

**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Mettre en place un service de référence national
pour les chercheurs en sciences de l'éducation.

Etude de faisabilité à l'Institut national de recherche pédagogique

Catherine Pousset

sous la direction de Madame Sylvie Chevillotte,
Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

1998



**Ecole Nationale Supérieure
des Sciences de l'information
et des bibliothèques**

Diplôme de conservateur de bibliothèque

MEMOIRE D'ETUDE

Mettre en place un service de référence national
pour les chercheurs en sciences de l'éducation.

Etude de faisabilité à l'Institut national de recherche pédagogique

Catherine Pousset

sous la direction de Madame Sylvie Chevillotte,
Ecole nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.

Bibliothèque de l'Institut national de recherche pédagogique.

Responsable de stage : Monsieur Christophe Pavlidès.

1998

1997
DCB
30

**METTRE EN PLACE UN SERVICE DE REFERENCE NATIONAL
POUR LES CHERCHEURS EN SCIENCES DE L'EDUCATION.**

ETUDE DE FAISABILITE A L'INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE PEDAGOGIQUE

Résumé

Les services de référence font aujourd'hui l'objet de réalisations multiples et variées. Cette étude se propose d'examiner comment mettre en oeuvre un service de référence destiné à des chercheurs, dans un domaine des sciences humaines récemment développé : les sciences de l'éducation. En prenant pour cadre l'Institut national de recherche pédagogique, nous posons le problème de l'offre spécifique d'une bibliothèque de dimension nationale et internationale en la matière.

Descripteurs :

Référence * Service utilisateur * Recherche documentaire
Sciences de l'éducation

**CREATING A NATIONAL REFERENCE SERVICE
FOR EDUCATION SCIENCE RESEARCH.**

A FEASABILITY STUDY AT THE INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE PEDAGOGIQUE.

Abstract

Many different forms of reference services are developed, nowadays. This study aims to examine how to create a reference service for a new part of human sciences : the education sciences. In the context of the Institut national de recherche pédagogique, it relies to the question of a national and international library's specific functions, concerning research service.

Keywords

Reference * User service * Document retrieval
Education sciences

REMERCIEMENTS

Je voudrais commencer par remercier Madame Soula, le directeur de la bibliothèque, Christophe Pavlidès, mon tuteur pendant la durée du stage, et Marie-Joëlle Tarin, pour leur suivi attentif et la passion dont ils témoignent dans l'exercice de leur métier.

Mes remerciements vont aussi à Chantal Sibille, pour son expérience providentielle relative aux services de référence américains et ses conseils judicieux, à Claudine Elaïdi et à toutes les personnes qui m'ont accueillie et ne m'ont pas ménagé leur aide, notamment : Agnès Cavalier, Jacques Cottard, Christine Dubos, Nicole Pors-Guilbert et Anne-Solange Siret (Bibliothèque), Yves Gaulupeau et Michel Manson (Musée de l'Education de Mont-Saint-Aignan), Georges-Louis Baron, Suzanne Gafsou et Magda Fiszer (département « Technologie nouvelle et éducation », à Montrouge).

Je remercie également les conservateurs des bibliothèques qui ont accepté de me recevoir pour parler de leur conception des services de référence :

Françoise Bellier et Caroline Rives du Centre national de documentation pédagogique,
Pierrette Casseyre et le personnel de la Bibliothèque interuniversitaire de médecine,
Jean-Michel Salaün, de la Bibliothèque de l'ENSSIB,
Jacqueline Dubois de la Bibliothèque du Musée de l'Homme,
Isabelle Gautheron de l'Infothèque du pôle universitaire Léonard-de-Vinci,
Sylvie Pérat de la Médiathèque d'histoire des sciences de la Villette, ainsi que François Agostini et Marie-Hélène Koenig,
Elisabeth Verry-Jolivet du Centre d'information scientifique de l'Institut Pasteur.

J'aimerais enfin remercier mon directeur de mémoire, Sylvie Chevillotte, pour ses conseils et son aide au moment du travail de relecture.

INTRODUCTION

La mise en place d'un service de référence répond aux besoins d'information et donc de réponses personnalisées dans un contexte de massification de l'information documentaire qui s'est particulièrement fait sentir depuis la seconde guerre mondiale et semble devoir marquer davantage encore l'entrée dans le XXI^e siècle. La notion de service de référence n'a en effet rien perdu de son intérêt. Evoluant avec les besoins d'information, elle offre un support de réflexion dynamique aux questions de l'amélioration des accès à l'information et du rôle social et politique des professionnels de l'information.

L'étude de faisabilité se propose de cerner les besoins d'un public particulier dans le cadre des missions imparties à un établissement donné, d'une part, à fixer un cadre de mise en oeuvre réaliste et opératoire, fondé sur l'évaluation des forces en présence, d'autre part. En l'occurrence, cette étude s'est attachée à un public particulier de chercheurs : les chercheurs en sciences de l'éducation, et prend pour cadre un établissement public avec des missions nationales de service envers la recherche. La problématique de cette étude est donc liée, d'une part aux spécificités de la demande d'un public de chercheurs dans une discipline donnée - ici les sciences de l'éducation -, d'autre part à l'envergure nationale du service à concevoir.

Dans une première partie nous examinerons plus avant ce que recouvre la notion de service de référence, à quels besoins elle répond, en nous attardant plus particulièrement sur ce que les chercheurs attendent d'un service de référence.

La deuxième partie est fondée sur un travail d'évaluation et d'analyse des forces en présence à l'Institut national de recherche pédagogique.

La troisième partie pose un diagnostic sur les niveaux de référence à desservir et énonce un certain nombre d'actions envisageables.

PREMIERE PARTIE : DEFINITION D'UN SERVICE DE REFERENCE

I. MISE EN PERSPECTIVE HISTORIQUE

I.I. Origine anglo-saxonne : les *Reference services*

Les services de référence sont nés dans les bibliothèques publiques anglaises et américaines. D.J. Foskett [12] situe leur apparition en Grande-Bretagne au moment de la deuxième révolution industrielle, à la fin du XIXe siècle et au début du XXe siècle. Pour répondre aux nouveaux besoins d'information de la population, et notamment des acteurs économiques, les bibliothèques développent de nouveaux services, appelés communément *reference services*, distincts des services documentaires traditionnels. Il ne s'agit plus seulement de communiquer les documents acquis par la bibliothèque en fonction de leur utilité présumée mais bien d'aider ses concitoyens à trouver l'information dont ils ont besoin, où qu'elle se trouve : en réalisant des fiches, des dossiers de presse ou des répertoires d'adresses, par exemple. Ils se déclinent en *Community services* ou en *business user's service*¹.

Très tôt constitués, ils n'ont cessé de se développer et remportent un grand succès, contribuant à la satisfaction des usagers et à l'admiration des professionnels et des responsables politiques des autres pays. Aujourd'hui encore, ces services publics de pointe semblent constituer une des spécialités des pays anglo-saxons et de l'Europe du Nord : *L'Histoire des bibliothèques publiques en Europe* les signale en Grande-Bretagne, en Irlande ainsi qu'au Danemark.

¹ J.P. Lamy donne une caractérisation de ces services bien connus en Grande-Bretagne, dans un article du *Bull. bibl. France* de 1992 [15].

I.II. Les raisons de leur succès

De nouveaux besoins

Plusieurs facteurs, communs à tous les pays industrialisés, ont présidé à l'émergence et à la prise de conscience de ces nouveaux besoins. Face à l'explosion documentaire qui s'accroît particulièrement après la deuxième guerre mondiale, il devient plus que jamais nécessaire de filtrer et valider l'information.

Cette demande est expressément formulée par les usagers (entreprises, administrations publiques... ou individus) à mesure que grandit la valeur accordée à l'information. Celle-ci prend une importance vitale dans tous les secteurs d'activité, notamment économiques et industriels.

Les nouveaux systèmes conçus pour gérer cette masse d'informations documentaires hétérogènes se multiplient. Ils font appel à des technologies de pointe (informatisation, travail partagé en réseau), qui se renouvellent de plus en plus rapidement. Comme le fait remarquer Isabelle de Kaenel, en ouverture des journées organisées par l'Institut d'études sociales (IES) sur les services de référence [20] : « Les professionnels commencent à percevoir la nécessité de créer des outils et des services qui répondent plus à des impératifs de communication et d'information qu'à des impératifs technologiques. »

Une nouvelle approche du métier de bibliothécaire

Les bibliothèques anglo-saxonnes ont perçu et se sont adaptées rapidement aux nouveaux besoins. En France, cette évolution est beaucoup plus tardive. Dès les années 1950, d'autres structures, plus légères, se sont mises en place, à côté des bibliothèques, pour prendre en charge les besoins. Dans les entreprises, les centres de recherche, les bureaux des administrations, des *services de documentation* conçoivent des produits documentaires directement utilisables pour une population ciblée. Un nouveau métier, de nouvelles valeurs : comme le souligne A. Boulogne [5], « La documentation peut remplir trois fonctions sociales. Elle est un moyen d'information avec la garantie d'objectivité de la documentation fournie ; elle est un moyen de communication en prenant en considération la place de la communication dans les diverses étapes du circuit documentaire, les obstacles psychologiques à la communication documentaire et

l'intérêt pédagogique de celle-ci. Elle est aussi un moyen de participation en tenant compte du poids de la documentation dans la décision ».

Dans les années 1980, au moment où se développent l'informatisation et la requalification des personnels, les bibliothèques s'interrogent sur leur capacité à remplir leurs missions de service public. Leurs nouvelles préoccupations se rapprochent alors des débats qui animent la profession des documentalistes.²

Le métier de bibliothécaire se conçoit désormais comme inséré dans un système d'informations documentaires, où les fonctions de renseignement, d'aide à la recherche, de formation des usagers tiennent une large place.

I.III. Le particularisme français

Dans leur préface à la 4e édition du répertoire bibliographique des ouvrages de référence, Marcelle Beaudiquez et Annie Béthery [4] rappellent que l'intérêt porté à la mise en oeuvre de services de référence a nettement progressé dans les bibliothèques françaises depuis le milieu des années 1970.

Une certaine timidité culturelle ?

Les services de référence semblent pourtant encore avoir échappé à la culture des bibliothécaires français. Ceux-ci ont bien souvent du mal à définir cette nouvelle notion, à en percevoir les applications concrètes. Elle est souvent confondue avec celle de fonds de référence, physiquement identifié, plus traditionnelle... Les tâtonnements des établissements marquent cependant leur volonté d'intégrer ces dispositifs prestigieux dans le cadre de l'amélioration du service public. Ainsi à la bibliothèque universitaire de Paris X, à Nanterre, un panneau neuf annonce l'existence d'un « service de référence », qui est ensuite malheureusement fléché « salle de catalogues »... et où l'on trouvera surtout une impressionnante collection d'usuels et de périodiques. S'ils connaissent et discutent volontiers, voire avec passion, de l'intérêt de la mise en oeuvre

² En 1992, est créée l'interassociation ABCD (Archivistes, Bibliothécaires, Conservateurs, Documentalistes), qui fédère neuf associations professionnelles. Exemple de cette réflexion commune : le 31 janvier 1996, celles-ci organisaient une rencontre sur le thème de la « culture de l'information ».

d'un service de référence, peu de chefs d'établissement revendiquent d'en avoir développé un « véritable ».

Pour expliquer la difficulté des bibliothèques françaises à concevoir leurs services de référence, l'une des raisons les plus communément avancée tient au retard historique pris par les bibliothèques françaises en matière de service au public. La notion de service s'est développée en effet plus précocement dans les bibliothèques anglo-saxonnes que dans les bibliothèques françaises. Les premières ont été conçues en fonction des publics à desservir tandis que les secondes étaient organisées autour des collections qu'elles avaient pour mission de gérer, dès la fin du XVIII^e siècle. Les bibliothécaires anglo-saxons ont développé au fil des ans une approche résolument pragmatique, avec un va et vient rapide entre la prospection et la diffusion de nouvelles méthodes de travail. Ces méthodes leur ont permis de conserver leur avance et d'être, aujourd'hui comme hier, toujours cités en exemple. Alors que les services de référence existent depuis un siècle dans les bibliothèques anglo-saxonnes, les Français continuent à s'interroger sur leur définition...

Une autre raison, liée sans doute à la première, tient au manque de moyens dont disposent les bibliothèques pour mettre en oeuvre de véritables politiques de service. En effet, si les tutelles financent aujourd'hui des chantiers de construction ou d'informatisation considérables, il est plus difficile d'obtenir qu'elles recrutent du personnel en nombre et en qualification suffisants pour faire fonctionner non seulement le circuit acquisition et traitement du livre mais aussi pour offrir un service de qualité aux usagers.

Service public « à l'anglo-saxonne » et service public « à la française » : des différences de conceptions et de pratiques

Entrent également en ligne de compte de notables différences dans l'organisation du service public. Dans les bibliothèques anglo-américaines, le service de référence est animé par des bibliothécaires spécialisés, appelés « bibliothécaires de référence ». Tandis que dans les bibliothèques françaises, on prône plutôt une organisation collective du service public. Les deux systèmes ont leur justification. Dans le système français, on souhaite que tout le personnel soit au contact du public ; en outre, on estime que les fonctions d'accueil et de renseignement sont plus valorisantes

et qu'il n'est pas bon de limiter certaines catégories de personnel à une seule tâche, sur le plan de l'efficacité comme de l'épanouissement personnel. Dans les bibliothèques anglo-saxonnes, on met en avant que le service public est une des activités de la bibliothèque qui requiert un niveau de qualification aussi pointu que les autres fonctions, comme les acquisitions, le catalogage ou la conservation des fonds... Un personnel tournant ne saurait être aussi performant qu'un personnel formé et responsabilisé, un magasinier aussi qualifié qu'un bibliothécaire ou un conservateur pour renseigner et conseiller les lecteurs.

II. TENTATIVE DE DEFINITION

II.1. Définition générale

Les enjeux

Comme le rappelle Madame Beaudiquez [20], le service de référence est utile en premier lieu aux utilisateurs : son objet est de leur fournir le plus rapidement possible l'information utile et disponible ou de les aider à l'identifier et à la localiser.

La mise en place d'un service de référence est un outil de promotion. Elle répond au besoin de visibilité de la bibliothèque et de ses réalisations : le service de référence est une vitrine de la bibliothèque. En accroissant le niveau de satisfaction de l'utilisateur final, d'une part, elle réalise la meilleure des publicités. En s'appuyant sur l'entretien de relations actives avec ses partenaires extérieurs, d'autre part, il permet de se faire mieux connaître et reconnaître.

Enfin, comme le montre la pratique, le service de référence, lorsqu'il peut jouer pleinement son rôle, est un instrument de cohésion et de dynamisme interne. Il s'appuie sur l'ensemble des ressources de la bibliothèque et une organisation du travail en équipe, non cloisonnée.

Le concept de service de référence recouvre une grande diversité.

Du fait de la multiplication des moyens de communication, de l'émergence des bibliothèques virtuelles, il est difficile de réduire la définition du service de référence à une salle disposant de catalogues et d'une collection d'outils de référence, où se tient une personne chargée de répondre aux demandes de renseignements bibliographiques des lecteurs. En Europe, comme en Grande-Bretagne, on peut rattacher à la famille des services de référence des réalisations diverses, qui cohabitent parfois dans le même établissement : ainsi la Salle d'actualité et le Service info de la Bibliothèque publique d'information (dans son ancienne organisation). Inaugurant une série de contributions sur quelques unes des expériences menées en France et à l'étranger, et la diversité des prestations auxquelles elles donnent lieu, Marcelle Beaudiquez [20] tente de définir le service de référence en dressant une typologie des fonctions :

- *service d'orientation et information* : orientation topographique dans la bibliothèque et orientation (ou réorientation) au dehors, en direction des partenaires de la bibliothèque.
- *service pédagogique* : fonction de formation des utilisateurs
- *renseignement bibliographique*
- *information documentaire* : fourniture d'une information factuelle, de produits documentaires plus élaborés (dossiers...).

II.II. Les principes de mise en oeuvre

Les éléments indispensables au fonctionnement d'un service de référence sont mis en évidence par Bertrand Calenge [6] lorsqu'il avance cette définition globale du service de référence : « fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation ». Il souligne par là, tout d'abord, l'importance de l'identification de ce service comme une fonction à part entière dans la bibliothèque, avec des objectifs et des moyens propres. Ensuite, il rappelle la nécessaire prise en compte de la demande des usagers et la fonction de communication développée à ce niveau. Enfin, il pose des limites à l'étendue du service d'information, qui, sans se limiter à la définition physique des collections, doit cadrer avec les missions de service documentaire de la bibliothèque.

Nous reviendrons sur chacun de ces points dans la troisième partie de notre étude, après l'analyse du cadre spécifique, dans une perspective opératoire, selon l'approche désormais classique, *strength, weaknesses, opportunities, threats*, étude des forces et des faiblesses, des opportunités et des contraintes.

La prise en compte des besoins des usagers (existants et potentiels)

La mise en place d'un service de référence doit s'appuyer sur la politique de service public de l'établissement. Réfléchir à la mise en place d'un service de référence, c'est avant tout se poser la question : un service pour qui ? pour quel(s) usage(s) ? D'où l'importance de la connaissance des publics existants et potentiels, de leurs pratiques, pour mieux évaluer la demande.

Il s'agit d'évaluer *toutes les demandes*, c'est-à-dire les demandes du public présent dans la bibliothèque, celles des publics distants et celles des publics potentiels. Aux responsables ensuite de déterminer des objectifs, en fonction des missions et du caractère de spécialité retenus pour la bibliothèque : quel(s) champ(s) et quel(s) niveau(x) demandé(s) ils souhaitent desservir.

Ce tableau de bord est important à garder à l'esprit et à actualiser pour :

- 1° cibler le public desservi et afficher plus nettement son image en direction du public en question. Ce recentrage ne doit pas amener la bibliothèque à se désintéresser des demandes qu'elle estime n'être pas de son ressort : ce public doit également être pris en considération, ses demandes évaluées pour faciliter sa réorientation
- 2° développer des niveaux de référence et les fonctionnalités appropriées ; vérifier leur pertinence et leur efficacité
- 3° réajuster les orientations prises par la bibliothèque pour prendre en compte les nouveaux besoins qui peuvent apparaître

La mise à disposition des ressources existantes

Le service de référence ne se limite pas aux collections de la bibliothèque : il doit permettre à l'utilisateur de localiser l'information où qu'elle se trouve, en sollicitant les ressources extérieures au besoin. Logiquement, il s'appuie en premier lieu sur le catalogue des fonds qui l'entourent et prend part à la vie de ces collections en contribuant à orienter la politique d'acquisition de la bibliothèque. Mais le personnel de

référence se doit d'effectuer aussi un travail d'inventaire et de veille documentaire sur les sources extérieures.

Quelle que

Quelque soit la source d'information pertinente, une des fonctions du service de référence est d'en faciliter l'accès. Le personnel de référence a la responsabilité de choisir les outils de recherche les plus pertinents, de veiller à la signalétique et à l'ergonomie des espaces et des interfaces d'interrogation. Afin d'améliorer encore les accès, il élabore des « outils maison » (synthèses, guides, répertoires) adaptés aux besoins spécifiques du public.

Enfin, lorsque l'information n'est pas localisée à la bibliothèque, le service de référence peut proposer à l'utilisateur divers moyens de l'obtenir : consultation en ligne, prêt entre bibliothèque ou réorientation.

Un personnel qualifié et motivé

Nous l'avons vu, les Anglo-saxons misent sur la spécialisation du personnel chargé de gérer le service de référence. Le bibliothécaire de référence doit, en effet, réunir des compétences multiples, afin d'analyser les demandes des usagers, qui sont souvent plus spécialistes que lui dans leur domaine, et pouvoir leur répondre rapidement :

- une excellente connaissance de la bibliothéconomie, pour assurer les fonctions de renseignement bibliographique : connaissance des outils de recherche et du fonctionnement de la bibliothèque
- une bonne culture générale dans le domaine, importante pour mieux dialoguer et repérer l'information de base sur les différents sujets d'information
- une certaine aisance en matière de communication interpersonnelle.

Pour parvenir à ce niveau de compétence, il faut conjuguer formation et pratique. Ces deux éléments nécessitent un investissement personnel important. Ainsi, le bibliothécaire entretiendra sa formation initiale par la lecture des revues spécialisées...

Le premier investissement d'une bibliothèque qui met en place un service de référence est humain.

De l'évaluation préalable...

La mise en place d'un service de référence nécessite des moyens humains, nous l'avons dit, et des moyens matériels affectés. Le service de référence présente surtout des coûts de fonctionnement importants:

- Le coût du fonds de référence comprend les acquisitions et les abonnements annuels. Rappelant qu'un fonds de référence doit être régulièrement « rafraîchi », en prenant en compte les lacunes signalées par les usagers et les orientations de la politique documentaire, J.P. Lamy avance le chiffre de 20% d'éliminations annuelles.
- Le coût du service est en grande partie constitué par la masse salariale, auquel s'ajoute le prix des formations continues suivies par le personnel. Il inclut également le recours aux sources extérieures d'information et de fourniture de documents, les frais de communication (courrier, téléphone, connexion en ligne), les consommables...

La direction de l'établissement doit nécessairement évaluer *a priori* le coût des différentes prestations envisagées pour dégager ce que l'on peut et ce que l'on ne peut pas se permettre de faire, en fonction :

- des missions de service public qui incombent à l'établissement et de la politique de service que la direction souhaite développer
- des ressources qu'il sera possible de dégager : personnel, espaces, crédits d'acquisition documentaire et matérielle
- des contraintes morales ou juridiques : principe de gratuité des services, droit d'auteur, etc.

Aujourd'hui, nul n'ignore plus que l'information a un coût. Dans un contexte de bibliothèque sans murs, la question des droits, en particulier, pousse les responsables à prendre en compte cet aspect car la bibliothèque n'est pas toujours propriétaire de l'information qu'elle diffuse... Il est donc plus que jamais indispensable de se demander : qui va payer ? pour quoi ? et de s'interroger sur la tarification des services : le principe d'accès gratuit pour tous peut-il, doit-il être modulé ? Le respect de ce principe peut servir à borner le service, à trancher sur ce que l'on fait et ce que l'on ne peut pas faire.

Sans parler de recherche de profit, il est important de ne pas négliger la rentabilité d'un service. Peu d'études ont été réalisées encore en France sur le coût de ce type de service dans les bibliothèques. Cette préoccupation apparaît plus réelle dans

les centres de documentation du secteur privé... et dans les bibliothèques publiques anglo-saxonnes, qui ont développé également les services les plus performants.³

... à l'évaluation continue

L'un des facteurs de réussite des services de référence anglo-saxons est la mise en œuvre de procédures d'évaluation continue de la qualité du service. La question est : le service remplit-il sa mission principale, à savoir fournir l'information pertinente aux demandes exprimées par les usagers ? En effet, dans un établissement de service, le résultat de ces évaluations constitue une aide à la décision, permettant d'ajuster la politique et d'améliorer continûment la qualité du service. Par ailleurs, les résultats de ces évaluations fournissent d'utiles indicateurs d'efficacité à présenter aux tutelles.

Dans la pratique, mesurer l'efficacité d'un service est toujours une chose difficile à réaliser. La plupart des procédures visent à évaluer les différents points de contact avec le public : bureaux de renseignement, service du PEB, service du renseignement téléphonique ou par courrier... Les demandes des lecteurs sont enregistrées quotidiennement : on comptabilise ensuite les réponses différées, les questions réorientées, les questions qui n'ont pas obtenu de réponses. Le traitement des demandes de service à distance (PEB, courrier, téléphone) est évalué de la même façon en prenant également en compte les délais de réponse.⁴

Ces méthodes d'évaluation ne sont pas toujours aisées à mettre en place. Il faut encore une fois que le personnel comprenne l'intérêt de ces procédures, qu'il ne s'agit pas de le « fliquer » mais bien de l'aider à agir pour mieux servir les usagers. Par ailleurs, certains aspects du service ne peuvent être évalués de cette façon. Ainsi le taux d'échec des usagers qui utilisent les outils sans s'adresser au personnel est plus complexe à mesurer. La vigilance du personnel, toute subjective et partielle qu'elle soit, reste un indicateur essentiel.

³ Cf. L'étude conduite à la demande de la British library et de l'association Nordinfo [23].

⁴ Le mémoire DCB de Chantal Sibille offre un utile panorama des méthodes d'évaluation pratiquées dans les bibliothèques nord-américaines [21].

II.III. Les services de référence destinés aux chercheurs en sciences humaines

Rappelons, avec Marcelle Beaudiquez [4], que définir le service de référence dans l'absolu est un exercice vain. Définir un service de référence implique une nécessaire spécification. Ainsi un service de référence en bibliothèque publique ne présente pas les mêmes fonctionnalités que dans une bibliothèque spécialisée de recherche.

Pour mettre au point une politique de service qui réponde à leurs besoins, il est nécessaire de chercher à connaître les pratiques de documentation des chercheurs et les enjeux de leurs recherches.

Premier constat

En France, on rencontre peu de services de référence avérés dans les bibliothèques spécialisées en sciences humaines. Ils sont essentiellement présents dans les bibliothèques de droit, d'économie, de gestion, qui développent des services en direction des acteurs économiques. Dans ces secteurs, les exigences de performance du service se rapprochent de celles des milieux des sciences exactes qui développent des programmes de recherche appliquée, comme le biomédical, par exemple. En effet, l'information y a une valeur considérable mais se périme également très vite. Aussi, documentalistes et chercheurs se sont-ils unis pour élaborer des services capables de fournir à tous moments des produits documentaires de grande qualité, directement utilisables : fourniture d'articles, de recherches bibliographiques sur profil, etc. A l'opposé, en sciences humaines, les chercheurs sont restés beaucoup plus individualistes et délèguent peu leurs recherches : on observe un fonctionnement beaucoup plus traditionnel, « artisanal ».

Les usages documentaires propres aux chercheurs en sciences humaines.⁵

Les périodiques, bien que non négligeables (ne serait-ce que parce qu'ils y publient des articles), ne constituent pas, comme chez les chercheurs en sciences exactes, l'essentiel de leurs sources. Les chercheurs en sciences humaines recourent beaucoup aux monographies, où ils « cherchent des idées originales plus que des informations récentes ». Ils s'appuient aussi largement sur des sources dites « primaires », qu'ils cherchent à organiser en corpus : séries statistiques, littérature grise (rapports d'enquête...), oeuvres littéraires, documents anciens, iconographie, archives, etc.

L'éparpillement des sources, leur caractère hétérogène rendent leur repérage complexe ou fastidieux. Par ailleurs, les chercheurs en sciences humaines méconnaissent les banques de données, ignorent souvent aussi bien l'information qu'on peut en tirer que la façon de les interroger. De même, Abdelmajid Bouazza [6] rappelle qu'ils disposent d'assez peu d'information sélective. Aussi apprécient-ils particulièrement les recommandations personnelles. La plupart des recherches les amènent à nomadiser, de site en site, où ils dépouillent sur place les ressources, jusqu'à épuisement...

Le chercheur en sciences humaines est donc appelé à séjourner longuement dans les bibliothèques, les archives et les centres de documentation spécialisés. En règle générale, il opère sur une échelle de temps moyenne ou longue et ses recherches n'ont pas le même caractère d'urgence que dans le monde de l'entreprise ou pour des équipes de chercheurs en sciences exactes souvent financées par des contrats passés avec le secteur privé.

Besoin d'autonomie

Tous les chercheurs ne sont pas experts et disponibles. Il faut bien sûr distinguer différents niveaux et différentes étapes de recherche (initiation, thésard, chercheur professionnel...). Cependant ces quelques traits permettent de noter que l'une des premières attentes du chercheur est de pouvoir s'appropriier les outils documentaires et les services offerts par la bibliothèque.

⁵ Cf. enquête d'E. Fraisse et D. Renoult sur les enseignants-chercheurs [52]; et Abdelmajid Bouazza, « Essai de typologie pour les utilisateurs des bibliothèques d'enseignement supérieur », in *Diriger une bibliothèque d'enseignement supérieur*, Presses universitaires du Québec, d'après B. Calenge [6].

Pour favoriser son autonomie, il est donc important de lui proposer des formations, plus ou moins approfondies, aux techniques et outils de recherche : comment faire un état des sources, comment constituer une bibliographie, quels sont les outils à connaître, comment et où les pratiquer... Trop de chercheurs ignorent encore l'intérêt d'une bonne bibliographie ou passent à côté de sources importantes, parce qu'elles sont d'un accès difficile (publications en langue étrangère, par exemple). Mettre en valeur outils et sources, c'est aider le chercheur à gagner du temps.

Exigences de qualité

Pour y passer une grande partie de leur temps et connaître des centres documentaires variés, les chercheurs en sciences humaines apprécient particulièrement le confort (silence des salles de lecture, confort des places de lecture, etc) et la qualité des relations avec le personnel. Mais l'enquête d'Emmanuel Fraisse et Daniel Renoult [52] montre que la plupart des enseignants-chercheurs de l'université « perçoivent les bibliothécaires davantage comme des gestionnaires que comme des scientifiques » et ignorent leur fonction de conseil et d'orientation bibliographique.

Il est donc important que le bibliothécaire se présente comme un interlocuteur compétent, notamment pour aider le chercheur à formuler sa demande et créer un climat favorable à l'entretien de référence.

DEUXIEME PARTIE : LE CADRE D'ETUDE. L'INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE
PEDAGOGIQUE ET SES MISSIONS ENVERS LA RECHERCHE EN SCIENCES DE L'EDUCATION

Un service de référence ne naît pas *ex-nihilo* mais il prend place dans un milieu, dans un établissement déjà existant, pour mieux l'aider à répondre à ses missions, prolonger son offre documentaire. L'étude préalable à la mise en place d'un service de référence comprend donc la reconnaissance des missions de l'établissement, l'évaluation des ressources existantes et celle des usages que l'établissement souhaite desservir.

I. LES MISSIONS

L'Institut national de recherche pédagogique est un établissement public à caractère administratif, placé sous la tutelle du ministre chargé de l'Enseignement supérieur. Ses missions, définies à l'article 2 du décret du 5 mars 1993, peuvent être regroupées en trois registres :

- missions de recherche en éducation : l'institut prend part aux travaux de la communauté scientifique nationale et internationale, réalise des études prospectives à la demande de sa tutelle, etc
- missions de formation initiale et continue, en liaison avec les Instituts universitaires de formation des maîtres (IUFM) et les écoles doctorales
- missions de centre de ressource : collecte et diffuse les acquis de la recherche en éducation, développe et met à disposition les collections muséographiques et bibliographiques en matière de recherche en éducation.

Soutien à la recherche

Les missions de soutien à la recherche (et à la formation à la recherche) se sont avérées délicates à mettre en oeuvre, ces dernières années. Dans la France des années 1960, l'Institut pédagogique national⁶ a effectivement joué un rôle actif dans l'émergence de cette science jeune, s'appuyant d'abord sur le réseau des écoles

⁶ L'IPN créé en 1956 donna ensuite naissance à l'INRDP (1970), recomposé en INRP (1976).

normales (ancêtres des IUFM) et des enseignants du primaire. Mais depuis une vingtaine d'années, les sciences de l'éducation ont trouvé d'autres cadres de développement : les principales équipes de recherche sont implantées aujourd'hui dans les universités - au sein des départements spécialisés en sciences de l'éducation ou dans la didactique de telle ou telle discipline - et les IUFM. L'INRP, qui soutient des formations diplômantes depuis 1992 mais n'a pas d'école doctorale, ne prend qu'une part indirecte à ce nouveau réseau.

Collecte, conservation et communication

Si l'INRP semble avoir perdu sa position de monopole quant à l'animation de la recherche nationale, ses ressources documentaires continuent de lui conférer une position incontournable. De fait, leur valeur pour la recherche en science de l'éducation et les moyens mis en oeuvre pour les développer ont été distingués par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche ainsi que par la Bibliothèque nationale de France en attribuant à la bibliothèque de l'INRP les titres de centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique (CADIST) en 1993, pour l'un, et de pôle associé, en 1996, pour l'autre. Les conventions passées renforcent les missions et donnent de nouveaux moyens pour développer la politique documentaire.

L'évolution actuelle semble confirmer les perspectives tracées par un ancien directeur de la bibliothèque, M. Jean-Luc Gautier-Gentès [26], qui plaidait, dans son rapport d'orientation de juin 1991, pour faire de celle-ci une véritable « bibliothèque nationale de référence pour les sciences de l'éducation ».

II. CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE DOCUMENTAIRE

II.1. Description d'ensemble

On note d'emblée **un certain éclatement des ressources** : les collections et les services documentaires apparaissent éparpillés, aussi bien dans l'organigramme de l'institution, que sur le plan géographique. Outre la bibliothèque et le Musée de l'Education créés par Ferdinand Buisson au temps du Musée pédagogique, longtemps

attachés au département Histoire de l'éducation, l'institut présente au moins deux autres structures documentaires ouvertes au public : un Centre de documentation recherche (CDR), créé dans la deuxième moitié des années 1960 par les chercheurs de l'institut qui jugeaient le service de la bibliothèque insuffisant, et un petit centre de documentation spécialisé dans le domaine des technologies nouvelles, installé à Montrouge.

A ces structures chargées de la collecte et de la communication documentaires, il faut encore ajouter deux centres de ressources spécialisés⁷ et l'ensemble des équipes de recherche, qui capitalisent et diffusent de diverses manières (publications, revues éditées par l'INRP) l'information utile à leurs activités.

Cette diversité héritée de l'histoire est devenue bien lourde à gérer et nuit à la valorisation de l'ensemble des ressources. Les collections se recouvrent souvent inutilement. Les personnels connaissent mal les ressources des autres structures et se retrouvent même parfois dans une situation paradoxale de rivalité. Pour les usagers, cette situation ne reflète pas l'organisation d'un ensemble cohérent, avec des fonctions et des services précis ; ils perçoivent au contraire ces structures comme autant d'organismes indépendants les uns des autres et ignorent les liens qui existent entre eux.

Cette situation est en train d'évoluer.

La nécessité de coordonner l'ensemble des ressources documentaires est devenue aujourd'hui l'une des préoccupations majeures de la direction. La gestion des budgets d'acquisition a été centralisée. Le projet d'informatisation de l'institut a été conçu autour de la mise en réseau des outils de gestion bibliothéconomique (acquisition, catalogage, inscription des lecteurs). Ainsi la mise en oeuvre d'un catalogue informatisé unique tend également à désenclaver le Centre de Montrouge - *a contrario*, le Musée de l'Education, délocalisé à Mont-Saint-Aignan au début des années 1980 avec un budget qu'il gère en propre, n'a pu être associé à ce projet d'informatisation et évolue de plus en plus à l'écart des autres structures documentaires de l'établissement.

⁷ Le Centre Paul-Lapie, sur les pratiques éducatives et sociales en milieu difficile ; le Centre Alain-Savary sur l'administration et le fonctionnement des établissements scolaires et universitaires. Pour les départements de recherche, se rapporter à l'organigramme figurant en annexe.

Pour mettre en place ces nouvelles méthodes de fonctionnement, la direction de l'institut s'est appuyée sur la bibliothèque, noyau principal du dispositif documentaire (ne serait-ce qu'en raison de la taille de ses collections et de son personnel). Cette position d'axe central se trouve encore renforcée par la décision de réunir les deux unités documentaires installées 29 rue d'Ulm, le CDR et la bibliothèque, en un seul service, baptisé « nouvelle bibliothèque de recherche ». C'est à l'intérieur de cette nouvelle entité documentaire, inaugurée en octobre 1997, que pourrait prendre place le service de référence de l'INRP.

II. II. Les collections de l'institut

Missions patrimoniales

Le développement et la conservation des collections patrimoniales sont assurés par la bibliothèque et le Musée de l'éducation. Leurs noyaux sont hérités de l'ancien Musée pédagogique. Les collections bibliographiques sont enrichies régulièrement par les ouvrages transmis par la BNF au titre du dépôt légal et des échanges internationaux : il s'agit pour l'essentiel de manuels scolaires et de publications parascolaires. Mais la bibliothèque conserve bien sûr au titre du patrimoine l'ensemble de ses acquisitions. Le Musée a charge de collecter tous les témoignages de l'histoire de l'éducation : images fixes et animées, archives, matériel éducatif au sens large... Ces accroissements se font essentiellement au moyen de dons.

Missions de documentation pour la recherche

Le dépôt légal ne permet pas d'acquérir la documentation scientifique, notamment les publications étrangères et la littérature grise. Pour remplir ses missions de CADIST et, depuis peu, de pôle associé, la bibliothèque recourt à d'autres sources d'accroissement : dépôt de la documentation administrative négocié avec les administrations, échanges, acquisitions onéreuses. Le CDR reçoit également beaucoup de ses documents par services de presse.

Quelques chiffres⁸

- La bibliothèque : 550 000 volumes (depuis le XVe siècle), dont 100 000 manuels scolaires ; 5 000 titres de périodiques français et étrangers (XIXe-XXe siècles), dont 850 titres vivants.
- Le Centre de documentation recherche : 22 000 ouvrages et 180 titres de périodiques vivants français et étrangers.
- Le Centre de documentation du département « Nouvelles technologies et éducation » (TECNE) : 6 000 documents
- Le Musée de l'éducation : l'ensemble des fonds (qui couvrent la période XVIIIe-XXe siècle) est en cours d'inventaire et il est impossible de tirer une quelconque estimation de la surface de stockage ou du métrage linéaire occupés.

II.III. Les banques de données produites par l'institut

Les banques de données spécialisées

Les différents départements de l'institut sont à l'origine de banques de données d'envergure et d'accessibilité variables. Banques de données bibliographiques ou factuelles, elles recensent des fonds spécialisés (manuels scolaires dans EMMANUELLE), des publications scientifiques, articles, monographies, littérature grise dans des domaines plus ou moins large (la recherche en didactique du français pour DAF, des mathématiques pour BIBLIMATH, l'innovation en éducation et en formation pour NOVA, etc.), ou encore les programmes de recherche et leurs équipes (ainsi EMMANUEL2).

Les banques de données généralistes

Le CDR, en collaboration avec le CNRS, alimente depuis 1986 une banque de données généraliste sur l'actualité de la recherche en éducation, EMILE1, à partir des descriptions analytiques des documents qu'il reçoit, notamment des monographies et de la littérature grise. Une sélection de ces notices est publiée chaque trimestre et forme la partie bibliographique de la revue *Perspectives*. Cette collaboration est actuellement en

⁸ La plupart de ces chiffres sont tirés du rapport Mondon de juin 1997 [33].

cours de renégociation. Il est question de mettre davantage l'accent sur le dépouillement des revues française, qui sont faiblement représentées dans FRANCIS, afin de réaliser un outil de référence sur la recherche en éducation française comme il en existe pour la production américaine anglophone (ERIC) et francophone (*Repère*).

La banque de données EMILE2 est placée sous la responsabilité du service des banques de données. Correspondant français du réseau européen EUDISED, elle contribue au recensement de la recherche européenne en éducation en répertoriant les unités de recherche et les chercheurs français depuis 1974.

Les accès

Ces banques de données complètent utilement les collections physiquement acquises par l'institut. Malheureusement, aucune de ces banques, à l'exception d'EMILE1 et 2, n'est accessible dans les espaces publics. Certaines sont interrogeables par Minitel, une autre sur le web, d'autres ne peuvent être consultées qu'au centre informatique, 29 rue d'Ulm, ou encore dans les laboratoires de recherche !

La bibliothèque soutient l'effort mené par le service des banques de données pour normaliser le travail des chercheurs créateurs de ces bases afin de faciliter leur mise à disposition de la communauté des chercheurs, sur le serveur de l'INRP.

II.IV. Les autres ressources documentaires en sciences de l'éducation

Le champ documentaire intéressant la recherche en éducation et en formation est très large. Les sciences de l'éducation se situent en effet au carrefour de nombreuses autres sciences humaines : histoire, sociologie, psychologie, droit, économie... et touchent, par définition, à toutes les disciplines étudiées dans le cadre de la didactique. L'INRP partage donc sa mission de centre de ressource avec d'autres organismes.

Les principaux centres de ressources en France

- Le Centre national de documentation pédagogique (CNDP) et son réseau. Ses activités sont spécifiquement tournées vers la pratique et l'innovation pédagogique mais il est bien évident que la documentation qu'il collecte intéresse les chercheurs en éducation. Son réseau maille tout le territoire national et assure un niveau de desserte régional et

départemental. Les services parisiens conservent, en outre, une importante documentation administrative et une remarquable photothèque.

- Le réseau des bibliothèques d'IUFM. Ces bibliothèques offrent un premier niveau de documentation aux étudiants.
- Le réseau des bibliothèques universitaires. Les universités ayant un département d'enseignement et de formation à la recherche en sciences de l'éducation ou en didactique des disciplines (IREM...) se sont dotées de bibliothèques spécialisées.
- Les grandes bibliothèques françaises en sciences humaines. Leurs riches collections renferment des fonds patrimoniaux complémentaires de ceux de l'institut : à commencer par la BNF, bien entendu, ou la bibliothèque de la Sorbonne (qui reçoit le dépôt légal des manuels de l'enseignement supérieur) ou encore la Maison des sciences de l'homme...
- Pour la documentation statistique, on notera le Centre de documentation de la Direction de l'évaluation et de la prospective (DEP), qui publie chaque année statistiques et études réalisées pour le compte du ministère de l'Education nationale.
- Pour l'étude des systèmes français et étrangers, le Centre international d'étude pédagogique (CIEP), implanté à l'Ecole normale supérieure de Fontenay, ou le Centre de documentation de l'UNESCO.

Et tous les centres de ressources spécialisés, issus d'institutions publiques ou associatives, comme les mouvements pédagogiques.

Une coopération difficile

Sur le plan de la coopération documentaire, la bibliothèque de l'INRP joue pour le moment la carte des grands réseaux bibliographiques nationaux : ses collections sont signalés dans le Catalogue collectif de France et le futur Système universitaire. Mais il semble que la coopération entre les centres de ressources spécialisés en sciences de l'éducation soit plus problématique, aussi bien au plan régional (Paris / Ile-de-France) que national. Les contacts avec les différents organismes précités restent discontinus, ponctuels. Certes, l'article 2 du décret du 5 mars 1995 prévoit que l'INRP accomplit ses missions de centre de ressource (collecte et diffusion des acquis de la recherche en éducation) en liaison avec le CNDP, certes, l'INRP a toujours affiché sa volonté de coopérer avec les IUFM... mais dans la réalité, il semble difficile de négocier avec ces

réseaux une politique concertée qui permette de mieux valoriser les ressources existantes. On sait encore qui produit quoi mais une des difficultés réelles des chercheurs en sciences de l'éducation, c'est qui conserve quoi ?

III. LES SERVICES OFFERTS PAR LA NOUVELLE BIBLIOTHEQUE DE RECHERCHE

III.I. Le cadre : deux structures en une

Depuis l'annonce, en juin 1997, de la fusion de l'ancienne bibliothèque et du Centre de documentation recherche, les équipes des deux unités ont commencé à travailler ensemble : catalogue commun, inscription commune des lecteurs... Une étape supplémentaire a été franchie en octobre avec la création officielle de la nouvelle bibliothèque de recherche, qui réunit désormais les deux anciennes unités. La réorganisation des tâches qui a lieu actuellement occupent deux grands chantiers : le circuit du livre et le service public. Ce dernier se trouve donc placé dans une situation transitoire, encore assez malcommode.

Cette situation risque de se prolonger, en raison des incertitudes qui planent sur l'avenir de l'institut. Plusieurs projets de délocalisation ont déjà été proposés au ministre. Dans l'hypothèse où la bibliothèque resterait 29 rue d'Ulm alors que les départements de recherche seraient délocalisés, il faudrait recréer le Centre de documentation recherche auprès des chercheurs. Par ailleurs, pour engager les crédits d'investissement nécessaires au réaménagement de la bibliothèque, il faut pouvoir s'engager à les amortir sur une période de trois ans. En l'état, il est impossible de réaménager les espaces publics et de redéployer les collections, comme il l'avait été annoncé en juin.

III.II. Description générale du dispositif d'accueil

Les demandes de renseignement peuvent être émises :

- dans les espaces publics
- par téléphone
- par courrier postal
- par courrier télématique : minitel, e-mail ou réseau du PEB.

Le renseignement sur place

La bibliothèque est ouverte au public toute l'année, y compris l'été - ce qui est fort apprécié des enseignants et des étudiants -, à raison de cinq jours par semaine, du lundi au vendredi, de 9h30 à 18h30 - ce qui l'est moins...

Les espaces publics sont situés au rez-de-chaussée de l'institut mais ils ne sont pas tous regroupés au même endroit. L'ancienne salle du CDR, qui reste salle de lecture, est située à l'écart des autres points d'accueil du public. Il existe quatre points d'accueil, occupés chacun par une personne, avec un système de permanence tournante

- le bureau d'accueil, où se font les inscriptions
- la banque de prêt, où l'on communique les documents
- les bureaux de renseignement des deux salles de lecture.

Le renseignement se fait aussi, « à la volée », dans les espaces de circulation :

- dans les halls, où sont les fichiers
- dans les salles de consultation, notamment pendant le rangement des documents
- en gagnant l'espace réservé aux documentalistes, dans la salle Ferdinand-Buisson.

Le renseignement à distance

Dans le cadre du renseignement à distance, il faut bien distinguer la ou les personnes qui se chargent de la recherche intellectuelle (de l'analyse de la question à l'élaboration de la réponse) des personnes qui gèrent les flux des demandes, à l'arrivée (filtrage et aiguillage) et au départ (expédition, facturation éventuelle).

Lorsque les demandeurs ne connaissent pas les lignes directes du personnel, les appels téléphoniques sont reçus :

- au bureau d'accueil - inscriptions (filtre)
- à la banque de prêt (filtre)
- dans l'espace des documentalistes de la salle Ferdinand-Buisson.

Une documentaliste est chargée de relever quotidiennement les messages laissés sur le serveur minitel de l'INRP. Les réponses sont généralement expédiées par courrier postal par la personne qui s'est chargée de la recherche.

Les demandes transitant par le PEB sont traitées au bureau du Prêt entre bibliothèque, où travaillent deux personnes (un personnel ITARF à temps plein et un bibliothécaire).

Le courrier du public peut porter des adresses diverses, plus ou moins fantaisistes ou actualisées. Il est généralement transmis, à l'arrivée, au directeur de la bibliothèque ou au responsable du Centre de documentation recherche. Les envois de documents sont prises en charge par le PEB si ils justifient une facturation. Les simples lettres de réponse sont, dans un certain nombre de cas, visées par le directeur et enregistrées au secrétariat mais la procédure n'est ni formalisée ni systématique.

L'INRP est connecté à internet depuis 1996. Il arrive que des membres du personnel reçoivent des demandes de renseignement de l'extérieur dans leur boîte à lettre électronique personnelle. L'administrateur du site web de l'INRP en reçoit également et les transmet alors à la bibliothèque. La bibliothèque se prépare à offrir un accès au catalogue informatisé mais la création d'une messagerie plus ostensible appelle une réflexion plus complète sur les fonctionnalités liées et leur mise en oeuvre. Pour le moment, les courriers électroniques sont traités comme du courrier traditionnel.

Le traitement intellectuel des recherches est souvent confié à des bibliothécaires et documentalistes particulièrement chevronnés, en fonction de leur disponibilité et de leur spécialité. Ceux-ci assument ce travail de façon assez informelle, à la demande, et en plus de leurs permanences de service public.

Les personnes ressources

Certaines personnes se chargent plus particulièrement des recherches de référence complexes, longues et/ou spécifiques, en prenant sur leur temps de travail, en plus des permanences de service public :

L'INRP offre également les ressources de ses centres spécialisés, de ses banques de données et de ses laboratoires de recherche. Dans certains cas particuliers, la recherche de référence peut être transmise aux responsables de ces différents services.

Les niveaux de renseignement

On observe qu'il n'existe pas de service de référence proprement dit, avec des missions et des règles de fonctionnement clairement affichées. La prise en charge de la demande et le niveau de référence fourni sont souvent fonction des compétences de la personne disponible et non de son emplacement. Cependant l'organisation du service public sous-tend différents niveaux de renseignement théoriques :

- l'accueil et l'orientation générale se font plutôt dans le hall 1 de la bibliothèque (bureau d'accueil et banque de prêt)
- l'aide à la recherche de référence est plutôt faite dans les salles de consultation de la bibliothèque et du centre de documentation recherche.

De même, pour les demandes distantes :

- les appels téléphoniques sont plutôt traités au niveau de l'accueil et de l'orientation
- on préférera que les demandes de recherche de référence soit adressées par courrier (postal ou télématique).

Fichiers et catalogues

Les fichiers et catalogues manuels de la bibliothèque se présentent comme des couches archéologiques correspondant aux différents « âges » de traitement du document. Le maniement de chacun de ces instruments bibliographiques nécessite un certain temps d'initiation qui peut paraître fastidieux mais chacun d'entre eux présentent aussi des avantages complémentaires. Ainsi le curieux classement matières / auteurs du *Catalogue noir* (livres acquis avant 1950) permet aux chercheurs de faire de nombreuses trouvailles ; de même, le très riche fichier matières sur les sciences de l'éducation (1950-1994) offre un choix de mots clés, certes empirique, mais pertinent et

plus familier pour les usagers que RAMEAU... Malheureusement, ils sont situés dans les deux halls d'entrée et se trouvent hors du champ de vision des personnes chargées du renseignement dans les salles de lecture. Les lecteurs ont, de ce fait, tendance à se tourner vers les magasiniers qui se tiennent au bureau d'accueil et surtout à la banque de prêt dans ces mêmes halls pour demander de l'aide⁹.

Depuis 1985, les documents acquis par le CDR ont été signalés dans la banque de données EMILE1. Les notices d'EMILE1 contiennent un résumé et sont indexées en langage FRANCIS. Peu convivial, le logiciel d'interrogation JLB-DOC ne facilite pas l'autonomie des lecteurs mais le thesaurus et la précision des dépouillements permet de faire d'intéressantes recherches thématiques sur ce fonds très nettement spécialisé pour le niveau chercheur, pour peu que l'on soit aidé par les documentalistes qui contribuent à alimenter la base et à affiner la structure du thesaurus avec des mots candidats. La bibliothèque, quant à elle, catalogue ses fonds dans BN-OPALE depuis 1994.

Le nouveau catalogue informatique a été conçu pour offrir un accès unique et efficace non seulement aux divers réservoirs de notices (rétroconversion des fichiers manuels, reversement des notices d'EMILE...) mais aussi aux banques de données de l'institut. Les premières notices ont été saisies en mai 1997. Les modules d'interrogation de l'OPAC et de la version web devraient être prêts début 1998. La recherche des notices saisies dans le nouveau catalogue passe encore par le biais des documentalistes ou la consultation d'un second fichier auteur - matière, où sont intercalées les fiches extraites de la base. L'une des grandes difficultés auxquelles se heurtent les responsables du projet informatique tient à l'indexation matière : RAMEAU ne peut satisfaire les usagers. Une des solutions qui semble devoir l'emporter serait de lier l'interrogation « sujet » à différentes tables : indexation RAMEAU, indexation TEE¹⁰ ou FRANCIS (le choix n'est pas encore fait du thesaurus commun pour les banques de données), mots du titre et du résumé.

Le projet est donc ambitieux mais sa mise en oeuvre ne fait que commencer et promet d'être difficile. D'autre part, il ne règle pas tous les problèmes d'accès aux ressources de l'institut et laisse de côté les fonds muséographiques. Pour consulter la base Mnemosyne où sont inventoriés ces fonds, il faut se rendre sur le site de Mont-Saint-Aignan... en Normandie !

⁹ Voir les résultats de l'enquête menée sur la pratique du renseignement à la bibliothèque en annexe.

¹⁰ TEE : Thesaurus européen de l'éducation

III.III. Les deux salles de lecture

Les deux salles sont de taille et de configuration différentes. Elles sont présentent cependant **une organisation similaire avec des collections en libre accès et un bureau de renseignement.**

- La salle Ferdinand-Buisson n'offre que 10 places assises. Cet espace est en effet en grande partie occupé par les 22 000 ouvrages et tout ou partie des collections de périodiques (180 titres) de l'ancien CDR.

- La plus grande salle peut accueillir jusqu'à 60 lecteurs. Elle propose également une sélection d'ouvrages d'actualité ou fondamentaux pour chacun des grands domaines des sciences de l'éducation en nombre limité (environ 2000), l'année courante de 600 titres de périodiques, l'ensemble des collections publiées par l'INRP, des collections de statistiques, de textes officiels et réglementaires, des rapports de jury de concours et un fonds d'ouvrages de référence (dictionnaires, encyclopédies, catalogues bibliographique, annuaires...).

Ces deux salles sont également dotées de postes de consultation de cd-rom (FRANCIS, MYRIADE, DOC-THESE...). La grande salle de lecture est en outre équipée d'un lecteur-reproducteur de micro-forme, notamment pour la consultation des thèses.

Les points forts

Le choix des collections en libre-accès (ouvrages et périodiques) ménage une place importante aux publications scientifiques étrangères.

La grande salle de lecture propose une documentation administrative très complète : collections rétrospectives du BOEN, RLR, HOPI, rapports de jurys de concours...

De même, elle consacre tout un mur à la mise en valeur des collections publiées par l'INRP.

Les deux salles sont maintenant équipés de postes informatiques en réseau qui permettent aux documentalistes de consulter le nouveau catalogue et d'avoir accès à Internet. Les usagers devraient en disposer à leur tour début 1998.

Les lecteurs peuvent imprimer les notices extraites des différentes bases de données, avec ou sans l'aide de la personne de permanence (tarifs dégressifs : 50c. la notice environ).

Les points faibles

Nous ne reviendrons pas sur la coupure du personnel de renseignement avec les espaces où sont les fichiers et les catalogues de la bibliothèque.

Le manque de lisibilité des salles nuit au bon fonctionnement du libre-accès. Dans la salle Ferdinand-Buisson, en raison du manque d'espace, les collections donnent une impression de masse compacte. Par ailleurs, le classement CDU encourage certes au butinage mais la complexité des cotes ne permet pas aux lecteurs de repérer rapidement les titres qu'il a trouvés dans les fichiers. Inversement, ils ne se risqueront pas à butiner l'alignement alphabétique des 600 boîtes de périodiques qui tapisse le fonds de la grande salle de lecture ! Ainsi, les lecteurs perdent de leur autonomie, dans un lieu pourtant conçu pour leur donner une plus grande liberté.

Cette disposition peu claire des collections affecte particulièrement le fonds de référence de la grande salle et gêne les documentalistes eux-mêmes. Contrairement aux monographies et aux périodiques, les ouvrages de référence sont moins systématiquement cotés et n'ont pas été régulièrement désherbés : la série des encyclopédies prend une place inutile, de nombreux annuaires et autres répertoires professionnels sont périmés ou manquent en place sans fantôme, parce que ces ouvrages servent aussi de fonds professionnels... Mais la réorganisation de ce fonds est toujours remise au réaménagement de la salle.

Dans la salle Ferdinand-Buisson, les documentalistes se sont entourés d'outils d'orientation moins nombreux, plus artisanaux mais pratiques : ainsi une liste des sommaires de revues disponibles, un catalogue des titres de périodiques avec leur localisation dans la salle, récemment une liste de références et d'adresses extraites du web répertoriant les organismes auxquels les chercheurs ont fréquemment besoin de recourir (organigramme des administrations françaises, centres de documentation spécialisés, associations d'enseignants, liste des IUFM...)

Dans l'une et l'autre salle, les outils de référence multimédias sont assez peu mis en valeur. La liste n'est pas affichée ; il n'existe pas de guide donnant des indications sur leurs contenus et leur mode d'emploi. Les lecteurs ignorent ainsi pour la plupart l'existence de certaines bases de données bibliographiques spécialisées en

sciences de l'éducation, que la bibliothèque a pourtant acquis : ainsi la base de données américaine ERIC ou celle réalisée par le CNDP, CALLIMAQUE¹¹...

III.IV. Les services distants organisés

Nous l'avons vu, les demandes parviennent aux bibliothécaires et documentalistes par toutes sortes de voies : courrier, téléphone, réseau du PEB, messageries du Minitel et web, courriel... Elles sont traitées généralement de manière informelle. Actuellement, deux types de service sont organisés en tant que tels.

Le PEB

Le service du prêt entre bibliothèque a été instauré à la bibliothèque en 1993, en même temps que le CADIST. Il dessert l'ensemble de l'institut, son personnel et ses usagers.

Les statistiques de l'ABES¹² montrent que ce service est avant tout prêteur, ce qui semble cohérent dans le cadre d'une bibliothèque très spécialisée et CADIST de surcroît.

Cependant, ce service affiche un taux de satisfaction relativement faible comparé à la moyenne nationale : en 1996, 19% contre 48%, concernant les demandes de prêts d'ouvrages satisfaites, 53,5% contre 83 % concernant les périodiques.

Afin d'améliorer la qualité de ce service, qui fait partie des obligations du CADIST et devrait s'accroître avec le développement de la coopération avec la BNF au titre de pôle associé, la direction de la bibliothèque souhaite doter ce service d'une structure nettement organisée : le logiciel Pebnet a été acquis l'année dernière ; un nouveau bibliothécaire vient d'être chargé d'encadrer directement cette activité, en plus de la personne qui s'en occupait jusqu'à maintenant à plein temps.

¹¹ Cette base est diffusée non sur cd-rom mais sous la forme de diquettes de mise à jour.

¹² Voir annexe.

Le serveur Minitel

Le 3616 INRP donne accès au catalogue du CDR, EMILE1 mais aussi à quatre autres banques de données spécialisées. Il comporte également un service de messagerie. Un des documentalistes de la nouvelle bibliothèque de recherche est chargé de mettre à jour les pages du serveur et de traiter les messages m'a communiqué leur relevé pour l'ensemble de l'année 1997. Ces données brutes fournissent d'intéressantes indications sur le fonctionnement du service rendu (sur lesquelles nous reviendrons dans la partie consacrée à l'évaluation de la demande).

72% des messages reçoivent un traitement personnalisé. Comme pour la recherche des documents demandés par le PEB, ce traitement peut être effectué par le documentaliste qui a relevé le message ou confié à d'autres personnes ressources, plus à même de fournir le renseignement demandé : personnel de la bibliothèque (49), d'autres services techniques ou scientifiques de l'institut (17), voire à des organismes extérieurs (1 message a ainsi été confié au CNDP).

III.V. Les documents d'information

Guides et plaquettes

- *C.D.R. Le Centre de documentation recherche* (1994) : commençait à dater mais sa présentation est pratique, avec de nombreux contacts. Cette plaquette est aujourd'hui périmée
- *Le 36.16 INRP, guide des banques de données sur Minitel* (1994) : devrait être rapidement périmé avec la normalisation des bases de données mais il fait l'objet d'une importante demande : la personne chargée du service de messagerie en expédie chaque semaine.
- *Bibliothèque - centres de documentation de l'INRP* (1996) : rassemble une grande quantité d'informations et donne une image de cohérence à l'ensemble des ressources de l'INRP. Diffusée à l'ensemble du réseau d'interlocuteurs de l'INRP et aux grandes institutions françaises et étrangères de documentation et de recherche.
- *Catalogue des publications : 1997-1998* (septembre 1997) : seul document publié chaque année par la direction de l'INRP. Pour 1997-1998, il comprend une présentation condensée de l'institut et de ses ressources.

Instrument de promotion et outil d'information pratique, les documents d'information sur l'INRP sont peu nombreux et très divers, à la fois du point de vue de la forme (maquette) et du contenu (auteurs, rythme des mises à jour, précision de l'information...). On répond souvent qu'ils ont le mérite d'exister. La réalisation de ces documents est en effet coûteuse et peu d'entre eux font l'objet d'une mise à jour régulière.

Le site web : en construction

La promotion des ressources documentaires de l'institut devrait se faire plus facilement et à moindre frais avec la publication de pages d'information sur le réseau internet. Le responsable du serveur web a déjà commandé aux différents services de l'institut les pages d'information les concernant. La consultation du serveur présente l'avantage pour l'utilisateur de pouvoir n'extraire que les pages qui l'intéressent. De plus, l'information aujourd'hui collectée pourra être facilement mise à jour. L'édition des plaquettes pourrait être dérivée de ce site web et bénéficierait des efforts de normalisation et d'actualisation consacrés au serveur web.

L'un des atouts du serveur web sera de fournir un accès direct au catalogue de l'institut. La version web de l'OPAC est en cours de paramétrage et devrait être prochainement ouverte à la consultation sur l'intranet de l'INRP. Les postes intranet seront mis à la disposition des départements de recherche et dans les salles de lecture. Leurs utilisateurs auront ainsi accès au serveur de cd-rom, à la consultation de leur compte d'emprunteur, à la possibilité de faire des suggestions d'achat.

Mais un grand nombre de fonctionnalités restent à préciser, en particulier en ce qui concerne les prestations offertes à l'extérieur, sur l'internet.

III.VI. Le personnel en charge du service public

Composition des équipes

La création de la nouvelle bibliothèque de recherche s'accompagne de la composition d'une nouvelle équipe, qui regroupe les personnels de l'ancienne bibliothèque et du CDR.

Les différentes catégories de personnel qui effectuent des permanences de service public sont :

Personnel de bibliothèque / documentation (cat. A et B)	15+1 ^(a)	Renseignement (45h + 37h30 par semaine)
Techniciens recherche et formation	2	
Enseignants détachés	1	
Personnel de magasinage	3	Accueil (45h) et communication des documents (45h)
Personnel administratif	6	
CES et contractuels	5	
Total	33	172h30^(b)

(a) Contractuel type CNRS

(b) Le nombre d'heures de permanence hebdomadaire aux différents points de service public devrait être porté à 180 heures, lorsque les horaires d'ouverture de la salle Ferdinand-Buisson seront alignés sur ceux des autres espaces de la bibliothèque.

Quel que soit le poste, la formation est rapide : il s'agit d'une présentation de la salle, de ses collections, des fichiers et des catalogues manuels pour les bibliothécaires et documentalistes chargés du renseignement (une matinée et une séance en doublon), de la classification CDU pour les personnes chargées du rangement (une heure) ou de la saisie informatisée des inscriptions avec explication du nouveau règlement.

Lorsqu'il y a une modification importante, engageant les façons de travailler pour le personnel de catégorie C, du type de l'informatisation, celle-ci fait l'objet d'une mise au point avec les personnels concernés : note et réunion de présentation ou bien séances de formation mais il n'existe plus de document à jour présentant l'ensemble des procédures.

En revanche, plus le personnel est qualifié, plus il est laissé à lui-même. Dans la grande salle de lecture, la coordination et l'information se font à l'aide d'un cahier de liaison. Dans la salle Ferdinand-Buisson, la situation est sensiblement différente dans la mesure où trois documentalistes y travaillent en permanence et secondent ainsi la personne de permanence.

Connaissance des outils, connaissance du domaine, connaissance de l'accueil : **Les qualifications et pratiques des personnels apparaissent diverses.** Depuis le début des années 1990, les effectifs de la bibliothèque ont été renouvelés, avec davantage de personnel qualifié. La majorité du personnel de renseignement est arrivé depuis deux ou trois ans, le temps estimé nécessaire pour commencer à bien connaître les fonds, les outils et les « ficelles » du métier.

On peut miser sur les améliorations qui pourraient être tirées de l'apport des savoir-faire particuliers des uns et des autres : maîtrise de la gestion de grandes masses documentaires développée à la bibliothèque, apport d'expériences éprouvées à petite échelle avec le public qui fréquentait le CDR. Placé au sein du département Ressources et communication depuis ses origines, ce dernier a toujours été associé aux publications et à la mise à jour de divers instruments de recherche : guides, répertoires, tables de périodiques...

Cependant subsistent des cultures différentes qui peuvent aussi se heurter : la bibliothèque mettant en avant l'autonomie du lecteur et le rôle de formation des usagers, les documentalistes ayant présidé au développement du CDR et de sa base de données EMILE se plaçant davantage comme des intermédiaires clés entre le chercheur et la documentation.

IV. USAGES REELS ET USAGES POTENTIELS

IV. I - Les lecteurs qui se rendent à la bibliothèque

Analyse de la fréquentation réelle de la bibliothèque

Sur la fréquentation de la bibliothèque, on possède quelques données quantitatives tirées des statistiques annuelles de la bibliothèque et du CDR ainsi que les premières données saisies dans le module d'inscription du nouveau système informatique, depuis septembre 1997.

Depuis 1992, la bibliothèque a vu le nombre de ses lecteurs croître régulièrement chaque année : le nombre des inscrits, notamment, passe de 1656 en 1992 à 2632 en 1996. A la même période, la population inscrite au Centre de documentation recherche reste stable, autour de 400 lecteurs autorisés à emprunter par an.

Les étudiants sont les plus nombreux, aussi bien au CDR, qui les accueille à partir de la maîtrise (environ 42%), qu'à la bibliothèque, où leur proportion a cependant décru entre 1993 (63%) et 1995 (32%). Cette tendance devrait s'accroître pour les 1ers cycles et les étudiants préparant des concours (8,53% de la population des inscrits en 1993) avec le retrait de leur droit de prêt. Les statistiques détaillées de 1993 montrent encore que les apprentis chercheurs se répartissent de façon équilibrée entre maîtrise (11,22%), DEA/DESS (11,22%) et thésards (10,61%). Les étudiants d'IUFM sont également fortement représentés mais la nouvelle réglementation favorise les 2e années qui ont un mémoire à préparer. Chez les étudiants inscrits, la proportion d'étudiants de la région parisienne est dominante. Cette tendance manifeste le rôle de bibliothèque interuniversitaire et inter-IUFM de recours au niveau régional.

Parallèlement au recul des étudiants, la part des chercheurs présents à la bibliothèque s'est accrue, passant de 12,35% en 1993 à 24% en 1995. Les responsables de la bibliothèque soulignent que ce succès s'accompagne d'une fidélité supérieure à toutes les autres catégories (plus fort taux de réinscriptions). Au CDR, si la part des chercheurs INRP domine très légèrement (dépassant en moyenne les 22%), celle des chercheurs associés est à peine plus faible, tandis que les chercheurs dits « extérieurs » représentent 15%.

Les enseignants non chercheurs étaient jusqu'à maintenant presque uniquement présents à la bibliothèque, où ils restent plus nombreux que les chercheurs (passant même de 14,87% en 1993 à 28% en 1995 des inscrits).

Outre ces trois grandes catégories, le public se partage entre professionnels du secteur éducatif, retraité ou non enseignant (inspecteurs, conseillers pédagogiques, formateurs...) ou des secteurs social / santé (éducateurs de jeunes enfants, psychologues, médecins, assistants sociaux...), métiers du livre (documentalistes, bibliothécaires, libraires, éditeurs...), et enfin, journalistes, cinéastes, etc.

Afin de mieux connaître ces catégories de lecteurs, il serait intéressant de mesurer la part des lecteurs étrangers et des lecteurs de province. Des données plus précises ont été collectées ponctuellement, notamment en 1993.

	Paris	Régions	Etranger
Inscrits au CDR	65,47%	12,43%	22,1%
Inscrits à la bibliothèque	89,25%	9,46%	1,24%
Laissez-passer pour la bibliothèque	85,30%	12,19%	2,36%

Cette année était-elle exceptionnelle ? En 1993, le CDR n'a accueilli aucun chercheur étranger mais un grand nombre d'étudiants étrangers. Ce qui apparaît plus nettement, c'est la faible fréquentation des lecteurs de province et la très faible fréquentation des lecteurs étrangers à la bibliothèque. Ces chiffres semblent indiquer que la bibliothèque ne touche pas encore le public qu'elle a vocation de desservir. A titre de comparaison, rappelons que la Bibliothèque nationale a délivré entre avril 1992 et mars 1993 15% de ses cartes annuelles et 50 à 60% des laissez-passer à des chercheurs étrangers¹³.

Le CDR réunit chaque année des données relativement détaillées sur son public d'inscrits mais ses archives ne gardent pas trace du passage des autres lecteurs. Les visiteurs occasionnels sont pourtant très nombreux chaque année si l'on en croit les statistiques de la bibliothèque, où 3871 laissez-passer ont été délivrés en 1996. Ce public mériterait d'être l'objet d'une étude particulière, pour mettre en évidence ses attentes spécifiques, notamment en ce qui concerne le public des chercheurs de province et de l'étranger : ce type d'enquête permettrait d'établir pourquoi et par quelle voie ces lecteurs sont arrivés à l'INRP et de mieux connaître, en creux, les lieux de formation et de recherche en éducation qui n'utilisent pas l'INRP.

¹³ Données extraites de C. Verry et C. Baudelot, « Profession : lecteur ? Résultats d'une enquête sur les lecteurs de la Bibliothèque nationale », *Bull. bib. France*, t.39, n°4, 1994. [53]

Le nouveau fichier informatisé des lecteurs devraient permettre d'affiner la connaissance de leur répartition géographique et institutionnelle.

Analyse des demandes de renseignements

Dans le temps qui m'était imparti, j'ai utilisé principalement deux méthodes d'évaluation, en m'appuyant par ailleurs sur ce que les personnels chargés du renseignement perçoivent eux-mêmes dans leur pratique quotidienne :

- Recensement des sujets déclarés par les lecteurs au moment de leur inscription (septembre 1997)
- Evaluation des demandes de renseignement aux différents points d'accueil du public (une semaine)¹⁴.

Ces sondages ne constituent en aucun cas une enquête de public véritable, qui nécessiterait beaucoup plus de temps et de réflexion pour être mise en oeuvre et analysée. N'étant pas spécialiste du domaine, il m'était par ailleurs difficile de dresser une typologie rigoureuse des thèmes de recherche de ce public. Cependant, un certain nombre de tendances peuvent être dégagées quant aux besoins récurrents manifestés par les usagers.

On peut ainsi identifier quelques profils de lecteurs, à partir des sujets de recherche déclarés au moment de l'inscription :

- les lecteurs qui viennent de temps en temps pour consulter les publications récentes, les derniers numéros de périodiques... et souhaitent s'inscrire à l'année
- les lecteurs occasionnels qui viennent une fois pour consulter des documents précis : textes officiels, programmes scolaires, annales, rapports de jury de concours...
- les étudiants qui viennent pour séjourner dans la bibliothèque et y préparer les concours de l'Education nationale, entourés de la documentation usuelle
- les enseignants (ou les stagiaires) qui viennent préparer leurs cours et enrichir leur pratique personnelle
- les chercheurs (sciences de l'éducation, didactique ou disciplines connexes : histoire, sociologie, psychologie...) qui viennent faire l'état des sources qui intéressent leur sujet de recherche

¹⁴ Voir la méthodologie en annexe.

- les personnels scientifiques ou des autres unités de documentation de l'institut, qui n'ont pas besoin de motiver leur recours à la bibliothèque au moment de l'inscription.

Attention : ces profils de lecteurs ne sont pas exclusifs les uns des autres. Une même personne peut avoir divers usages de la bibliothèque et présenter tour à tour l'un ou l'autre profil. C'est particulièrement le cas des chercheurs, dont un bon nombre se recrute parmi les enseignants et les étudiants et recourent aussi aux collections de la bibliothèque dans le cadre de leur pratique ou de leur formation à la pratique professionnelle.

Les demandes de renseignement recueillies aux différents points d'accueil de la bibliothèque se répartissent en quatre grandes catégories :

- demandes de renseignement matériel
- demande d'une information ponctuelle
- demandes d'un document précis
- demande de documentation ou de bibliographie sur un sujet.

Chaque type de demandes peut présenter plusieurs niveaux de complexité. Ainsi résoudre un problème matériel comme une panne d'ordinateur ou un retard dans le service... ou retrouver *le* document que le lecteur recherche sans pouvoir en retrouver les références exactes...

IV. II - Les usagers des services distants

Concernant le public distant, les données quantitatives sont essentiellement fournies par les archives du PEB et de la messagerie télématique ; les services de la messagerie du serveur internet et du courrier n'étant pas vraiment organisés...

Les demandes de prêts

Malgré sa fonction de CADIST, la bibliothèque reçoit peu de demandes de prêts. Lorsque la bibliothèque de l'INRP reçoit 350 demandes de prêts en un an, la Bibliothèque interuniversitaire de médecine (BIUM) réalise 64 000 transactions ! (chiffres 1996).

D'après les bordereaux de PEBNET et du prêt manuel, la bibliothèque a répondu, entre le 1er janvier et le 11 novembre 1997, à 261 demandes de prêts émanant

de 118 organismes différents. Comme pour la fréquentation des salles de lecture, les demandes de prêt en provenance de l'étranger sont très nettement minoritaires : 36 prêts adressés à 20 organismes répartis dans 14 pays différents. Il s'agit essentiellement de bibliothèques européennes (14) et francophones (4). En France, 98 organismes ont emprunté des livres ou reçu des photocopies de périodiques. Les SCD des universités viennent bien sûr en tête : notamment les sections lettres de Nancy (10 prêts), Dijon (7), Caen (5), Amiens, Brest et Rouen (4). On notera au passage que ces universités sont toutes dotées de formations diplômantes en sciences de l'éducation. Les IUFM, en revanche, n'ont guère utilisé ce service : 7 prêts ont été adressés à seulement 4 d'entre eux (Nice, Marseille, Bordeaux et Caen). C'est beaucoup moins que le nombre de prêts aux bibliothèques municipales (28)...

Les messages laissés sur le 3616 INRP

Le serveur minitel a reçu, de janvier à octobre 1997, 137 messages (soit un à deux messages à traiter quotidiennement). Un grand nombre de demandes (49) concernent les banques de données et/ou les publications de l'INRP. Les autres sont très variées : demandes d'informations factuelles ou bibliographiques).

Contrairement aux données du PEB, les messages portent des indications plus précises sur l'identité de leurs auteurs. Ainsi, on observe une légère prédominance de la province (78 messages des régions métropolitaines et 6 d'outre-mer) ; mais la Région parisienne reste fortement représentée (51 messages, dont 23 de Paris même). Au passage, on relève 2 messages expédiés de l'étranger : un de l'institut français de Porto et un autre d'un ressortissant français au Japon. Cette préférence nationale n'est en rien surprenante étant donnée le mode de communication utilisé.

49 de ces messages donnent une indication sur la profession de leur auteur. A l'intérieur de cet échantillon, les enseignants (12) et autres professionnels de l'éducation (9) apparaissent majoritaires. On trouve aussi beaucoup de messages envoyés par des établissements d'enseignement sans que l'on puisse savoir s'il sont émis par le secrétariat ou le centre de documentation. Les professionnels de l'information et de la documentation sont en effet nombreux à utiliser ce service (10, dont un CRDP). Les étudiants (10) sont de tous les niveaux (licence, maîtrise, thèse... mais aussi collège et lycée) ; on retrouve la même concentration des filières

enseignantes (IUFM) ou sciences humaines (sciences de l'éducation, psychologie, sociologie...). On peut supposer que ce mode de communication élargit considérablement « le public ordinaire » de l'institut. Pour autant son utilisation ne semble pas détournée.

Les messages contiennent essentiellement des demandes de renseignement, très peu de commentaires ou critiques. Ces demandes sont généralement pertinentes : un seul des messages a dû être retransmis à un service extérieur. De la même façon que les demandes par lettre ou par téléphone, elles émanent souvent d'une partie du public « empêché », qui ne peut pas se rendre à la bibliothèque, soit parce qu'il ne la connaît pas, soit parce qu'il en est éloigné géographiquement, soit parce que les horaires d'ouverture ne lui conviennent pas. Il s'agit également d'utilisateurs pressés : beaucoup donnent, avec leur adresse, leur numéro de fax. Les messages demandent :

- un complément d'information sur l'utilisation du serveur et ses banques de données
- des informations factuelles ou bibliographiques que leurs auteurs n'ont pas pu (ou su) obtenir, s'ils ont interrogé les banques de données.

La typologie des demandes est sensiblement la même qu'à l'intérieur de la bibliothèque : recherche de bibliographie, de sources particulières, d'un titre, d'une adresse, de textes réglementaires... Ces messages demandent moins une première orientation rapide que la réunion et la fourniture à domicile, voire en temps réel, de documentation, de bibliographie, etc... Certains confondent même le serveur de l'institut avec un serveur commercial et passent des commandes pour l'achat de telle ou telle publication. On note également un grand nombre de demandes d'orientation professionnelle.

TROISIEME PARTIE : PROPOSITIONS D'ACTION

I. FIXER DES NIVEAUX DE REFERENCE EN COHERENCE AVEC LA POLITIQUE DE L'ETABLISSEMENT

Après évaluation du public et de ses demandes, on peut dégager trois grandes catégories de public qui sont pris en charge par la bibliothèque et auquel le nouveau règlement¹⁵ réserve d'ailleurs des traitements différenciés.

Les lecteurs occasionnels, qui ont un usage ponctuel de la bibliothèque.

Ils composent une population particulièrement composite. Auprès d'eux, la bibliothèque joue un rôle de bibliothèque de recours. Ces lecteurs connaissent mal la bibliothèque et n'ont pas l'intention d'y séjourner.

A ce niveau, on a affaire à des demandes d'information rapide, synthétique. Ces lecteurs apprécient de pouvoir se diriger très rapidement dans la bibliothèque vers les outils qui les intéressent.

Le service doit être très performant et, pour cela, anticiper sur la demande en concevant des réponses toutes prêtes ou des guides de recherche pratiques qui oriente ces lecteurs dans la bibliothèque... ou vers d'autres ressources mieux appropriées - pour trouver une référence de texte réglementaire, se procurer une thèse, par exemple...

Les professionnels de l'éducation

Cette catégorie regroupe aussi bien les personnes en activité que celles qui sont en formation initiale ou continue. La bibliothèque de l'INRP leur offre un deuxième niveau de référence par rapport au réseau des CRDP ou des bibliothèques d'IUFM, par exemple, notamment pour des recherches rétrospectives, sur des publications épuisées, etc.

Ces lecteurs se rendent à la bibliothèque pour consulter la documentation administrative, qui réunit les textes réglementaires, les programmes scolaires, les rapports de jury de concours, etc, pour exploiter le fonds des manuels scolaires et pour consulter le fonds actualité...

¹⁵ Le règlement du prêt est entré en vigueur le 1er septembre 1997, préfigurant la réunion de la bibliothèque et du CDR.

La bibliothèque remplit l'une de ses missions en leur donnant accès à l'ensemble de ses fonds mais elle ne souhaite pas se substituer aux CRDP et aux bibliothèques d'IUM. Pour ses lecteurs il convient de développer la fonction réorientation, en lien avec les autres partenaires qui sont chargés de les prendre en charge au premier niveau, afin qu'aucun de ces publics ne se trouve privé des ressources de la documentation pédagogique dont il a besoin.

Les chercheurs constituent le public cible, par excellence, de la bibliothèque.

Afin de les séduire et de les servir plus sûrement, le nouveau règlement leur accorde l'exclusivité du prêt, avec des droits modulés. Il établit en effet à l'intérieur de la catégorie chercheur, quatre sous-catégories, en fonction du degré d'exigence présumé de chacune d'entre elle.

- les apprentis chercheurs (de la maîtrise à la thèse, en passant par les 2e années d'IUFM qui ont un mémoire à rédiger...)
- les chercheurs extérieurs
- les chercheurs associés aux équipes de recherche de l'INRP
- les chercheurs de l'institut et les représentants de la haute administration, les inspecteurs de l'Education nationale, etc.

La bibliothèque entend donc ne pas ménager ses efforts en direction de cette composante de son public, afin de réduire l'écart entre le public réel et le public visé. Pour toucher davantage les chercheurs de province et de l'étranger, notamment, il lui faudrait aller à leur rencontre et trouver les moyens de se faire connaître : promouvoir la bibliothèque hors les murs.

On peut considérer que le service de référence de l'INRP aura à répondre à deux objectifs :

- desservir les différents publics en présence, en prenant en compte leurs contraintes propres (disponibilité, éloignement géographique...) et leurs attentes
- promouvoir utilement les ressources de la bibliothèque.

Avant tout, le service de référence repose sur une politique de service public définie par la direction, en concertation avec ses tutelles. Cette politique est affichée et engage la bibliothèque.¹⁶

II. LES ELEMENTS DU SERVICE DE REFERENCE

L'organisation du service de référence peut être conçue de façon concentrée ou au contraire comme la coordination de différents services. Elle doit, en tous les cas, se décliner de diverses manières pour répondre à toutes les demandes.

II.1. Un lieu d'orientation et de recherche bibliographique

L'emplacement de cette fonction doit être choisi de manière à ce que puissent s'y dérouler les **entretiens de référence** et la **formation à l'utilisation des outils** de recherche. Elle doit être à la fois aisément repérable et relativement isolée pour ne pas nuire au silence des salles de lecture. Rappelons que l'exiguïté des locaux et le type d'usage de la bibliothèque ne permettent pas d'envisager l'installation de carrels.

L'idéal serait qu'elle soit située au milieu des divers **fichiers et catalogues** qui restent indispensables pour accéder aux collections de la bibliothèque entrées avant 1994 ou en vue des lecteurs qui les utilisent, tout du moins. Cette fonction est matérialisée par un **bureau de renseignement**, où se tient en permanence un bibliothécaire expert dans le maniement des différents instruments de recherche. Plus aisément repérable et visiblement disponible, on peut poser par hypothèse que l'utilisateur se dirigera plus facilement vers le bibliothécaire de référence, comme il le fait spontanément avec le personnel qui intercale des fiches ou tient la banque de prêt à proximité des fichiers actuellement. De même, installé au milieu des fichiers, celui-ci repérera plus aisément les personnes en difficulté.

A sa disposition, et à celle du public, des accès au serveur de cd-rom et autres **outils de recherche documentaires** automatisés, ainsi que l'ensemble des **catalogues bibliographiques**, répertoires, etc, sélectionnés pour leur pertinence et leur maniabilité.

¹⁶ Voir la charte de la politique de référence de la Bibliothèque nationale de Québec en annexe.

Il serait probablement utile de **constituer un répertoire d'adresses**, adapté aux besoins spécifiques des usagers, à partir des informations régulièrement mises à jour et validées. La solution serait d'élaborer une base de données, facile à mettre à jour, à partir des informations les plus fraîches et les plus hétérogènes (répertoires, dépliants institutionnels, pages web, contacts personnels...)

On nous promet dans un avenir proche le **catalogue informatisé unique des collections documentaires de l'institut, reliés aux banques de données**. Il est important que le service d'orientation bibliographique le complète et le précède en offrant toutes les informations disponibles sur ces ressources. Il devrait compenser autant que possible l'éloignement du Musée de Rouen et de ses collections, en obtenant des exemplaires des inventaires des fonds spécialisés, à défaut d'un accès à sa base, en mettant en valeur ses publications, en introduisant les lecteurs intéressés auprès du personnel scientifique qui effectue un rapide état des sources et répond au chercheur si leurs fonds sont de nature à les intéresser.

Le responsable de ce service veillera particulièrement à l'aménagement des lieux et surtout à la **signalétique** chargée de désigner chacun des outils réunis dans cet espace. Celle-ci pourra être complétée par de petits modes d'emploi, qui donnent les indications essentielles pour remplir une fiche de consultation, comprendre le contenu et l'utilisation des cd-roms dans leurs grandes lignes, utiliser les fichiers matières... Il est nécessaire de penser en terme d'**accès pratique** pour le public et pour le bibliothécaire de référence afin de répondre immédiatement aux demandes de renseignement ponctuel, que ce soit à l'utilisateur sur place ou par téléphone.

II.II. Des espaces de consultation avec des collections en libreaccès

Dans ces espaces, on gardera les spécificités qui ont fait le succès des différentes salles de lecture, en s'efforçant d'adopter un **plan de classement et de cotation d'ensemble, cohérent et lisible**. L'utilisation de la CDU, si elle est maintenue, devrait peut-être se faire de manière plus souple. Ce type de fonds devrait comprendre :

- des collections qui présentent un état de la recherche française et étrangère dans chacune des différentes branches des sciences de l'éducation et pour les disciplines

connexes : ouvrages de référence sur ces questions, travaux récents... Les titres de périodiques pourraient être intégrés dans le classement thématique, avec les ouvrages

- la documentation administrative
- les collections publiées par l'INRP et ses antécédents.

Les dictionnaires de langue devraient de préférence rester dans les salles de lecture et en nombre suffisant car les lecteurs les utilisent tout le temps.

Dans les salles de lecture, comme dans celle des catalogues, il est important d'apporter tous ses soins à la signalétique. Il faut espérer que des solutions pourront être trouvées et agréées par la direction pour permettre de donner à chacune des deux salles des compétences propres, de façon à éviter le doublonnage des deux fonds en libre-accès et désengorger les rayonnages.

II.III. Des produits et services documentaires

Leur mise en oeuvre renvoie aux différentes catégories d'usages ciblés en introduction à cette partie. Certains efforts ont déjà été entrepris, ils n'ont pas toujours été poursuivis. Le CDR, avec ses collections plus petites, a conçu plusieurs produits qui rendent de grands services au public (voir chapitre précédent) :

- des revues de sommaire pour les périodiques (simplement photocopiées ou numérisées)
- des dossiers sur les questions d'actualité, du type de ceux qui sont constitués par la BIUM¹⁷ réunissant des coupures de presse, des références d'ouvrages (disponibles en accès libre), des adresses d'organismes, d'associations, de sites web.

- une information sur l'actualité de la recherche : colloques, séminaires de recherche... Il s'agit de regrouper la foule de petites brochures et les diverses informations qui sont dirigées vers la bibliothèque pour les rediffuser auprès du public. Les responsables du service de référence peuvent adopter une attitude active à cet égard, en entretenant des contacts réguliers avec les équipes de recherche de l'institut mais également les grandes équipes françaises et étrangères, en s'adressant systématiquement chaque année à celles des IUFM, aux départements de recherche en sciences de l'éducation et de didactique des universités (mailing) pour obtenir leurs programmes, etc. Ce travail peut être couplé

¹⁷ Voir exemple en annexe.

avec la mise en valeur de banques de données comme ERTTEL qui recensent les équipes de recherche françaises et leurs programmes.

- des recherches sur profil : ce dernier type de service fait partie des obligations du CADIST.

II.IV. Réaliser la bibliothèque sans murs

Avec la connexion sur les réseaux, la bibliothèque s'ouvre à d'autres ressources : les autres ressources de l'institut, nous l'avons vu, mais aussi aux catalogues d'autres bibliothèques dans le monde entier, à des sites d'information, etc. La création d'accès à internet offre un excellent moyen de défendre l'intérêt national et international de ce centre de ressource pour les sciences de l'éducation et de prolonger le service de référence hors les murs. En effet, la plupart des produits développés par le service (revues de sommaire, dossiers d'actualité, répertoires d'adresses, annonces des manifestations scientifiques...) devraient pouvoir être transposés sur les pages web. On devrait même retrouver les différents niveaux de desserte, puisque, pour ne pas se heurter à la question des droits et offrir un service privilégié aux chercheurs maison et associés, il est nécessaire de réserver un certain nombre des prestations du réseau aux personnes disposant d'un login sur l'intranet : la consultation des revues de sommaire par exemple. Sur l'internet, le service de messagerie devrait connaître un essor important et être consolidé en conséquence.

La participation active, sinon l'encadrement du serveur, est donc une des perspectives de développement clé du service de référence. A tous les niveaux, les services physiques et virtuels de la bibliothèque seront construits en un va et vient constant : les innovations de l'un bénéficiant nécessairement à l'autre. Ainsi, en pointant depuis les pages de la bibliothèque sur les sites intéressant les sciences de l'éducation, on enrichit du même coup le répertoire d'adresses du service d'orientation et de recherche bibliographique. Un des intérêts évidents des sites de bibliothèque réside dans la valeur informationnelle ajoutée qu'on y a mis : « professionnels de l'information, on part du catalogue et on chaîne les serveurs » (F. Moliné de la BU de Lyon III). Sur le web, comme dans les murs de la bibliothèque, la bonne méthode pour élaborer un service de référence consiste à partir de ce qu'on connaît des attentes du

public cible et du bon sens pratique : à savoir l'expérience qu'on a accumulé avec les services traditionnels et ce qu'on a apprécié particulièrement sur d'autres sites !

Une fois le site mis en place, pour se faire connaître des chercheurs dans le monde entier, il est important de se déclarer aux grands moteurs de recherche. D'autre part, en attendant la rétroconversion des fonds, la bibliothèque ne doit pas oublier de communiquer autour du catalogue sur leur richesse et leur intérêt pour la recherche en sciences de l'éducation.

III. QUELS MOYENS ?

III.I. Investissements financiers

L'institut ne prévoit pas de débloquer de crédits pour le **réaménagement des bâtiments** avant que ne soit élucidé les projets de la tutelle concernant la délocalisation.

En revanche, **les crédits d'acquisition** importants dont bénéficie la bibliothèque à compter de cette année devrait lui permettre de mettre progressivement sur pied une politique documentaire qui permette de doter le service de référence de fonds propres et d'acheter les cd-roms avec des licences multi-utilisateurs, de façon à ce que les ressources du service ne soit pas partagées avec d'autres services mais entièrement consacrées aux usagers de la bibliothèque.

Les 10% de la subvention du ministère de l'Enseignement supérieur qui peuvent être consacrés au **coût de fonctionnement** induit par les missions du CADIST pourraient également bénéficier au développement de nouveaux services, comme les recherches sur profil.

III.II. Ressources humaines

Obtenir les moyens en personnel

Les services de référence représentent d'important coût de fonctionnement, en particulier en raison du personnel qu'il est indispensable de lui attacher. Le service de référence, nous le disions en première partie, ne peut fonctionner sans un personnel propre et responsable, constitué de bibliothécaires ou documentalistes. Mettre en place un service de référence, avec les diverses composantes évoquées ci-dessus, implique que la direction de l'institut crée de nouveaux postes à la bibliothèque :

- l'organisation et la gestion des fonds de référence (orientation-recherche bibliographique, collections spécialisées) devraient être confiées à une personne qui en serait responsable à plein temps et coordonnerait la mise en oeuvre des outils documentaires (revues de sommaires, dossiers thématiques, répertoires d'adresses...). Les permanences au bureau de renseignement pourront continuer d'être assurées à tour de rôle par les documentalistes et bibliothécaires.
- si l'on conserve deux salles de lecture, il faudra également prévoir le maintien de permanences pour la salle Ferdinand-Buisson.
- le site web, la veille sur internet et le traitement de la messagerie devrait mobiliser facilement deux personnes à plein temps

En tous les cas, les liens entre le personnel de référence et les autres services de la bibliothèque devront être constants : recherche bibliographique et PEB, valorisation et veille documentaire, etc.

Notons qu'il existe déjà à la bibliothèque un personnel motivé et compétent qui serait assez vite opérationnel pour développer à moindre coût plusieurs de ces fonctionnalités :

- constitution d'outils documentaires dérivés des différents gros outils bibliothéconomiques et conçus spécifiquement pour répondre aux besoins du public
- conception de pages html et recherche sur le web ; intérêt pour la conception de la signalétique, a déjà réalisé des petits guides/affichettes pratiques à l'usage des lecteurs
- expérience de la formation du personnel et des usagers dans une grande bibliothèque parisienne ; excellente connaissance des systèmes de référence américains.

Développer la formation interne et le réseau des partenaires

Il n'est pas envisageable de fonder la formation du personnel de référence sur le recours à des prestataires de service extérieurs (cabinet de conseil, stages de l'ADBS, etc.). Certes les stages de formation continue font partie des obligations de l'organisation d'une bibliothèque mais elle est nécessairement limitée, en raison du nombre de demandes à satisfaire par ailleurs dans la bibliothèque et du faible nombre de stages proposés dans des formations comme Médiadix. Tout dépend souvent des opportunités. Cette solution semble coûteuse et aléatoire

La solution serait plutôt à trouver dans la mobilisation des ressources internes : auto-formation et échange de savoirs. L'auto-formation donne effectivement d'excellents résultats dans de nombreuses bibliothèques, comme à la Cité des sciences ou à la BIUM.

Pour le personnel déjà formé, on aura avantage à multiplier les occasions d'échanger, de partager. En ce but, aménager du temps pour que chacun est l'opportunité d'exposer l'actualité des réalisations ou des innovations dans son domaine, qu'il s'agisse de questions scientifiques ou bibliothéconomiques. Cela permet également de valoriser les compétences et la curiosité de chacun, puisque chacun est invité à être tour à tour public et conférencier. C'est aussi établir des passerelles entre les différents services : permanence d'accueil tournant... cf. La Villette : expérience pilote d'une grosse structure documentaire. Méthode plus opératoire : autosuffisance et facteur de dynamisme = donne au service de référence une assise certaine, en lui conférant dans la pratique ce rôle de pivot, de liant dans la bibliothèque. Dans le cas de l'INRP, ce système devrait être l'occasion d'attacher à la bibliothèque les qualités d'expertise des personnels techniques et scientifiques de l'institut. A ce sujet, le rapport Mondon [33] sur le projet de fusion bibliothèque CDR, préconisait de s'appuyer sur l'organisation d'échanges avec les chercheurs, notamment par le biais de stages...

Dans le cadre de la formation initiale : apprendre à transmettre. Il serait maladroit de négliger la pédagogie dans un établissement comme l'INRP. Rappelons que les premières UV de documentation ont été créées dans le cadre de la licence en sciences de l'éducation, à Nanterre, en 1969-1970... La formation des utilisateurs et la formation des formateurs est, par ailleurs, une des notions largement promues dans la profession. Savoir transmettre, c'est à dire analyser et organiser les savoir-faire pour les

transmettre au nouveau membre du personnel qui intègre l'équipe de référence. Certes, rien ne remplace la pratique et l'expérience accumulées, notamment dans la pratique du renseignement mais on gagnerait beaucoup de temps en mettant à plat les connaissances élémentaires, sans se limiter à la présentation des fonds et du mode d'indexation : en fournissant notamment aux nouvelles recrues des bibliographies de base et une mise à plat de l'organisation avec ses personnes ressources, sa réglementation, le détail des procédures fonctionnelles. Le temps d'apprentissage est un temps important : pendant cette période, il faut favoriser la connaissance non seulement de l'établissement mais aussi de ses partenaires, en organisant des visites dans tous les services avec lesquels on travaille, en misant dès ce moment sur la prise de contact.

Savoir transmettre, c'est aussi savoir diffuser l'information utile aux autres services, et réciproquement. Enfin, savoir transmettre, c'est, pour le bibliothécaire de référence, conduire un entretien avec l'utilisateur : écouter, analyser, expliquer.

III.III. Evaluation continue

Les procédures d'évaluation du service sont à mettre en place en même temps que le service lui-même. Il est très important que l'équipe qui l'animera adhère à ce mode de fonctionnement et d'auto-évaluation continue en vue de perfectionner et d'ajuster le service rendu.

Au moment de la réflexion sur la mise en place du service de référence, il faudra donc envisager à quels points, avec quel procédé et selon quels critères se fera l'évaluation :

- le PEB
- l'analyse des connexions internet
- les demandes de renseignement sur place.

CONCLUSION

En mettant en place un service de référence en sciences de l'éducation, l'Institut national de recherche pédagogique cherche, tout à la fois, à se doter d'un outil souple et réactif, au service des besoins actuels et renouvelés des chercheurs, et d'un instrument de valorisation des fonds déjà constitués. Le service de référence constitue en effet une vitrine de la bibliothèque. En élevant le taux de satisfaction des usagers, il contribue à ancrer la réputation de la bibliothèque et à rendre visible sa vocation nationale et internationale.

L'organisation d'un tel service amène les responsables à clarifier les missions, les objectifs d'ensemble de la bibliothèque, en d'autres termes : à définir une politique documentaire et de référence, sur laquelle prendra appui l'ensemble des services de la bibliothèque.

Dans un contexte de développement des réseaux, l'organisation du service de référence prend une nouvelle dimension. Désormais, il n'est plus matérialisé par un bureau de renseignement environné d'outils. Avec la multiplication des centres de ressources, un service de référence d'envergure nationale est appelé à jouer un rôle essentiel, voire politique : organiser les ensembles d'informations en présence en France pour mieux les promouvoir à l'étranger, et coopérer avec des pôles de référence équivalents dans les autres pays, notamment européens, pour faire connaître leurs ressources aux chercheurs français et faire pendant aux consortia qui se développent déjà en Amérique du Nord.

ANNEXES

Annexe n°1 Statistiques de fréquentation (1993-1996)

Annexe n°2 Statistiques du PEB (1995-1997)

Annexe n°3 Sujets de recherche déclarés par les inscrits (septembre 1997)

Annexe n°4 Evaluation des demandes de renseignement (10-18 novembre 1997)

Annexe n°5 Relevé des questions des usagers (10-18 novembre 1997)

Annexe n°6 La Politique de référence et d'accès aux collections de la Bibliothèque nationale de Québec (document)

Annexe n°7 Les dossiers d'actualité de la Bibliothèque interuniversitaire de médecine (exemple)

Annexe 1
Statistiques de fréquentation (1993-1996)

Statistiques des inscrits Bibliothèque-CDR

	Année	Étudiants		Chercheurs associés		Chercheurs extérieurs		Chercheurs INRP		Total
CDR	1993	172	42 %	57	14 %	79	19 %	101	25 %	411
Bib.*		142	12 %	728	63 %	171	15 %	108	10 %	1149
CDR	1994	178	43 %	58	14 %	85	21 %	92	22 %	413
Bib.										
CDR	1995	138	44 %	56	18 %	61	19 %	62	19 %	317
Bib.			24 %		32 %		28 %		16 %	
CDR	1996	192	39 %	70	14 %	124	26 %	100	21 %	486
Bib.										

* Comptages effectués de septembre à décembre 1993

Statistiques de la Bibliothèque

Comptages réalisés à partir des questionnaires d'inscription, de renouvellements d'inscription et de laissez-passer.

	Inscrits	Laissez- passer*	Entrées	Consultation sur place	Prêts à domicile
1993	2 221	2 326	14 290	11 503	6 315
1994	2 094	3 977	18 700	16 225	7 747
1995	2 169	3 660	18 740	16 209	8 025
1996	2 632	3 871	20 331	16 877	8 010

Répartition géographique des inscrits au CDR en 1993 :

79 chercheurs extérieurs :	Paris : 69 (87,34%)	U. de province : 10 (12,66%)
Universités	31	Amiens 2
M.E.N.	11	Rouen 2
E.N.S.	4	Caen 1
I.D.E.N.	3	Lyon 1
IUFM	3	Poitiers 1
CIEP	2	Rennes 1
CNRS	2	Strasbourg 1
CEFISEM	1	Valenciennes 1
IREDU	1	
UNESCO	1	
journalistes	2	
inconnus	8	

172 étudiants :	Paris : 75 (43,6%)	Province : 21 (12,2%)	Etranger : 76 (44,2%)
		Reims 4	
		Rouen 4	
		Lille 2	
		Alès 1	
		Amiens 1	
		Angers 1	
		Bourges 1	
		Douai 1	
		Nantes 1	
		Soissons 1	
		Strasbourg 1	
		Tingueux (51) 1	
		Troyes 1	
		Wittelsheim (08) 1	

103 chercheurs INRP :	Dép.1 :	6
dont Me Elkhaim et	Dép.2 :	18
un stagiaire	Dép.3 :	25
	Dép.4 :	10
	Dép.5 :	42

Répartition géographique des lecteurs de la bibliothèque de septembre à décembre 1993 :

	Région parisienne	Autres régions	Pays étrangers
inscrits	2 292 (89,25%)	243 (9,46%)	32 (1,24%)
laissez-passer	85,30%	12,19%	2,36%

Détail du lectorat étranger :	Afrique du Nord	7
	Allemagne	4
	Belgique	2
	Brésil	1
	Espagne	3
	Grande-Bretagne	7
	Grèce	1
	Italie	3
	Japon	1
	Suède	2
	Thaïlande	1

NB « Les personnes étrangères résidant pour une année scolaire en Ile de France et fréquentant la bibliothèque pour leur recherche n'ont pas été comptées parmi les pays étrangers mais parmi les résidents Ile-de-France. »

Annexe 2
Statistiques du PEB (1995-1997)

D'après les statistiques établie par l'ABES en 1995, 1996 et aux trois premiers trimestres de 1997.

	1995	1996	1997 (75%)
Activité emprunteur	satisfaites / total demandes	satisfaites / total demandes	satisfaites / total demandes
Livres français	2/4	34/69	34/80
Livres étrangers	2/7	1/1	2/3
Périodiques français	1/1	1/10	0/4
Périodiques étrangers	0	0	0
Total	5/12	36/80	36/87
Activité prêteur	satisfaites / total demandes	satisfaites / total demandes	satisfaites / total demandes
Livres français	95/109	40/144	37/100
Livres étrangers	0	11/124	13/73
Périodiques français	31/34	18/33	20/33
Périodiques étrangers	3/4	28/53	36/63
Total	129/147	97/354	106/269

Annexe 3

Sujets de recherche déclarés par les inscrits (septembre 1997)

Service interne

[André Chambon]
[banque NOVA]
Documentation [dép.2]
[dép.2]
[dép.3]
[dép.5]
[dép.5]
[PPAE]
[PPAE]
[service informatique]

Consultation ponctuelle

Consulter *Histoire de l'éducation*
Consulter *L'Ecole des lettres* (2)
Consulter annales du concours de professeur des écoles
Consulter *Bulletin officiel*
Consulter *Bulletin officiel* : années 1980-1990 (aiguillé par le CNDP)
Consulter *Bulletin officiel* et publications de l'INRP
Consulter des livres de sociologie et de psychologie
Consulter documents pour préparer sujet de thèse
Consulter enquête 1996 sur l'apprentissage
Consulter et emprunter ouvrages et périodiques récents (5)
Consulter manuels scolaires (2)
Consulter manuels scolaires de français (2)
Consulter manuels scolaires de lecture de 1960
Consulter ouvrages de didactique
Consulter ouvrages de psychologie
Consulter ouvrages et périodiques
Consulter ouvrages pédagogiques : préparer cours pour les candidats au CAPES et à l'Agrégation
Consulter ouvrages sur 1930
Consulter périodiques / revues (4)
Consulter périodiques
Consulter programmes de BTS
Consulter programmes scolaires (3)
Consulter programmes de Première
Consulter publications récentes de l'INRP
Consulter publications récentes sur l'école
Consulter rapports de jury de concours
Consulter rapports de jury de concours Agrégation
Consulter rapports de jury de concours CAPES (2)
Consulter rapports de jury de concours lettres
Consulter rapports de jury de concours CAPES lettres modernes
Consulter répertoire national des établissements scolaires
Consulter revues de l'INRP et du CDR
Consulter revues de pédagogie des sciences
Consulter textes officiels et ouvrages sur l'éducation
Consulter usuels
Préparer cours
Préparer cours : recherche ponctuelle

Préparer cours d'anglais pour candidats au CAPES
Recherche ponctuelle pour pratique personnelle
S'informer sur les épreuves du bac 1997 en lettres

Préparer diplôme ou concours :

Préparer concours (12)
Préparer concours : recherche ponctuelle
Préparer concours Agrégation
Préparer concours Agrégation génie mécanique
Préparer concours Agrégation philosophie (2)
Préparer concours Agrégation sciences économiques
Préparer concours CAPE (4)
Préparer concours CAPES (3)
Préparer concours CAPES Documentation
Préparer concours CAPES Histoire-géographie (2)
Préparer concours CPE (3)
Préparer concours CRPE
Préparer concours d'entrée à l'IUFM (2)
Préparer concours professeur d'EPS
Préparer concours professeur des écoles (4)
Préparer diplôme d'Etat infirmière
Préparer diplôme Educateur de jeunes enfants (6)

Thèmes de recherche

Accès des femmes à la culture au XIXe siècle (l')
Accueil des enfants de deux ans à l'école (l')
Acquisition des langues étrangères (l')
Acquisition du langage (l')
Agressivité de l'enfant en milieu scolaire (l')
Analyse critique des problèmes d'enseignement : apprentissage des concepts de base en écologie
Analyse des institutions culturelles en Algérie : politique de l'éducation
Analyse du discours des jeunes enseignants
Analyse socio-historique des crèches collectives
Anthropologie historique de l'orientation des jeunes et des adultes
Application des méthodes de lecture dans les écoles algériennes (l')
Apprentissage de la citoyenneté : la citoyenneté à l'école maternelle, entre deux et six ans (l')
Apprentissages des langues avec un produit hypermédia (les)
Architecture scolaire (l')
Arts plastiques (les)
Assymétries dans les espaces de danse (les)
Auto-gestion (l')
Autorité dans l'éducation (l')
Balzac à travers les manuels scolaires
Bibliographie de l'histoire de l'éducation
Bibliothèque interactive (la)
Bilan des travaux sur la formation des enseignants et des formateurs
Binet et la mesure de l'intelligence
Biographie de la formation
Collèges maristes au Brésil à partir de la fin du XIXe siècle (les)
Comique dans Balzac (le)
Compréhension des textes écrits (la)
Concept d'Europe dans les manuels scolaires co,temporains en France, Grande-Bretagne, Allemagne et Belgique (le)
Conception de documentaire scientifique
Conditionnement dans l'apprentissage de la lecture (le)

Connaissance chez l'enfant et l'adolescent dans une perspective systémique (la)
 Conseil de classe (le)
 Construction de l'identité collective à travers l'histoire de l'édition
 Constructions scolaires primaires en Algérie : 1830-1962 (les)
 Contexte du savoir disponible chez les jeunes enseignants (le)
 Contrats didactiques : représentation de l'idée de l'Europe (les)
 Correspondance scolaire
 Cours d'adultes à Paris au XIXe siècle (les)
 Cours de récréation (la)
 Créativité à l'école (la)
 Culture et idéologie dans le système éducatif algérien
 Curriculum dans les écoles Waldorf
 Curriculum des langues étrangères
 Délégués de classe (les)
 Démarche scientifique
 Démocratie à l'école : le rôle des délégués de l'institution scolaire (la)
 Dépouiller le Bulletin officiel : histoire de l'enseignement du dessin et des arts plastiques
 Développement de l'enfant (le)
 Devenir enseignant d'EPS aujourd'hui
 Didactique (7)
 Didactique de l'argumentation au lycée (la)
 Didactique de l'histoire
 Didactique de l'informatique dans le domaine des tableaux graphiques
 Didactique de la physique, chimie, technologie (la)
 Didactique des langues (la)
 Didactique des langues et des cultures
 Didactique du français au lycée (la)
 Didactique du français pour les étrangers
 Didactique du piano
 Didactique en mathématique, en biologie et en musique
 Difficultés d'apprentissage de la lecture (les)
 Difficultés de l'apprentissage du FLE (les)
 Disciplines artistiques et technologiques au collège : comparaison France-Allemagne (les)
 Discours métacognitifs (les)
 Documentation sur la petite enfance
 Echec et réussite au collège
 Echec scolaire (l') (2)
 Ecole (l')
 Ecole en Guadeloupe : les ZEP (l')
 École et utilitarisme
 Ecole maternelle (l')
 Ecole maternelle : jeux, jouets
 Économie du développement (l')
 Écriture en sciences (l')
 Édition pour la jeunesse depuis 1945 en France (l')
 Éducation à la citoyenneté (l')
 Éducation au Chili (l')
 Éducation comparée
 Éducation créative pour les Beaux-Arts (l')
 Éducation des notables au XVIIIe siècle (l')
 Éducation en Colombie (l')
 Éducation en Espagne de 1954 à nos jours (l')
 Éducation et société au Sénégal
 Éducation physique à la maternelle (l')
 Éducation préscolaire en Angleterre dans les années 1950 (l')
 Emprunts du peul à l'anglais (les)
 Enfance de l'art : méthode Froebel (l')
 Enfance maltraitée

Enfance maltraitée
 Enfant après la guerre 14 (l')
 Enfant hugolien face au système scolaire (l')
 Enfants au XVe siècle à Paris (les)
 Enfants handicapés en milieu scolaire (les)
 Enseignants du public et du privé (les)
 Enseignement (l') (2)
 Enseignement à l'école primaire : la maternelle et l'élémentaire
 Enseignement collège-lycée
 Enseignement colonial (l')
 Enseignement dans les écoles vétérinaires (l')
 Enseignement de l'art dramatique à l'école primaire (l')
 Enseignement de l'oral
 Enseignement de la carte géologique (l')
 Enseignement de la chimie : comparaison Vietnam-France
 Enseignement de la géométrie (l')
 Enseignement de la grammaire en ZEP (l')
 Enseignement de la littérature française à l'université (l')
 Enseignement de la philosophie en Terminale : France-Allemagne (l')
 Enseignement de la physique
 Enseignement de la physique et de la physico-chimie des solutions (l')
 Enseignement de Rousseau à Guizot (l')
 Enseignement depuis 1945 (l')
 Enseignement des arts : la musique (l')
 Enseignement des arts plastiques (l')
 Enseignement des langues vivantes (l')
 Enseignement des langues vivantes étrangères en France : le cas de l'arabe
 Enseignement du français (l')
 Enseignement du français langue étrangère aux migrants (l')
 Enseignement du latin à l'époque de Charlemagne (l')
 Enseignement du russe en France après 1945 (l')
 Enseignement du travail des langues étrangères
 Enseignement élémentaire de dessin au XIXe siècle (l')
 Enseignement musical et histoire du corps des professeurs d'éducation musicale de la Ville de Paris de 1819 à nos jours
 Enseignement privé et minorités ethniques : étude comparative
 Enseignement supérieur au début de la IIIe République (l')
 Enseignement technique professionnel (l')
 Epreuve de mathématiques au Bac scientifique
 EPS (l')
 Espace affectif de l'école maternelle (l')
 Espace chez Froebel (l')
 Espace et petite enfance
 Espagne et Espagnols dans les manuels scolaires
 Estime de soi des enfants de CM2 et adaptation scolaire
 Etude de la civilisation britannique
 Etude du travail de Sénèque
 Evaluation des systèmes de formation
 Evangélisme
 Expérience des étudiants de première année à l'Université (l')
 Exploitation des documents en histoire (l')
 Facteurs de l'échec scolaire
 Familles face à l'offre sociale (les)
 Femmes dans les manuels scolaires d'histoire (les)
 Femmes fonctionnaires dans l'Education nationale (les)
 Figures de projet en technologie (les)
 Formation au travail (la)
 Formation des enseignants (la)

Formation des maîtres (la)
 Formation des professeurs de l'enseignement technique et professionnel (la)
 Formation des professeurs des écoles (la)
 Français langue étrangère (le)
 Genèse et destin de deux ordres de praticiens
 Gestion du patrimoine : rôle dans les apprentissages
 Gestion du temps et de l'espace dans les ateliers pratiques artistiques : théâtre
 Goût en biologie (le)
 Grève de novembre-décembre 1995 dans l'espace de l'université Paris VIII (la)
 Hegel
 Histoire culturelle du latin
 Histoire de l'éducation (4)
 Histoire de l'éducation des sciences
 Histoire de l'enseignement
 Histoire de l'enseignement à Paris : 1875
 Histoire de l'enseignement au Venezuela
 Histoire de l'enseignement de la physique : réforme 1902
 Histoire de l'enseignement des sciences (2)
 Histoire de l'enseignement du français
 Histoire de l'Europe centrale
 Histoire de l'I/G (l')
 Histoire de la laïcité en Europe
 Histoire de la société des agrégés depuis 1914
 Histoire de lire et écrire au XVIIIe et au XIXe siècles
 Histoire des éditeurs scolaires
 Histoire des questions d'histoire à l'agrégation depuis 1949
 Histoire du XXe siècle
 Histoire et philosophie de l'éducation
 Hugo, écrivain national : évolution d'un mythe scolaire
 Illettrisme et échec scolaire
 Illustrations pour enfant sous le Second Empire (les)
 Image de la France dans les manuels scolaires de la RDA (l')
 Image des écrivains dans les manuels de français : toutes époques, toutes sections (l')
 Images et fonctions sociales des jeux de construction à l'école maternelle
 Influence du bilinguisme sur l'acquisition de la langue (l')
 Informatique au service de l'éducation (l')
 Informatique comme outil pédagogique à l'école (l')
 Informatique pédagogique
 Informatique pédagogique dans les écoles privées au Liban (l')
 Ingénierie de la formation continue
 Innovation à l'école (l')
 Insertion (l')
 Intégration par l'école (l')
 Intégration scolaire (l')
 Interactions mère-enfant avec la musique (les)
 Intonation (l')
 Jeunesse (la) [dép.5]
 Jeunesse scolarisée [dép.5]
 Jouets intelligents (les)
 Laïcité (la)
 Lecture à l'école primaire (la)
 Lecture littéraire au CM (la)
 Lexique au lycée (le)
 Liberté de l'enseignement et liberté de la formation universitaire en Espagne de 1932 à 1971
 Lisibilité des textes officiels (la)
 Livres de jeux pour enfant : CE2 - CM1 (les)
 Livres-jeux de rôle et littérature
 Maison de la nature en Ile-de-France (la)

Médiation familiale (la)
 Méthodes d'enseignement en milieu difficile
 Méthodes de lecture au XIXe siècle (les)
 Méthodes de résolution de problème (les)
 Ministère de Jean-Pierre Chevènement à l'Education nationale 1984-1986 (le)
 Modélisation d'un indicateur coloré (la)
 Motivation et difficultés d'apprentissage
 Multiculturalisme à l'école (le)
 Musique au collège (la)
 Nombres réels (les)
 Notion d'intention et d'argumentation : traitement interdisciplinaire, psycholinguistique et didactique
 Notion de médiation pédagogique (la)
 Nouveaux lycéens en France (les)
 Nouvelles technologies (les)
 Nouvelles technologies et soutien scolaire
 Orientation vers les voies professionnelles (l')
 Orientations communicatives - problème de leur application dans un milieu culturel traditionnel : le cas de la Thaïlande
 Partenariat artistique dans le premier degré du système scolaire (le)
 Partenariat école-entreprise (le)
 Partenariat entre école et ludothèque
 Partenariat entreprises et organismes de formation concernant l'insertion des jeunes (le)
 Pédagogie de l'art (la)
 Pédagogie de l'enseignement (la)
 Pédagogie de la musique
 Pédagogie de la musique (la)
 Pédagogie de Maria Montessori (la)
 Pédagogie des langues de spécialité (la)
 Perception et présentation de Molière dans les manuels scolaires
 Période pré-révolutionnaire en Russie (la)
 Petite enfance (la)
 Petite enfance : comparaison Corée-France (la)
 Phase de remise en question de l'instituteur (la)
 Philosophe Théodule Ribot (le)
 Philosophie de l'éducation
 Philosophie du sens (la)
 Place du langage idiomatique dans la traduction du français à l'arabe (la)
 Pluri-activité dans les montagnes françaises : géographie de l'éducation
 Poésie à l'école (la)
 Poids du passé national socialiste sur les jeunes Allemands (le)
 Politique de l'Education nationale en Algérie sous Vichy (la)
 Politique éducative et enseignants au Chili
 Politique linguistique du français en Algérie (la)
 Polyvalence (la)
 Polyvalence des instituteurs (la)
 Pratique scolaire à l'environnement
 Pré-scolaire (le)
 Presse enfantine sous la Monarchie de Juillet (la)
 Problème de l'enseignement de l'environnement en géographie (le)
 Problèmes d'identité et de personnalité
 Production langagière des enfants de banlieue en Région parisienne
 Professeurs de musique au collège : intégration et marginalisation (les)
 Projet (le)
 Projets multiculturels à l'école élémentaire, en France et en Italie (les)
 Psycho-sociologie
 Psychologie de l'enseignement
 Public des scolaires dans les musées de sciences (le)
 Publier Tacite, "Agricola Germania", Belles-Lettres de poche

Rapport à l'écrit des enseignants du français au collège et retombées sur leur pratique
 Rapport au savoir (le)
 Rapport au savoir des instituteurs (le)
 Rapport au savoir et à la formation continue (le)
 Rapport au savoir et positionnement social
 Rapport de l'école au territoire (le)
 Rapports entre l'école privée et l'école publique (les)
 Recherche et formation pédagogique : projet d'étude franco-marocaine
 Réforme des mathématiques : 1968-1985 (la)
 Réforme du système scolaire de l'empire russe : 1905-1914 (la)
 Relation formation emploi (la)
 Relations franco-allemandes à travers les manuels scolaires anciens (les)
 Répartition des compétences entre la Communauté européenne et les états membres : contribution à la théorie des sources
 Réseaux d'échanges réciproques de savoir (les)
 Résolution de problème en mathématiques (la)
 Retard du développement mental chez l'enfant (le) : préparer mémoire DUSEF
 Réussite scolaire des étudiants issus de l'émigration (la)
 Rôle de l'épiscopat français dans la guerre civile espagnole (le)
 Rôle des schémas dans les manuels scientifiques (le)
 Rôle du milieu familial dans la réussite scolaire (le)
 Rythmes biologiques et pratiques éducatives
 Rythmes scolaires (les)
 Salle d'asile pour école maternelle
 Sanction (la)
 Savoir chez les femmes dans la première moitié du XIXe siècle (le)
 Science et médias
 Sciences à l'école primaire (les)
 Sciences de l'éducation
 Sciences de l'éducation : catégorisation
 Scolarisation dans le pays de Montbéliard : 1769-1824 (la)
 Séjours à l'étranger des étudiants (les)
 Sensibilisation à la culture d'origine
 Séparation des jeunes enfants (la)
 Situations de production en technologie (les)
 Socialisation de la jeunesse (la)
 Socialisation des jeunes enfants (la)
 Société nationale de musique
 Sociologie de l'édition spécialisée
 Sociologie de l'éducation : échec et réussite scolaire chez les enfants immigrants
 Sociologie de l'éducation : les enfants uniques dans le système scolaire
 Sociologie de l'éducation et de l'enseignement : le surinvestissement à l'école des jeunes filles
 Sociologie de l'enseignement : section d'enseignement général et professionnel adapté (SEGPA)
 Sociologie des curriculum
 Sociologie des enseignants
 Sociologie des enseignants
 Sociologie politique et sociologie de l'éducation
 Sport : activité d'endurance et éducation pour la santé
 Statut et rôle du professeur dans le roman français
 Structuration de l'espace (la)
 Titularisation
 Transformations au niveau collège-lycée
 Usages éducatifs des nouvelles technologies dans les CDI des collèges
 Vie scolaire (la)
 Violence et culpabilité
 Violence scolaire (la)
 ZEP

Sujet de recherche non précisé

Préparer mémoire IUFM

Préparer thèse

Préparer un ouvrage parascolaire (Nathan)

Annexe 4

Evaluation des demandes de renseignement (10-18 novembre 1997)

1° Objectifs de l'enquête

- Compléter le recueil de données sur les demandes de renseignement qui parviennent à la bibliothèque : dresser une typologie quant à leur origine, leur nature, leur degré de complexité...
- Compléter les connaissances sur l'exercice du renseignement, constituées à partir d'interviews des équipes, d'observation et de pratique.
- Tester la faisabilité de la mise en place d'une évaluation continue du service de renseignement.

2° Méthodologie

L'expérience a été conçue pour une semaine de permanences. Il s'agissait de demander à tous les personnels de relever les demandes de renseignement auxquelles ils répondait personnellement, à l'aide d'un formulaire unique quelque soit le poste et le type de renseignement concerné. Pour réaliser ce formulaire, je me suis inspirée de ceux qui avaient été collectés par Chantal Sibille dans les bibliothèques américaines, où l'on pratique l'évaluation continue du service de renseignement. J'ai cependant choisi le plus souvent possible de présenter un cadre de réponse très libre : de la sorte, le formulaire de l'enquête était beaucoup moins pratique à remplir... Mais pour une enquête préalable, il fallait un outil d'évaluation ouvert, qui ne présume pas des types de demandes et de renseignements fournis.

3° Mise en place et déroulement de l'enquête

Le calendrier a été mis au point en concertation avec les équipes de direction, après validation du projet d'enquête par la direction. La fréquentation de la bibliothèque n'atteint un niveau représentatif qu'après la rentrée universitaire, courant octobre. Il fallait également tenir compte des contraintes de l'organisation du service, à cette époque.

Vendredi 7/11 : présentation de l'enquête dans les service, de façon à demander la participation de chacune des personnes susceptibles d'effectuer du renseignement - à savoir le personnel effectuant des permanence, les personnes ressource, et le personnel

amené à entrer en contact avec le public. Là encore, je n'est pas fait de différence *a priori* entre le personnel chargé de l'accueil et le personnel chargé du renseignement et de la documentation - Exposé par oral du cadre, des objectifs et des modalités repris dans les notes explicatives jointes aux différents dépôts de formulaires. J'ai profité de cette phase d'explication pour souligner que je souhaitais ne pas perturber leur exercice. 1° n'inscrire que les informations qu'ils auraient de toute façon recueillies pour pouvoir donner renseignement, à l'exception de l'information qui me permettrait de les identifier afin de pouvoir leur demander d'éventuelles précisions au moment du dépouillement. 2° ne pas hésiter à me faire connaître leurs remarques critiques par rapport aux contraintes que représentait le fait de remplir ce formulaire.

Du lundi 10 au mardi 18 novembre : dépôt de formulaires aux différents points suivants.

- bureau d'accueil-inscriptions
- banque de prêt
- bureau de renseignement
- poste de la personne chargée du rangement
- bureau d'accueil-renseignement
- espace travail des documentalistes
- direction
- PEB
- périodiques

Reçu par :		Nom
(Hall 1)	- bureau d'accueil-inscriptions	
	- banque de prêt	
(Salle de lecture)	- bureau de renseignement	
	- poste de la personne chargée du rangement	
(Salle Ferdinand-Buisson)	- bureau d'accueil-renseignement	
	- espace travail des documentalistes	
(Bureaux)	- direction	
	- PEB	
	- périodiques	
	Autre (préciser) :	

Date de la demande :

Heure :

Demande orale	sur place	☐
	par téléphone	☐

Demande écrite

par courrier	☐
par minitel	☐
par e-mail	☐
via le PEB	☐

Autre (préciser) :

Statut du demandeur :

☐ Inscrit (préciser éventuellement la catégorie / s'il s'agit d'une 1^{re} inscription)

Origine géographique : France (indiquer la ville + le département)
Etranger (indiquer la ville - le pays)

Profession et origine institutionnelle :

Question (préciser le contexte, si nécessaire, et le niveau d'approfondissement demandé) :

[illegible]

Réponse (détailler la procédure de recherche et le contenu de la réponse) :

☐ immédiate ☐ différée Date - heure de la réponse :

Sources utilisées

[illegible]

Durée de la recherche :

Remarques particulières :

3° Résultats

- En chiffres.

	Bureau PEB 9	SFB 26+6	SDL 87	Banque de prêt 35	Bureau des insription 17	TOTAL 180
Tél.	1	9	5	14	2	31
Courrier	2					2
PEB	4					4
Minitel		1				1
Fax	1					1
TOTAL	8	10	5	14	2	39

- Accueil de l'expérience

Le nombre de réponses et la façon dont les formulaires ont été remplis fournissent des informations intéressantes, recoupées avec les commentaires dont les personnes ont bien voulu me faire part.

Les personnels chargés de l'accueil ont rempli assez peu de formulaires. D'une part parce que les questions très réitératives qui sont posées à ces emplacements (horaires d'ouverture, photocopieuses...) paraissent dérisoires et qu'on oublie de les noter (c'est également vrai avec le personnel chargé du renseignement dans les salles). D'autre part parce que, dans le cas de la banque de prêt, la pression des demandes et retours de documents est telle que le personnel n'a pas le temps de noter les questions (elles-mêmes fort nombreuses et de type très divers). Enfin parce que le personnel d'accueil a perçu cette enquête comme un contrôle un peu exaspérant de leur activité.

Les formulaires remplis dans les salles de lecture sont en revanche très nombreux et souvent détaillés. Malgré des perturbations survenues en raison de l'organisation de permanence en binôme cette même semaine, le personnel s'est montré très coopératif.

Au service du PEB les demandes de prêt ont été remplies *a posteriori*.

Il n'y a pas eu de courrier à traiter durant cette semaine.

Annexe 5

Relevé des questions des usagers (10-18 novembre 1997)

<u>Bureau des inscriptions</u>	- Comment consulte-t-on des périodiques ? - Horaires de la bibliothèque - Comment fait-on pour consulter sur place ? - Consultation sur place - Photocopies - Fichiers - Heures d'ouverture - Toilettes - Fermeture du 11 novembre - Consulter les bases de données - Où se trouvent les périodiques les plus anciens ? - Horaires de la bibliothèque - Photocopieuses - Photocopieuses - Suis-je au CNDP ? - Peut-on consulter des manuels scolaires ? - <i>L'Enseignement de la langue française à l'étranger</i>, par POULET et GALISSON ?
<u>Banque de prêt</u>	- Horaires d'ouverture - Horaires d'ouverture - Horaires d'ouverture - B.O. - Comment chercher quand on n'a pas de références précises ? - Allo ! Le CRDP ? - Emprunter un livre de la salle de lecture ? - Horaires d'ouverture - Horaires d'ouverture - Horaires d'ouverture - Pourquoi la bibliothèque ferme-t-elle demain (11 novembre) ? - Adresse du CNED (réorienté vers le bureau de renseignement de la SDL) - Conditions pour emprunter des manuels scolaires ? - Horaires d'ouverture - Horaires d'ouverture - Horaires d'ouverture - Toilettes - Téléphone - Transport - Manuels scolaires - Manuels scolaires - Réclamation rel. service du PEB (rép. / H. Fortin) - Retrouver les références d'un article, extrait d'une revue co-éd. CNDP-INRP - Emprunter un ouvrage de la SDL - Allo ! le CNDP ? Vous vendez bien les programmes de l'Education nationale ? - Ces notices ne portent pas de cotes (fichiers auteur 1950-1994) - Comment trouver des choses du XIXe siècle : vos fichiers commencent en 1950 ! - <i>La Revue française de gestion</i> ? - La photocopieuse - Horaires d'ouverture - Où se trouve le CDR ? - <i>Abduléi mon ami : les enfants de Jouy racontent une histoire</i>, mars 1996 - Combien de documents y a-t-il à la bibliothèque ?

	- Conditions d'inscription - Horaires d'ouverture
<u>SDL</u> <u>Bureau de</u> <u>renseignement</u>	- La <i>Revue de psychologie appliquée</i> (1954). - Dictionnaire français-anglais / anglais-français en un volume - Problème d'ordinateur portable - Périodiques sur le thème : image professionnelle de l'enseignant - Documents sur l'espace scolaire, l'aménagement de la classe maternelle - Est-ce que je peux indiquer cette cote sur ma demande de consultation ? - Le n°15 du mois de septembre de <i>L'Ecole des lettres</i> n'est pas dans sa boîte - RLR - L'enseignement primaire en Italie - Programmes du concours d'entrée à HEC - <i>Les Jeunes et la politique de Muxel</i> - Le B.O. concernant les diplômes d'enseignement technologique, niveau 1 et 2 - Documentation sur l'intégration et la surdité - Index thématique pour la revue <i>Réadaptation</i> - Rapports de jury de CAPET - B.O. contenant un texte sur « maître de conférence et intégration » - Programme des CAP sur les travaux publics et la conduite d'engins - Recherche d'une référence précise - Recherche sur le thème « Ecole et citoyenneté » - Le programme d'histoire-géographie pour les CAP, en 1945 - Présentation de la base de consultation (groupe grec en visite) - Ouvrage de Martineau sur le cinéma et ERASMUS, publié par l'INRP - Rapport des jurys de concours en sciences économiques - Derniers numéros de <i>L'Ecole des lettres</i> - Photocopier - Les périodiques conservés à la bibliothèque de l'INRP - Renseignements sur le CNED - Où se trouvent les dictionnaires de français ? - Où se trouve indiquée la cote sur les notices ? - Comment faire sa demande de consultation ? - <i>Tel Père, tel fils ?</i> de Claude Thélot - Un ouvrage sur « l'Ecole des roches » ou « la ruche » aperçu l'an dernier sur le présentoir... - Programmes de CAPES - Documents sur le travail des femmes à la télévision - Horaires des enseignants du secondaire - Statuts des professeurs de musique dans l'Education nationale - Vu à l'époque de l'exposition Freinet, sur le présentoir de la bibliothèque, un livre sur l'éducation intégrale à l'école de la Ruche... - Brochures du CNED 1997-1998 ou les coordonnées de la rue Jacob ? - L'Europe dans les manuels de l'enseignement primaire depuis 1991. - Programme ERASMUS : les textes, les missions - <i>L'Ecole des lettres</i> - L'enseignement de la géographie en primaire - Photothèque de l'INRP - Textes officiels du BTS de Biochimie - Pédagogie interculturelle - Listes des films anciens (pense être au CNDP) - Le tutorat - Les tests de niveau pour adultes - Livres sur les manuels scolaires - Théâtre et école - Où acheter les HOPI ? - Recherche d'un article paru dans les années 1950 sur la laïcité

	- Manuels scolaires et sous-développement - B.O. de 1994 - Concours d'entrée kinésithérapeute - <i>Guide des ressources</i> (Grappes) - <i>Traité des sciences pédagogiques</i> - Ouvrages sur « les parcours différenciés » en français, niveaux 5e - 4e. - Liste des mémoires de DEA - <i>Psychanalyse</i> d'Assoun - L'erreur en mathématiques - <i>L'Ecole des lettres</i>, 1984 - La thèse de Fenthon sur l'évaluation formative - <i>Revue française de pédagogie</i> - Ossète : les livres scolaires au Congo (thèse) - Les manuels scolaires en France - Documentation sur les crèches - Berger Peter et Luckman, <i>Construction sociale de la réalité</i> - <i>Les Cahiers de l'AFEC</i> - Des publications récentes de l'INRP - Documentation sur la voix et la parole dans l'enseignement - Documentation sur le calcul mental - Documentation ancienne et plus récente sur les handicapés auditifs - Trouver les documents à partir de références extraites d'une base de données - Documentation récente sur les ZEP - Dépistage des difficultés scolaires - Le théâtre à l'école - Ouvrages de la collection « Pédagogies pour témoin » - Relations mères-adolescents africains en France - Trouver un ouvrage coté en CDU - Un numéro de 1990 des <i>Archives de psychologie</i> - L'adresse actuelle de la revue <i>Archives de psychologie</i> - Edition récente de l'<i>Annuaire international de l'éducation</i>, t.38 : <i>L'Ecole primaire au XXIe siècle</i>, 1986. - Le livre que j'avais demandé à la banque de prêt mercredi après 17h n'est pas arrivé et j'avais trouvé la référence sur l'exemplaire de la salle de lecture. - Le <i>Bulletin de l'union des physiciens</i> : tous les numéros contenant les corrections de l'agrégation de physique - Rapports de jury d'agrégation de physique - Horaires d'ouverture
SFB Bureau de renseignement	- Faire une recherche bibliographique dans EMILE1 par auteur - Trouver les ouvrages de tel(s) auteur(s) à partir d'EMILE1 - Recherches d'ouvrages dans un domaine donné - Recherches bibliographiques sur un sujet donné - N° des <i>Dossiers d'éducation et formation</i> concernant l'enseignement en ZEP (réf. inexacte) - Un rapport sur l'enseignement de l'histoire (n'a pas le titre exact) - Tout autre texte traitant de l'enseignement de l'histoire - Listes de titres d'articles de différents auteurs parus dans plusieurs revues - Documentation sur le comportement des filles dans les cours de récréation - Recherche de revues - Photocopier - Ouvrage sur la Ruche - Documents sur les règlements intérieurs des établissements scolaires - Aide à la recherche sur EMILE1 - Emplacement de la revue <i>Choisir</i> - Publications de l'INRP sur les cuisines scolaires - Histoire de la laïcité - Durkheim, <i>L'évolution pédagogique en France</i> - Documents traitant de la civilité et de l'incivilité

	- Linguistique et littérature - La revue <i>Teaching and teacher education</i>, n°6 (1997) - Publications d'Alain Descaves, chercheur en didactique - Compléter sa bibliographie : préciser les références - Adresse de la revue <i>Harvard educational review</i> - Documentation sur les classes hétérogènes : aide à la recherche dans EMILE1 - Les différentes publications statistiques de la DEP
<u>Bureau du PEB</u>	- Demande de prêt : <i>Etablissement scolaire et formation continue des enseignants : guide méthodologique</i> / J.L. DEROUET et Francis BEGYN - Demande de prêt : <i>Rapport de recherche n°6 : quelle articulation entre école maternelle ?</i> (1987) - Demande de prêt : Cours pratiques du CAP de travaux publics 1982-1984 - Demande de prêt : Sujets de sciences naturelles donnés au bac, section philosophie-sciences expérimentales - Demande de photocopies ! 2 articles du <i>Dictionnaire de pédagogie</i> de F. BUISSON (1882) - La thèse que j'ai commandée est-elle arrivée ? - Demande de prêt : <i>Etablissements scolaires et formation : actes du séminaire de Remmes</i>, CNDP (1988) - Demande de prêt : <i>Actes du colloque</i>, CRDP de Grenoble (1985) - Demande de prêt : <i>L'Apprentissage social</i>, A. Bandura
<u>SFB</u> <u>Espace des</u> <u>documentalistes</u>	- 30 guides des banques de données - Quel plan de classement utilisez-vous ? - Documentation sur les infirmières scolaires - Où se procurer tel ouvrage, non publié par l'INRP - L'utilisation des oeuvres de Daudet dans l'enseignement - L'image de l'URSS dans les manuels scolaires?

POLITIQUE DE RÉFÉRENCE ET D'ACCÈS AUX COLLECTIONS

Bibliothèque nationale du Québec

CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

La présente politique découle de la mise en oeuvre des fonctions inscrites dans la nouvelle Loi sur la Bibliothèque nationale du Québec (L.R.Q., c. B-2.1):

- La Bibliothèque a pour fonctions de rassembler, de conserver de manière permanente et de diffuser le patrimoine documentaire québécois publié et tout document qui s'y rattache et qui présente un intérêt culturel.
- Elle a également pour fonctions de rassembler, de conserver et de diffuser les documents relatifs au Québec et publiés à l'extérieur du Québec (a.17).

La Bibliothèque peut notamment, dans l'exécution de ses fonctions:

- acquérir tout document publié à l'extérieur du Québec et susceptible d'assurer une meilleure exploitation de la documentation québécoise;
- publier la bibliographie des documents publiés au Québec, un index analytique des articles des principales revues publiées au Québec et tout document utile à la recherche;
- faire connaître et mettre en valeur ses collections ainsi que celles d'autres bibliothèques ou organismes par des expositions ou par tout autre moyen approprié (a. 18, par. 2, 3 et 4).

La Bibliothèque nationale du Québec souscrit à l'article 19 de la Déclaration universelle des droits de l'homme, qui reconnaît le droit à la liberté d'opinion et d'expression, ainsi qu'aux chartes canadienne et québécoise des droits et libertés de la personne. La Bibliothèque adhère aussi aux recommandations de l'Unesco concernant l'accès universel aux publications, à la Charte des droits du lecteur adoptée par le milieu documentaire québécois en 1976, ainsi qu'au Code de déontologie de la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.

BUTS

La politique de référence et d'accès aux collections vise à:

- exposer les lignes directrices de la Bibliothèque en matière d'utilisation et de diffusion des collections;
- définir les services offerts par la Direction de la référence et déterminer les priorités;
- offrir des services de qualité adaptés à la diversité des clients;
- guider le personnel et définir ses responsabilités envers les diverses clientèles.

ÉNONCÉS

La Bibliothèque nationale du Québec rassemble la collection la plus complète du patrimoine documentaire québécois publié et constitue donc le centre de documentation et de référence par excellence sur les études québécoises ou relatives au Québec. La Bibliothèque offre aussi un service de référence générale, particulièrement dans le domaine des sciences humaines et sociales.

Le personnel spécialisé se partage les disciplines du savoir (ex.: histoire, sciences sociales) ou tous les types de documents, tels les périodiques ou les publications gouvernementales, les cartes géographiques ou les estampes, et assume la responsabilité du choix d'ouvrages de référence dans ses domaines respectifs.

Le personnel spécialisé collabore au choix des documents et à l'élagage des collections, dans le respect de la Politique de développement des collections, des politiques d'élagage et des orientations de développement adoptées annuellement.

Clientèle

La Bibliothèque nationale du Québec accueille tous les citoyens québécois et canadiens ainsi que l'ensemble de la communauté internationale qui effectuent des recherches sur le Québec ou sur des sujets relatifs au Québec, ou qui requièrent l'utilisation de documents québécois ou relatifs au Québec.

L'accès aux édifices et aux collections est libre et gratuit. Les clients peuvent se rendre dans les salles de lecture de la Bibliothèque ou communiquer par téléphone, par la poste, par télécopie ou par courrier électronique.

Les requêtes des usagers sont traitées dans l'ordre où elles se présentent. Cependant, pour des recherches spécialisées, des priorités pourront être établies.

et une assistance plus globale sera offerte par le personnel. Une tarification peut s'appliquer dans le cas du prêt entre bibliothèques et pour des recherches plus complexes requérant l'usage de la télé référence.

La Bibliothèque assure d'abord un service aux individus: grand public en général, personnes sans attache institutionnelle, simples visiteurs, étudiants, écrivains, journalistes, chercheurs ou érudits. Elle assure aussi un service aux collectivités: groupes, associations, organismes locaux, régionaux ou nationaux.

La Bibliothèque offre son soutien aux organismes gouvernementaux, aux bibliothèques et aux médias, tant québécois, canadiens qu'étrangers. Elle se veut partenaire de toutes les bibliothèques, qui peuvent faire appel à ses ressources dans le domaine québécois et à ses compétences professionnelles.

Par son ouverture aux clientèles du Québec, la Bibliothèque entend assumer son mandat d'institution nationale. Par son ouverture aux clientèles extérieures au Québec, elle entend jouer un rôle au sein de la communauté internationale.

Services

1. Accueil et orientation

Le personnel accueille le client et l'assiste dans l'utilisation des collections et des services qui pourront répondre à ses besoins. La Bibliothèque offre aussi un guide de l'usager, des visites guidées ou le visionnement d'un vidéo.

Le personnel répond aux questions de nature générale et donne les renseignements concernant l'utilisation de la Bibliothèque et de ses différents services.

2. Référence

Service d'aide personnalisée offert à la clientèle, la référence peut comporter une entrevue documentaire effectuée dans les salles de lecture ou par téléphone. Elle peut être réalisée aussi par correspondance, par télécopie ou courrier électronique. Quatre types d'activités s'y rattachent, qui impliquent l'utilisation, la recommandation ou l'interprétation des diverses sources bibliographiques de la Bibliothèque.

- **Repérage:** vise à trouver les documents demandés.
- **Recherche:** vise à donner une information factuelle, bibliographique, ou substantielle.

Les questions factuelles comprennent la recherche de faits et requièrent des réponses très spécifiques.

Les questions **bibliographiques** impliquent des éléments bibliographiques dans la question ou la réponse.

Les questions **substantielles** impliquent une stratégie de recherche en raison de leur complexité.

- **Formation documentaire:** vise à initier un client au contenu et à l'exploitation de sources documentaires comme des catalogues, des ouvrages de référence, la banque de données IRIS, des collections particulières ou des documents électroniques.
- **Compilation bibliographique:** vise à fournir au client une liste de références bibliographiques à partir de sources documentaires ou de sources d'information.

Le personnel accorde une **priorité** aux questions touchant le repérage, la recherche et la formation documentaire, dans le domaine québécois. Les clients disposent de terminaux qui donnent accès à la base de données IRIS de la Bibliothèque. La formation documentaire qui exige plus qu'une simple initiation à un ouvrage, à la banque de données IRIS ou à des documents électroniques, doit faire l'objet d'une entente.

La compilation bibliographique est réservée à des recherches spécifiques portant sur des sujets importants. Le personnel initiera l'utilisateur à l'exploitation des sources documentaires, et plus particulièrement à la banque de données IRIS, afin que celui-ci soit en mesure de compiler ses propres bibliographies.

3. Référence sur place

Le personnel accorde la priorité au client sur place. Si la Bibliothèque ne possède pas les documents demandés ou l'information requise, le personnel orientera le client vers l'établissement qui pourra le mieux répondre à sa demande. La Bibliothèque peut acquérir, parfois sur des supports de substitution, les documents demandés et qui sont absents de ses collections, dans la mesure où ces documents s'inscrivent dans la politique de développement des collections.

Le temps consacré à chaque demande peut être tributaire du nombre d'utilisateurs qui attendent. De façon générale, les demandes ne devraient pas exiger plus de 15 minutes. Les recherches plus longues sont effectuées avec un certain délai.

4. Référence par téléphone

Le personnel répond le plus rapidement possible aux appels acheminés à la référence. Lorsqu'une demande exige des démarches de recherche, on rappelle le client au terme de l'exercice, et celui-ci sera parfois invité à venir consulter la documentation sur place.

5. Référence par correspondance, télécopie ou courrier électronique

Les demandes reçues par courrier font l'objet d'une réponse prompte, au plus tard dans les deux semaines suivant leur réception. Le personnel donnera parfois une réponse téléphonique à certaines questions complexes ou invitera le client à se présenter sur place.

6. Téléréférence

La Bibliothèque utilise les nouvelles technologies et offre la consultation de banques de données en ligne et de documents électroniques qui facilitent l'accès à la documentation dans les domaines du savoir inscrits dans la mission de la Bibliothèque. La téléréférence permet aussi de localiser des documents faisant partie des collections d'autres bibliothèques.

6.1 Téléréférence gratuite

Un service de téléréférence gratuite est offert dans le but de répondre aux questions bibliographiques ou factuelles dont la réponse se trouve dans les banques de données. L'élaboration de la stratégie de recherche doit être simple et rapide. Le nombre maximum de notices bibliographiques repérées est de 25, et le temps passé à la recherche d'une notice ne doit pas dépasser 5 minutes.

6.2 Téléréférence tarifiée

Les recherches spécialisées portant sur un sujet ou un thème précis, de nature interdisciplinaire, multidisciplinaire, ou complexe, et qui nécessitent l'usage de la téléréférence, font l'objet d'une tarification.

Une entrevue ménagée entre le client et le bibliothécaire permet de clarifier et de délimiter le sujet de la recherche. Celui-ci élabore ensuite la stratégie de recherche, choisit les bases de données à consulter, définit le format des résultats que le client désire recevoir, précise les délais de réception prévus et le coût évalué de la recherche.

La télé référence tarifée s'applique aussi à la consultation de la base de données IRIS lorsque la recherche exige des programmes spécifiquement écrits pour extraire l'information ou pour obtenir les résultats sous format spécial.

Les demandes de recherche par télé référence auxquelles la Bibliothèque ne peut donner suite sont acheminées à d'autres bibliothèques, après entente.

7. Formation du client

Afin de permettre au client de comprendre et d'utiliser avec succès et de façon autonome les sources d'information mises à sa disposition, la Bibliothèque favorise un contact direct avec le personnel en mesure de donner la formation nécessaire. La Bibliothèque organise aussi des visites d'orientation et d'initiation aux services à l'intention des clients potentiels. Des feuillets d'information, un vidéo et des audioguides sur les services et les collections sont préparés et distribués au besoin.

8. Accès aux collections

8.1 Consultation sur place

Les clients n'ont pas accès directement aux documents, sauf en ce qui concerne les ouvrages de référence. Les documents prêtés au client doivent être consultés dans les salles de lecture. Certains délais sont requis lorsque les documents ne sont pas rangés à proximité de la salle de lecture. Le nombre de documents communiqué à la fois peut être limité.

La communication des documents débute à l'heure d'ouverture de la salle de lecture et se termine 30 minutes avant la fermeture. Le client peut réserver un certain nombre de documents pendant une période de temps déterminée.

Des règlements précisent les modalités du prêt et les modes de consultation selon les types de documents, les substituts du support original et l'état matériel du document. Les prêts sont enregistrés aux fins de statistiques.

8.2 Prêt et emprunt entre bibliothèques

La Bibliothèque prête des documents aux bibliothèques qui en font la demande. Elle propose une localisation des documents lorsque la demande de prêt ne peut être satisfaite.

La Bibliothèque emprunte des documents des autres bibliothèques afin de répondre aux besoins de sa clientèle et de son personnel. Les documents empruntés doivent être consultés dans les salles de lecture de la Bibliothèque.

Le prêt et l'emprunt entre bibliothèques respectent les principes du *Code du prêt entre bibliothèques* (ASTED/CLA, 1980) et du *Manuel des procédures du prêt entre bibliothèques* (ASTED, 1989). Ils sont également régis par des ententes conclues avec le Sous-comité des bibliothèques de la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ), ou avec d'autres bibliothèques.

Le prêt et l'emprunt entre bibliothèques sont régis par la Politique de tarification de la photocopie, de la télécopie et des prêts et emprunts entre bibliothèques. Des règlements précisent les documents qui sont exclus. Les prêts sont enregistrés aux fins de statistiques.

8.3 Prêt pour expositions

Le personnel de la référence participe à la recherche et au choix des documents requis pour les expositions de la Bibliothèque. Il collabore avec les organismes externes qui sollicitent la Bibliothèque dans l'organisation d'expositions. Les prêts consentis pour une exposition font l'objet de contrats écrits assortis de conditions concernant la sécurité des documents.

Statistiques et évaluation

Des statistiques d'utilisation des services sont compilées pour des fins de gestion et d'évaluation.

Éthique et rôle du personnel

Le personnel est composé de bibliothécaires professionnels, de spécialistes, de techniciens en documentation et de préposés à la clientèle, qui possèdent une bonne connaissance des collections et de l'actualité professionnelle dans les domaines de la bibliothéconomie et des sciences de l'information.

Le personnel assure le contrôle des salles et veille à l'application des règlements relatifs à la quiétude des lieux ainsi qu'à la protection des documents et des appareils mis à la disposition des clients, qui doivent à leur tour respecter ces règlements, de même que les dispositions de la Loi sur le droit d'auteur.

Le personnel est un intermédiaire essentiel qui offre une aide personnalisée et une assistance individuelle constante à tous les clients. Il développe une attitude accueillante d'écoute afin de permettre au client d'exprimer ses véritables besoins qu'il traduira ensuite en langage de recherche.

Le personnel fait preuve de courtoisie, de patience et d'impartialité envers les clients. Il traite les besoins d'information de chacun avec respect, dans un contexte de relations professionnelles et confidentielles. Les convictions, les

philosophies ou les attitudes personnelles ne doivent aucunement influencer la relation avec le client. Le personnel n'accepte aucune rémunération pour ses services.

Le personnel manifeste une approche de type pédagogique, visant à rendre le client autonome dans sa recherche d'information. Il laisse au client le soin d'interpréter les données trouvées dans les documents.

Responsabilité

L'application de la politique de référence et d'accès aux collections ainsi que le contrôle des collections offertes à la clientèle relèvent de la Direction de la référence.

Entrée en vigueur : 19 mars 1996



**Dossiers d'actualité
disponibles en salle d'actualité**

Thèmes	Cote
ABUS SEXUELS ET ENFANTS	WM 610
ALIMENTATION ET CANCER	QZ 200
AMIANTE	WF 654
BIOETHIQUE	W 50
COUT DE LA SANTE	WA 30
DOPAGE	QT 260
DOULEUR	WL 704
ENCEPHALITE SPONGIFORME TRANSMISSIBLE	WL 348
ETUDES MEDICALES	W 88
EUROPE ET SANTE	WA 100
FATIGUE NERVEUSE	WM 174
FORMATION MEDICALE CONTINUE	W 20
INCONTINENCE URINAIRE ET FECAL	WJ 146
MEDECINE ESTHETIQUE	WO 600
MEDECINE DE CATASTROPHES	W 323
MEDECINE DU TRAVAIL	WA 400
MEDECINE PENITENTIAIRE (dont sida)	WA 300
MORT SUBITE DU NOURRISSON	WS 430
PRIX NOBEL DE MEDECINE	WZ
RADIOACTIVITE	WN 650
RESPONSABILITE MEDICALE	W 44
SANS DOMICILE FIXE- SAMU SOCIAL	WA 380
SIDA (carnet d'adresses)	WD 308
SOMMEIL	WL 108
SOINS INFIRMIERS	WY
STRESS	WM 172
TOXICOMANIES	WM 270

Disponibles sur Internet : <http://194.254.96.50> (Bases / dossiers)

BIOETHIQUE - Cote NLM : W 50

Pour rechercher les ouvrages récents (microfiches SIBIL dans la salle d'actualités ou base SIBIL dans la grande salle), pensez à utiliser les mots-matière suivants : Ethique, Bioéthique, Médecine-droit, Expérimentation humaine et médecine, Personnel médical-déontologie Consultez le Panorama de presse Ethique biomédicale du Centre de documentation et d'information en éthique des sciences de la vie et de la santé de l'INSERM, en libre accès en salle d'actualité (cote BIUM : 100.690/A)

Dossier créé le :	15/01/95
Dernière modif. le :	30/10/97

Voir aussi :

DOULEUR

RESPONSABILITE MEDICALE

ROCREATION MEDICALEMENT ASSISTEE

ORGANISMES

Liste des organismes

- Bibliothèque du Centre de documentation en éthique de l'INSERM
71, rue Saint-Dominique - 75007 PARIS - Tél : 01.44 42 48 32
La bibliothèque-salle de lecture du Centre de documentation en éthique de l'INSERM, installée dans des locaux mis à disposition par le Comité consultatif national d'éthique, est ouverte à tous. Consultation sur rendez-vous d'un ensemble de documents ciblés sur l'éthique biomédicale, quelle que soit l'approche concernée. 2000 ouvrages, 100 périodiques scientifiques, une vingtaine de dossiers documentaires sur les questions vives d'éthique régulièrement mis à jour. Possibilité d'interroger des bases de données internationales.
- Centre d'études du vivant (CEV)
Université Paris 7 - Denis Diderot
2, place Jussieu - 75251 Paris cedex 05
Tél et fax : 01.44 27 63 78
Directeur : Pierre Fedida ; directeur adjoint : Christian Larsen
- Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé
71, rue Saint-Dominique - 75007 PARIS
Tél : 01.44 42 48 52/53 - Fax : 01.44 42 48 48
- Association Ethique et société
14, rue E. Varlin - 75014 Paris
- Association Génétique et liberté
45, rue d'Ulm - 75005 Paris
Tél : 01.42 29 05 79
- Centre de documentation du Centre de Sèvres
Département Ethique
Tél : 01.44 39 75 01
- Association internationale Droit, éthique et sciences
Contact : Christian Byk au Ministère de la Justice, ou au : 62, bld de Port-Royal - 75005 Paris
Tél : 01.43 37 47 10
- Association Descartes
1, rue Descartes - 75231 Paris cedex 05
Tél : 01.44 41 47 10
- UNESCO - Comité international d'éthique
9, place de Fontenoy - 75007 Paris
Tél : 01.45 68 10 00
Présidente : Noëlle Lenoir

Tous trouverez des références d'organismes dans les documents suivants :

- Annuaire européen de bioéthique = European directory of bioethics / sous la dir. de Gérard Huber. - Paris : Technique & documentation, 1996
Cote BIUM Actu W 50 ANN - Joint au dossier

Cote BIUM Actu W 50 ANN - Joint au dossier

- Dictionnaire permanent : Bioéthique et biotechnologie / dir. de la réd. Michel Vaillant. - Paris : Ed. législatives, 1994

Cote BIUM Actu W 50 DIC

- Information en éthique biomédicale : Sources et ressources françaises / Terrenoire Gwen. - Paris : Centre de sociologie de l'éthique, 1992
Joint au dossier

ENSEIGNEMENTS

ste des enseignements

- Diplôme inter-universitaire d'éthique médicale de Nancy-Strasbourg
Information : tél : 83 15 45 00 - fax : 83 15 47 96
- Diplôme interuniversitaire de Toulouse
Information : tél : 05 61 49 11 33
- Diplôme national 3e cycle, DESS Droit-Santé-Ethique de l'Université de Rennes
Information : tél : 02 99 84 39 50 - fax : 02 99 63 30 33
- DEA d'éthique médicale et biologique
Faculté de médecine Necker-Enfants-malades
Renseignements : Christian Hervé - Tél : 01.40 61 56 52
- Centre d'études du vivant (CEV)
Université Paris 7 - Denis Diderot
2, place Jussieu - 75251 Paris cedex 05
Tél et fax : 01.44 27 63 78
Directeur : Pierre Fedida ; directeur adjoint : Christian Larsen

ous trouverez des références d'enseignements dans les documents suivants :

- Information en éthique biomédicale : Sources et ressources françaises / Terrenoire Gwen. - Paris : Centre de sociologie de l'éthique, 1992
Joint au dossier
- Communiqué OMS du 12 octobre 1994
Joint au dossier
- Enseignements et séminaires, in : Cahiers du CCNE, n°4, 1995, p. 45
Cote BIUM 105.036 Joint au dossier
- Centre d'études du vivant (CEV). - Programme 1995-1996
Joint au dossier

LEGISLATION

références bibliographiques de textes de lois

- Dictionnaire permanent : Bioéthique et biotechnologie / dir. de la réd. Michel Vaillant. - Paris : Ed. législatives, 1994
Cote BIUM Actu W 50 DIC
- Décret 95-1000 du 6 septembre 1995 portant code de déontologie médicale
Joint au dossier
- Avis du Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé, in : Cahiers du CCN n°4, 1995, p. 46-47
Cote BIUM 105.036 - Joint au dossier
- Nouvelle législation française en éthique biomédicale : - Loi n° 94-548 du 1er juillet 1994 relative au traitement de données nominatives ayant pour fin la recherche dans le domaine de la santé - Loi n° 94-653 d 29 juillet 1994 relative au respect du corps humain - Loi n° 94-654 du 29 juillet 1994 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain, à l'assistance médicale à la procréation et au diagnosti prénatal - Loi n° 94-630 du 25 juillet 1994 modifiant le livre II bis du code de la santé publique relatif à la protection des personnes qui se prêtent à des recherches biomédicales
Joint au dossier

LIVRES ET CHAPITRES DE LIVRES

références bibliographiques de livres

- Ethical issues in aids research / Gray, Joni N. - Baltimore : Johns Hopkins University press, 1995
Cote BIUM Actu WD 308 GRA
- L'Archipel du cancer : réflexions sur la maladie, la mort et la vie à partir du "Pavillon des cancéreux" d'Alexandre Soljenistyne et de quelques autres témoignages / Bernard Hoerni. - Paris : Le Cherche-Midi, 1994
Cote BIUM 233.183-1
- La Bioéthique : un exposé pour comprendre, un essai pour réfléchir / Jean Bernard. - Paris : Flammarion, 1994
Cote BIUM 351.248
- De la bioéthique au bio-droit / sous la dir. de Claire Neirinck. - Paris : Librairie générale de droit et de jurisprudence, 1994
Cote BIUM Actu W 50 NEI
- Ethique et recherche biomédicale : Rapport 1992-1993 / Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé. - Paris : La Documentation française, 1994
Cote BIUM 232.674 / 1992-1993
- L'Heure du doute / Gérard Huber, Pierre Jalbert. - Paris : Association Descartes, John Libbey Eurotext, 1994
Cote BIUM 233.196-1
- Les Passeurs de gamètes / Simone Novaes. - Nancy : Presses universitaires de Nancy, 1994
Cote BIUM 233.177-1
- Pour une critique de la raison bioéthique / Lucien Sève. - Paris : Odile Jacob, 1994
Cote BIUM 181.481
- Principles of biomedical ethics / Tom Beauchamps, James F. Childress. - 4e éd. - New York : Oxford University Press, 1994
Joint au dossier
- Questions de vie : entre le savoir et l'opinion / Henri Atlan, C. Bousquet. - Paris : Ed. du Seuil, 1994
Cote BIUM 231.665-31
- La Vie en question : pour une éthique biomédicale : rapport au Premier Ministre / Jean-François Mattei. - Paris : La Documentation française, 1994
Cote BIUM 181.436
- Un premier bilan des comités consultatifs de protection des personnes qui se prêtent à des recherches biomédicales (loi Huriet-Sérusclat du 20 décembre 1988 : l'exemple des comités parisiens : mémoire collectif médecine-biologie-droit / Emmanuel Cardot,... sous la dir. de Michèle Gobert et Jean-Michel de Forges. - Paris : LGDJ, 1994
- Information en éthique biomédicale : sources et ressources françaises / Gwen Terrenoire. - Paris : Centre de sociologie de l'éthique, 1992
Joint au dossier
- Fondements naturels de l'éthique / Jean-Pierre Changeux. - Paris : O. Jacob, 1993
Cote BIUM 181.387
- Biomédecine et devenir de la personne / sous la dir. de Simone Novaes. - Paris : Seuil, 1991 (Collection Esprit)
Cote BIUM 182.131
- L'Expérimentation sur l'homme : la loi du 20 décembre 1988 modifiée dite loi Huriet : bilan d'application et perspectives / Françoise Lalande et Jean-Paul Darnis. - Paris : IGAS, 1994 (3 vol.)
Cote BIUM 263.812-1/3
- Médico / sous la dir du Pr Loïc Guillevin - Paris : Flammarion Médecine Sciences, 1995, pp. 325-356
Cote BIUM Actu W 100 MED
- Les Biotechnologies, l'éthique biomédicale et le droit / sous la dir de Catherine Chabert-Peltat. - Paris : Hermès, 1995 (Memento-guide Alain Bensoussan)
Cote BIUM Actu W 50 BIO
- L'Ethique et les soignants / J.C. Besanceney. - Paris : Lamarre, 1996
Cote BIUM Actu 50 BES
- Le Droit saisi par la biologie : des juristes au laboratoire / sous la dir. de Catherine Labrusse-Riou ; postf. de Antoine Danchin et Monette Vacquin. - Paris : LJDJ, 1996
Cote BIUM Actu W 50 DRO
- La Signification de l'éthique / Robert Misrahi. - Synthélabo, 1995 (coll. Les Empêcheurs de penser en rond)
Cote BIUM W 50 MIS
- Les Cultes du corps : éthique et science / Bernard Andrieu. - Paris : L'Harmattan, 1994
Cote BIUM 233.143-10
- Psychiatrie légale : sociale, hospitalière, expertale / Yves Tyrode, Thierry Albernhe. - Paris : Ellipses, 1995
Cote BIUM W 740 TYR
- Au pays de la bioéthique : l'éthique biomédicale aux Etats-Unis / Hubert Doucet. - Genève : Labor et Fides, 1996
Cote BIUM Actu W 50 DOU
- The Foundation of bioethics / H. Tristram Engelhardt Jr. - New York : Oxford University Press, 1996
Cote BIUM Actu W 50 ENG
- Persons, animals and fetuses : an essay in practical ethics / Mary Gore Forrester. - Dordrecht : Kluwer, 1996

- Persons, animals and fetuses : an essay in practical ethics / Mary Gore Forrester. - Dordrecht : Kluwer, 1996
Cote BIUM Actu W 50 FOR
- L'Embryon humain : approche multidisciplinaire / sous la dir. de Brigitte Feuillet-Le Mintier. - Paris : Economica, 1996
Cote BIUM Actu W 50 EMB
 - Le Droit, la médecine et l'être humain / Faculté de Droit et de science politique d'Aix-Marseille. - Presses Universitaires d'Aix-Marseille, 1996
Cote BIUM Actu W 50 DRO
 - Qu'est-ce que l'éthique clinique ? / Gilles Voyer. - S.l. : Artel-Fides, 1996
Cote BIUM Actu W 50 VOY
 - Ethique et fin de vie / sous la coordination de Thierry Marmet / Ramonville Saint-Agne : Erès, 1997
Cote BIUM Actu W 50 ETH
 - Fondements d'une réflexion éthique managériale de santé : rencontres internationales d'éthique, Paris, Université René Descartes (Paris V), 11 et 12 mai 1995 / éd. par Christian Hervé. - Paris : L'Harmattan, 1995
Cote BIUM Actu W 50 FON
 - Mort, éthique, spiritualité / sous la dir. de Michel Montheil et l'ASP 17. - S.l. : L'Esprit du temps, 1977
Cote BIUM 182.701
 - Une éthique pour la mort / Maurice Abiven. - Paris : Desclée de Brouwer, 1995
Cote BIUM Actu W 50 ABI
 - La Souris, l'homme et la mouche / François Jacob. - Paris : O. Jacob, 1997
Cote BIUM Actu QH 501 JAC

THESES ET MEMOIRES

Les mémoires d'éthique de Paris V sont déposés à la Bibliothèque. Pour le détail, consultez le catalogue SIBIL

Références bibliographiques de thèses

- Récents développements en périconceptologie : manipulation des gamètes et embryons humains / Jacques Puechberty
Cote BIUM Th. Méd. Montpellier 1, 1994, n° 35
- Malaise et crise, médecine et monde / Alain Djemaa
Cote BIUM Th. Méd. Montpellier 1, 1994, n° 56
- Problèmes d'éthique dans un service de réanimation médicale : analyses et discussion à partir de cas clinique / Pierre Chanseau
Cote BIUM Th. Méd. Bordeaux 2, 1992 n° 181
- La Recherche biomédicale en situation d'urgence : aspect réglementaire actuel en France et dans les pays européens et commentaires concernant les études multicentriques EMIP et FRAXIS / Emmanuel Retault
Cote BIUM Th. Méd. Strasbourg 1, 1997, n° 26
- Approche de la souffrance des soignants par l'analyse du concept de l'épuisement professionnel, le burn out considérations psychologiques et éthiques en réanimation pédiatrique / Pierre Canoui
Cote BIUM : Th. Méd. Paris 5 Necker, 1997, n° 2
- Actualité sur le secret professionnel des médecins en 1977 / Christophe Morel
Cote BIUM Th. Méd. Nantes, 1997, n° 31

CONGRES ET AUTRES DOCUMENTS

Références bibliographiques de congrès

- Colloque "Ethique et recherche en santé publique", 15 septembre 1992, Sénat, Paris : exposé introductif / N. Lenoir ; synthèse in : Revue d'épidémiologie et de santé publique, 1994, vol. 42, n°2, pp 165-179
Cote BIUM 95.036 / 1994-42-2
- Trust and ethics in medical care : patient and their doctors / symposium held by the Royal society of medicine in conjunction with the Royal society of medicine foundation inc. at the University of North Carolina at Chapel Hill, 8-10 september 1993. - London : The Royal society of medicine, 1994. - Supplément de Journal of the royal society of medicine, 1994, vol. 87, suppl. 22
Cote BIUM 111.444 / 1991-87-5.22
- Réflexions éthiques devant la douleur face à l'agonie et au moment du mourir / Marthe Gauthier. - Paris : Journées de réflexion sur la bioéthique, Bibliothèque interuniversitaire scientifique Jussieu et Centre d'étude du vivant (Paris 7), 9 novembre 1995
 (figure dans le dossier Douleur ; W 704)
- Colloque "Déontologie médicale et télémedecine" du 6 mai 1996 (Conseil de l'Ordre)

PERIODIQUES

Références bibliographiques de périodiques

- Agora
Cote BIUM 100.769
- Bibliography of bioethics
Cote BIUM 211.033
- Bio-éthique
Cote BIUM 100.810
- Bioethics
Cote BIUM 96.884
- Bioethics literature review
Cote BIUM 115.856
- Bioethics yearbook
Cote BIUM 233.046
- Bulletin of medical ethics
Cote BIUM 97.053
- Collection Ethique et santé
Cote BIUM 233.060
- Comité d'éthique à travers le monde
Cote BIUM 232.744
- Droit de vivre
Cote BIUM 100.558
- Ethique biomédicale, panorama de presse
Cote BIUM 100.690A
- Ethique et science de la vie et de la santé
Cote BIUM 100.690
- Ethique. La vie en question
Cote BIUM 97.063
- Etudes schweitzeriennes
Cote BIUM 97.074
- Journal international de bioéthique
Cote BIUM 100.776
- Journal of clinical ethics
Cote BIUM 116.507
- Journal of medical ethics
Cote BIUM 96.398
- Journal of medical ethics. Supplement
Cote BIUM 96.398SUP
- Journal of medical humanities
Cote BIUM 97.064
- Kennedy institute of ethics journal
Cote BIUM 116.528
- Laennec
Cote BIUM 100.599
- Lettre du comité consultatif national d'éthique pour les sciences
Cote BIUM 105.036
- Lettre éthique
Cote BIUM 116.481
- Rapport. Comité consultatif national d'éthique pour les sciences
Cote BIUM 232.674
- Ethica Le n°3, novembre 1993 présente un résumé des textes de lois anglais, allemands et espagnols
Cote BIUM 97.083

ARTICLES DE PERIODIQUES

Références bibliographiques d'articles

La revue Les Petites affiches n'est pas reçue à la BIUM. A Paris, elle se trouve notamment à :
- la bibliothèque Sainte Geneviève, 10, place du Panthéon - 75005 - Cote 4-AE SUP 4116
- la bibliothèque Cujas, 2, rue Cujas - 75005 - Cote 9.806

La revue La Vie judiciaire n'est pas reçue à la BIUM. A Paris, elle se trouve notamment à :
- la bibliothèque de l'université Paris I, 90, rue de Tolbiac - 75013 - Cote GP 29

Pour d'autres localisations, consultez le CD-Rom Myriade

- Réflexions sur le nouveau code de déontologie médicale / Myriam Manseur Rivet
in : Les Petites affiches, 5 juillet 1996, pp. 7-9
Joint au dossier
- Quelques propos sur le principe du consentement en droit médical et hospitalier / Cyril Clément
in : Les Petites affiches, 24 juin 1996, pp. 6-10
Joint au dossier
- Le Statut juridique du corps humain : une construction progressive / Jean-Pierre Duprat
in : Les Petites affiches, 3 juillet 1996, pp. 4-9
Joint au dossier
- Notion de personne et mort, ou le statut juridique du cadavre / Caroline Chabault
in : Les Petites affiches, 3 mai 1996, pp. 4-8
Joint au dossier
- Un regard sur la prestation de chirurgie esthétique/ Dominique Asquinazi-Bailleux
in : Les Petites affiches, 31 juillet 1996, pp. 14-22
Joint au dossier
- Protection du corps humain et/ou protection du corps médical ? Réflexions sur les dispositions pénales des lois 94-653 et 94-654 du 29 juillet 1994, relatives à la protection du corps humain
in : Les Petites affiches, 26 février 1996, p. 4
Joint au dossier
- Le consentement à l'acte médical au regard de la convention européenne des droits de l'homme
in : Les Petites affiches, 18 juin 1997, p. 9
Joint au dossier
- Prélèvement d'organes et indisponibilité du corps humain
in : Les Petites affiches, 11 juillet 1997, p. 34
Joint au dossier
- L'Obligation médicale de soin et l'arrêt du 25 février 1997 / Jacques Delga
in : La Vie judiciaire, semaine du 3 août 1997
Joint au dossier
- Psychiatric, psychosocial, and ethical issues in organ transplantation in General hospital psychiatry, special supplement issue, vol 18, n° 6, nov, 1996
Cote BIUM 115.796
- Ethique et placebo /Francisco de Abajo, Diego Garcia
in : Pour la science, n° 241, nov. 1997, pp. 146-152
Cote BIUM 115.141

BANQUES ET BASES DE DONNEES

ressources électroniques

- MedWeb / Bioethics (Emory University Health Sciences Center Library, USA)
- Bioethics Discussion Pages
- Consortium Ethics Program (USA)
- Ethics Update (USA)
- Code de déontologie : texte intégral et commentaires - Conseil national de l'Ordre
- Les serments médicaux
- <http://www.yahoo.com/Arts/Humanities/Philosophy/Ethics/>
- Bioethics (INSERM) : 08 36 29 00 36
- CCNE (Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé)

ENCEPHALITE SPONGIFORME TRANSMISSIBLE - Cote NLM : WL 348

dossier créé le :	18/04/96
dernière modif. le :	30/10/97

ORGANISMES

liste des organismes

- Organisation mondiale de la santé
Division des maladies émergentes et autres maladies transmissibles
Surveillance et lutte
Dr David Heymann
1211 Genève 27 (Suisse) - Tél : ++41 22 791 2660 - Fax : ++41 22 4198 - E-mail : heymannd@who.ch
- Organisation mondiale de la santé
Relation avec les médias, communication pour la santé et relations publiques
1211 Genève 27 (Suisse) - Tél : ++41 22 791 2535 - Fax : ++41 22 4858
Philippe Stroot - E-mail : stroot@who.ch
- Programme de recherche sur les encéphalopathies spongiformes subaiguës transmissibles (ESST) et les prio

ENSEIGNEMENTS

LEGISLATION

LIVRES ET CHAPITRES DE LIVRES

références bibliographiques de livres

- CHESBRO, B.W. - Transmissible spongiform encephalopathies : scrapie, BSE and related human disorders. Berlin, New York : Springer Verlag, 1991. - (Current topics in microbiology and immunology ; 172)
Cote BIUM 111.357-172
- BEAUVAIS, Pierre ; BILLETTE DE VILLEMUR, Thierry. - Maladie de Creutzfeldt-Jacob et autres maladies à prions. - Paris, Flammarion médecine-sciences, 1996
Cote WL 348 BEA - Joint au dossier
- REIBEL, Sophie. - Encéphalopathie spongiforme bovine : épidémiologie et implications. - Paris : Polytechnica, 1994
Cote BIUM Actu WL 348 REI
- Les maladies lentes à virus et la notion de prions. - in : Histoire des virus / Claude Chastel. - Paris : Boubée, 1992
Cote BIUM 264.256

THESES ET MEMOIRES

- L'Encéphalopathie spongiforme bovine (ou la maladie de la "vache folle") et les autres maladies à prions humaines et animales en 1997 : le médecin généraliste face aux questions / Marianne Le Bihan
Cote BIUM Th. Méd. Paris 5 Necker, 1997, n° 13

CONGRES ET AUTRES DOCUMENTS

références bibliographiques de congrès

- International symposium on prion diseases, Goettingen, nov. 1995
Cote En commande
- International meeting on transmissible spongiform encephalopathies, impact on animal and human health. 1992. Heidelberg in : Developments in biological standardization, 80
Cote BIUM 231.130-80
- Communiqué OMS 28 du 3 avril 1996 : Des experts internationaux proposent des mesures pour limiter la propagation de l'encéphalite spongiforme bovine et ses risques éventuels pour l'être humain
Joint au dossier
- Aide mémoire OMS n° 113, mars 1996, révisé avril 1996 : L'encéphalite spongiforme bovine (ESB)
Joint au dossier
- Rapport de l'Institute for Animal Health, 23 mars 1996 : Transmissible spongiform encephalopathies

Rapport de l'Institute for Animal Health, 23 mars 1996 : Transmissible spongiform encephalopathies
Joint au dossier

- International meetings and the presentations given that concern BSE
Document disponible sur Internet à l'adresse : <http://www.airtime.co.uk/bse/intm.htm>
Joint au dossier
- Prions : les microbes du 3e type arrivent / Guillaume Latzko-Toth Article de 1995 disponible sur Internet à l'adresse : *Joint au dossier*
- Communiqué OMS/38 du 17 mai 1996 : Consultation scientifique sur les encéphalopathies spongiformes humaines et animales
Joint au dossier
- Aide mémoire OMS/180 d'octobre 1997 : Maladie de Creutzfeldt-Jacob
Joint au dossier

PERIODIQUES

références bibliographiques de périodiques

- Neurodegeneration
Cote BIUM 116.628
- Neuropathology and applied neurobiology
Cote BIUM 115.338
- Molecular and chemical neuropathology
Cote BIUM 116.259
- Journal of physiology
Cote BIUM 91.047
- Neuroscience letters
Cote BIUM 96.518
- Bio/Technology
Cote BIUM 116.057
- Acta neuropathologica
Cote BIUM 95.534

ARTICLES DE PERIODIQUES

références bibliographiques d'articles

- Nobel panel rewards prion theory after years of heated debate - in : Nature, 1997, 9 oct., vol.384, n° 6651
Cote BIUM 110.627
- The same prion strain causes vCJD and BSE / Andrew F. Hill, Melanie Desbruslais, Susan Joiner, Katie C. L. Sidle
Ian Gowland, John Collinge, Lawrence J. Doey, Peter Lantos. - in : Nature, 1997, 2 oct., 390, 6650
Cote BIUM 110.627
- Unaltered susceptibility to BSE in transgenic mice expressing human prion protein / J. Collinge, M.S. Palm K.C. Slide - in : Nature, 1995, 121-28 déc. ; 378 (6559) pp. 779-783
Cote BIUM 110.627
- BSE results 'may quell panic' but caution still needed - in Nature, 1995, 121-28 déc. ; 378 (6559) p. 759
Cote BIUM 110.627
- Tubulovesicular structures (TVS) : virus-like particles specific for all subacute spongiform virus encephalopathies - what are they really / P.P. Liberski - in : Arch Immunol Ther Exp 1994, 42 (2), pp. 89-93
Cote BIUM 96.169
- BSE and farm workers / I.C. Shaw - in : Lancet, 1995, 18 nov. ; 346 (8986), p. 1365
Cote BIUM 90.150
- Western blot mapping of disease-specific amyloid in various animal species and humans with transmissible spongiform encephalopathies using a high yield purification method / M. Beekes, E. Baldauf, S. Cassens - in : J. Gen. Virol., 1995, oct. ; 76 (Pt 10), pp. 2567-2576
Cote BIUM 114.595
- The Association between PRP and infectivity in scrapie and BSE infected mouse brain / R.A. Somerville, A.J. Dun - in : Archives of virology, 1996, 14 (2), pp. 275-279
Cote BIUM 94.025
- Creutzfeldt-Jakob disease in a dairy farmer / P.E.M. Smith, M. Zeidler, J.W. Ironside - in International journal of cancer, 1995, 27 sept., 63 (1), pp. 55-57
Cote BIUM 90.503
- Creutzfeldt-Jakob disease and bovine spongiform encephalopathy : any connection - in British medical journal, 1995, 25 nov., 311 (7017), p. 1415
Cote BIUM 90.501

Cote BIUM 90.501

- Who gets Creutzfeldt-Jakob disease / R.M. Ridley, H.F. Baker - in British medical journal 1995, 25 nov., 311 (7017), p. 1419
Cote BIUM 90.501
- Les Maladies à prions / Stanley B. Prusiner - in Pour la Science, 1995, n° 209, mars. pp. 42-50 - Traduction de l'article The Prions diseases paru dans Scientific American en janvier 1995
Cote BIUM 115.451 - Joint au dossier
- Un point commun entre le prion de la vache et celui de l'homme - in Le Quotidien du médecin, 25 avril 1995
Cote BIUM 105.012 - Joint au dossier
- Les risques de transmission du prion bovin à l'homme se précisent / Jean-Yves Nau - in : Le Monde, 26 avril 1995
Cote BIUM 90.501
- Phylogenesis of prion protein / David C. Krakauer, Mark Pagel, T.R.E. Southwood, Paolo M. de A. Zanotto - in : Nature, 25 avril 1996
Cote BIUM 110.627
- Ironing out the wrinkles in the prion strain problem / Denise Grady in Science, vol. 274, n°5295, 20 décembre 1996, p. 2010
Cote BIUM 91.784
- Evidence for the conformation of the pathologic isoform of the prion protein enciphering and propagating prion diversity / Glenn C. Telling, Piero Parchi, Stanley B. Prusiner, [et al.] in Science, vol. 274, n°5295, 20 décembre 1996, pp. 2079-2082
Cote BIUM 91.784
- Le Prion est-il l'agent de la vache folle ? / C.I. Lasmézas, J.P. Deslys, D. Dormont in : La Recherche, 1997, n° 299, pp 46-53
Cote BIUM 114.754

IBANQUES ET BASES DE DONNEES

MEDLINE

question de recherche à utiliser :
ENCEPHALOPATHY BOVINE SPONGIFORM

IBIL

question de recherche à utiliser :
ENCEPHALOPATHIES SPONGIFORMES SUBAIGUES

ressources électroniques

- Institute for Animal Health (IAH), Compton, UK
 - Rapports 1995 sur les encéphalopathies spongiformes bovines
- Wageningen Agricultural University (Pays-Bas)
- Spongiform encephalopathies : links to bSE and CJD resources on the Web (Université du Maryland)
- OMS (Genève)
- INFOBIOGEN. Les prions : données génétiques, moléculaires et structurales
- Petitjean, Stéphane. - La Crise de la vache folle in : Le Courrier de l'environnement de l'INRA, 10 novembre 1996
- Programme de recherche sur les encéphalopathies spongiformes subaiguës transmissibles (ESST) et les prio

TABLE DES MATIERES

REMERCIEMENTS	P.1
INTRODUCTION	P.2
PREMIERE PARTIE : DEFINITION D'UN SERVICE DE REFERENCE	P.3
I. <u>Mise en perspective historique</u>	P.3
I.I. Origine anglo-saxonne : les <i>Reference services</i>	P.3
I.II. Les raisons de leur succès	P.4
I.III. Le particularisme français	P.5
II. <u>Tentative de définition</u>	P.7
II.I. Définition générale	P.7
II.II. Les principes de mise en oeuvre	P.8
II.III. Les services de référence destinés aux chercheurs en sciences humaines	P.13
DEUXIEME PARTIE : LE CADRE D'ETUDE. L'INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE PEDAGOGIQUE ET SES MISSIONS ENVERS LA RECHERCHE EN SCIENCES DE L'EDUCATION.	
I. <u>Les missions</u>	P.16
II. <u>Caractéristiques de l'offre documentaire</u>	P.17
II.I. Description d'ensemble	P.17
II.II. Les collections de l'Institut	P.19
II.III. Les banques de données produites par l'Institut	P.20
II.IV. Les autres ressources documentaires en sciences de l'éducation	P.21
III. <u>Les services offerts par la nouvelle bibliothèque de recherche</u>	P.23
III.I. Le cadre : deux structures en une	P.23
III.II. Description générale du dispositif d'accueil	P.24
III.III. Les deux salles de lecture	P.28
III.IV. Les services distants organisés	P.30
III.V. Les documents d'information	P.31
III.VI. Le personnel en charge du service public	P.33

IV. <u>Usages réels et usages potentiels</u>	P.35
IV.I. Les lecteurs qui se rendent à la bibliothèque	P.35
IV.II. Les usagers des services distants	P.38

TROISIEME PARTIE : PROPOSITIONS D'ACTION	P.41
--	------

I. <u>Fixer des niveaux de référence en cohérence avec la politique de l'établissement</u>	
--	--

II. <u>Les éléments du service de référence</u>	P.43
---	------

II.I. Un lieu d'orientation et de recherche bibliographique	P.43
---	------

II.II. Les espaces de consultation avec des collections en libre accès	P.44
--	------

II.III. Des produits et services documentaires	P.45
--	------

II.IV. Réaliser la bibliothèque sans murs	P.46
---	------

III. <u>Quels moyens ?</u>	P.47
----------------------------	------

III.I. Quels investissements financiers ?	P.47
---	------

III.II. Quelles ressources humaines ?	P.48
---------------------------------------	------

III.III. Evaluation continue	P.50
------------------------------	------

CONCLUSION	P.51
------------	------

ANNEXES

Annexe n°1 : Statistiques de fréquentation

Annexe n°2 : Statistiques du PEB

Annexe n°3 : Sujets de recherche déclarés par les inscrits

Annexe n°4 : Evaluation des demandes de renseignement

Annexe n°5 : Relevé des questions des usagers

Annexe n°6 : La politique de référence et d'accès aux collections de la
Bibliothèque nationale du Québec

Annexe n°7 : Les dossiers d'actualité de la Bibliothèque interuniversitaire de
médecine.

TABLE DES MATIERES