

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

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**La fonction de formation des usagers  
à la bibliothèque Cujas**

**Aline DUBLANGE -ANNABI**

**Sous la direction de Salah DALHOUMI,  
ENSSIB**



1992

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

**Diplôme de Conservateur  
de Bibliothèque**

**MEMOIRE D'ETUDE**

**La fonction de formation des usagers  
à la bibliothèque Cujas**

**Aline DUBLANGE -ANNABI**

**Sous la direction de Salah DALHOUMI,  
ENSSIB**



**Stage effectué à la bibliothèque interuniversitaire Cujas,  
du 10 Aout au 30 Octobre 1992,  
sous la direction d' Andrée CARPENTIER,  
Directeur de la bibliothèque Cujas**

1992  
DCB  
43

**1992**

## REMERCIEMENTS

Je remercie tous ceux qui m'ont aidée à réaliser cette étude, notamment :

- Monsieur S. DALHOUMI, qui a accepté de diriger ce mémoire ;
- Madame A. CARPENTIER, qui m'a accueillie comme stagiaire dans l'établissement qu'elle dirige, et qui m'a très aimablement conseillée et renseignée au cours du stage ;
- Madame A.-M. FERRIER, pour son aide et sa gentillesse ;
- l'ensemble du personnel de Cujas, pour son accueil très sympathique ;
- les responsables de formation des usagers dans les divers établissements visités ou contactés: Madame COURRIERE (B.P.I.), Madame DAVENNE (PARIS XII - Créteil), Madame LEON (PARIS IX - Dauphine), Monsieur LEVIVE (PARIS X - Nanterre), Madame MASSAL (CERGY), Madame SIMONNOT (PARIS I - Tolbiac) et les bibliothécaires de cet établissement, Madame SONNEVILLE (PARIS II - Assas) ;
- Monsieur P. CARBONNE, qui m'a aimablement autorisée à consulter l'E.S.G.B.U. 1991 à la Direction de la Programmation et du Développement Universitaire du Ministère de l'Education Nationale ;

et beaucoup d'autres, que je ne peux citer ici, faute de place...

Mais je tiens à remercier particulièrement et du fond du coeur, Monsieur M. ANNABI, pour sa précieuse collaboration, tant intellectuelle que morale, notamment pour la partie systémique et le traitement de l'enquête.

**MOTS-CLES** : bibliothèque universitaire ; bibliothèque spécialisée ; formation utilisateur ; étudiant ; recherche documentaire ; proposition ; France ; bibliothèque Cujas (Paris).

**KEYWORDS** : university library ; academic library ; user training ; library instruction ; library orientation ; bibliographic instruction ; student ; information retrieval ; France.

**RESUME** :

Cette étude a pour but de proposer une méthodologie d'élaboration de programme de formation des usagers en bibliothèque. Après avoir défini la question, ses enjeux et ses objectifs, puis présenté l'établissement concerné (la B.I.U. Cujas) dans ses spécificités, l'étude a consisté en une analyse de la demande documentaire du public, puis en la détermination de l'offre de la bibliothèque, et en une tentative d'adéquation entre les deux pour aboutir à une proposition de nouvelle fonction à mettre en place, sous la forme d'un programme de formation des usagers en deux niveaux : une formation à l'utilisation de la bibliothèque et une initiation à la recherche documentaire spécialisée.

**ABSTRACT** :

The key purposes of this study, which was realised during a librarian probation, are to propose a methodology for elaborating a library user training program. After defining that, its stakes and goals, and presenting the concerned library (inter-university library Cujas in Paris), the study analyses the user information demand, then determines the library supply, and essays to realise an adequation between them through a new library function to set up, in form of a two-levels user formation program : library orientation and information retrieval instruction.

## INTRODUCTION

=====

"Je ne comprends rien du tout ici : c'est ma première fois, tout va mal"

un lecteur de Cujas

le 19 août 1992

A ceux qui douteraient encore de la nécessité de former les utilisateurs des bibliothèques, cette exclamation d'un malheureux lecteur perdu à Cujas constituerait déjà une réponse indéniable...

Néanmoins, pour appuyer cette étude portant sur la formation des usagers à la bibliothèque Cujas sur des critères plus "institutionnels", nous recourons au rapport Miquel, référence unanime en ce qui concerne les bibliothèques universitaires, ainsi qu'aux textes juridiques et officiels sur ce type de bibliothèque en général et sur la bibliothèque inter-universitaire Cujas précisément. Nous nous inspirerons également des multiples expériences déjà tentées sur ce sujet dans plusieurs pays, notamment anglo-saxons et scandinaves, mais aussi en France. Nous tiendrons bien sûr aussi compte de l'opinion des responsables et du personnel de Cujas sur la question.

### 1) Qu'est-ce qu'une formation des usagers en bibliothèque ?

Avant tout, il convient de définir ce qu'on entend par formation des usagers en bibliothèque: cela consiste à apprendre à des "néophytes" à connaître et utiliser au mieux les ressources et les services des bibliothèques et des organismes documentaires, et, plus largement, les sources et les moyens d'information en leur enseignant les méthodes de recherche documentaire. Plusieurs sens sont donnés à cette expression : familiarisation avec les locaux (orientation), présentation des sources bibliographiques de base sur papier

(dictionnaires, encyclopédies, annuaires, etc.), bibliographie spécialisée dans un domaine scientifique, interrogation de bases de données, etc.

Certains auteurs (LAGHZALI, TESSIER, GIVENS)<sup>1</sup> détaillent quatre niveaux de formation documentaire :

- initiation à la bibliothèque et à ses services ("library orientation") : il s'agit d'apprendre à l'utilisateur à acquérir les connaissances de base sur l'agencement des locaux et le fonctionnement des services de la bibliothèque qu'il fréquente.
- initiation à la recherche en bibliothèque ("library instruction") : cela consiste à enseigner à l'utilisateur comment utiliser au mieux les sources d'information de base dans un domaine donné.
- introduction à la documentation spécialisée ("bibliographic instruction") : l'utilisateur apprend les méthodes de travail applicables à un domaine donné par le recours aux bibliographies spécialisées, aux index de périodiques, ...
- techniques de recherche documentaire : l'utilisateur acquiert une méthodologie de recherche documentaire et de repérage de l'information en vue de maîtriser la documentation dans un domaine donné, par l'interrogation de bases de données, notamment.

Mais la plupart des auteurs regroupent ces quatre étapes en deux grands niveaux :

- l'orientation, qui permet à l'utilisateur de connaître l'agencement des locaux de sa bibliothèque, l'emplacement des services et des outils documentaires, les horaires d'ouverture au public, les conditions de prêt et d'inscription, etc.
- l'instruction, qui enseigne à l'utilisateur une méthodologie de recherche documentaire par l'utilisation des outils bibliographiques.

C'est ce niveau supérieur qui peut être lui-même subdivisé en plusieurs étapes, comme par exemple l'ont fait les auteurs cités plus haut.

Il s'agit là d'une gradation, qui peut se révéler intéressante sur le plan pédagogique, dans le développement du processus intellectuel de recherche de l'information. Cette distinction en deux niveaux est intéressante aussi parce qu'elle reflète les nuances de signification entre les

---

<sup>1</sup> Cité dans PAGE et REID, voir réf. bibliogr. n°9

deux expressions couramment utilisées, souvent de façon synonyme : formation des usagers à l'utilisation de la bibliothèque (orientation) ou à la recherche documentaire (instruction).

Les moyens répertoriés dans la bibliographie consultée sont très variés. Cela va du guide du lecteur jusqu'au programme d'enseignement assisté par ordinateur, en passant par l'audio-visuel (diaporamas, films, vidéocassettes), les démonstrations (séances de travaux pratiques au cours desquelles sont présentés et manipulés les outils documentaires), les visites guidées de la bibliothèque (avec des variantes comme l'audio-tour), les conférences de présentation, etc. Ces moyens s'adressent soit à des groupes, soit à des individus, et impliquent un comportement plus ou moins actif des participants.

Il convient aussi de noter la différence qui existe entre **formation** de l'utilisateur et son **information**, que les Anglo-Saxons nomment "bibliographic first aid" et qui consiste à répondre à un besoin ponctuel par une aide individuelle, sans expliquer la démarche de recherche : il s'agit généralement soit de fournir l'information à l'utilisateur, soit de le diriger vers la source d'information.

La question alors se pose du rôle et de la fonction d'un service d'accueil et de renseignements: peut-il toujours répondre à ces demandes d'information ? n'est-il pas obligé d'assurer une fonction de formation, individuelle, ponctuelle, rapide, donc insatisfaisante aussi bien pour le bibliothécaire que pour l'utilisateur ?

Ce problème est particulièrement aigu à Cujas et nous essaierons de l'approfondir dans la première partie, car ces deux notions de **formation-information**, quoique distinctes, sont liées au sein de la fonction d'accueil du public de la bibliothèque.

## 2) Enjeux de la formation

### 2-1) A l'étranger

Les professionnels des bibliothèques ne s'en rendent peut-être plus compte, mais, pour un usager profane, les systèmes utilisés en bibliothèque sont d'une telle complexité, et, souvent, d'une telle opacité, qu'une initiation à leur utilisation s'avère bien indispensable.

D'après de nombreuses enquêtes réalisées auprès de lecteurs dans les bibliothèques des pays

anglo-saxons<sup>2</sup>, des barrières de communication se dressent entre eux et les bibliothécaires, dans les bâtiments eux-mêmes, dans les catalogues, etc. C'est pourquoi tout programme de formation doit avoir pour base :

- une visite guidée explicative des locaux de la bibliothèque et de leur agencement (pour que le lecteur puisse trouver le chemin vers le document qu'il recherche) ;
- la présentation des catalogues de la bibliothèque et leur maniement (car ils sont souvent incompréhensibles pour un lecteur profane).

Les bibliothécaires anglo-saxons et scandinaves, sensibilisés à cette question depuis des décennies, ont bien compris qu'il est important pour un usager d'assimiler le potentiel que lui offre le bon usage d'une bibliothèque, et que ce n'est pas tout seul, mais avec l'aide du personnel, par le biais d'une formation, qu'il pourra y parvenir. Cet état d'esprit explique les expériences quasi-systématiques, suivies d'évaluation, les recherches menées sur le sujet, qui ont permis d'insuffler aux programmes proposés une dynamique d'adaptation et d'évolution. Rappelons que, dans ces pays, existe depuis longtemps un consensus socio-culturel autour des bibliothèques. On considère généralement que tout contact avec une bibliothèque a une valeur éducative, en tant que partie intégrante de l'apprentissage de la vie ; une formation des usagers est, par conséquent, considérée comme une maximisation de cette valeur et doit donc occuper une place centrale dans l'activité d'une bibliothèque.

L'enjeu d'une formation des usagers, dans ces pays, est donc lié à la dimension socio-éducative des bibliothèques.

## 2-2) en France

La situation française, encore actuellement, est très loin de ces considérations socio-pédagogiques. Il existe peu de textes juridiques sur le sujet, les expériences, lorsqu'elles sont tentées, sont très mal connues, la recherche dans le domaine, déjà quasi-inexistante, ne connaît qu'une diffusion confidentielle, bref, l'intérêt en France pour une formation des usagers

---

<sup>2</sup>citées dans FJALLBRANT et STEVENSON, voir réf. bibliogr. n° 6.

en bibliothèque, est resté dispersé. Existeraient-ils des a-priori d'ordre idéologique, comme l'écrit Martine POULAIN ? :

"Et avant de conclure que toute tentative de guidage sur les niveaux de lisibilité des textes relève du dirigisme et du moralisme, ne devrait-on pas penser au désarroi devant l'inconnu qu'éprouvent bien des lecteurs et notamment les plus démunis d'entre eux. On peut penser en effet qu'un des effets pervers de la multiplicité des documents et des sources est qu'elle nécessite de plus en plus de maîtrise et d'aisance de la part des usagers. A eux (et avec quels outils ?) de savoir maintenant résister à l'accumulation, résister à l'abondance. A eux de savoir hiérarchiser leurs choix, sélectionner selon de multiples critères. C'est dire l'importance et l'enjeu de toute initiation, de toute formation des usagers à la recherche en bibliothèque."<sup>3</sup>

Alors que dans les bibliothèques scolaires et les sections jeunesse, de nombreuses actions d'initiation des élèves à la recherche documentaire ont été menées, nourrissant une réflexion dynamique, l'offre des bibliothèques de lecture publique en direction des adultes est très faible<sup>4</sup>. En comparaison, les bibliothèques universitaires sont un peu mieux loties, car, au moins, il existe quelques textes officiels mentionnant l'importance pour les étudiants d'une formation à la recherche documentaire. Dans le décret du 4 juillet 1985<sup>5</sup>, le titre 1 de l'article 1 affirme la nécessité pour les Services communs de la documentation "de former les utilisateurs à un emploi aussi large que possible des techniques nouvelles d'accès à l'information scientifique et technique", et à l'article 2, une des missions que ces S.C.D. doivent assurer concerne l'enseignement bibliographique et documentaire. Ceci explique probablement que l'E.S.G.B.U.<sup>6</sup> contienne un volet sur la formation des usagers : "formation organisée par le personnel de la bibliothèque à la B.U. pour ses usagers, comprenant les visites, l'enseignement assisté par ordinateur, les groupes d'initiation à la recherche

---

<sup>3</sup>Préface de LE MAREC, voir réf. bibliogr. n° 7.

<sup>4</sup>Dans ce domaine très mal répertorié, la réalisation peut-être la plus connue est menée à la Bibliothèque publique d'information.

<sup>5</sup>Décret n° 85-694, voir réf. bibliogr. n° 1.

<sup>6</sup>Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires.

documentaire informatisée, les cours et TP de groupe et la formation de formateurs, à l'exclusion des cours à caractère véritablement universitaire. Dans le cas des groupes d'initiation à la R.D.I.<sup>7</sup>, compter ici le nombre d'heures d'interrogation".

Le rapport Miquel insiste sur l'importance d'une formation des étudiants à l'utilisation de leur B.U.<sup>8</sup> :

"L'information des usagers, surtout néophytes, sur l'outil proprement dit et son fonctionnement, doit être systématique, diversifiée et attrayante : carte des ressources du Service commun de la documentation, guide du lecteur, montage vidéo, fascicule d'information inclus dans le livret ou guide de l'étudiant, visites accompagnées par petits groupes, accueil individuel sur un problème précis.

**L'activité d'information du public doit être prioritaire** : elle rassemble des tâches d'accueil (inscription, information sur les services offerts, localisation des salles et des services) et d'orientation du lecteur (recherche de cotes, d'ouvrages et manuels, établissement de fiches, bibliographie de base, interrogation des bases de données, gestion des logiciels et animation des ateliers informatiques, etc.). (...)

La fréquentation d'une bibliothèque n'entraîne pas nécessairement son utilisation optimale. Une partie des étudiants (...) reste très timorée dans son utilisation des divers services offerts. Changer cette situation suppose (...) une véritable formation à la méthodologie de base et aux nouvelles technologies de l'information scientifique et technique. C'est chose faite dans certaines universités et certains cursus (...)

La Commission recommande de généraliser cette formation dès le premier cycle, la réflexion sur cette innovation devant se faire avec les enseignants – encore largement indifférents".

Les raisons de cette insistance officielle concernent fondamentalement les processus d'apprentissage des connaissances des étudiants. En effet, si une formation à la recherche documentaire est d'une importance primordiale, c'est que, non seulement elle rend accessible aux étudiants toutes les ressources de leur B.U., mais surtout elle leur permettra de devenir

---

<sup>7</sup>Les sigles sont cités dans le texte : bibliothèque universitaire, travaux pratiques, recherche documentaire informatisée.

<sup>8</sup>MIQUEL, voir réf. bibliogr. n° 8.

plus autonomes dans leur besoin personnel d'information, au cours de leurs études, puis, plus tard, pour leurs recherches scientifiques, leur activité professionnelle, leur vie personnelle. En effet, c'est le processus même de recherche d'information qui peut être développé par l'utilisation globale des ressources de la bibliothèque. Et, dans l'environnement actuel où l'information détient souvent une place stratégique et connaît une croissance exponentielle, il est nécessaire de maîtriser un savoir-faire rigoureux pour chercher, trouver et évaluer cette information.

Sur un plan plus précisément pédagogique, l'organisation méthodique du travail scolaire et universitaire passe par la recherche des documents et le maniement des ouvrages de références (index, tables des matières, dictionnaires, encyclopédies, ...).

Cet aspect pédagogique nous amène à un dernier volet des enjeux d'une formation des usagers en bibliothèque, au second plan mais néanmoins important pour la réussite de tout programme, à savoir l'indispensable collaboration entre enseignants et bibliothécaires, car "en matière d'exploitation des ressources documentaires, le travail en commun du professeur et du documentaliste accroît l'efficacité d'une organisation rationnelle des apprentissages"<sup>9</sup>. En effet, c'est l'enseignant qui peut accorder "à l'étudiant plus d'initiative pour se former à son rythme et selon son niveau de départ. Dans cette perspective, où l'accent est mis sur l'autonomie et le travail personnel de l'étudiant, la fonction documentaire sous toutes ses formes prend une nouvelle ampleur"<sup>10</sup>. Mieux informés et sensibilisés par les bibliothécaires, les enseignants, pourront devenir les prescripteurs de la bibliothèque auprès des étudiants et cette collaboration permettrait de mieux intégrer les bibliothèques dans le système éducatif.

L'enjeu pédagogique de la formation des étudiants à la recherche documentaire est donc primordial, mais, en outre, si l'on se penche sur les quelques enquêtes répertoriées qui ont été effectuées auprès des usagers des B.U. françaises<sup>11</sup>, les étudiants eux-mêmes se plaignent d'être mal informés sur le fonctionnement des services de la bibliothèque et, habitués à se

---

<sup>9</sup>Dispositions ministérielles pour les classes de seconde, première, terminale, voir réf. bibliogr. n°2.

<sup>10</sup>MIQUEL, op. cité.

<sup>11</sup>Par exemple à la B.U. de PARIS-XII Créteil en 1988.

prendre en charge seuls ou à s'entre-aider, ils sont surpris lorsqu'existe une présentation de ces services et regrettent de ne pas les avoir connus plus tôt. La bibliothèque est généralement très fréquentée (même trop, c'est le cas de Cujas où, certains jours, les limites de sa capacité d'accueil sont atteintes), mais son utilisation est limitée par méconnaissance de la diversité des services proposés.

Concernant plus particulièrement Cujas, certains usagers se plaignent par écrit d'un manque d'information sur le fonctionnement de la bibliothèque et réclament même des formations<sup>12</sup>. L'analyse des questions posées au bureau d'accueil, recueillies par sondage au cours de notre stage (partie II) montrera qu'ils n'ont pas tort de dénoncer cette lacune, d'autant que, dans la seconde Convention portant création, organisation et fonctionnement de Cujas<sup>13</sup>, une des missions dévolues à cette bibliothèque inter-universitaire est de favoriser les recherches sur ses collections. Certes, l'expression utilisée est suffisamment vague pour se prêter à des interprétations très diverses, néanmoins la notion d'accessibilité, tant physique qu'intellectuelle, des documents et de l'information nous paraît contenue dans les termes cités.

Mais le plus remarquable dans les textes régissant spécifiquement Cujas, c'est la mention, dans la précédente Convention (datant de 1978 et ayant été en vigueur jusqu'en 1991), d'une mission spécifique de collaboration avec les enseignants à l'initiation des étudiants à la recherche bibliographique et documentaire. Curieusement, cette mission ne figure pas dans la projet de nouvelle Convention mais il est prévu d'y réintégrer ce volet.

De même étaient précisées dans l'ancienne Convention les compétences des Commissions scientifiques consultatives spécialisées, l'une d'entre elles étant chargée de faire des propositions en vue de favoriser l'utilisation des techniques documentaires dans la recherche et l'enseignement, et l'initiation des étudiants à la recherche bibliographique et documentaire. Ces commissions ont été rendues facultatives dans la seconde Convention, mais leurs compétences n'ont pas été reprises par d'autres instances.

Pourtant, le personnel, toutes catégories confondues, est quasi-unanime sur l'utilité d'une formation des usagers dans cette bibliothèque : 90 % des professionnels titulaires de Cujas

---

<sup>12</sup>Voir en annexe des extraits du cahier de suggestions des lecteurs.

<sup>13</sup>Conventions, voir réf. bibliogr. n° 3.

interrogés lors du stage s'en sont déclarés convaincus.

### 3) Objectifs attendus de la fonction de formation

FJALLBRANT et STEVENSON opèrent une distinction entre buts et objectifs d'une formation des usagers en bibliothèque : le but (goal) serait d'ordre général, porterait sur le long terme et concernerait plutôt l'utilisateur ; l'objectif (objective), éventuellement multiple, serait plus précis, voire concret, à court terme et concernerait plutôt la bibliothèque. Ainsi, par exemple, comment trouver l'information recherchée le plus vite possible serait un but (côté usager) ; comment utiliser les fichiers serait un objectif (côté bibliothèque). En fait, en l'absence d'une enquête auprès des usagers de Cujas concernant spécifiquement cette question, et si tant est que des étudiants puissent formaliser très clairement le but qu'ils attendent d'une formation, nous n'emploierons désormais que le terme "objectif", d'autant que nous nous plaçons du point de vue de la bibliothèque, et que ces deux termes, en français, sont quasi-synonymes.

Ces mêmes auteurs classent les objectifs d'une formation en deux types: les objectifs d'ordre cognitif, qui relèvent de la compréhension des concepts (quand l'étudiant demande à utiliser les outils documentaires dont dispose la bibliothèque) ; les objectifs d'ordre affectif, qui permettent plutôt d'obtenir une attitude positive face à la bibliothèque (lorsque l'étudiant s'approprie ces outils pour sa propre recherche). Cette typologie est intéressante car la réussite d'un programme de formation tient, entre autres, à la prise en compte simultanée de ces deux aspects de l'apprentissage des connaissances.

Les objectifs généraux attribués à une formation des usagers en bibliothèque pourraient être les suivants :

- Du point de vue de l'utilisateur : établir un lien entre le sujet recherché et les ressources de la bibliothèque; rendre l'utilisateur plus rationnel, plus performant, dans ses recherches d'information; le rendre confiant dans la pratique de cette bibliothèque particulière et des bibliothèques en général ; le rendre capable d'utiliser au mieux les ressources du réseau de bibliothèques local, national et international ; favoriser la communication et le partage des connaissances ; accroître le niveau de compréhension des nouvelles technologies de l'information,...
- Du point de vue de la bibliothèque : permettre son utilisation adéquate; valoriser l'information qui y est conservée en stimulant son utilisation active ; améliorer la qualité de

sa politique générale et de son image de marque ; rendre l'utilisateur confiant dans les capacités des professionnels des bibliothèques à l'aider dans ses besoins actuels et futurs d'information,...

En bibliothèque universitaire, plus spécifiquement, les principaux objectifs d'une formation sont, du point de vue de l'utilisateur, de familiariser les étudiants à l'utilisation de leur B.U. et, plus généralement, à la recherche documentaire, d'autre part, du point de vue de la bibliothèque, de mieux adapter l'offre de service de l'établissement à la demande documentaire de ses usagers, par le moyen d'un partenariat établi entre enseignants et bibliothécaires.

Les objectifs d'une formation documentaire dispensée sont rarement formulés par écrit. C'est pourtant ce que nous tenterons d'explicitier pour Cujas, à partir des avis du personnel de la bibliothèque, car des objectifs clairement définis et mesurables permettent d'abord d'opérer des choix cohérents, et par la suite de mieux évaluer les résultats. Parce qu'une formation doit avant tout répondre à un besoin, il faut apporter un soin tout particulier à la définition des objectifs, qui seront ensuite traduits en niveaux de formation.

#### 4) Plan de l'étude

Nous avons commencé par une recherche documentaire sur le sujet. La lecture de divers compte-rendus d'expériences nous a fourni les premières bases et les grandes lignes de toute formation. Pour compléter cette recherche d'information, une étude auprès d'autres bibliothèques, sous forme de contacts avec les responsables et de visites sur place, a été effectuée, dans le but de recueillir des idées concrètes sur les formations d'utilisateurs qui soient applicables à Cujas. Parallèlement, sur le terrain, nous avons observé et analysé la demande du public à partir de sondages effectués parmi les utilisateurs (questions posées par les étudiants au bureau d'accueil et questionnaire envoyé à des enseignants), et nous avons dégagé l'offre spécifique de l'établissement.

Après avoir donc, dans cette introduction, défini ce qu'on entend par formation des utilisateurs en bibliothèque, son utilité et ses objectifs, la première partie de ce mémoire présentera un état des lieux concernant la bibliothèque inter-universitaire Cujas, dans la spécificité de son offre de service. La deuxième partie concernera une proposition de formation du public à l'utilisation de la bibliothèque et à la recherche documentaire, en tant que nouvelle fonction structurée, dont la mise en place et l'évaluation seront à tenter postérieurement à ce stage.

## PARTIE I – ANALYSE DE L'EXISTANT

---

### Chapitre 1 : Cujas

#### 1-1) Situation administrative

La bibliothèque Cujas, établie 2 rue Cujas à Paris dans le 5ème arrondissement, est un Service inter-établissements de coopération documentaire, dénommé bibliothèque inter-universitaire, constitué par Convention entre les Universités de Paris-I (Panthéon-Sorbonne) et Paris-II (Panthéon-Assas)<sup>14</sup>.

L'Université Paris-I assure un enseignement en droit et sciences économiques sur trois cycles jusqu'au doctorat. Pour l'année universitaire 1991-1992, elle comptait 35 948 étudiants et 936 enseignants.

Elle possède sa propre bibliothèque universitaire (Tolbiac), sur un de ses sites d'enseignement, dans le 13ème arrondissement, cette bibliothèque étant spécifiquement destinée à accueillir les étudiants des 1er et 2ème cycles.

L'université Paris-II assure un enseignement en droit, sciences économiques et sciences sociales sur trois cycles jusqu'au doctorat. Pour l'année universitaire 1991-1992, elle comptait 17 394 étudiants et 291 enseignants.

Paris-II ne possède pas encore sa propre bibliothèque universitaire mais un projet de nouvel établissement est en cours de réalisation (l'ouverture est prévue pour fin 1994). C'est pourquoi Cujas, bibliothèque de recherche, accueille encore les étudiants des 1er et 2ème cycles et leur assure un service spécifique de prêt.

Une première Convention, portant création, organisation et fonctionnement de la

---

<sup>14</sup>Décret n°91-321, voir réf. bibliogr. n°4.

bibliothèque Cujas, a été signée en 1978 entre Paris–I et Paris–II, l'université de rattachement étant Paris–I : cet établissement sert d'intermédiaire entre la bibliothèque et le Ministère de l'Education Nationale. Cette Convention a été en vigueur jusqu'en 1991, date à laquelle de nouveaux textes réglementaires concernant les bibliothèques universitaires de la région parisienne ont été promulgués. Une seconde Convention a alors été rédigée, selon un modèle–type proposé par les Directeurs de bibliothèques inter–universitaires de Paris, mais n'a, à ce jour (septembre 1992) pas encore été signée par les deux universités, et l'université de rattachement n'a pas encore été spécifiée, alors que la Convention doit être votée par le Conseil d'administration de cet établissement.

C'est pourtant dans ce dernier projet de convention qu'est mentionnée la mission de CADIST<sup>15</sup> en sciences juridiques de Cujas.

Le Conseil de la bibliothèque ne s'est donc pas réuni depuis plus d'un an, sans pour autant que ce vide officiel entraîne une réelle carence d'administration, alors que ce sont ces textes, à la fois réglementaires et contractuels, qui régissent les liens entre Cujas et les universités.

En tant que Service inter–établissement de coopération documentaire, Cujas est dirigé par un Directeur, nommé par le Ministre de l'Education Nationale, après avis du Président de chaque université co–contractante.

Ce Directeur, ou son représentant, participe, avec voix consultative, aux conseils de la bibliothèque universitaire des deux universités, et est invité à leurs différents Conseils pour information sur la vie universitaire et pour les questions concernant la documentation.

Par délégation de pouvoir des Présidents d'université, le Directeur de Cujas gère la bibliothèque, en prépare le budget, le soumet au Conseil de la bibliothèque pour avis puis au Conseil d'administration de l'université de rattachement pour approbation.

Par délégation de pouvoir du Président de l'Université de rattachement, le Directeur de Cujas est ordonnateur secondaire du budget de la bibliothèque et en dirige le personnel.

La bibliothèque Cujas est administrée par un Conseil comprenant des personnalités extérieures, des représentants des étudiants, des enseignants–chercheurs et le Président (ou son

---

<sup>15</sup>Centre d'acquisition et de diffusion de l'information scientifique et technique

représentant) de chaque établissement contractant, et des représentants du personnel de la bibliothèque. Y participent en outre, avec voix consultative, le Directeur de la bibliothèque universitaire des établissements contractants, l'agent comptable de l'université de rattachement, le Directeur des bibliothèques Sainte-Geneviève et La Sorbonne. Il est présidé par l'un des Présidents d'université, assisté d'un enseignant-chercheur. Le Directeur de la bibliothèque participe à ses travaux en tant que rapporteur général et en désigne le secrétaire.

Le Conseil de la bibliothèque est chargé d'établir les règles de fonctionnement du service, d'examiner le budget pour avis, de mettre en place, éventuellement, des commissions scientifiques consultatives de la documentation, de proposer une politique documentaire commune aux établissements contractants.

Sur le plan financier, c'est l'université de rattachement qui reçoit, de la part du Ministère de l'Education Nationale, pour la bibliothèque, une dotation en emplois ainsi que des subventions de fonctionnement et d'équipement, et qui lui affecte les matériels, les documents et les locaux.

La part des droits de bibliothèque des étudiants revenant à la B.I.U., est fixée par la Convention. Jusqu'à présent, la répartition était la suivante : 30 % des droits des étudiants de Paris-I et 78 % de ceux de Paris-II étaient affectés à Cujas. Mais le pourcentage pour Paris-II sera probablement révisé à la baisse avec le projet de bibliothèque universitaire sur le site d'Assas, qui nécessite bien sûr un budget propre. Cette baisse des recettes universitaires entraînerait la fermeture du service de prêt aux étudiants des premiers cycles, maintenu à Cujas jusqu'à présent uniquement en raison de l'absence de bibliothèque universitaire pour Paris-II (ceci est un exemple de décision prise en conseil de la bibliothèque).

Il est à noter que, malgré la possibilité pour une bibliothèque inter-universitaire de recevoir tout autre ressource allouée par les établissements contractants, Cujas n'a pas d'autres recettes universitaires que les droits d'étudiants<sup>16</sup>. En outre, ces droits ne dépassent pas la somme minimale de 105F prévue réglementairement (alors que d'autres universités ont augmenté cette somme pour faire bénéficier la ou les bibliothèques qui en dépendent de ressources supplémentaires).

---

<sup>16</sup>Selon l'E.S.G.B.U. 1990, voir réf. bibliogr. n° 11.

On peut donc constater que les liens officiellement prévus par les textes sont nombreux et étroits entre la bibliothèque et les établissements auxquels elle est rattachée. Mais, dans la réalité quotidienne, sur le plan financier et même administratif comme sur le plan des activités, la collaboration semble beaucoup plus lâche. Or, c'est un point essentiel (et même le préalable indispensable) de la réussite de tout programme de formation des usagers en bibliothèque universitaire, que de s'assurer d'une coopération étroite entre le corps enseignant et les professionnels de la bibliothèque, avec le soutien actif de la Présidence de l'université. Ce point-là sera probablement à considérer en priorité à Cujas, avant de mettre en place un programme de formation qui s'intègre dans le cursus universitaire. C'est aussi pourquoi nous avons envoyé, dans le cadre de cette étude, un questionnaire auprès d'enseignants de Paris-I et Paris-II afin de sonder le degré de leur volonté de collaboration.

#### 1-2) Description de la bibliothèque Cujas

Sur le plan des locaux et de l'organisation interne, Cujas présente aussi des spécificités et des contraintes dont il faut tenir compte.

Les locaux actuels comportent deux bâtiments distincts, l'un datant de la fin du XIXe siècle, l'autre inauguré en 1958, ne communiquant qu'au niveau du Rez-de-chaussée par un hall commun. D'une superficie à peine supérieure à 7000 m<sup>2</sup>, Cujas contient 900 000 documents environ, répartis sur 27 kilomètres de rayonnages (essentiellement sur deux niveaux de sous-sol, 5000 titres seulement étant disponibles en libre-accès). Les ouvrages sont séparés en deux fonds : un fonds général (le plus vaste) et un fonds spécifique à l'emprunt par les étudiants, situé dans une salle à part, dans le deuxième bâtiment et comprenant environ 3000 volumes.

Les 25 000 lecteurs environ inscrits à Cujas (l'inscription est obligatoire pour entrer) disposent de 600 places assises, réparties entre quatre salles : la grande salle de lecture, la salle des périodiques, la salle de bibliographie, la salle des professeurs, sur trois niveaux. Alors que les universités Paris-I et Paris-II comptabilisent plus de 53 000 étudiants, usagers potentiels de Cujas, 10 000 d'entre eux y sont inscrits, 2000 du premier cycle, 3000 du deuxième cycle, 4000 du troisième cycle. Mais le nombre des entrées est beaucoup plus élevé:

650 000 par an<sup>17</sup>.

Pour accueillir ces usagers, le personnel de Cujas comprend 56 personnes titulaires, assistées d'une quinzaine de vacataires et suppléants, et parmi lesquelles 45 professionnels des bibliothèques (catégories A, B, C) assurent un service public : inscription, prêt, communication des documents, renseignements. C'est auprès de ces professionnels que nous avons mené une enquête lors du stage, sur l'utilité et les objectifs d'une formation des usagers à l'utilisation de la bibliothèque.

Le matériel mis à la disposition du public comprend 14 lecteurs de CD ROM (dont certains en réseau), 7 lecteurs de micro-fiches, 2 micro-ordinateurs de consultation de catalogues, 5 imprimantes, 11 photocopieurs, 1 Minitel (deux autres sont prévus fin 1992, sous forme de bornes interrogeables directement par les usagers).

Pour ce qui est des catalogues de Cujas, leur nombre est très élevé et leurs formes diverses, ce qui ne rend pas leur consultation aisée. On peut dénombrer jusqu'à 13 fichiers manuels (dans des tiroirs) entre les différentes salles ! A cela s'ajoutent CDQL<sup>18</sup>, CITCIL<sup>19</sup>, le répertoire imprimé des périodiques<sup>20</sup>, une liste mensuelle des nouvelles acquisitions<sup>21</sup>, et diverses autres listes.

On le voit, il y a là de quoi rendre perplexe plus d'un lecteur ! Il faut néanmoins préciser que cette situation est due à la phase transitoire d'informatisation des catalogues : d'ici quelques années, les lecteurs de Cujas n'auront plus à leur disposition qu'une batterie de terminaux.

Mais l'intégration des différentes fonctions informatisées n'étant pas encore à l'ordre du jour,

---

<sup>17</sup>Un portillon automatique couplé avec un compteur a été installé à l'entrée de la salle de lecture en novembre 1990.

<sup>18</sup>CD-ROM du Quartier Latin : catalogue informatisé de Cujas depuis 1998 ainsi que les catalogues informatisés des bibliothèques Sainte-Geneviève et de la Sorbonne.

<sup>19</sup>Catalogue Informatisé des Thèses de Cujas Interrogeable par les Lecteurs (depuis 1987).

<sup>20</sup>Il s'agit d'un extrait du Catalogue collectif national des publications en série, comprenant les cotes de Cujas.

<sup>21</sup>Il s'agit des notices cataloguées récemment dans le réseau OCLC, classées par ordre alphabétique d'auteurs, en attendant la mise à jour (trimestrielle) du CD-ROM

il leur faudra quand même interroger plusieurs fichiers différents pour obtenir une information complète. En outre, la consultation de plusieurs CD-ROM en réseau sur un même appareil, supposera une attention encore plus soutenue, donc une difficulté supplémentaire pour le lecteur.

Après cette petite incursion dans l'avenir, revenons une dernière fois sur les statistiques : en 1991, la période de fréquentation la plus intense s'est étalée sur les mois de novembre, décembre et mars, suivis de février, avril, janvier, c'est-à-dire que les cinquante jours les plus denses se concentrent sur six mois. Ce point sera à prendre en considération pour décider de la période la plus favorable à l'organisation des formations.

### 1-3) Services proposés aux lecteurs

#### 1-3-1- Communication des documents

Si l'ouvrage est conservé en magasin (ce qui représente la grande majorité des cas), le lecteur doit chercher un bulletin de demande, rechercher dans les catalogues les références précises (nom d'auteur, titre, année de publication, cote), déposer le bulletin dûment rempli au guichet n° 3 de la salle de lecture, avec sa carte de lecteur. Les demandes sont limitées à deux et l'attente pour la communication des documents varie entre 20 et 45 minutes (selon l'affluence). Le même principe est utilisé en salle des périodiques pour l'année en cours. Si un ouvrage est conservé en réserve (livres anciens, chers, illustrés, rares, etc.), la communication en est différée d'une demi-journée.

#### 1-3-2- Prêt à domicile

Les conditions de prêt dépendent du statut de l'utilisateur et les différentes cartes de lecteurs sont au nombre de six. L'une de ces catégories n'autorise aucun prêt à domicile. Non seulement donc la carte est obligatoire pour accéder à la bibliothèque (par le portillon automatique), mais, en outre, elle conditionne la communication et l'emprunt des documents, en aiguillant vers l'un des deux fonds empruntables. En effet, il existe à Cujas, pour le moment, deux fonds distincts et deux bureaux séparés d'inscription et de prêt selon le statut de l'utilisateur.

### 1-3-2-1- Prêt enseignant

Le bureau d'inscription et de prêt pour les enseignants et étudiants en thèse est situé à l'entrée de la salle de lecture. Le fonds empruntable pour les quatre catégories d'utilisateurs concernés est conservé en magasin (dans les sous-sols), deux catégories de ces lecteurs y ayant accès directement. Les conditions de prêt sont mentionnées sur un papier collé sur un terminal du bureau.

Lors du stage, nous avons constaté qu'au moment de l'inscription d'un usager, les modalités de communication des documents (consultation uniquement ou prêt, selon le type de carte) ne lui étaient pas précisées, et le guide du lecteur, qui ne contient que des renseignements très généraux sur ce sujet (et renvoie même au personnel du bureau !), n'est pas systématiquement distribué.

### 1-3-2-2- Prêt étudiant

Le bureau d'inscription et de prêt pour les étudiants des 1er, 2ème, 3ème cycles (D.E.A.) de Paris-I et Paris-II est situé au premier étage au-dessus du hall d'entrée de Cujas. Le fonds empruntable, spécifique (manuels, photocopiés, thèses éditées, précis) est conservé dans la même salle, en accès indirect. Les conditions de prêt sont mentionnées sur un papier manuscrit affiché sur un côté de rayonnage.

Lors de l'inscription d'un étudiant, les modalités de prêt lui sont précisées, le personnel distribue systématiquement le guide du lecteur, réoriente éventuellement vers les autres salles, reçoit (et répercute auprès du service interne des acquisitions) les suggestions d'achat des étudiants.

Le fonctionnement actuel du service du prêt étudiant dans sa fonction d'accueil des utilisateurs nous paraît un bon modèle à suivre pour le fonctionnement du futur bureau général d'inscription, car un premier arrivant à Cujas, quel que soit son niveau universitaire, a besoin d'un minimum de "clés" pour se consacrer uniquement à la recherche de l'information dont il a besoin, au lieu de perdre du temps à tenter de déchiffrer les arcanes des lieux.

Le système informatisé de prêt occupe une place importante dans le dispositif de recherche d'un document puisque c'est le seul fichier pouvant renseigner sur la disponibilité des ouvrages : si, par exemple, un document n'est pas à sa place en rayon, le lecteur doit

demander l'interrogation du système Mobibop par le personnel du prêt enseignant, à condition de disposer de la cote, pour savoir s'il n'aurait pas été emprunté.

Actuellement, les prêts s'élèvent à 200 000 par an<sup>22</sup> dans les deux fonds. Une étude détaillée de l'enquête de 1988<sup>23</sup> pourrait déterminer si ce service de prêt à domicile fonctionne de façon satisfaisante. En tout état de cause, la politique de Cujas s'orientera plutôt, à moyen terme, vers une réduction de ce service, peu compatible avec sa mission de bibliothèque de recherche.

### 1-3-3) Renseignements

Ce service est situé au bureau d'accueil de la salle de lecture, et nous développerons son rôle au chapitre suivant.

Mais la demande d'information n'existe pas qu'à ce bureau et tout le personnel en service public (aux guichets, aux bureaux de prêt) doit répondre à de multiples questions qui vont d'une demande de photocopies d'un ouvrage à feuillets mobiles, à une recherche sur un sujet, en passant par l'emplacement d'un périodique selon l'année de publication, l'explication d'une référence trouvée dans un ouvrage, la façon dont remplir un bulletin de demande, les fonds d'autres bibliothèques, etc<sup>24</sup>.

### 1-3-4) Prêt entre bibliothèques (P.E.B.)

Ce service, présenté dans le guide du lecteur, est situé dans un bureau, hors des espaces publics. Les lecteurs intéressés doivent demander un bulletin soit au guichet n° 1 (pour le prêt en France), soit au bureau d'accueil (pour le prêt à l'étranger). Dans ce dernier cas, le bibliothécaire est censé opérer les vérifications nécessaires dans les fichiers de Cujas. Les

---

<sup>22</sup>Le prêt est informatisé depuis 1987 par le système Mobibop.

<sup>23</sup>Enquête auprès des utilisateurs de la bibliothèque Cujas du 2 au 21 mai 1988 (voir questionnaire en annexe)..

<sup>24</sup>Exemples tirés de sondages effectués lors du stage aux différents guichets et bureaux de prêt de Cujas.

statistiques de demandes de la part des usagers de Cujas se situent aux alentours de 750 par an. L'écart paraît important entre ces chiffres et la fréquentation de l'établissement, et s'explique en grande partie par la richesse des fonds de Cujas : en tant qu'organisme fournisseur, son activité est beaucoup plus considérable. Mais ce service est-il suffisamment connu des usagers de Cujas ? Là encore, l'enquête de 1988 pourrait apporter des éléments de réflexion.

#### 1-3-5) SEDAC (Service de Documentation Automatisée de Cujas)

Ouvert en 1978, ce service de deux personnes, payant, se consacre à l'interrogation de bases de données en ligne (environ 400), dans le domaine des sciences juridiques, économiques et politiques, à destination des étudiants à partir de la maîtrise et des professionnels, ainsi qu'à la constitution de revues de presse sur des sujets d'actualité. Il effectue environ 900 interrogations et reçoit près de 2000 personnes par an.

#### 1-3-6- Périodiques<sup>25</sup>

Les périodiques de l'année en cours (environ 3 700 titres) sont conservés en accès indirect dans la salle des périodiques (au premier étage) où sont également un certain nombre de titres en libre-accès (la liste en est affichée près de la porte d'entrée ainsi qu'en salle de lecture, près de l'escalier). Les lecteurs y disposent du répertoire imprimé des périodiques de Cujas, du CD ROM Myriade, du système de gestion informatisé Datatrek permettant de connaître l'état des collections, d'une liste des sommaires des principales revues juridiques françaises, de dossiers d'actualité.

Malgré cette abondance d'outils de recherche, les lecteurs sont le plus souvent perplexes sur ce qu'ils peuvent trouver dans cette salle : que signifie "l'année en cours" d'un titre ? quels sont les titres en libre-accès ? sur combien d'années ? quelles sont les années conservées en

---

<sup>25</sup>Dans un souci de clarté de l'illustration, nous avons dessiné le plan des salles de bibliographie, des périodiques, des publications inter-gouvernementales, à l'occasion du stage, sur le modèle du plan de la salle de lecture figurant dans le guide du lecteur (voir en annexe).

magasin ? etc.<sup>26</sup>. Pour cela, les lecteurs peuvent obtenir une aide au guichet de communication des documents, mais, aucun service de renseignements bibliographiques n'étant prévu dans cette salle, ils sont renvoyés fréquemment au bureau d'accueil de la salle de lecture (au rez-de-chaussée)

L'observation, au cours du stage, du comportement des usagers dans cette salle indique clairement qu'un effort particulier d'information et de formation du public devrait y être consacré.

### 1-3-7) Publications inter-gouvernementales <sup>25</sup>

Cujas est dépositaire des publications de l'Organisation des Nations Unies et, en tant que Centre de documentation européenne, de celles de la Communauté Economique Européenne. Les monographies et les périodiques sont conservés dans le fonds général et doivent donc être recherchés dans les différents catalogues de la bibliothèque. La salle des publications inter-gouvernementales elle-même contient, en accès semi-direct, les documents miméographiés des organismes internationaux ainsi que des dossiers d'actualité. Remarquons au passage que ce type de dossiers se retrouve donc dans trois espaces différents de la bibliothèque, sans coordination réelle entre les services, et sans véritable information systématique du public. C'est un exemple manifeste de l'absence de valorisation des ressources de Cujas.

Bibliothèque de recherche, fonctionnant avec trois personnes, le service des publications inter-gouvernementales s'adresse à un public d'enseignants et d'étudiants (niveau 3ème cycle et au-delà) et a répondu à plus de 1000 demandes de consultation de documents archivés en 1990.

Sur demande des lecteurs, le personnel (spécifique à ce service) fournit des informations sur l'utilisation de la salle.

Des contacts étroits sont entretenus, d'une part avec le SEDAC (la plupart des documents référencés dans les bases de données se trouvent à Cujas), d'autre part avec le bureau d'accueil (les deux conservateurs de ce service assurent des permanences en salle de lecture), ainsi qu'à

---

<sup>26</sup>Exemples tirés de sondages effectués lors du stage au guichet de la salle des périodiques.

l'extérieur, avec les autres centres de documentation spécialisés.

Ce service, exemplaire dans son fonctionnement et ses relations privilégiées avec son public spécifique, trouverait naturellement sa place dans une formation à la recherche documentaire spécialisée.

### 1-3-8) Salle de bibliographie <sup>25</sup>

Située au deuxième étage, à côté du SEDAC, la salle de bibliographie propose les ouvrages de références en libre-accès total (selon la classification de la Bibliothèque du Congrès), les périodiques de bibliographie (c'est donc un troisième espace possible où rechercher une revue...) ainsi que l'interrogation de CD ROM juridiques. Cette salle, dont la richesse des ressources est mal connue des usagers (voire du personnel de Cujas), sert le plus souvent de simple salle de travail lorsque les autres espaces sont saturés.

Pour se retrouver dans cette abondance de procédures diverses, l'utilisateur dispose (mais pas toujours, nous l'avons vu) d'un guide du lecteur imprimé, d'une présentation soignée (couverture glacée) contenant

cinq feuilles (recto-verso) de couleurs, expliquant le fonctionnement des divers services de Cujas : horaires d'ouverture, fonds, conditions d'inscription et de communication des documents, plan de la salle de lecture.<sup>27</sup>, catalogues, conditions de prêt (à domicile et entre bibliothèques), SEDAC, publications inter-gouvernementales.

Ce document est donc très détaillé (sauf, nous l'avons remarqué, au sujet des conditions précises de prêt, ainsi que de la communication des ouvrages en réserve), peut-être même trop pour les nouveaux inscrits. Il pourrait plutôt servir utilement de support écrit à une formation spécialisée à destination d'utilisateurs spécifiques.

---

<sup>27</sup>La photocopie figure en annexe..

## Chapitre 2 : Aide aux usagers

### 2-1) Bureau d'accueil

Pour répondre à leurs demandes de renseignements, les usagers de Cujas peuvent recourir à un professionnel des bibliothèques (catégorie A ou B) qui assure une permanence au bureau d'accueil de la salle de lecture, et qui dispose, pour le seconder dans cette fonction, des catalogues de la bibliothèque (CDQL, répertoire des périodiques) et de nombreux documents de références (Minitel, microfiches, guide du lecteur, listes d'autorités, répertoires, dictionnaires, brochures, guides, etc.). L'analyse des questions posées par les lecteurs à ce bureau montre la diversité des demandes auxquelles le personnel doit faire face<sup>28</sup>. Pour cela, il dispose, outre ses propres connaissances personnelles (certains ont une formation juridique ou économique) et son expérience de l'établissement, de guides bibliographiques<sup>29</sup> et d'une documentation interne sur le fonctionnement de la bibliothèque (notes de service, etc.).

L'intitulé de ce bureau ("accueil") suggère aux usagers que c'est là le lieu où on peut poser toute question relative à la bibliothèque et son fonctionnement (photocopieurs, bulletins de demande, utilisation des catalogues, etc.). Pourtant, la conception du personnel assurant ces permanences penche plutôt vers un service de renseignements bibliographiques. Du coup, les deux fonctions sont assumées en même temps, ce qui représente un poids très lourd pour ce service, actuellement. A cela se superposent les deux grandes catégories de demandes citées dans l'introduction, celles de type information (ponctuelle, individuelle, précise) et celles de type formation (générale, universelle, répétitive). Alors que la recherche documentaire sur un sujet relève incontestablement d'un service d'accueil et de renseignements, les demandes répétées concernant le maniement des catalogues ou des outils documentaires pourraient utilement être prises en charge par des sessions collectives de formation.

### 2-2) SEDAC

Le SEDAC est le seul service de Cujas dont le personnel assure actuellement une activité

---

<sup>28</sup>Le détail de cette analyse figure dans le chapitre 1 de la deuxième partie de ce mémoire.

<sup>29</sup>Ces guides sont constitués d'extraits d'ouvrages de références, de catalogues d'éditeurs, de cours de bibliographie spécialisée. Quelques pages d'exemple figurent en annexe.

de formation : en 1990, 120 heures y ont été consacrées. Il est cependant à noter que ces formations, qu'elles se passent dans les locaux de la bibliothèque ou à l'extérieur, sont la plupart du temps assurées hors service, sur le temps des congés légaux, quelquefois sur la base d'une rémunération personnelle, et ne concernent pas uniquement le public de Cujas. La seule exception en 1990 a été un enseignement d'environ vingt-cinq heures, intégré dans le cursus universitaire, pour les étudiants en DEUST d'informatique, droit et systèmes d'information de Paris-I, portant sur la documentation juridique générale et l'interrogation de bases de données. Cette expérience pédagogique accumulée au fil des années par le personnel du SEDAC en matière de conseil et de formation est une richesse précieuse pour le développement à Cujas d'un service spécifique de formation des usagers.

### 2-3) Projets à l'étude

En 1991, le Conseil de la bibliothèque avait projeté de lancer une enquête auprès des lecteurs sur l'utilisation de CDQL. La maquette du questionnaire a circulé pour avis auprès du personnel de Cujas, et le projet n'a finalement pas été retenu.

Toujours concernant CDQL, un projet de rédaction d'un mode d'emploi avait aussi été à l'étude (rappelons que la demande des lecteurs est très forte sur ce point précis : voir le cahier de suggestions en annexe), mais n'a toujours pas abouti pour le moment.

Le SEDAC a en projet la création d'une Unité de Valeur de documentation juridique informatisée (environ trente heures de cours) pour des étudiants de 3ème cycle, en collaboration avec l'URFIST<sup>30</sup> de Paris et essentiellement consacrée aux bases de données en ligne. Les négociations sont en cours.

Autour du SEDAC a pris corps aussi un autre projet de plus grande envergure : la création, d'ici probablement 1994, d'un nouveau service de télé-références (réponses personnalisées par téléphone, Fax, courrier, etc.) dans des locaux spécifiques extérieurs aux espaces de lecture (à la place de l'actuelle salle de prêt étudiant). Ce service permettra une valorisation importante des ressources de Cujas tout en satisfaisant d'autres catégories d'usagers que ceux qui fréquentent actuellement cette bibliothèque.

---

<sup>30</sup>Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique.

A beaucoup plus court terme, puisque l'ouverture est prévue courant novembre 1992, un nouveau bureau général d'inscription va être installé à l'entrée de la bibliothèque, scindant ainsi pour les enseignants les fonctions d'inscription et de prêt.

### Chapitre 3 : la fonction de formation, nouvelle offre de service à Cujas

De cette description des spécificités et contraintes locales découle la nécessité de la mise en place d'un nouveau service concernant la formation des usagers : le fonctionnement de Cujas est d'une telle complexité que les lecteurs ont indéniablement besoin d'aide dans leurs recherches, en plus de la fonction assurée actuellement par le bureau d'accueil. Le bénéfice en tant que nouvelle offre paraît évident pour les usagers ; il existe aussi, à notre avis, pour le fonctionnement interne de la bibliothèque, en tant que nouvelle fonction qui pourrait jouer un rôle de marketing des autres services déjà existants, par la valorisation de leurs potentialités, donc des ressources de toute la bibliothèque. Nous touchons là à la question de l'efficacité de la bibliothèque, et, dans cette optique, on peut considérer que la mise en place d'une fonction de formation permettrait d'augmenter la rentabilité (au sens de service public) de l'établissement en réduisant les coûts en temps (donc en argent) de recherche documentaire et en maximisant l'utilisation de la bibliothèque. Ainsi pourrait-on considérer ce nouveau service rendu aux usagers, à la fois en tant qu'offre (vers le public) et en tant que fonction (interne).

Cette offre de service pourrait être schématisée de la manière représentée ci-dessous, en utilisant la théorie des systèmes : en effet, on peut considérer la bibliothèque comme un système (boîte noire), qui a pour entrée la demande documentaire d'un usager, et comme sortie son objectif de recherche documentaire.

Un certain nombre ( $y$ ) d'utilisateurs ont une recherche documentaire à mener. Pour cela, ils entrent dans la bibliothèque, utilisent ses ressources de façon plus ou moins adéquate, et en ressortent, soit en ayant atteint leur objectif, soit sans y être parvenu. Dans ce deuxième cas, un certain nombre d'entre eux ( $y - x$ ) vont recommencer leur recherche (effet de feed-back), soit de nouveau dans la bibliothèque, soit ailleurs (schéma n° 1).

– 1ère hypothèse : avec une fonction d'aide aux usagers

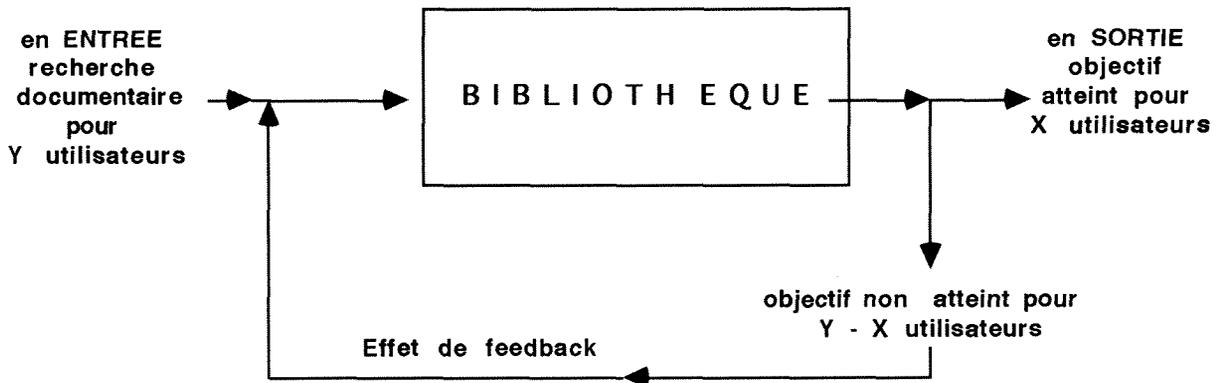
Les utilisateurs "bredouilles" soit recommencent leur recherche directement, soit s'adressent au bureau d'accueil et y posent un nombre (n) de questions. Le personnel de l'accueil leur fournit des réponses soit de type information, soit de type formation, grâce auxquelles les utilisateurs pourront atteindre leur objectif documentaire par une utilisation adéquate de la bibliothèque. C'est la situation actuelle de la bibliothèque Cujas (schéma n° 2).

– 2ème hypothèse : avec une fonction de formation des usagers

Le premier contact des nouveaux utilisateurs avec la bibliothèque passe par le bureau d'accueil et d'inscription, où ils reçoivent une information de base sur le fonctionnement de la bibliothèque. Ensuite, avant d'entamer une recherche documentaire, ils peuvent bénéficier d'une formation sur l'organisation et les services de l'établissement. Les utilisateurs confirmés peuvent suivre une formation à la recherche documentaire spécialisée (ces derniers ont donc le choix entre soit utiliser seuls la bibliothèque, soit s'adresser au bureau d'accueil pour une information bibliographique, soit apprendre à acquérir une méthodologie de recherche documentaire). Ce double dispositif permet d'une part à un plus grand nombre d'usagers d'atteindre leur objectif, d'autre part de répartir de manière équilibrée les fonctions de formation (par séances collectives) et d'information (du ressort des services d'accueil). Ainsi, le nombre des questions posées au bureau d'accueil et de renseignements peut-il être diminué de moitié environ, limitées à des questions de type information (selon le schéma n° 3).

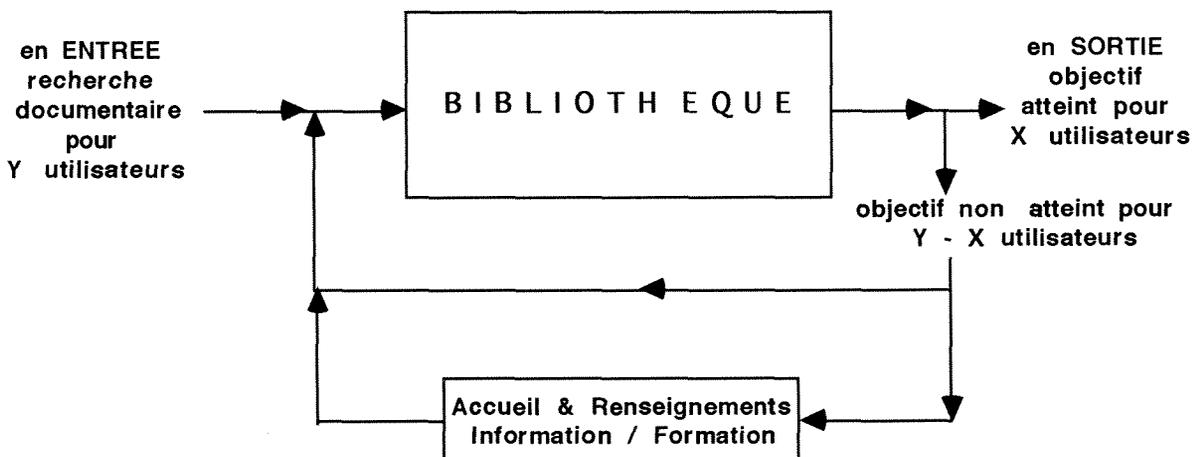
Comme toute schématisation, cet essai de représentation systémique des fonctions de formation et d'information du public dans une bibliothèque est certes réductrice, mais elle permet néanmoins, à notre avis, par sa simplification même, d'éclaircir le problème et d'en mettre en évidence les points fondamentaux. Nous avons traité, dans cette première partie, la première hypothèse, qui représente l'état actuel de la situation à Cujas. Nous présentons, dans la partie suivante, une démarche d'élaboration de programmes de formation qui devraient permettre d'améliorer cette situation donnée, selon l'hypothèse décrite par le schéma n° 3.

## Schéma n°1



Représentation systémique d'une  
recherche documentaire en bibliothèque

## Schéma n°2



Représentation systémique de la fonction  
d'accueil et de renseignements  
bibliographiques en bibliothèque  
(cas de la bibliothèque Cujas)



## PARTIE II : LA FONCTION DE FORMATION DES USAGERS

=====

### Chapitre 1 : Adéquation offre – demande

Avant d'élaborer une proposition de programme de formation adapté à Cujas, quatre étapes sont à respecter :

- 1 – analyse des besoins : recueil et analyse de la demande, identification des besoins, traduction de ces besoins en objectifs de formation, puis de ces objectifs en niveaux de formation ;
- 2 – préparation du dispositif : information des participants, recrutement des formateurs et des personnes–ressources, coordination pédagogique;
- 3 – planification de la formation : détermination des objectifs et des démarches pédagogiques ainsi que des contenus des programmes, choix des supports pédagogiques ;
- 4 – mise en oeuvre de la formation et évaluation.

La première étape sera traitée dans le premier chapitre, les deux étapes suivantes dans les deux autres chapitres de cette partie. Nous aborderons également la quatrième étape, qui sera à prévoir ultérieurement, après une phase de test.

#### **1-1) Etape 1 : analyse de la demande**

Avant de mettre en place une quelconque offre nouvelle de service, il est évidemment indispensable de connaître la demande. Notre travail a donc consisté à recueillir la demande documentaire du public de Cujas, à l'analyser pour identifier les besoins réels, pour ensuite pouvoir déterminer, en réponse, une offre adaptée.

##### **1-1-1) Etudes effectuées lors du stage**

Nous avons effectué l'analyse de la demande documentaire du public de Cujas selon trois axes : par sondages directs de l'ensemble des usagers, par une enquête auprès des prescripteurs d'un public spécifique, par la synthèse des expériences menées dans des établissements similaires.

## 1 – Sondages au bureau d'accueil

Le but des sondages effectués au bureau d'accueil était d'établir une typologie de la demande directe afin de discerner d'éventuels niveaux qu'il serait alors possible de traduire sur le plan de la formation proposée. Ces sondages se sont déroulés en deux fois lors du stage (pendant les semaines du 18 au 21 août 1992 et du 15 au 19 septembre 1992) ; et nous avons établi un rapprochement avec les données recueillies par une bibliothécaire de Cujas, en décembre 1991, lors d'un travail similaire. La synthèse obtenue aboutit à six catégories de questions : renseignements bibliographiques, renseignements spécialisés, cas particuliers, services, fichiers, localisations.

- Les demandes d'ordre bibliographique (24 % des questions posées) se subdivisent elles-mêmes en trois types : où ? (dans quoi peut-on trouver les conventions internationales, par exemple) ; quoi ? (intitulé incertain d'un document ou d'un sujet) ; comment ? (recherche sur un sujet).
- Les demandes spécifiques sont très peu nombreuses (3 %), ce qui tendrait à prouver que, lorsque les lecteurs de cette bibliothèque de recherche, ont un travail documentaire un peu pointu à mener, ils ne s'adressent pas au bureau d'accueil (ce point serait intéressant à élucider).
- Les cas particuliers (15 %) sont de deux ordres : les questions particulières (10 % seulement de cette catégorie : ouvrages très récents pas encore acquis par la bibliothèque, par exemple); les problèmes liés à la phase transitoire d'informatisation de Cujas, que nous avons évoqués dans la première partie (90 % de ces cas particuliers).
- Les services (13 %) se subdivisent en trois sous-catégories : quoi ? (sur les CADIST, le SEDAC, le PEB,...) ; comment ? (les conditions de prêt et de consultation des documents) ; le matériel (photocopieurs, lecteurs de micro-fiches, ...).
- Les questions sur les catalogues de la bibliothèque atteignent 18 % : quels fichiers utiliser, comment,...
- Enfin, ce sont les localisations qui représentent la plus forte proportion (27 %), notamment concernant les périodiques ; c'est probablement lié à la disposition particulière des locaux et à une signalétique insuffisante.

Pour illustrer ces pourcentages, quelques "perles" ou la parole aux lecteurs :

*"Vous n'avez pas les livres en libre-accès sur micro-fiches ?"*

*"Où peut-on trouver un livre avec une cote ?"*

*"Dans le fichier, vous n'avez que des catalogues ? J'ai déjà cherché, il n'y avait que des catalogues. Il n'y a pas de cours ?"*

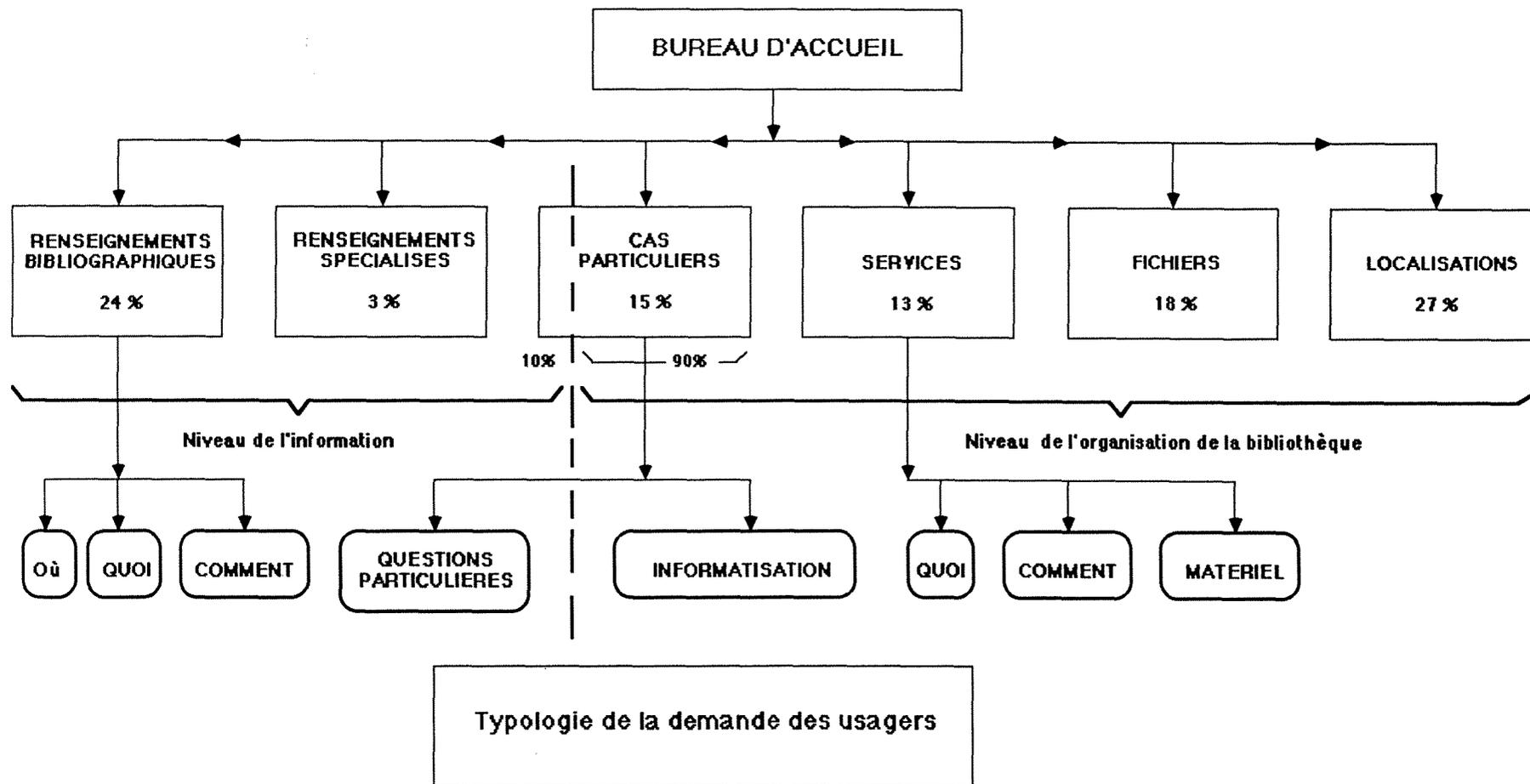
*"Les livres ne sont pas quelque part ici ?"*

C'est là que le bibliothécaire doit utiliser certaines techniques de communication (la reformulation, par exemple), pour parvenir à savoir ce que le lecteur cherche exactement, au-delà des bribes de jargon professionnel qu'il essaie courageusement d'employer... Il s'agissait en fait, dans le premier cas, du catalogue de la bibliothèque (la personne avait déjà cherché sur CDQL sans en comprendre le fonctionnement) ; dans le deuxième cas, de la procédure de consultation d'un ouvrage conservé en magasin ; dans le troisième cas, de cours photocopiés, là encore après de vains essais sur CDQL ; dans le dernier cas, d'un lecteur s'adressant au guichet de communication des documents, en désespoir de cause, après des recherches infructueuses dans les multiples fichiers...

Un autre exemple est tout aussi révélateur : un lecteur cherchant un sujet précis, n'ayant pas tenté de recherches sur CDQL par ignorance avouée des ordinateurs, est orienté vers les fichiers-matière manuels et finit par errer parmi les fichiers auteurs...

Ces quelques cas illustrent combien il est difficile, parfois, au travers de la demande exprimée, d'identifier les besoins réels. C'est après ce travail de reformulation de la demande qu'on peut arriver à une classification.

Les six catégories de demandes présentées ci-dessus se regroupent en deux niveaux : les questions bibliographiques, les questions spécialisées et une petite partie des cas particuliers (10 %) portent sur des renseignements ponctuels ; les questions sur les services, les catalogues, les localisations et la majorité des cas particuliers relèvent de l'organisation et du fonctionnement interne de Cujas (voir schéma n° 4).



Le premier niveau (qui relève plutôt de l'information) représente 42 % de la demande, et même moins si on ne garde que 10 % des cas particuliers.

Le deuxième niveau constitue la majorité de la demande (plus de 58 %). Or, c'est le type même de questions qui pourraient être traitées dans le cadre d'une **formation** : recherche d'un ouvrage quelle que soit sa date de publication, conditions de communication des documents, recherche dans les catalogues informatisés, localisation d'un document, etc. Cela soulagerait d'autant la tâche du bibliothécaire à l'accueil pour qu'il puisse se consacrer davantage aux renseignements bibliographiques spécifiques à Cujas, ce qui est sa fonction première à ce poste.

## 2 – Enquête auprès des enseignants

Nous sommes partis du principe que l'avis des directeurs de recherche représentait bien les besoins documentaires des étudiants–chercheurs. Les objectifs de cette enquête menée auprès des enseignants de Paris–I et Paris–II assurant un enseignement de troisième cycle (niveau D.E.A. ou D.E.S.S.) en droit, sont multiples : mieux cerner les besoins documentaires d'utilisateurs spécifiques (les chercheurs "débutants") par le biais des prescripteurs (leur directeur de recherche) ; tester le degré de volonté de collaboration des enseignants intéressés par une formation ; rassembler des idées concrètes pour mettre au point un programme d'initiation à la recherche documentaire<sup>31</sup>. L'enquête a été exhaustive auprès de la population décrite ci–dessus. Nous avons supposé par hypothèse que ceux qui ont répondu sont les seuls qui sont concernés par une formation des étudiants à la recherche documentaire (sauf quelques cas, en nombre probablement négligeable, d'absence ou d'empêchement en cette période de l'année universitaire), et nous avons donc analysé directement les résultats de cet ensemble qui constitue toute la population déterminée. Il ne s'agit donc pas d'un échantillon – test dont il faudrait valider la représentativité afin d'extrapoler sur un ensemble total, mais bien de toute la population de base elle–même, à savoir les enseignants en droit des universités co–contractantes de Cujas, responsables d'un enseignement de 3ème cycle et sensibles au problème de la formation de leurs étudiants à la recherche documentaire.

---

<sup>31</sup> Ce questionnaire figure en annexe.

Cette enquête s'est déroulée du 21 septembre au 10 octobre 1992, c'est-à-dire en un laps de temps très réduit et à une période, imposée par le moment du stage, peu favorable dans l'année universitaire puisque les enseignements de 3ème cycle n'ont pas encore repris. En dépit de ces contraintes, le taux de réponse (48 %) a permis de dégager des axes de réflexion très instructifs.

Pour élaborer ce questionnaire, notre choix s'est porté sur des questions de type binaire (oui/non), afin justement de recueillir un maximum de réponses en un court laps de temps. La première question est une simple entrée en matière, destinée à inciter la personne à aller plus loin. L'objectif de la seconde question est double : confirmer que le public – cible (les étudiants) utilise cette bibliothèque comme instrument de recherche documentaire pour savoir si la formation doit être assurée par Cujas ; cerner le niveau de connaissance des ressources de cet établissement. La troisième question porte sur la typologie des documents sur lesquels peut porter la formation et qui sont actuellement connus et utilisés. La quatrième question sonde l'avis des enseignants sur l'utilité, le contenu et l'organisation matérielle de la formation. La cinquième question est un test du degré de collaboration possible avec les enseignants. Le questionnaire se termine sur une question ouverte.

Avant d'analyser les résultats dans le détail, quelques remarques préalables :

Il est important de préciser avant tout qu'il s'agit bien toujours de l'**opinion** de la population déterminée d'enseignants sur la manière dont leurs étudiants mènent ou devraient mener leurs recherches documentaires. L'analyse de la demande du public – cible (directement visé par la formation spécialisée) passe donc par la médiation des prescripteurs de ce public.

Une unanimité absolue se dégage parmi ces prescripteurs concernant l'utilité d'une formation des étudiants de 3ème cycle à la recherche documentaire, ainsi que sur l'utilisation des périodiques spécialisés.

#### Analyse des résultats de l'enquête

La répartition des établissements où s'effectuent les recherches documentaires montre que 64 % des enseignants pensent que leurs étudiants trouvent des résultats satisfaisants à Cujas, au moins partiellement, et en complément avec d'autres établissements : ainsi, les centres de

documentation spécialisés sont mentionnés par 68 % des réponses, les autres bibliothèques par 24 %. Mais 12 % des enseignants déclarent qu'aucun de ces organismes documentaires ne procurent de résultats satisfaisants : ce point surprenant nécessiterait sans doute un approfondissement (voir schéma n° 5).

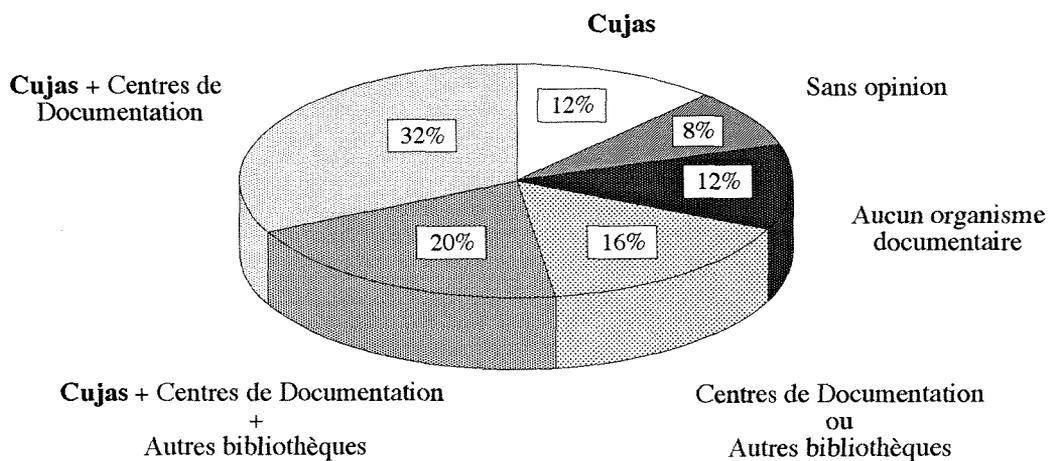
Le pourcentage élevé de fréquentation des centres de documentation implique qu'il en soit fait mention dans le programme de la formation. Les réponses à cette deuxième question présentent aussi un grand intérêt pour Cujas car, si plus de la moitié des enseignants déclare satisfaisants les résultats obtenus par les étudiants, subsistent 12 % d'avis nuancés et 36 % de réponses négatives, ce qui indiquerait peut-être une méconnaissance des ressources de cette bibliothèque de recherche, à corriger justement par une formation de ses usagers-chercheurs.

Les résultats de la troisième question pourraient s'intituler : les classiques et les modernes. En effet, les documents les plus cités comme les plus utilisés, donc les mieux connus, constituent une sorte de documentation de base traditionnelle sur support papier : thèses (88%), ouvrages de référence (76 %), périodiques généraux (60 %), périodiques spécialisés (qui constituent d'ailleurs le pivot de cette documentation de base, avec un taux de réponse de 100 %). Plus ou moins restreinte (certains n'ont sélectionné que deux ou trois de ces catégories de documents sur les quatre), cette documentation représente 80 % des réponses des enseignants (que nous baptisons "les classiques"). Seuls donc 20 % d'entre eux ("les modernes") mentionnent en plus les supports informatisés, bases de données en ligne (20 % des réponses) et CD ROM (12 % seulement) : voir schéma n° 6. Cette enquête met ainsi en évidence la sous-utilisation des nouvelles technologies de l'information, probablement due à une méconnaissance, particulièrement criante en ce qui concerne les CD ROM, tant de la part des étudiants que des enseignants (la moitié d'entre eux ne se prononce pas sur ce support). Et pour cause : si ces moyens ne sont pas indiqués aux étudiants par leur directeur de recherche, il est peu probable qu'il les découvre eux-mêmes. C'est donc le rôle des bibliothécaires de les informer et de les former sur ce sujet.

Mais un autre problème peut interférer sur cette question : le coût d'interrogation des bases de données en ligne, qui représente une charge réelle dans un budget d'étudiant.

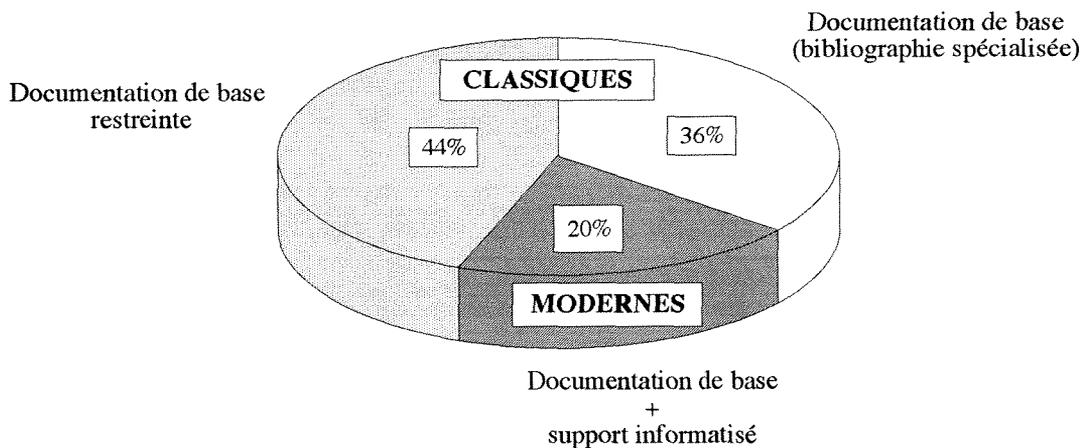
La question sur l'utilité d'une formation et sur le contenu du programme, viennent compléter et confirmer ces orientations (voir les schémas n° 7, 8, 9).

Schéma n°5



**Répartition des avis (en%) des enseignants en droit sur les établissements où s'effectuent les recherches documentaires**

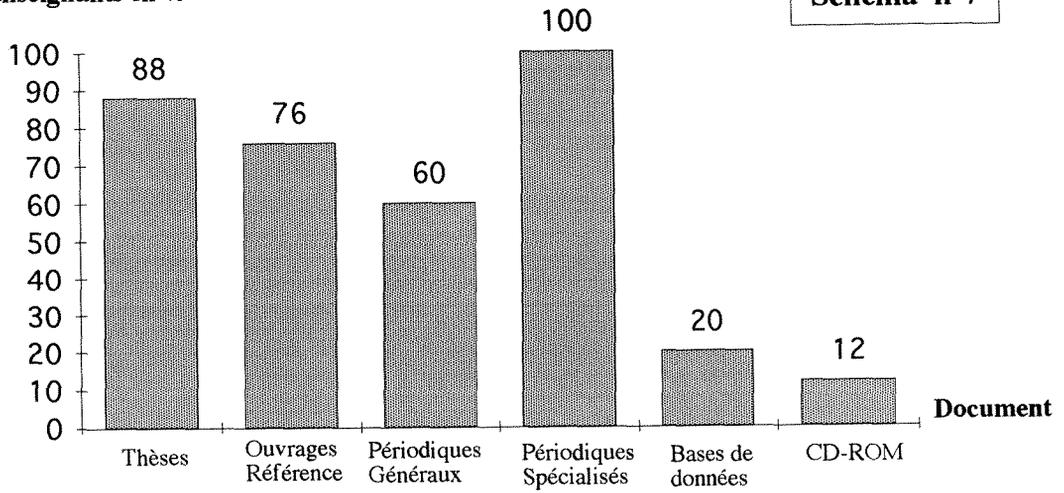
Schéma n°6



**Répartition des avis (en%) des enseignants en droit sur les catégories de documents utilisés dans les recherches**

Avis des enseignants en %

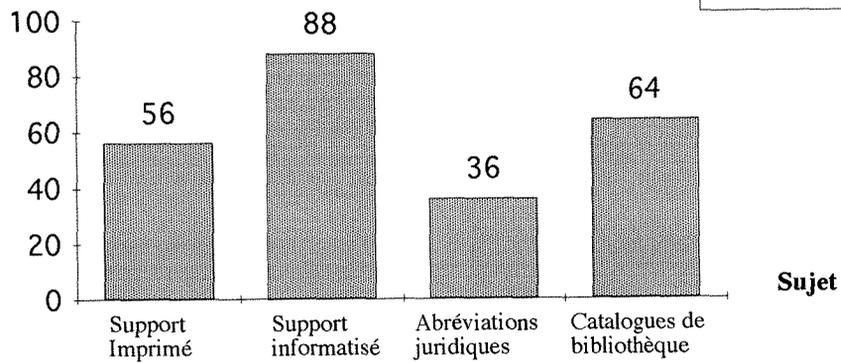
Schéma n°7



Histogramme des avis (en %) des enseignants en droit sur les types de documents utilisés dans les recherches

Avis des enseignants en %

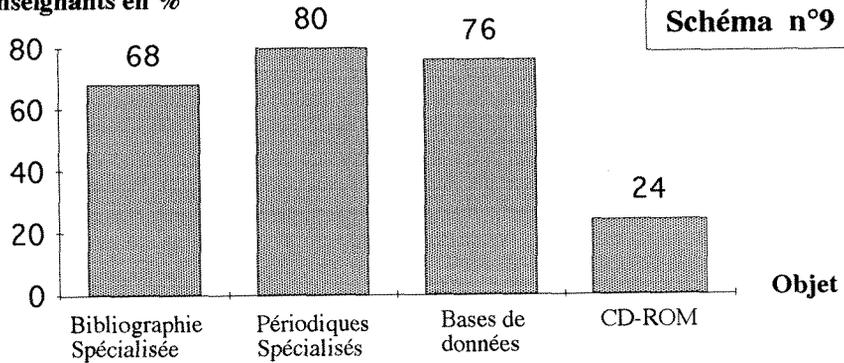
Schéma n°8



Histogramme des avis (en %) des enseignants en droit sur les sujets qui nécessiteraient une formation

Avis des enseignants en %

Schéma n°9



Support Imprimé

Support informatisé

Histogramme des avis (en %) des enseignants en droit sur l'objet du contenu du programme de formation spécialisée

Nous voyons que 56 % des enseignants pensent qu'une formation sur les ouvrages de référence serait utile et 68 % suggèrent que ce sujet soit intégré dans le programme (sous la rubrique "bibliographie spécialisée" du questionnaire). D'une utilisation incontournable, nous l'avons vu, les périodiques spécialisés doivent eux aussi faire partie de la formation (80 % pour, 16% sans opinion). Mais les résultats les plus intéressants portent sur la documentation sur support informatisé : l'utilité des bases de données est plébiscitée à 76 % et les trois quarts des enseignants réclament une formation sur ce support (les autres ne se prononcent pas, seuls 8% se déclarent opposés). Par contre, les CD-ROM restent très mal connus, seuls 23 % se prononcent pour l'intégration de ce volet dans le programme de formation, le reste ne donnant pas de réponse.

Il peut paraître paradoxal de tirer la même conclusion de résultats opposés : c'est pourtant ce qui va suivre. La majorité des enseignants se prononcent pour une formation sur les bases de données : cela fera, sans aucun doute possible, partie du programme. Seule une minorité d'enseignants se prononce pour un enseignement sur les CD-ROM, et pourtant il est indispensable de l'intégrer aussi au programme de la formation spécialisée. C'est là que les connaissances professionnelles des bibliothécaires interviennent pour orienter le contenu de la formation à proposer : il est indéniable que les recherches sur CD-ROM peuvent être très utiles pour les étudiants, faciles à mener et bon marché. Il faut donc qu'ils connaissent ce support et ses potentialités.

Par contre, une majorité d'enseignants (64 %) est consciente de la nécessité de savoir bien manier les fichiers de bibliothèque pour mener des recherches documentaires efficaces. Aussi, la formation de premier niveau pourra utilement être intégrée, au moins sur ce chapitre, dans celle de deuxième niveau.

Pour ce qui est de l'organisation matérielle de cette formation spécialisée, une majorité se dégage sur la période de l'année (le premier trimestre à 92 %) et sur le lieu (la bibliothèque Cujas à 76 %). Il paraît tout-à-fait logique d'organiser une formation à la recherche documentaire dans un lieu où se trouvent tous, ou presque, les outils nécessaires, et en début d'année universitaire, au moment où les étudiants commencent un travail de recherche. Les résultats sur les formateurs présentent plus d'originalité : 56 % des enseignants préfèrent la formule conjointe enseignant et bibliothécaire, la moitié se prononce pour un bibliothécaire,

un quart pour un enseignant, un tiers pour un étudiant–moniteur. Ainsi, les enseignants montrent qu'ils privilégient la collaboration avec les bibliothécaires et la mise en commun des compétences professionnelles de chacun, ce qui pourrait se résumer selon la jolie formule d'un des enseignants :

*"Il est indispensable de développer nos échanges. Il faut que bibliothécaires et enseignants aient plaisir à travailler ensemble, dans l'intérêt des étudiants".*

On voit là les capacités professionnelles des bibliothécaires reconnues par leurs partenaires et le meilleur exemple en est la question des CD ROM sur laquelle 69 % des enseignants ne se prononcent pas, laissant aux bibliothécaires le soin de décider. Ils sont d'ailleurs 60 % à se déclarer prêts à collaborer avec la bibliothèque Cujas pour organiser une telle formation.

Les questions ouvertes ont obtenu peu de réponses (20 %) mais il s'en dégage quelques remarques intéressantes : sur la nécessité d'interroger directement les étudiants, en complément de cette enquête ; sur la collaboration avec des organismes documentaires spécialisés ; sur des formations par spécialités (droit administratif, communautaire, etc.) ; sur la prise en compte de la littérature grise.

En conclusion, l'ensemble de la population concernée (les enseignants en droit de D.E.A. ou D.E.S.S. appartenant aux universités co–contractantes de Cujas et conscients de l'utilité pour leurs étudiants d'une formation à la recherche documentaire) s'est montrée vivement intéressée par un tel projet et prête à y participer à Cujas. Les résultats de l'enquête dénotent un besoin indéniable d'aide à la recherche documentaire, tant au niveau des étudiants qu'au niveau des enseignants eux–mêmes, pas toujours suffisamment informés sur les potentialités de la documentation actuelle. C'est pourquoi le programme de la formation spécialisée à proposer devra comporter une partie importante sur les nouveaux supports de l'information, sans négliger pour autant la documentation traditionnelle (périodiques, thèses, bibliographie imprimée, notamment), toujours d'actualité. Et pour renforcer les chances de réussite d'un tel programme, il sera peut–être bon aussi de réfléchir à l'organisation de stages de sensibilisation sur ces supports informatisés à destination des enseignants eux–mêmes ! C'est d'ailleurs la

démarche adoptée avec succès à Paris 8 – Saint-Denis<sup>32</sup>.

Ainsi, les objectifs fixés par cette enquête ont-ils été atteints : la demande du public spécifique visé (les étudiants en début de troisième cycle en droit) a été mieux cernée ; les enseignants se sont montrés prêts à collaborer ; le contenu du programme de cette formation spécialisée a été délimité.

### 3 – Volet de l'E.S.G.B.U. concernant la formation des usagers

Nous avons vu dans l'introduction que l'E.S.G.B.U. comporte un volet sur la formation des usagers. Nous avons donc consulté les dernières statistiques (1991) pour les bibliothèques universitaires ou inter-universitaires comportant une section droit pour établir le pourcentage de celles qui proposent ce type de service, de manière à situer Cujas dans un groupe d'établissements similaires (voir tableau en annexe). Sur 40 bibliothèques, 9 n'organisent aucune formation. Le pourcentage de celles qui proposent un tel service atteint donc 77,5%, mais c'est à peu près tout ce que l'on peut conclure de ces deux colonnes de chiffres bruts. C'est pourquoi il nous a paru nécessaire de compléter ces informations, d'une part en contactant directement un certain nombre d'établissements, d'autre part en prenant connaissance des résultats de l'enquête menée sur ce sujet par l'A.D.B.U. en 1992<sup>33</sup>.

### 4 – Expériences réalisées dans d'autres établissements

Par contacts téléphoniques ou par visites sur le terrain, nous avons obtenu des précisions sur sept de ces B.U. (Paris VIII, IX, X, XII, Bordeaux, Maine, Toulouse), auxquelles s'ajoutent la B.P.I. (établissement de lecture publique mais qui reçoit un important public étudiant et qui mène depuis des années une politique élaborée de formation), le centre de documentation de l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble, la B.U. de Paris-I Tolbiac. En complément, nous avons consulté également une bibliographie de compte-rendus d'expériences, en France et à l'étranger.

---

<sup>32</sup>Voir réf. bibliogr. n° 5.

<sup>33</sup>Voir réf. bibliogr. n° 12. Le questionnaire figure en annexe.

En quoi consistent les formations proposées ? La plupart de ces établissements ont institué des visites guidées de la bibliothèque, puis suivent, par ordre décroissant d'utilisation, les cours de bibliographie spécialisée, les initiations à la recherche documentaire manuelle et informatisée, les cours de documentation automatisée, les U.V. de documentation, les diaporamas (utilisés autrefois mais totalement tombés en désuétude), les démonstrations de bases de données informatisées sur CD-ROM et en ligne, les présentations de la bibliothèque en amphithéâtre lors de la rentrée universitaire. Ces formations sont assurées dans une écrasante majorité des cas par les bibliothécaires, les autres catégories d'intervenants étant soit des enseignants, soit des étudiants-moniteurs rémunérés.

Les résultats de ce sondage que nous avons effectué au cours du stage sont confirmés par ceux de l'enquête de l'A.D.B.U., auxquels nous avons pu avoir accès.

Ce qu'il ressort aussi des précisions obtenues, c'est qu'en France, il existe rarement une évaluation de ces programmes, encore moins une analyse préalable de la demande, ce qui empêche toute dynamique d'adaptation et d'évolution. Le seul indicateur pris en compte, c'est la présence ou non d'étudiants à un de ces types de formation : si personne ne regarde le diaporama, ou si personne ne s'inscrit aux visites guidées proposées à heures fixes, on supprime la formation. C'est, nous semble-t-il, un raisonnement un peu hâtif dans un domaine qui met en jeu les processus cognitifs, nous l'avons vu dans l'introduction, et il serait bien plus intéressant de réfléchir à une méthodologie globale d'élaboration d'un programme de formation. C'est dans cette optique que nous traitons dans cette deuxième partie du mémoire, d'abord la demande, puis l'offre, avant de proposer des programmes adaptés au public de l'établissement concerné.

#### 1-1-2) Etudes à prévoir

Pour approfondir cette analyse de la demande, il serait nécessaire de la compléter, notamment au moyen d'une enquête auprès des usagers de Cujas, en cours d'année universitaire. Le questionnaire utilisé pourrait s'inspirer de celui qui a servi en 1988<sup>34</sup>, en reformulant peut-être l'intitulé de certaines questions pour les rendre plus compréhensibles par

---

<sup>34</sup>Voir en annexe.

les usagers. Cela aurait un double avantage : avoir une idée précise et actualisée de la demande ; et avoir des éléments de comparaison à plusieurs années d'intervalle. Il va de soi que le traitement effectué sur ces deux enquêtes devra être identique, ce qui suppose une nouvelle analyse détaillée et rigoureuse des données de 1988, puisque cela n'avait pas été réalisé à l'époque. C'est pourquoi nous n'avons pas pu les prendre en compte dans cette étude.

L'autre axe à prévoir serait de compléter les données recueillies auprès des bibliothèques, afin de rassembler davantage d'idées concrètes. L'enquête menée par l'A.D.B.U. serait pour cela une base précieuse, à relancer plus précisément auprès des établissements comparables à Cujas (B.U. et B.I.U. ayant une section droit et sciences économiques).

### **1-2) Etape 2 : Détermination de l'offre**

Après avoir cerné la demande du public de Cujas, quel service peut proposer cet établissement en matière de formation ?

La démarche à suivre devrait, nous semble-t-il, respecter les étapes suivantes :

- déterminer les objectifs pour le public et pour l'établissement
- cibler le public et l'informer de l'existence du service
- déterminer le contenu des programmes de formation : en fonction de la demande exprimée du public, des ressources, des spécificités et des missions de la bibliothèque, des expériences menées dans des établissements similaires
- recruter les formateurs qui rempliront cette fonction : profil (bibliothécaire, enseignant, étudiant-moniteur, autre) ; formation préalable (maîtrise du fonctionnement de la bibliothèque et des techniques de recherche documentaire) ; nombre ; répartition,...
- déterminer les moyens pédagogiques : forme de l'enseignement ; durée des séances ; nombre d'heures ; horaires ; composition des groupes (homogénéité ou hétérogénéité, nombre de participants, etc.) ; progression pédagogique des séances (du général au particulier, du plus simple au plus complexe, comment soutenir l'intérêt, etc.) ; ressources des services,...
- réaliser les supports de formation : documents imprimés à distribuer aux participants pour qu'ils gardent une trace écrite de la formation (guide du lecteur, guides bibliographiques, notices d'emploi, etc.)
- prévoir une phase de test pratique et une évaluation.

C'est cette démarche que nous proposons d'appliquer à la bibliothèque Cujas en vue de la mise en place d'une fonction de formation des usagers.

### **1-3) Etape 3 : traduction des objectifs en niveaux de formation**

La phase d'élaboration de programmes de formation des usagers pour Cujas se subdivise en deux parties :

1 – Elaboration de propositions adaptées à Cujas en fonction :

- de la typologie, établie lors du stage, des questions posées par les usagers au bureau d'accueil,

- des données fournies par l'enquête, menée lors du stage, auprès des enseignants de 3ème cycle en droit de Paris-I et Paris-II,

- de l'analyse des expériences menées dans d'autres bibliothèques (à partir de compte-rendus bibliographiques, de contacts téléphoniques, de visites sur le terrain, des résultats de l'enquête A.D.B.U. de 1992),

- du compte-rendu des résultats de l'enquête de 1988,

- des missions spécifiques de Cujas et de ses contraintes au niveau de l'agencement des locaux, du personnel, etc.

2 – Classement de ces propositions :

- en niveaux de formation

- en termes (court et moyen).

L'analyse de la demande indique qu'à Cujas, les deux volets de la formation des usagers en bibliothèque, présentés dans l'introduction, seraient nécessaires à mettre en place : formation à l'utilisation de la bibliothèque d'une part, initiation à la recherche documentaire spécialisée, d'autre part, sous forme donc de deux niveaux.

#### **1-3-1) Niveau orientation**

En réponse à une forte demande directe, nous l'avons vu, et dans le but de familiariser l'étudiant avec la bibliothèque, une formation de type orientation à l'utilisation de la bibliothèque, en direction de tout usager intéressé, paraît indispensable et urgente à mettre en

place à Cujas. Cela serait en outre tout-à-fait réalisable à court terme (dès l'année universitaire 92-93).

#### 1-3-2) Niveau instruction

En réponse à une demande moins formalisée et indirecte (passant par la médiation des enseignants), dans le but de rendre l'étudiant capable de mener une recherche documentaire avec l'aide de toutes les ressources de la bibliothèque, une formation, de type instruction, à la recherche documentaire dans une discipline spécifique, pourrait être envisagée, en direction d'étudiants de 3ème cycle, en collaboration étroite avec les enseignants de ces disciplines. D'une mise en place plus complexe que le premier niveau, cette formation concerne plutôt le moyen terme (la rentrée universitaire de 1993, par exemple).

### Chapitre 2 : formation d'orientation

La formation de premier niveau, de type orientation, consisterait en une présentation de base de la bibliothèque. Son élaboration peut suivre la démarche proposée dans le chapitre précédent :

#### 2-1) Objectifs

C'est à partir de l'enquête menée au cours du stage auprès du personnel de Cujas que l'on peut dégager des objectifs, selon deux axes, d'une part pour la bibliothèque, d'autre part pour les usagers. En ce qui concerne ces derniers, il s'agit de les aider dans leurs recherches en leur apprenant comment les mener et comment perdre moins de temps, ainsi que de mieux leur faire connaître la bibliothèque, ses services, son fonctionnement, même interne. Du point de vue de l'institution, l'objectif le plus souvent cité est de permettre une meilleure exploitation des ressources de Cujas.

Cette base étant fixée, on peut essayer de cerner le public visé par ce type de formation.

#### 2-2) Public visé

Puisqu'il s'agit d'aider les étudiants dans leurs recherches documentaires, tout lecteur intéressé (motivé) peut être concerné par une telle formation, quel que soit son niveau

universitaire (du premier cycle au chercheur). Elle s'adresse néanmoins particulièrement à tout nouvel inscrit. On peut également cibler des groupes d'étudiants emmenés par leur enseignant dans le cadre de Travaux Dirigés.

### 2-3) Contenu du programme

Une présentation de base de la bibliothèque peut prendre la forme, classique, d'une visite guidée. Certes, ce mode de formation est parfois contesté (cela implique une certaine passivité de la part de l'utilisateur devant une masse compacte d'informations), mais il a le mérite d'être simple à mettre en place, au moins en phase de test, et une évaluation permettrait par la suite de l'adapter ou de le modifier en cas d'insuccès.

Cette visite inclurait une distribution d'un guide du lecteur et du plan des différentes salles, une présentation des différents services, des ressources de chaque espace, du matériel disponible, des catalogues, une explication des conditions de communication des documents, des démonstrations de recherche sur les CD ROM.

### 2-4) Formateurs

Pour assurer une formation de ce type, deux possibilités existent, d'après les expériences dont nous avons pris connaissance : soit on recrute des étudiants-moniteurs (niveau D.E.A. ou thèse), rémunérés comme vacataires, préalablement formés par le personnel de Cujas ; soit ces formations sont assurées par les bibliothécaires eux-mêmes. La première solution a pour avantages de ne pas empiéter sur le temps de travail du personnel professionnel, de valoriser les compétences personnelles des vacataires, d'accroître aussi probablement l'efficacité de la transmission du message (d'étudiant à étudiant). La seconde solution peut être préférée par les professionnels s'ils considèrent la formation des usagers comme partie intégrante de leur fonction, mais cela exige une certaine disponibilité, ce que les contraintes de gestion du personnel ne rendent pas toujours possible. Le problème peut être contourné de manière originale en instituant ces formations hors du temps de travail, sur la base d'une rémunération personnelle complémentaire : c'est d'ailleurs une des solutions proposées par l'A.D.B.U. et c'est la formule adoptée actuellement à Cujas par le personnel du SEDAC.

La question du financement ne devrait pas poser de problème particulier, car un budget

spécifique existe dans les établissements pour le recrutement de vacataires, et il doit en outre être possible d'obtenir des crédits spécifiques des universités ou des Ministères : par exemple, le Ministère de la Recherche accorde des subventions dans le cadre d'une "formation à l'usage de l'information" ; cela peut aussi entrer dans le cadre d'un contrat d'établissement. Une étude financière dans ce sens pourrait être réalisée avant la mise en place de la formation, afin d'institutionnaliser plus solidement le dispositif.

#### 2-5) Supports de formation

Pour que les participants gardent une trace écrite de la formation suivie, il est nécessaire de leur distribuer quelques documents imprimés. Pour cette formation d'orientation, un guide de lecteur simple est une base indispensable. Celui actuellement distribué à Cujas est trop complet. Il faudrait donc en rédiger un autre, simplifié et moins coûteux, ne contenant que les renseignements essentiels et pouvant être largement diffusé (sur le modèle de celui de Paris-I Tolbiac ou de la B.P.I., par exemple : un dépliant en trois en quatre volets).

D'autres documents qui pourraient être très utiles dans ce cadre ont déjà été conçus par des bibliothécaires de Cujas : un guide de recherche sur CDQL par sujet, une notice d'utilisation de CITCIL (voir en annexe). Des améliorations de présentation sont toujours possibles, mais ils ont au moins le mérite d'exister et d'être opérationnels. En complément, il serait bon de prévoir un guide général d'utilisation du catalogue informatisé, réclamé par de nombreux lecteurs.

C'est aussi à cette étape que l'équipe de formateurs devra réfléchir à la façon la plus adéquate et la plus efficace de présenter la recherche dans les fichiers (introduction technique sur le matériel, choix d'exemples pédagogiques, types de recherche, etc.)

#### 2-6) Moyens à mettre en oeuvre

Pour que cette formation soit assurée d'un minimum de succès, il faudra nécessairement diffuser, le plus largement possible, une information sur place et dans les universités. En effet, pour que les groupes d'usagers individuels puissent être constitués, il faut une information dans la bibliothèque même (panneaux au bureau d'inscription, au-dessus des fichiers, mention dans le guide du lecteur,...). Et pour toucher les groupes d'étudiants en T.D., il faudra contacter les

chargés de cours, donc diffuser une information sur les lieux d'enseignement, en plus peut-être d'un contact direct par courrier.

Les visites devront être planifiées, proposées à des jours de la semaine, des horaires et une périodicité fixes, sur le modèle de ce qu'organise la B.P.I., par exemple. Les lecteurs intéressés pourront s'inscrire sur une liste disponible au bureau d'inscription, car cette formation repose bien entendu sur le volontariat des étudiants, ce qui rend particulièrement cruciale la coopération avec les enseignants, en tant que médiateurs, car l'étudiant doit accepter et s'approprier le but de la formation, sous peine d'échec.

La taille des groupes ne devrait pas dépasser 10-15 personnes car, au-delà, les écrans d'ordinateur deviennent inaccessibles. On peut essayer aussi de prévoir des groupes relativement homogènes à partir de listes d'inscription thématiques (une séance sur l'économie, une autre sur le droit, etc.), et d'inciter les participants à préparer des questions sur des sujets qui les intéressent.

Pour respecter une progression pédagogique qui maintienne cet intérêt des participants, la visite pourrait se dérouler de la manière décrite ci-dessous, en commençant par les déplacements dans les locaux et en terminant par le maniement des fichiers informatisés, car, l'expérience de la B.P.I., par exemple, le prouve, c'est ce qui intéresse le plus les usagers.

La visite commence au rez-de-chaussée, en salle de lecture, avec une présentation orale succincte de Cujas, la distribution du guide du lecteur, la présentation des ressources de la salle accompagnée de la distribution du plan, l'explication des conditions de communication des documents et d'emprunt suivant le type de carte des participants, l'indication du matériel disponible (photocopieurs, lecteurs de microfiches, CD ROM, etc.), la présentation du bureau d'accueil et de ses ressources.

En salle des publications inter-gouvernementales, on en distribue le plan, on présente le service et on explique la spécificité des documents miméographiés.

La visite se poursuit au premier étage, en salle des périodiques, avec la présentation des ressources de cette salle, accompagnée de la distribution du plan, l'explication des conditions de consultation des périodiques, le maniement du répertoire imprimé et de Myriade (avec quelques exemples pédagogiques et en suscitant la participation des étudiants), ainsi que de Datatrek pour connaître l'état des collections.

Le groupe peut alors passer au deuxième étage, en salle de bibliographie, pour une présentation des ressources et du classement de cette salle, accompagnée de la distribution du plan, une démonstration sur le CD ROM Lexilaser (Arrêts de la Cour de Cassation) puis sur CDQL, avec des exemples de recherche par ordre croissant de difficultés, c'est-à-dire en commençant par les auteurs, puis par les titres et en terminant par le plus complexe, les sujets. Là encore, le guide de recherche existant sera très précieux, et la participation des étudiants doit être suscitée.

La visite se termine au rez-de-chaussée avec des démonstrations rapides sur CITCIL et Téléthèses.

Une telle visite durerait certainement au moins une heure. On pourrait y adjoindre, suivant l'intérêt des participants, un parcours des sous-sols, pour mettre en évidence les difficultés de communication des documents.

Et en amont de ce dispositif de formation de premier niveau, nous sommes amenés à évoquer le rôle que pourra assurer le bureau d'inscription. En effet, il nous paraît indispensable, et réalisable, d'utiliser ce service, sur le modèle de l'actuel bureau de prêt étudiant ou de ce qui se pratique dans de nombreuses bibliothèques, comme premier élément dans la diffusion d'une information de base sur le fonctionnement de la bibliothèque : par la distribution systématique du guide simplifié du lecteur, la présentation succincte des locaux et des services de Cujas, une information sur les formations organisées, les conditions de communication des documents et d'emprunt selon le type de carte. En ce qui concerne ce dernier point, étant donné la complexité et la diversité des conditions d'inscription et de prêt, la solution la plus efficace reste d'informer individuellement chaque nouvel inscrit de ses droits et devoirs.

Pour assurer cette nouvelle fonction d'accueil – inscription, particulièrement importante car le premier contact avec la bibliothèque engage toute son image de marque, il faudra bien sûr prévoir du personnel qualifié, expérimenté et motivé.

Ainsi balisée, cette formation de premier niveau pourrait être rapidement mise en place, après une courte phase préparatoire (formation des formateurs, planning, etc.) et testée sur une année universitaire, en prévoyant aussi une enquête d'évaluation. En outre, elle pourra être un

élément de base de la formation de deuxième niveau que nous présentons dans le chapitre suivant.

### Chapitre 3 : formation spécialisée

La formation de deuxième niveau, de type instruction, est une initiation à la recherche documentaire dans une discipline donnée. Elle peut être élaborée selon la même démarche que précédemment.

#### 3-1) Objectifs

Pour la bibliothèque, l'objectif principal reste la maximisation de l'exploitation de ses ressources documentaires, à quoi peut s'ajouter aussi, du fait de la collaboration étroite avec les enseignants qu'implique ce type de formation, une meilleure intégration de Cujas à son environnement universitaire.

Pour les usagers, il s'agit d'apprendre à chercher, trouver et évaluer l'information documentaire spécialisée dans leur domaine.

#### 3-2) Public visé

En fonction du statut de Cujas (B.I.U. rattachée par convention à Paris-I et Paris-II), de son passé (bibliothèque de la Faculté de Droit), de ses missions actuelles (CADIST en sciences juridiques), de sa politique d'orientation vers une bibliothèque de recherche, et d'après les questions posées au bureau d'accueil, dont plus de 50% concernent le droit, la formation de deuxième niveau à proposer devrait s'appliquer plutôt aux disciplines juridiques, au moins dans un premier temps, et à des étudiants de 3ème cycle (D.E.A. – D.E.S.S., voire thèse) des deux universités co-contractantes, par l'intermédiaire des enseignants chargés de ces cours.

#### 3-3) Programme tutorial

Avant de passer au contenu du programme à proprement parler, il faudra s'assurer du niveau de connaissance des étudiants en matière de documentation. C'est pourquoi une première séance introductive, baptisée tutoriale, nous paraît nécessaire. Elle comportera une visite de la bibliothèque (la formation d'orientation) si les étudiants n'y ont pas participé

auparavant, la présentation de la bibliographie générale de base (ouvrages de référence, périodiques juridiques généraux,...), la familiarisation avec les outils utilisés par les bibliothécaires (listes d'autorités, par exemple) ou d'autres mises au point, suivant les cas.

#### 3-4) Contenu du programme

En tenant compte des réponses des enseignants à l'enquête, cette formation spécialisée portera sur les outils documentaires imprimés (bibliographies, périodiques spécialisés, publications à mises à jour, annuaires, documents O.N.U. et C.E.E.,...), les outils documentaires informatisés (bases de données en ligne, CD ROM), et présentera les spécificités des autres centres de documentation spécialisés.

#### 3-5) Profil des formateurs

L'enquête menée auprès des enseignants a montré que la plupart préféreraient voir la fonction de formateur assurée conjointement par un bibliothécaire et un des enseignants de leur équipe. C'est effectivement peut-être la formule la plus intéressante d'un point de vue pédagogique, bien qu'elle soit encore peu répandue en France.

Le financement, du côté de la bibliothèque, peut être élaboré de façon similaire à la formation d'orientation.

#### 3-6) Supports de formation

En dehors de la liste bibliographique des outils documentaires présentés au cours de cette formation et qui sera distribuée aux étudiants, les formateurs pourront s'appuyer sur les guides de renseignements bibliographiques en droit rédigés par des bibliothécaires de Cujas (voir des extraits en annexe), ainsi que sur un certain nombre de guides édités pour étudiants (voir la bibliographie spécifique en annexe). Bien sûr, ces brochures, actuellement à usage purement interne, seraient à compléter, actualiser, réorganiser pour être appropriables par les étudiants. Ce travail de refonte pourrait être réalisé par des bibliothécaires juristes (car cela requiert des connaissances précises) et en collaboration avec la B.U. de Paris-I Tolbiac qui a un projet similaire.

### 3-7) Moyens

L'enquête menée auprès des enseignants présente l'intérêt, outre ses résultats, d'avoir établi un contact entre eux et la bibliothèque, contact qu'il conviendra d'entretenir et de renforcer, notamment pour assurer la coordination de l'équipe pédagogique (composée donc d'un bibliothécaire et d'un chargé de cours). C'est en effet cette équipe qui pourra décider, en connaissance de cause, du nombre d'heures de cet enseignement, de son éventuelle intégration (évaluée ou non) dans le cursus universitaire, de sa forme, etc. Pour cela, les formateurs pourront utilement s'inspirer du projet d'U.V. documentaire élaboré par le SEDAC et l'URFIST (déjà présenté dans la première partie de ce mémoire).

Par exemple, pour soutenir l'intérêt des étudiants, il faudra peut-être envisager, comme le suggèrent certains enseignants, une formation par grandes branches du droit, de manière à coller au plus près aux thèmes de recherche des différents D.E.A ou D.E.S.S.

La formule des travaux pratiques par petits groupes (10 personnes environ), paraît la mieux adaptée car, ainsi, les participants peuvent manipuler les outils documentaires, se familiariser avec les différents supports (papier, microfiches, informatique,...), apprendre à élaborer concrètement une stratégie de recherche, s'exercer.

Ce programme utilisera les ressources du SEDAC (pour l'interrogation de bases de données), de la salle des publications inter-gouvernementales (pour les documents des organismes internationaux), de la salle de bibliographie (pour ses documents, mais aussi comme salle de cours, disposant de lecteurs de CD ROM et à proximité du SEDAC).

Sur le plan pédagogique, une nouvelle méthode comme l'Enseignement Assisté par Ordinateur, liée aux supports informatisés, pourra judicieusement être utilisée : des didacticiels d'interrogation de bases de données ou de CD ROM existent et pourront certainement compléter efficacement l'enseignement du bibliothécaire. Mais surtout, il sera nécessaire de trouver les arguments les plus efficaces pour convaincre les étudiants de l'utilité d'une initiation à la recherche documentaire : leur montrer à quoi peut leur servir la bibliothèque, comment prendre une information dans un document, comment acquérir des méthodes réutilisables pour leurs besoins d'information actuels et futurs, pour parvenir à un comportement autonome et, finalement, un savoir. En effet, la motivation des étudiants est la clé de la réussite d'un tel service. Sans l'adhésion des participants, la mise en place d'un

programme de formation court à l'échec. Sur ce point, l'avis (unanime, rappelons-le, sur l'utilité d'une formation) des enseignants, relais entre les étudiants et la bibliothèque, est très encourageant.

Toujours dans ce but de coller au plus près des besoins documentaires des étudiants, et suivant l'avis des enseignants, confirmé par les expériences réalisées dans d'autres établissements, la formation devra se dérouler plutôt au premier trimestre (lors du démarrage d'un travail de recherche) et dans les locaux de Cujas.

En conclusion de cette proposition de programme, il nous semble indispensable d'aborder l'incidence de la création de cette fonction sur l'organisation interne de la bibliothèque. En effet, les bibliothécaires seront sollicités pour y collaborer sur la base d'un volontariat, la participation du SEDAC à cet enseignement sera importante (nous avons vu que les bases de données étaient très prisées par les enseignants), ainsi que celle du personnel des publications inter-gouvernementales, une collaboration avec des centres de documentation spécialisés ou d'autres bibliothèques sera probablement à envisager. Mais l'incidence la plus évidente et, espérons-le, la plus bénéfique, devrait concerner le bureau d'accueil de la salle de lecture. Il gardera bien sûr sa fonction de renseignements bibliographiques ponctuels, individuels, mais il devrait être soulagé d'une part des questions trop spécialisées nécessitant une assistance documentaire approfondie, et d'autre part d'un grand nombre de questions répétitives (grâce aussi à la formation de premier niveau).

D'autre part, l'expérience acquise par les bibliothécaires dans l'enseignement documentaire permettra sans doute d'améliorer la qualité de l'aide bibliographique apportée par ce service, au bénéfice de l'ensemble du public de Cujas.

## CONCLUSION

=====

Cette étude nous a donc permis d'analyser une situation spécifique d'un établissement donné, la bibliothèque inter-universitaire Cujas, du point de vue de sa fonction d'aide à la recherche documentaire auprès du public. Nous avons essayé de mettre en évidence les problèmes rencontrés dans l'exercice de cette fonction, les contraintes liées aux locaux, à l'organisation interne et, paradoxalement, à la richesse des fonds et des ressources de cet établissement, tout en tenant compte des missions qui lui sont propres.

Parallèlement à cette phase d'analyse de l'existant, nous avons tenté de réaliser une adéquation entre les possibilités d'offre de service de la part de la bibliothèque, et la demande du public en matière de recherche documentaire. Pour cela, nous avons utilisé trois méthodes différentes pour explorer trois axes de cette demande. Le premier axe a concerné l'ensemble du public, dont les besoins documentaires ont été cernés par sondage d'après les questions posées au bureau d'accueil et de renseignements, ce qui a permis d'en établir une typologie. Le second axe a concerné un public plus spécifique, les étudiants de 3ème cycle en droit des deux universités co-contractantes de Cujas, abordé par un questionnaire envoyé à leurs prescripteurs de recherche documentaire, les enseignants responsables de ces enseignements. Le troisième axe a consisté en une étude de synthèse sur les expériences de formation des usagers réalisées dans des établissements similaires en France (par renseignements pris directement auprès des responsables de ces formations), ou dans d'autres bibliothèques à l'étranger (par lecture de compte-rendus bibliographiques).

La demande du public ainsi mieux connue, nous avons suggéré, en réponse, une nouvelle offre de service, consistant en la mise en place d'une fonction de formation des usagers à Cujas. Cette proposition prend la forme d'un double programme : l'un, de premier niveau, de type orientation (formation à l'utilisation de la bibliothèque), à destination de l'ensemble du public intéressé, et particulièrement des nouveaux inscrits ; l'autre, de deuxième niveau, de type instruction (initiation à la recherche documentaire spécialisée), à destination d'étudiants

en début de 3ème cycle de droit. Ces programmes se veulent aussi précis que possible, réalistes et simples à mettre en oeuvre, à court terme (dès cette année) pour la formation de premier niveau, à moyen terme (à la rentrée universitaire 1993) pour celle de deuxième niveau.

Simplement, quelques préalables seront indispensables pour s'assurer de la réussite de ces programmes. En amont, la signalétique, très insuffisante, nous l'avons remarqué, devra être développée et améliorée : en effet, quels seraient les bénéfices d'une formation si elle n'était pas relayée, étayée, par des repères nombreux, précis, fiables et explicites ?

Nous avons vu aussi qu'un guide simplifié du lecteur serait très utile à distribuer lors de l'inscription et de la formation d'orientation, afin de réserver l'actuel guide, plus développé, pour des demandes plus spécialisées (par exemple lors de la formation de deuxième niveau). Enfin, la question de la formation des formateurs, qu'ils soient bibliothécaires ou autres, rejaillit sur la formation de l'ensemble du personnel de Cujas assurant un service public, car une formation des usagers ne peut avoir d'effets durables que si elle est relayée par des professionnels possédant des connaissances solides concernant aussi bien la documentation que les ressources de l'établissement. Dans cette optique, l'information interne serait à développer et systématiser.

En aval, il faudra bien sûr, après une phase de test de quelques mois, prévoir une évaluation en choisissant la forme appropriée (questionnaire ou autre) et en visant une amélioration qualitative. En effet, cette fonction de formation doit être conçue de manière dynamique, susceptible d'évolution et d'adaptation aux spécificités et aux fluctuations de la demande. A ce stade, il sera peut-être bon de tenir compte des avancées de la pédagogie moderne, avec des techniques comme l'enseignement assisté par ordinateur ou l'audio-visuel par exemple, ou de réfléchir à l'élaboration d'un programme spécialisé similaire dans d'autres disciplines couvertes par Cujas (sciences économiques, sciences politiques).

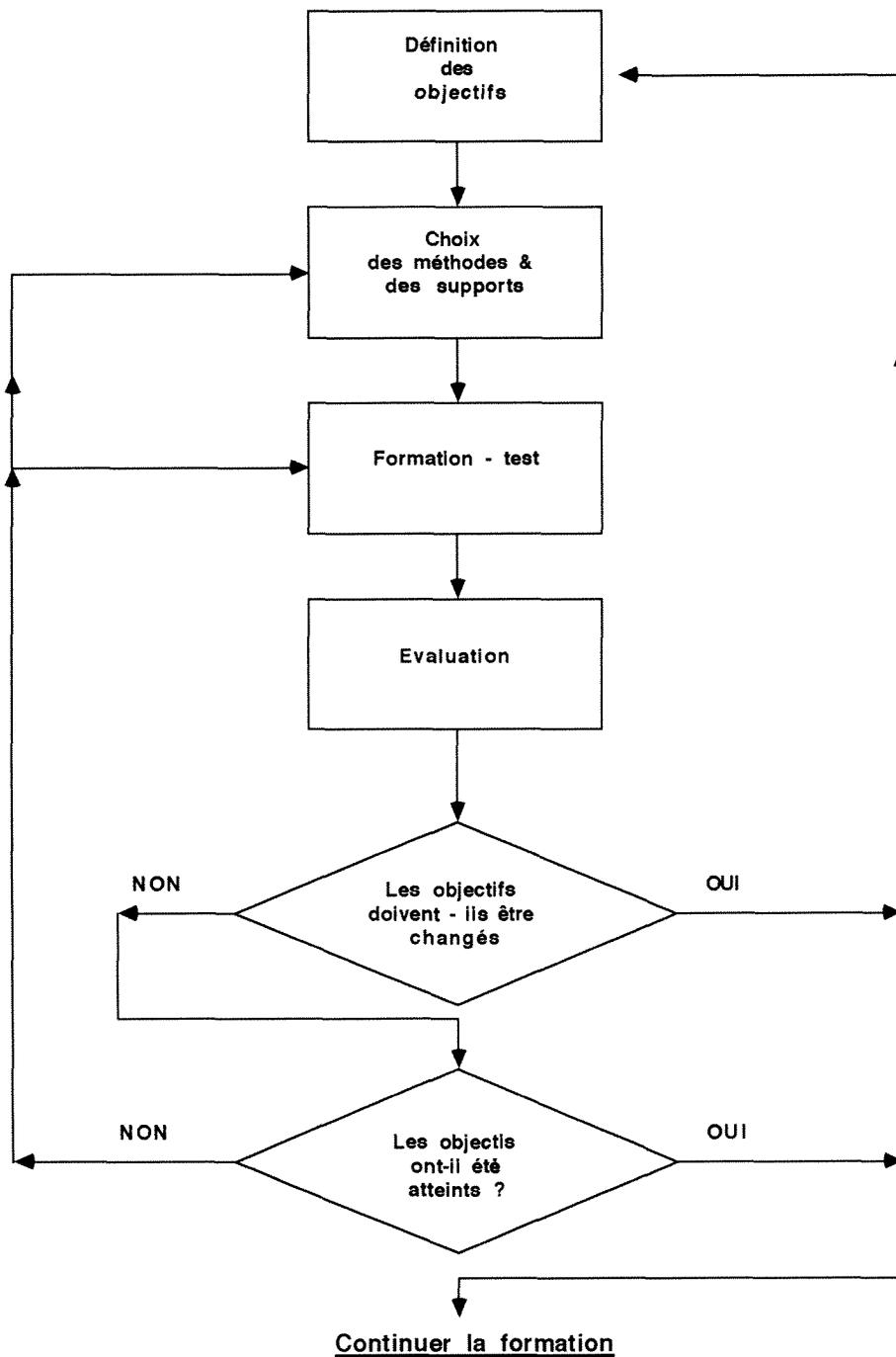
Si la mise en place de cette nouvelle fonction à Cujas permettait au moins cette amélioration des relations avec son public, ce serait déjà assez satisfaisant. Mais des incidences se retrouveront aussi sans doute au niveau de l'organisation interne de la

bibliothèque : valorisation de tous les services et de leurs ressources, donc de leur rentabilité; meilleure communication interne ; allégement des tâches du bureau d'accueil et de renseignements par le recentrage sur sa fonction principale d'information documentaire et le transfert du rôle de formation individuelle sur des séances collectives : revalorisation des tâches du bureau d'inscription devenant le premier espace d'accueil du public à la bibliothèque; éventuellement, valorisation des compétences des vacataires étudiants. Et, à terme, le futur service de télé-références organisé autour du SEDAC, par sa place dans le dispositif de formation, pourrait jouer un rôle fédérateur de communication entre les différents services de la bibliothèque.

Mais ce qui nous paraît le plus important, au-delà de ce cas pratique de proposition d'application à la bibliothèque Cujas, c'est, sur le plan méthodologique, la **démarche** suivie, d'une portée plus générale, et qui serait à analyser, discuter, affiner, avant toute tentative de mise en place d'une fonction de ce type, quel que soit l'établissement, le niveau ou le domaine concerné, ainsi que le résume le schéma n° 10.

C'est du moins une telle méthode que nous avons essayé d'élaborer dans ce mémoire, en souhaitant que davantage de bibliothèques en France s'engagent dans cette voie, indissociable de leurs missions de service public.

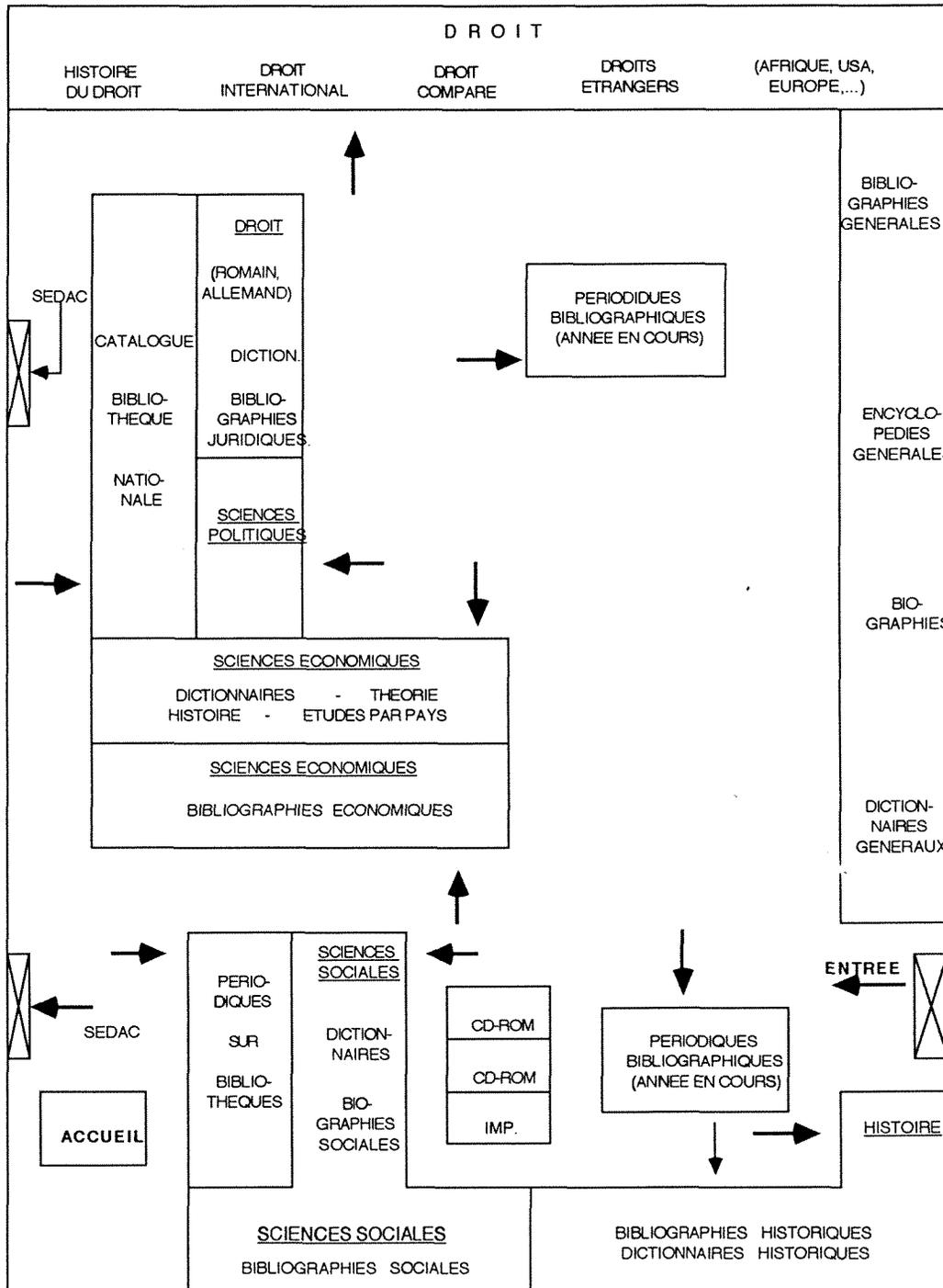
Pour terminer comme nous avons commencé, c'est-à-dire en pensant au public justement (car c'est pour lui et grâce à lui que les bibliothèques existent, que les bibliothécaires ne l'oublient pas !...), il est peut-être utile de rappeler que le préalable le plus important pour la réussite de tout programme de formation des usagers en bibliothèque, au-delà de l'utilité d'une telle offre de service, c'est de parvenir à motiver ces usagers sur la nécessité pour eux de savoir non seulement utiliser l'information, mais surtout la maîtriser. Le bon usage d'une bibliothèque s'inscrit dans ce cadre.



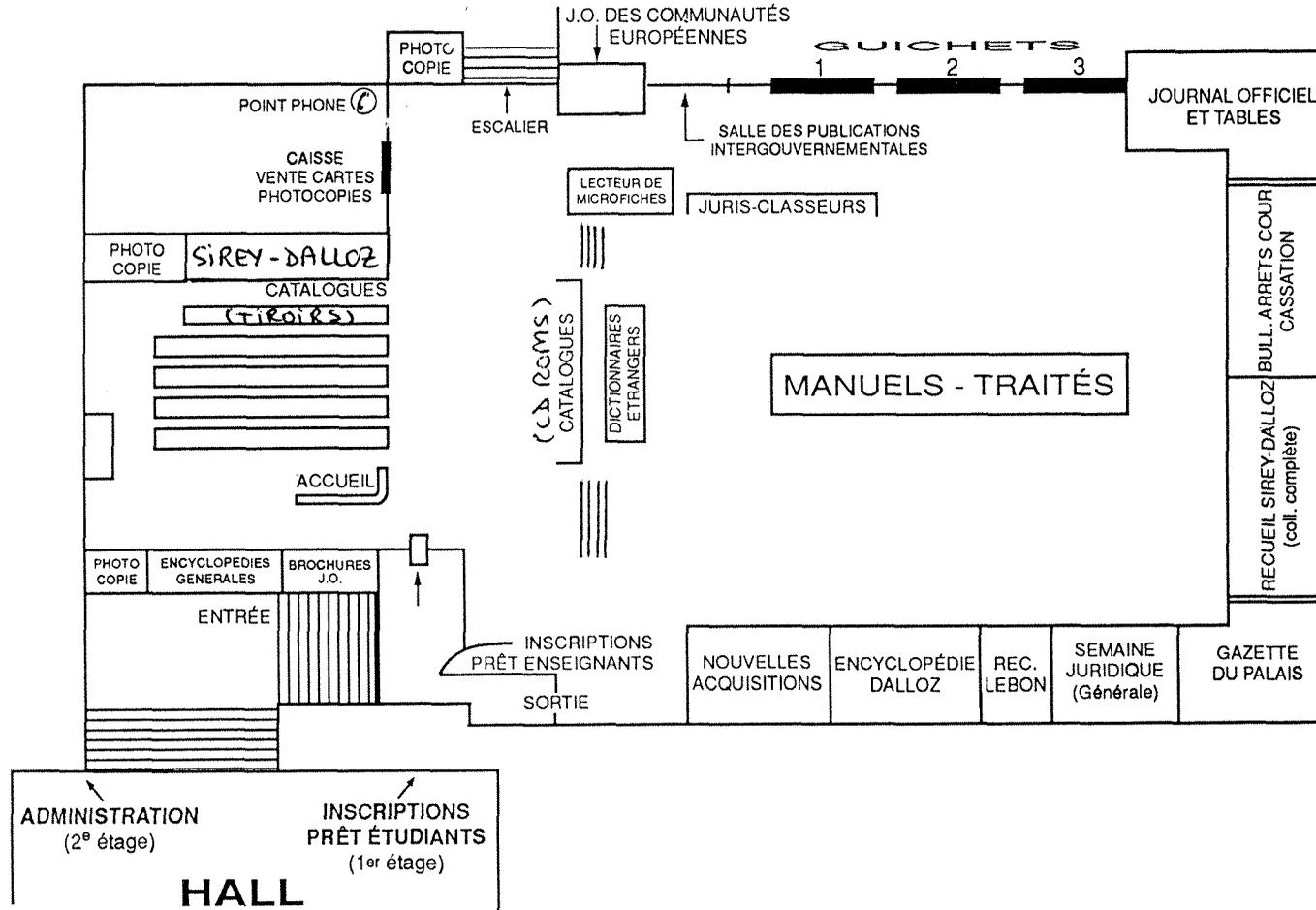
Evolution d'un programme de formation

(35) D'après "User education in libraries"...

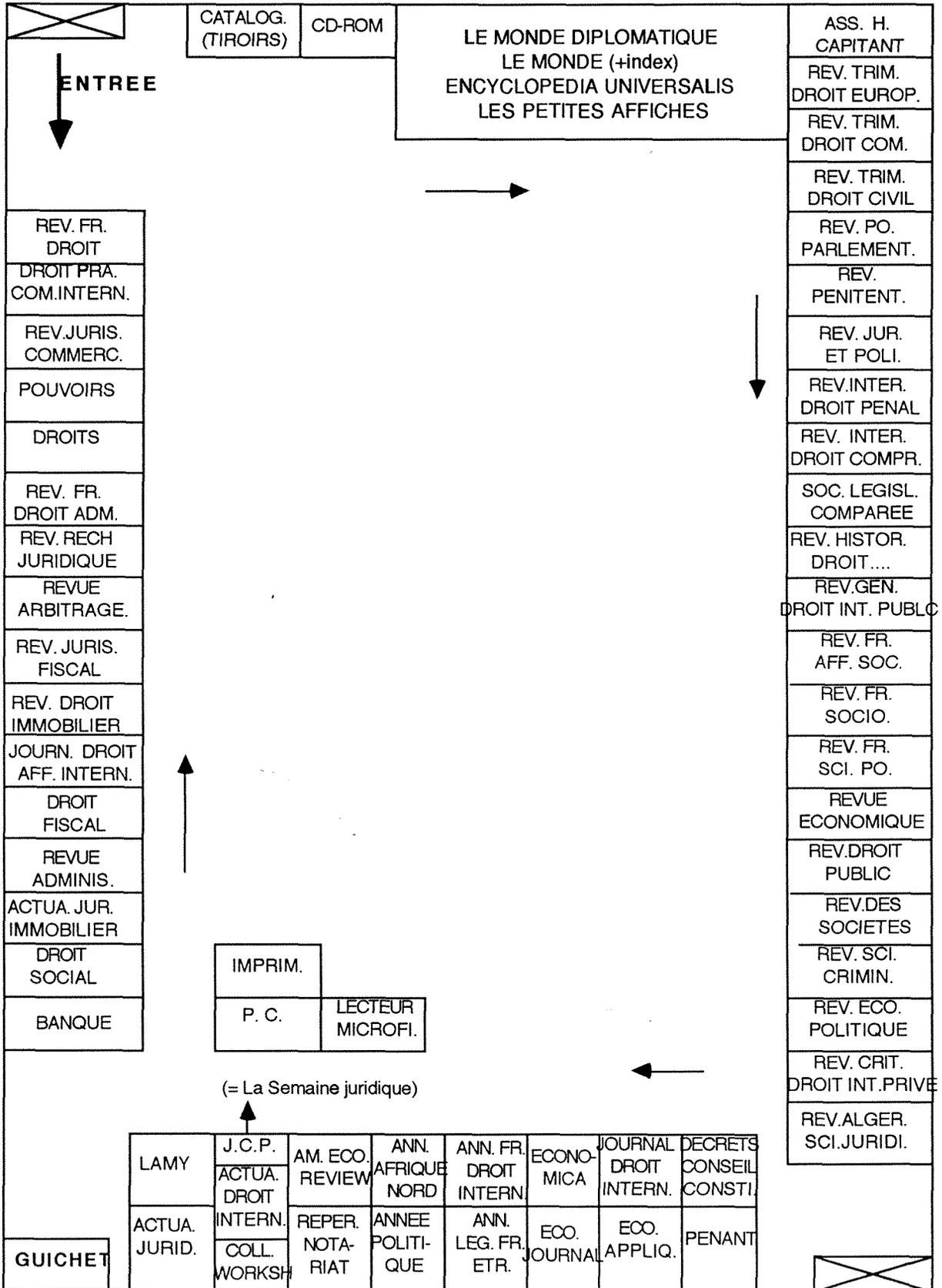
PLAN DE LA SALLE DE BIBLIOGRAPHIE



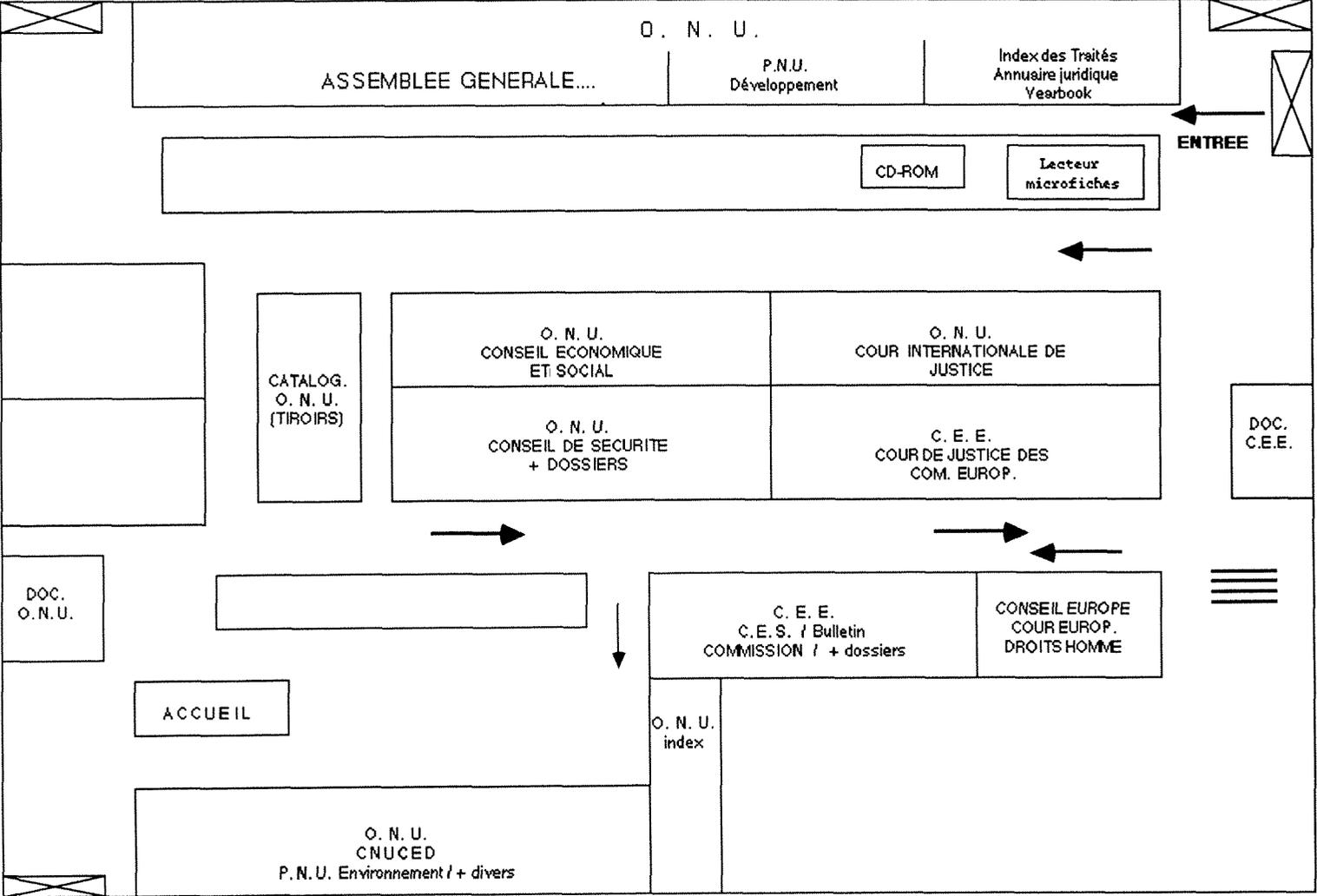
# PLAN DE LA SALLE DE LECTURE



# PLAN DE LA SALLE DES PERIODIQUES



**PLAN DE LA SALLE DES PUBLICATIONS INTER-GOUVERNEMENTALES**



SALLE DE LECTURE

Grands recueils et encyclopédies juridiques français.

Les lecteurs trouveront, en libre accès, autour de la grande salle de lecture un certain nombre de grands recueils et encyclopédies indispensables aux recherches juridiques. Certains de ces recueils existent en plusieurs exemplaires à la bibliothèque. Les exemplaires autres que les usuels, se demandent au guichet. On trouvera en annexe les cotes de ces divers exemplaires.

## I - RECUEIL DES LOIS.

### Journal officiel de la République française.

Il commence en 1869. En usuel de part et d'autre des guichets de la grande Salle de lecture, pour les dernières années.

Il comporte plusieurs parties et des tables qui facilitent son utilisation.

La présentation du Journal Officiel et de ses tables a varié plusieurs fois depuis les origines. Nous n'en donnons ci-dessous qu'un schéma général.

#### Lois et décrets.

Cette partie est quotidienne. Elle est reliée par mois. Elle contient les textes des lois, décrets, arrêtés, ordonnances, décisions, circulaires, instructions et avis qui doivent être portés à la connaissance des citoyens.

Il y a des tables mensuelles intégrées dans le volume du mois :

- une table analytique, permettant de retrouver les textes par matière
- une table chronologique, très utile étant donné les décalages entre la date de signature des textes et de la date de leur publication.

Il y a aussi des tables annuelles, avec la même présentation.

N.B. Il existe un "fichier législatif et réglementaire" qui indique les textes juridiques actuellement en vigueur, classés sous des rubriques alphabétiques de matière. Il peut être utile de le consulter en plus des tables du Journal Officiel. On peut obtenir la dernière édition de cet ouvrage au guichet 1 sous la cote 75.915 ou 75.925. Cet ouvrage existe aussi sous forme d'un volume à feuillets mobiles qui est l'index de la partie "Codes et Lois" des Juris-classeurs. (Voir p. 9)

#### Assemblée nationale. Débats.

On y trouve le compte-rendu des travaux de l'Assemblée nationale. Ils paraissent au jour le jour.

#### Assemblée nationale. Documents.

On y trouve les textes des propositions de lois, des projets de lois, les avis et les rapports de l'Assemblée.

Les documents de l'Assemblée nationale paraissent au Journal Officiel après un délai de cinq à six mois. Depuis 1970, les documents de l'Assemblée nationale ne sont plus publiés par le Journal Officiel. Ils sont remplacés par les Impressions de l'Assemblée nationale (en usuel avec le Journal Officiel).

GUIDE PROVISOIRE DE LA RECHERCHE PAR "SUJET"  
DANS DE CD quartier latin "CUJAS"

Ce guide "provisoire" est établi en raison de la non intégration du thésaurus Rameau dans le CD-ROM CUJAS. (les termes exclus, notamment, ne sont pas intégrés, ce qui peut induire beaucoup de "silence" pour les lecteurs). Ce guide propose la démarche suivante au bibliothécaire de l'Accueil, appelé à aider un lecteur dans une recherche par "sujet".

**I** Préciser le sujet recherché par le lecteur, afin de trouver les points d'accès les plus pertinents :

Ex : Recherche sur la "politique sociale" :

- . des entreprises ou l'Etat ?
- . de l'Etat en général ou d'un pays particulier ?

Selon la réponse du lecteur, les points d'accès sont très différents.

**II** Recherche dans le Catalogue-Matière CUJAS 1952-1988 = Chercher au besoin, les descripteurs adéquats dans le thésaurus Cujas (Voir Annexe 2 = comparaison Thésaurus Cujas/Rameau).

(Rappel : le Catalogue Cujas 1952-88 inclut : ouvrages, thèses E.H.S.S., mémoires, thèses étrangères et titres de périodiques).

**III** Recherche dans le CD - quartier latin (Cujas), 1988  
(Monographies seulement)

Choisir le menu "Sujet" (de préférence à "Index..."): si on ignore l'intitulé du 1er descripteur à saisir dans ces menus, et si on veut être exhaustif, il est toujours plus efficace de faire une recherche préalable dans le thésaurus Rameau (Exemplaire imprimé déposé à l'Accueil ou Microfiches). C'est indispensable en cas de synonymie (Ex : Joint venture) (1)

SCHEMA D'INDEXATION (= Mots d'accès) dans le Cdql

Exemple = Un congrès sur l'histoire de l'administration territoriale en France au 20ème siècle, donne lieu aux mots d'accès suivants ;

Voir Annexe 1 = Présentation des notices dans Rameau  
Annexe 3 = Exemples de recherche par sujets

## CITCIL - GUIDE DE RECHERCHE

\*-\*\_\*-\*

Placer le curseur à l'aide de la flèche



sur la zone à rechercher.

1) Recherche d'un auteur :

Zone : NOM DE L'AUTEUR  \* AUTEUR  \*

Validez avec la touche  F10

2) Recherche des thèses d'une Université et d'une année :

Zone : IDENTIFIANT exemple : thèses de Paris II en 89.

Tapez : 89/PA 02/\*\*\*

Validez avec la touche  F10

Eclairez en bas de la page  MODE TABLEAU

Validez avec la touche  ENTREE

La liste des thèses apparaît en abrégé pour faire défiler se servir des flèches



3) Recherche par mot(s) clé(s)

Zone : MOTS CLES

Tapez le mot clé en entier  
(en règle générale au singulier sauf si cela en modifie le sens)

Validez avec la touche  F10

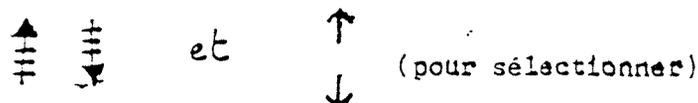
La thèse concernée apparaît sur l'écran.  
En cas de réponses multiples, (le nombre de réponses apparaît toujours en haut de l'écran).

Positionnez le curseur en  MODE TABLEAU

Validez avec la touche  ENTREE

Pour consulter le dictionnaire :

Appuyez sur la touche  F9  
et se déplacer dans le dictionnaire avec les flèches



## BIBLIOGRAPHIE ACCUEIL

=====

Bases de supports écrits de formation :

- COURBE, P. ; DIJON-GALLAIS, C. - Guide des études de droit. - Dalloz, 1991.
  
- DEFRENOIS-SOULIN, Isabelle. - Je veux réussir mon droit : méthodes de travail et clés du succès : DEUG droit. - A. Colin, 1986. - (Flash U).
  
- GALLIER, Philippe (réd.). - Bibliographie juridique générale : 1988. - Dalloz, 1988.
  
- MAZEAUD, Henri. - Exercices pratiques : méthodes générales de travail. - Montchrestien, 1987.
  
- TANGUY, Yann. - La recherche documentaire en droit. - PUF, 1991.

## EXTRAITS DU CAHIER DES LECTEURS

=====

- "Je suggère que des visites de la bibliothèque soient organisées. Cela permettrait aux lecteurs de connaître toutes les ressources de la bibliothèque. Des moyens informatiques ont été installés et il serait utile de nous montrer comment ces moyens pourraient nous aider."

fin 1990

- "Impossibilité de faire une recherche sérieuse par thème. Pour ce qui concerne les thèses informatisées, la recherche est devenue presque impossible faute de mots-clés. Les différences entre ce que donne l'ordinateur en première recherche et ce que l'on trouve finalement grâce aux références dans les articles, CR bibliographiques et de plus en plus bouche à oreilles (sic) ne permet plus de croire que l'on peut faire une recherche rationnelle. Pour ce qui concerne les ouvrages, la disponibilité d'un thesaurus n'est pas signalée, je viens seulement de la découvrir. Quelles sont les perspectives d'avenir ?"

5 février 1992

- "Une explication précise relative au procédé d'utilisation du fichier informatique pourrait être affichée près de ce fichier".

26 avril 1992

- "Un dépliant explicatif sur l'utilisation du fichier informatique serait indispensable et même plus que nécessaire. Ce fichier est un casse-tête pour beaucoup. URGENT."

19 mai 1992

- fonctionnement du catalogue informatisé. Deux remarques principales :

1 - aucune mention n'est faite de la possibilité d'élargir les axes de recherche grâce au répertoire Rameau, le thesaurus ---> on perd beaucoup d'information

2 - il est assez surprenant dans le fonctionnement du fichier informatisé qu'on ne puisse pas

revenir au thème général de sélection... ce qui oblige à reprendre la recherche dès l'origine.

Ex. investissement économique

si l'on veut consulter plusieurs sous-catégories, il faut à chaque fois reprendre la recherche dès l'origine.

Il est essentiel de changer, réaménager le système. – Merci d'avance de vous donner cette peine".

1er juillet 1992

- "Système informatisé – prévoir un mode d'emploi
  - améliorer si possible l'ergonomie
  - faciliter la recherche par mots-clés

1er juillet 1992

– "Le système informatisé est peut-être bien mais il faut prévoir une notice explicative. On perd un temps considérable à manipuler des touches sans pour cela arriver à une bonne recherche".

30 août 1992

Q U E S T I O N N A I R E

=====

Nom (facultatif) : . . . . .

Votre spécialité : . . . . .

1) Considérez-vous l'utilisation d'une bibliothèque comme une méthode pédagogique utile dans votre enseignement ?

oui   non

2) Dans le cadre de votre enseignement, les étudiants inscrits en 3ème cycle trouvent-ils des résultats satisfaisants à leurs recherches documentaires :

- à la bibliothèque Cujas . . . . . oui   non
- dans un centre de documentation  
spécialisé . . . . . oui   non
- dans une autre bibliothèque . . . . . oui   non

3) Leurs recherches s'appuient-elles sur :

- les thèses . . . . . oui   non
- les ouvrages de référence (Recueil  
Dalloz, J.O., Juris-classeurs, . . . . .) . . . . . oui   non
- les périodiques généraux  
(ex. : La Semaine juridique) . . . . . oui   non
- les périodiques spécialisés de  
votre domaine . . . . . oui   non
- les bases de données en ligne  
(ex. : Juridial) . . . . . oui   non
- les CD ROM  
(ex. : Lexilaser) . . . . . oui   non
- autre (préciser, S.V.P.)

.  
.  
.

4) Pensez-vous qu'une formation des étudiants de 3ème cycle à la recherche documentaire soit utile ?

oui   non

Si oui, préciser

A) en quoi :

- utilisation des ouvrages de référence . . . . . oui   non
- utilisation des fichiers de bibliothèques . . . . . oui   non
- déchiffrage des abréviations juridiques . . . . . oui   non
- interrogation des bases de données . . . . . oui   non
- autre (préciser s.v.p.) . . . . .

.  
.  
.

B) par qui cette formation serait-elle assurée :

- un bibliothécaire . . . . . oui   non
- vos soins ou un enseignant de votre équipe.. oui   non
- un étudiant-moniteur compétent,  
sous votre direction . . . . . oui   non
- conjointement un enseignant et  
un bibliothécaire. . . . . oui   non
- autre (préciser S.V.P.) . . . . .
- .
- .
- .

C) A quelle période de l'année universitaire pourrait-elle avoir lieu ?

- 1er trimestre  / - 2ème trimestre
- 3ème trimestre  / - 4ème trimestre

D) Où aurait-elle lieu ?

- au sein de la bibliothèque Cujas . . . . . oui   non
- dans l'Université . . . . . oui   non

E) Quel serait le contenu du programme

- bibliographie spécialisée. . . . . oui   non
- périodiques spécialisés. . . . . oui   non
- bases de données informatisées en ligne. . . . . oui   non
- CD ROM . . . . . oui   non
- autres (préciser s.v.p.) . . . . .
- .
- .
- .

5) Dans le cadre de votre enseignement, seriez-vous disposé(e) à collaborer avec la bibliothèque Cujas pour mettre au point une formation à la recherche documentaire spécialisée ?

oui   non

6) Vos suggestions sur la formation des usagers de la bibliothèque :

- .
- .
- .
- .
- .
- .

MERCI

ENQUETE AUPRES DES UTILISATEURS  
DE LA BIBLIOTHEQUE CUJAS  
DU 2 AU 21 MAI 1988

En vue d'améliorer son fonctionnement, la Bibliothèque procède à une évaluation de ses services, dans le domaine de l'accueil, de l'aide à la recherche, de la communication et de la diffusion des documents.

Vous êtes invité à répondre le plus précisément possible aux questions suivantes :

Vous êtes :

- Etudiant : 1er cycle  2ème cycle  3ème cycle  Thèse
- Enseignant : Carte blanche  Carte verte  Carte jaune
- Autre public .
  - Université : Paris I  Paris II  Paris V  Paris IX  Paris X   
Paris autres  Province
  - En Sciences Juridiques  Economie et Gestion  Sciences Politiques  Autres

Quelle autre Bibliothèque parisienne fréquentez-vous ? Pourquoi ?

HORAIRES D'OUVERTURE

1°) Salle de lecture

- Du 1er octobre au 1er juillet

Lundi 13 h 00 - 19 h 00  
Mardi au vendredi 9 h 30 - 19 h 00  
Samedi 9 h 30 - 18 h 00.

Satisfaisants  Pas satisfaisants, Pourquoi ?

- Du 1er juillet au 1er octobre

Pas de fermeture sauf le samedi et récolement du 26 septembre au 1er octobre.  
10 h 00 - 18 h 00 du 1er au 29 juillet  
13 h 00 - 18 h 00 du 1er août au 23 septembre.

Satisfaisants  Pas satisfaisants, Pourquoi ?

### HORAIRES D'OUVERTURE (Suite)

A quelles heures fréquentez-vous habituellement la bibliothèque :

- 9 h 30 - 11 h 30  
 11 h 30 - 14 h 30  
 14 h 30 - 16 h 30  
 16 h 30 - 19 h 00.

### 2°) Prêt aux étudiants Paris I et Paris II

Lundi et mercredi 14 H 00 - 18 H 30

Mardi - jeudi - vendredi 9 H 30 - 13 H 00 - 14 H 00 - 17 H 00

Satisfaisants

Pas satisfaisants  Pourquoi ?

### 3°) Prêt aux enseignants-chercheurs

Lundi 13 h 00 - 18 h 30

Mardi au vendredi 10 H 00 - 18 H 30

Samedi 9 H 30 - 17 H 30

Satisfaisants

Pas satisfaisants  Pourquoi ?

### BUREAU D'ACCUEIL

Vous adressez-vous à ce bureau ?

Souvent  Quelquefois  Jamais.

Si oui pour :

- Une orientation dans la Bibliothèque  
 Une information d'ordre général  
 Une aide à la recherche bibliographique.

L'accueil y est :

- Très satisfaisant  
 Satisfaisant  
 Pas satisfaisant  
 Inégal.

**BUREAU D'ACCUEIL (Suite)**

L'aide apportée est :

- Très satisfaisante  
 Satisfaisante  
 Pas satisfaisante  
 Inégale

**GUICHETS**

L'accueil y est :

- Très satisfaisant  
 Satisfaisant  
 Pas satisfaisant  
 Inégal.

Le temps d'attente est :

- Plus de 20 minutes  
 Moins de 20 minutes  
 Inégal.

**GRANDE SALLE DE LECTURE : ouvrages en libre-accès**

	Satisfaisante	Pas satisfaisante
- La consultation des recueils juridiques est	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La consultation des dictionnaires et encyclopédies est	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La consultation des traités et ouvrages de base est (au centre de la salle).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La consultation des nouvelles acquisitions est	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quelles améliorations souhaitez-vous ?

## GRANDE SALLE DE LECTURE : CATALOGUE

La recherche dans les catalogues est :

Catalogue auteurs  Facile  
 Difficile

Catalogue matières  Facile  
 Difficile

Si : Difficile, Pourquoi ?

- Mauvaise signalisation
- Manque de formation à la recherche bibliographique.

Autre raison :

## SALLE DES PUBLICATIONS INTERGOUVERNEMENTALES

Connaissez-vous cette salle ?

- Oui
- Non

L'utilisez-vous ?

- Souvent
- Quelquefois
- Jamais

Si oui la consultation de ce service est :

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Pas satisfaisante, Pourquoi.

## SALLE DES PERIODIQUES (1er étage)

Le libre-accès des périodiques est :

- Satisfaisant
- Pas satisfaisant

Quelle amélioration souhaitez-vous ?

**SALLE DES PERIODIQUES (Suite)**

Connaissez-vous la revue des sommaires des périodiques juridiques français (en libre-accès dans la salle) ?

- Oui  
 Non

La communication au guichet des Périodiques est :

- Rapide  
 Lente

**SALLE DE BIBLIOGRAPHIE (2ème étage)**

Connaissez-vous cette salle ?

- Oui  
 Non

L'utilisez-vous ?

- Souvent  
 Quelquefois  
 Jamais

Quelle amélioration souhaitez-vous ?

**SEDAC Service de documentation automatisé (2ème étage)**

Connaissez-vous ce service ?

- Oui  
 Non

L'utilisez-vous ?

- Souvent  
 Quelquefois  
 Jamais

**SEDAC (Suite)**

Si oui la consultation de ce service est :

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Pas satisfaisante, Pourquoi ?

**INSCRIPTIONS ET PRETS**

L'automatisation de ces services est :

- Très satisfaisante
- Satisfaisante
- Pas satisfaisante, Pourquoi ?

**PRET ENTRE-BIBLIOTHEQUES**

Connaissez-vous ce service ?

- Oui
- Non

L'utilisez-vous ?

- Oui
- Non

Si oui est-il :

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- Pas satisfaisant, Pourquoi ?

**PHOTOCOPIEURS**

Les utilisez-vous ?

- Oui  
 Non

L'utilisation du système à cartes magnétiques est :

- Satisfaisante  
 Pas satisfaisante, Pourquoi ?

Sachant que le nombre maximum d'appareils est atteint (7 dans les salles de lecture 2 en sous-sol) que suggérez-vous pour réduire l'attente aux heures d'affluence ?

**LECTEURS DE MICROFICHES**

Les utilisez-vous ?

- Oui  
 Non

Si oui l'utilisation est :

- Satisfaisante  
 Pas satisfaisante, Pourquoi ?

**DEPOSER VOS REPONSES AU BUREAU D'ACCUEIL**

**EVENTUELLEMENT, VOTRE COMMENTAIRE :**

I - Initiation à l'utilisation de la bibliothèque

	Disciplines pluridis- ciplinaire	concernées discipline (préciser)	1er cycle ou I.U.T	2è cycle	3è cycle	I U F M (1)	C I E S (2)	I U F C (3)	Autres (préciser)	Date de début
Visites guidées										
Guide du lecteur										
Informations imprimées										

Autres  
(préciser)

II - Initiation à la bibliographie ou à l'histoire du livre

Cours de bibliographie										
Présentation d'1 salle de bibliog										
Livre ancien										
Histoire du livre										

Autres  
(préciser)

ANNEXE 9

**III - Initiation à l'utilisation des nouvelles technologies**

	Disciplines pluridis- ciplinaire	concernées discipline (préciser)	1er cycle ou I.U.T.	2è cycle	3è cycle	I U F M (1)	C I E S (2)	I U F C (3)	Autres (préciser)	Date de début
CD ROM										
R.D.I. (cours, démonstrations)										
Atelier informa- tique										

Autres  
(préciser)

**IV - Formation structurée**

U.V. complète										
Intervention dans un cursus										
Interventions ponctuelles										

- (1) Institut universitaire de formation des maîtres
- (2) Centre d'initiation à l'enseignement supérieur
- (3) Institut universitaire de formation continue

V Qui sont les formateurs ?

- |                       |     |     |           |
|-----------------------|-----|-----|-----------|
|                       |     |     | combien ? |
| - les conservateurs   | oui | non |           |
| - les bibliothécaires | oui | non |           |
| - autres (préciser)   |     |     |           |

VI Modalités de la formation

- |  |             |           |             |
|--|-------------|-----------|-------------|
|  |             | T.P.      | Cours       |
| - nombre d'heures de formation :                                       |             |           |             |
| - nombre de personnes formées :  |             |           |             |
| - participation à la formation   |             |           |             |
| - d'enseignants de l'université  |             | oui       | non         |
| - de personnes extérieures à l'université<br>(préciser éventuellement) |             | oui       | non         |
| - le personnel est-il payé   |             |           |             |
| - par la bibliothèque  |             | oui       | non         |
| - par l'université   |             | oui       | non         |
| - autres (préciser)  |             |           |             |
| - le temps de la formation   |             |           |             |
| - est-il pris sur le temps de travail                                  |             |           |             |
|  | entièrement | en partie | pas du tout |
|  |             | ‡         |             |

VII Locaux et financement

- |   |             |           |             |
|---|-------------|-----------|-------------|
| - la formation a-t-elle lieu                        |             |           |             |
| - dans la B.U.                                      |             | oui       | non         |
| - dans une salle de la B.U.<br>réservée à cet effet |             | oui       | non         |
| - dans l'université                                 |             | oui       | non         |
| - le financement est-il assuré                      |             |           |             |
|   | entièrement | en partie | pas du tout |
|   |             | ‡         |             |
| - par la B.U.                                       |             |           |             |
| - par l'université                                  |             |           |             |

BIBLIOTHEQUES UNIVERSITAIRES FRANCAISES  
 POSSEDANT UNE SECTION DROIT  
 ET ASSURANT UNE FORMATION DES USAGERS

=====

D'après l'E.S.G.B.U. 1991

01	Aix-Marseille III (Droit)	66	540	O
02	Aix-Marseille III (Sciences-Droit)	12	1050	O
03	Amiens - Picardie	-	-	N
04	Angers (Droit-Lettres)	33	810	O
05	Besançon - Franche-Comté (Droit-Eco.)	14	700	O
06	B.I.U. Bordeaux (Droit-Eco.)	26	595	O
07	Brest - Bretagne occ. (Droit-Eco.)	8	80	O
08	Caen (Droit-Lettres)	25	350	O
09	Chambéry - Savoie	40	3150	O
10	B.M.I.U. Clermont-Ferrand	57	1300	O
11	Dijon - Bourgogne (Droit-Lettres)	14	612	O
12	S.I.C.D. Grenoble (Droit)	31	710	O
13	Le Mans - Maine (Lettres-Droit)	30	622	O
14	B.I.U. Lille (Droit-Lettres)	27	1716	O
15	Limoges (Droit-Eco.)	-	-	N
16	S.C.D. Lyon II-III (Droit-Lettres)	150	650	O
17	S.C.D. Lyon III (Droit-A.E.S.)	60	3000	O
18	Lyon III (Droit-Gestion)	-	-	N
19	Metz (Droit-Eco.)	3	150	O
20	Montpellier (Droit-Eco.)	-	-	N
21	B.I.U. Nancy (Droit)	2	15	O
22	Nantes (Lettres-Droit)	40	800	O
23	Nice (Droit-Eco.)	79	2045	O
24	Orléans	-	-	N
25	Paris VIII-Saint Denis	45	875	O
26	Paris IX-Dauphine	72	98	O

27	Paris X-Nanterre	477	419	O
28	Paris XI-Sud (I.U.T.)	-	-	N
29	Paris XI-Sud (Sceaux)	60	328	O
30	Paris XII-Val-de-Marne (Saint-Maur)	8	60	O
31	Paris XIII-Nord	113	710	O
32	Pau (Droit)	-	-	N
33	Poitiers (Droit-Lettres)	79	801	O
34	Reims (Droit-Eco.)	34	210	O
35	Rennes I (Sci. jur., po., éco., gest.)	-	-	N
36	Rouen (Lettres-Droit)	10	95	O
37	Saint-Etienne (Droit-Eco.)	5	30	O
38	B.N.U. Strasbourg (Droit)	26	88	O
39	B.I.U. Toulouse (Sci. soc.-Droit)	8	800	O
40	Tours (Droit-Lettres)	-	-	N

Légende du tableau :

Colonne 1 : numérotation

Colonne 2 : intitulé des établissements (classement par ordre alphabétique)

Colonne 3 : nombre d'heures de formation

Colonne 4 : nombre de lecteurs formés

Colonne 5 : existence d'une formation des usagers (oui/non)

## BIBLIOGRAPHIE

=====

Pour une bibliographie plus développée, voir :

DUBLANGE-ANNABI Aline et GARCIA Luc. – La Formation des usagers en bibliothèque: bibliographie sélective commentée. – ENSSIB, 1992.

1) Textes juridiques

N° 1 : Décret n° 85-694 du 4 juillet 1985 sur les services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur (J. O. du 11 juillet 1985).

N° 2 : France. Ministère de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des sports, Direction des lycées et collèges. – Dispositions ministérielles pour les classes de Seconde, Première, Terminale. – Centre National de Documentation Pédagogique, 1988.

N° 3 : Conventions portant création, organisation et fonctionnement de la bibliothèque Cujas : textes de 1978 et 1992.

N° 4 : Décret n° 91-321 du 27 mars 1991 relatif à l'organisation des services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur des Académies de Paris, Créteil et Versailles... (J. O. du 29 mars 1991).

2) Sur la formation des usagers en bibliothèque

N° 5 : FILIOLE Anne-Marie. – Apprendre à Paris VIII. – Bulletin des bibliothèques de France, T. 37, n° 5, 1992. – pp. 78-80.

N° 6 : FJALLBRANT Nancy ; STEVENSON Malcolm. – User education in libraries. – London ; Hamden (Conn.) : C. Bingley & Linnet books, 1978. – 173 p. : ill. – Bibliogr. pp. 158–168.

N° 7 : LE MAREC Joëlle. – Dialogue ou labyrinthe ? : la consultation des catalogues informatisés par les usagers. – Préf. Martine Poulain. – Paris: Bibliothèque publique d'information, 1989. – 91 p. – Etudes et recherche.  
– ISBN 2-902706-20-0.

N° 8 : MIQUEL André. – Les bibliothèques universitaires : rapport au Ministre d'Etat, ministre de l'Education Nationale, de la Jeunesse et des sports. – La Documentation française, 1989.

N° 9 : PAGE Linda ; REID Josée. – La formation documentaire dans les collèges de la région de Montréal. – Documentation et bibliothèques, vol. 34, n° 4, 1988. – pp. 133–141.

### 3) Enquêtes

N° 10 : Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires 1991. – Ministère de l'Education Nationale, Direction de la Programmation et du Développement universitaire. A paraître.

N° 11 : Enquête statistique générale des bibliothèques universitaires concernant la bibliothèque inter-universitaire Cujas pour l'année 1990. Document interne.

N° 12 : Association des Directeurs de Bibliothèque Universitaire, Groupe de travail sur la formation. – Compte-rendu de l'enquête lancée en mai 1992 sur la formation des utilisateurs dans les B.U. A paraître dans les Actes du Congrès de Rouen de l'A.D.B.U., début 1993.

N° 13 : Conception Ouest, Junior entreprise de Paris-X. – Rapport de synthèse de l'étude sur les publics des bibliothèques universitaires et inter-universitaires : Paris I, III, IV, VIII, X, XII, XIII, Sorbonne, Sainte-Geneviève, Musée de l'homme : année 1988.

Partie consacrée à la B.U. Paris-XII Créteil. Document interne.

## S O M M A I R E

=====

## INTRODUCTION

-----

1) Qu'est-ce qu'une formation des usagers en bibliothèque ?	p. 1
2) Enjeux de la formation	p. 3
2-1) à l'étranger	p. 3
2-2) en France	p. 4
3) Objectifs attendus de la fonction de formation	p. 9
4) Plan de l'étude	p. 10

## PARTIE 1 : ANALYSE DE L'EXISTANT

-----

Chapitre 1) Cujas	p. 11
1-1) Situation administrative	p. 11
1-2) Description de la bibliothèque Cujas	p. 14
1-3) Services proposés aux lecteurs	p. 16
1-3-1) Communication des documents	p. 16
1-3-2) Prêt à domicile	p. 16
1-3-3) Renseignements	p. 18
1-3-4) Prêt entre bibliothèques	p. 18
1-3-5) SEDAC	p. 19
1-3-6) Périodiques	p. 19
1-3-7) Publications inter-gouvernementales	p. 20
1-3-8) Salle de bibliographie	p. 21
Chapitre 2) Aide aux usagers	p. 22
Chapitre 3) La fonction de formation, nouvelle offre de service à Cujas	p. 24

## PARTIE II : LA FONCTION DE FORMATION DES USAGERS

-----

Chapitre 1) Adéquation d'une offre à une demande	p. 28
1-1) Analyse de la demande	p. 28
1-1-1) Etudes effectuées lors du stage	p. 28
1- Sondages du bureau d'accueil	p. 29
2- Enquête auprès des enseignants	p. 32
3- Volet de l'E.S.G.B.U. concernant la formation des usagers	p. 39
4- Expériences réalisées dans d'autres établissements	p. 39
1-1-2) Etudes à prévoir	p. 40
1-2) Détermination de l'offre	p. 41
1-3) Traduction des objectifs en niveaux de formation	p. 42
Chapitre 2) Formation d'orientation	p. 43

2-1) Objectifs	p. 43
2-2) Public ciblé	p. 43
2-3) Contenu du programme	p. 44
2-4) Formateurs	p. 44
2-5) Supports de formation	p. 45
2-6) Moyens à mettre en oeuvre	p. 45
Chapitre 3) Formation spécialisée	p. 48
3-1) Objectifs	p. 48
3-2) Public ciblé	p. 48
3-3) Programme tutorial	p. 48
3-4) Contenu du programme	p. 49
3-5) Formateurs : profil	p. 49
3-6) Supports de formation	p. 49
3-7) Moyens à mettre en oeuvre	p. 50
CONCLUSION	p. 52
-----	
ANNEXES	
-----	
1) Plans des salles : de lecture, des P.I., des périodiques, de bibliographie	p. 56
2) Extraits du guide bibliographique	p. 60
3) Notice de recherche sur CDQL par sujet	p. 61
4) Notice d'utilisation CITCIL	p. 62
5) Bibliographie spécifique à la formation spécialisée	p. 63
6) Extraits du cahier de suggestions des lecteurs	p. 64
7) Questionnaire envoyé aux enseignants	p. 66
8) Questionnaire distribué aux usagers de Cujas en 1988	p. 68
9) Questionnaire envoyé par l'A.D.B.U. en 1992	p. 75
10) Tableau de l'E.S.G.B.U. 1991, sections droit	p. 78
11) Bibliographie	p. 80

