

**CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE BIBLIOTHÈQUE  
2012-2013**

**Etude des besoins et pratiques du personnel scientifique de l'ISDC au sein de sa bibliothèque de recherche**

**Céline Porret  
Lausanne**

**26 septembre 2013**

**TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT**

Déposé auprès de

Iris BUUNK, Consultante, spécialiste en gestion de l'information et Michèle FURER-BENEDETTI, Bibliothèque de l'Université de Genève,  
Responsables scientifiques du module " Environnements numériques "

Jean-Philippe ACCART, Consultant en sciences de l'information, formateur,  
Personne de référence pour le suivi pédagogique du travail

## Remerciements

A Iris BUUNK, Regula FEITKNECHT et Jean-Philippe ACCART pour leur disponibilité et leurs conseils avisés.

A Sadri SAIEB, responsable de la bibliothèque de l'ISDC, grâce à qui j'ai pu suivre cette formation et qui m'a appuyée de sa confiance et de sa relecture attentive.

A mon amie et collègue Christiane SERKIS, qui m'a fait profiter de son expérience, de ses idées, de son écoute et de sa patiente relecture.

A mes collègues Sarah AMSLER et Boris BEER qui m'ont encouragée et conseillée avec bienveillance tout au long de cette formation.

## Résumé

Ce travail a pour objectif de comprendre les attentes de l'équipe scientifique de l'Institut suisse de droit comparé (ci-après ISDC) envers sa bibliothèque.

Il s'agit de dresser un état des lieux des pratiques actuelles de ce type d'utilisateurs via des entretiens individuels et un questionnaire d'enquête adressé à l'ensemble de l'équipe.

La question de départ a été de savoir quels services pourraient répondre de manière la plus optimale aux besoins de ce public, besoins qu'il a fallu identifier.

Il a donc également été question de comprendre les relations qu'entretiennent les deux équipes (bibliothèque et équipe scientifique) en matière de partage d'information et de collaboration.

Afin de mieux inscrire cette étude dans son contexte, une présentation de l'ISDC se trouve au début de ce travail, viennent ensuite les entretiens individuels et le questionnaire d'enquête.

## Table des matières

<b>1.</b>	Introduction.....	6
<b>2.</b>	Présentation de l'ISDC .....	7
2.1	Historique .....	7
2.1.2	Aujourd'hui .....	7
<b>3.</b>	Thématique .....	8
<b>4.</b>	Méthodologie.....	8
<b>5.</b>	Phase d'observation .....	8
5.1	Procédé .....	9
5.2	Entretiens .....	9
5.3	Conclusion.....	10
<b>6.</b>	Questionnaire d'enquête auprès de l'équipe scientifique .....	11
6.1	Préparation de l'enquête .....	11
6.1.1	Objectifs .....	11
6.1.2	Connaissance du contexte .....	11
6.1.3	Echéancier .....	11
6.1.4	Public concerné.....	12
6.2	Conception du questionnaire.....	12
6.2.1	Outil.....	12
6.2.2	Forme des questions.....	12
6.2.3	Structure du questionnaire .....	12
<b>7.</b>	Dépouillement du questionnaire .....	13
7.1	Résumé des réponses et explications des questions.....	13
<b>8.</b>	Analyse et interprétations .....	19
8.1	Utilisation des ressources de la bibliothèque.....	19
8.2	Collaboration et partage .....	21
8.3	Projet/s .....	22
8.4	Analyse des résultats .....	22
8.4.1	Taux de participation .....	22
8.4.2	Fréquence des réponses.....	22
<b>9.</b>	Analyse globale de l'étude.....	23
<b>10.</b>	Conclusion.....	24
<b>11.</b>	Bibliographie.....	25

## Table des illustrations

Graphique 1 : Question 3 .....	14
Graphique 2 : Question 4 .....	14
Graphique 3 : Question 5 .....	15
Graphique 4 : Question 6 .....	15
Graphique 5 : Question 7 .....	15
Graphique 6 : Question 8 .....	16
Graphique 7 : Question 9 .....	16
Graphique 8 : Question 10 .....	17
Graphique 9 : Question 11 .....	17
Graphique 10 : Question 12 .....	17
Graphique 11 : Question 13 .....	18
Graphique 12 : Question 14 .....	18
Graphique 13 : Question 15 .....	18
Tableau 1 : Utilisation des ressources – réponses et analyse.....	19
Tableau 2 : Collaboration et partage – réponses et analyse .....	21
Tableau 3 : Projet/s – réponses et analyse .....	22
Graphique 14 : Fréquence des réponses .....	22

## 1. Introduction

L'ISDC a célébré ses 30 ans il y a peu, de quoi se retourner sur le passé mais également de faire un point sur le présent. Au cours de ces trois décennies l'Institut a vécu nombre de changements et de nouveaux projets au sein de la bibliothèque y ont vu le jour (catalogue en ligne, ressources électroniques, participation à RERO, etc.).

La manière d'accéder à l'information a elle aussi évolué, les nouvelles technologies permettent aujourd'hui une transmission accélérée des savoirs, mais celle-ci ne peut se faire sans une connaissance préalable des besoins et de la manière de travailler du public concerné.

Connaître nos usagers passe par une observation régulière afin d'identifier leurs besoins et leurs souhaits.

Une enquête de satisfaction a été effectuée il y a peu auprès des utilisateurs externes (chercheurs) afin de répondre à leurs demandes et mieux les comprendre.

En revanche, ceci ne s'est pas encore fait pour nos collaborateurs scientifiques et le fait que le personnel de cette équipe se soit passablement renouvelé en peu de temps nous pousse à nous interroger sur ses pratiques et ses éventuels manques. Ce public a évolué, il a expérimenté d'autres procédés car il est issu d'horizons variés et nous offre ainsi une opportunité de peut-être, nous renouveler.

Dans cette optique, j'ai demandé à trois juristes de domaines différents de bien vouloir me faire part de leurs impressions afin d'établir un questionnaire qui a ensuite été soumis à l'ensemble du groupe (14 personnes).

Les résultats de ce sondage ainsi que le résumé des entretiens se trouvent dans ce travail, avec en fin une analyse de cette étude.

Il est à souhaiter, que les propositions qui ont émergé suite à cette consultation puissent déboucher sur des solutions concrètes qui pourront être mises en place.

## 2. Présentation de l'ISDC

### 2.1 Historique

L'Institut suisse de droit comparé (ISDC) a vu le jour il y a plus de 30 ans.

La bibliothèque ainsi que la « consultation juridique » (gérée par l'équipe scientifique) ont été créées simultanément comme deux corps interdépendants.

La bibliothèque a reçu pour mission principale de répondre aux besoins de l'équipe scientifique travaillant pour l'ISDC ; néanmoins bibliothèque de recherche, elle a été accessible au public dès son ouverture en tant que bibliothèque de consultation. Elle entretient depuis sa création des liens étroits avec son public de chercheurs, boursiers et stagiaires juristes.

Pour sa part, la « consultation juridique » (ci-après *équipe scientifique*) avait pour rôle essentiel d'effectuer un travail de recherche et utilisait la bibliothèque à ces fins, la rédaction d'avis de droit revêtait une importance moindre par rapport à la recherche scientifique.

Des activités communes entre bibliothécaires et juristes avaient lieu sous forme de collaboration en matière d'acquisition de documents provenant de pays ou d'alphabets peu accessibles (arabe, hébreu, etc.).

La part de bibliothécaires et de juristes a toujours été relativement stable, 10 à 12 personnes par équipe, en plus de stagiaires.

#### 2.1.2 Aujourd'hui

Au fur et à mesure du temps, comme chaque organisme, l'institut et sa bibliothèque ont évolué.

Si l'accent était mis au départ sur la recherche pour l'équipe scientifique, la rédaction d'avis de droit est devenue aujourd'hui prioritaire (environ 230 demandes d'avis par an).

S'ajoute à cela un roulement plus fréquent du personnel au sein de cette équipe, si les juristes collaboraient auparavant pour une longue durée à l'institut ce n'est plus le cas à l'heure actuelle, où ils restent en moyenne 5 années.

De nouveaux collaborateurs arrivent fréquemment, avec peut-être d'autres demandes, d'autres besoins et d'autres pratiques car venant de milieux différents.

Dans le même temps, la bibliothèque, qui était centrée sur les besoins internes de l'ISDC (l'équipe scientifique), s'est d'avantage tournée vers un public externe de chercheurs (doctorants, LLM, etc.), en menant notamment des enquêtes sur ces publics, afin de répondre aux mieux à leurs besoins.

De bibliothèque papier, l'ISDC s'est transformée en bibliothèque hybride, donnant ainsi accès à un nombre grandissant de données électroniques.

Autre changement d'importance, l'ISDC est devenu depuis 2009 le coordinateur local pour les Institutions Fédérales (Tribunal Fédéral, Tribunal Pénal Fédéral, Tribunal Administratif Fédéral) au sein de RERO. L'année suivante, en 2010, la gestion de la bibliothèque de l'Office Fédéral de la Justice (OFJ) est reprise par l'ISDC de manière délocalisée à Berne. La formation d'apprentis est également devenue une exigence, de ces évolutions découlent de nouvelles fonctions et un nouvel organigramme.

### **3. Thématique**

Les changements survenus aux cours de ces 30 ans poussent à s'interroger, devrions-nous nous repositionner, la manière de collaborer et de partager l'information entre la bibliothèque et l'équipe scientifique devraient-ils être revus ?

Des enquêtes ayant été menées auprès des utilisateurs externes, peut-être serait-il bon de se pencher cette fois-ci sur les premiers utilisateurs de la bibliothèque et ceux pour qui elle a été créée : les collaborateurs scientifiques de l'ISDC.

Il est donc opportun d'établir une radiographie des ressources dont dispose l'équipe scientifique mais également de celles dont elle ne dispose pas.

Si l'équipe scientifique et celle de la bibliothèque collaboraient activement en matière d'acquisitions et de translitération, peut-être n'est-ce plus le cas à l'heure actuelle.

On peut donc s'interroger sur la collaboration entre équipes et sur l'évolution des besoins.

### **4. Méthodologie**

Afin de connaître l'état actuel de la situation, il a préalablement fallu dresser un état des lieux qui s'est concrétisé par une phase d'observation. Dans ce but j'ai rencontré trois juristes, issus de milieux et d'expériences différents entrés en fonction à des dates différentes, afin d'avoir une vision la plus large possible.

Dans un second temps et après avoir pris note d'éléments ressortant de ces entretiens, j'ai élaboré un questionnaire d'enquête destiné à l'ensemble de l'équipe scientifique, axé sur ses pratiques de la bibliothèque, ses connaissances et ses éventuels besoins.

### **5. Phase d'observation**

J'ai demandé à trois juristes de domaines différents du droit de bien vouloir me faire part de leurs impressions via un entretien semi dirigé par personne (sous forme de discussion). Je souhaitais connaître leurs pratiques et bénéficier de leur apport extérieur au travers de leurs expériences passées.

Après leur avoir expliqué le but de ma démarche, je leur ai posé des questions ouvertes afin d'obtenir une large information et de laisser ces personnes s'exprimer librement.

Les réponses ainsi fournies m'ont parfois guidée lors de l'élaboration du questionnaire d'enquête soumis à l'ensemble de l'équipe.

## 5.1 Procédé

Les questions (dirigées) ouvertes suivantes ont été posées aux trois juristes:

- Que pensez-vous des services que la bibliothèque vous offre ?
- En débutant à l'ISDC vous a-t-il manqué quelque-chose et si oui, quoi ?
- Quelles attentes avez-vous envers la bibliothèque ?
- L'organisation générale de la bibliothèque est-elle claire pour vous ?

J'ai spécialement demandé au deuxième juriste que j'ai rencontré de m'expliquer et de me montrer en quoi consiste son travail. C'est pourquoi l'entretien s'est déroulé à sa place de travail, j'ai ainsi pu découvrir plus en détail les outils qu'il avait à sa disposition et avoir un accès au serveur informatique de l'équipe scientifique.

## 5.2 Entretiens

- 1<sup>er</sup> entretien : Cet entretien s'est déroulé avec un juriste ayant travaillé au préalable trois mois en tant que boursier à l'ISDC avant d'entrer officiellement en fonction. Cela faisait donc un peu plus de six mois qu'il collaborait à l'ISDC lorsque nous avons eu notre entretien.  
J'estimais important de le rencontrer en raison de sa vision plurielle de l'Institut. En effet, il y a débuté comme boursier avec le regard d'une personne venant chercher de l'information pour ses propres recherches, avant d'être engagé comme collaborateur devant restituer l'information pour l'ISDC et ses clients. D'une expérience française en droit arabe et musulman, son profil m'a amenée à penser que ses besoins pouvaient être passablement différents d'autres juristes travaillant dans des domaines plus proches les uns des autres (droits européens par exemple). J'ai donc souhaité avoir son retour sur nos ressources et connaître les services dont il aurait pu bénéficier en France concernant son domaine de compétences.
- 2<sup>ème</sup> entretien : Il s'est effectué avec un collaborateur de très longue date (plus de vingt ans), juriste responsable d'une équipe.  
Il m'a paru intéressant qu'il me montre concrètement sa manière de travailler : de l'arrivée d'une demande d'avis de droit à son traitement, en passant par son envoi et en terminant par son archivage. Grâce à cet entretien, j'ai pu voir la manière dont est organisé le serveur juridique et voir comment s'effectue le partage de l'information entre juristes.  
J'ai également pu lui demander ce dont il a besoin pour répondre à la demande (catalogue, rayons, etc.).  
De cet entretien j'ai pris connaissance d'éléments importants dont j'ignorais l'existence, comme le fait que chaque avis de droit soit classifié selon la classification juridique romande à l'instar des documents de la bibliothèque. De son expérience j'ai également pu voir sa manière de procéder et ses souhaits qui pouvaient déjà différer du premier juriste que j'ai rencontré.

- 3<sup>ème</sup> entretien : Cet entretien s'est déroulé avec une juriste ayant commencé il y a trois mois à l'institut, son regard complètement « neuf » et le fait qu'elle est issue de milieux pratiques du droit (tribunaux et cabinets d'avocats) m'a permis de voir ce qui se fait dans le domaine juridique hors milieu académique et dans différents pays (Pays-Bas et Belgique).  
J'ai pu découvrir quelle forme de collaboration s'effectue dans les domaines pratiques du droit entre juristes et documentaliste. Ainsi, elle a pu me livrer des éléments concrets comme des bibliographies à la demande pour des études de large envergure et me faire part des différences de services qu'elle a déjà pu noter entre milieu académique et non académique.

### 5.3 Conclusion

De ces trois entretiens j'ai retenu divers éléments :

- Deux juristes trouveraient pertinent que l'ISDC relance sa publication de recueils d'avis de droit. Il s'agit de compilation d'avis de droit anonymisés par thèmes.
- La politique de la bibliothèque (tâches et responsabilité + politique d'acquisition) paraît floue.
- Des idées telles que la transmission de nouvelles parutions selon sujet/pays ont été émises.
- La formation, « prise en main » de nouveaux collaborateurs afin de leur expliquer le fonctionnement des banques de données est souhaitée.

Il s'est avéré que selon les horizons, les demandes n'étaient pas les mêmes.

Si deux juristes m'ont parlé de publications en émettant un avis favorable à la publication de recueil d'avis, un des juristes a trouvé l'éventuelle publication d'avis de droit non pertinente.

En revanche, une meilleure communication concernant les fonctions du personnel de la bibliothèque semble mettre ces trois personnes d'accord, même si la manière de l'exprimer différait.

L'accès à l'information et la manière d'y accéder semblent être un élément important pour les nouveaux arrivants, tant pour la manière de chercher d'anciens avis que pour la formation aux banques de données.

L'accès à l'information dans le sens juriste/bibliothécaire a également été soulevé. Ainsi, le fait que les bibliothécaires ne disposent pas de l'accès à la liste des avis en cours est regretté, à des fins d'acquisition de documents dans le domaine des affaires traitées.

## **6. Questionnaire d'enquête auprès de l'équipe scientifique**

Suite aux trois entretiens individuels qui m'ont permis de me familiariser avec l'environnement de travail et les éventuelles demandes des juristes, j'ai souhaité, afin d'avoir une vision représentative de l'équipe scientifique, élaborer un questionnaire d'enquête.

### **6.1 Préparation de l'enquête**

#### **6.1.1 Objectifs**

Le but est d'identifier les besoins de l'équipe scientifique envers la bibliothèque et de mettre en place des services permettant de palier les éventuels manques. Dans ce but, il s'est agi de connaître la perception de ce public quant à l'accès et au partage des connaissances et l'utilisation des ressources.

#### **6.1.2 Connaissance du contexte**

La connaissance et la compréhension du contexte de travail des collaborateurs scientifiques étaient indispensables, c'est pourquoi j'ai d'abord procédé à des entretiens individuels et ai demandé à voir comment est organisé leur travail et les outils dont ils disposent.

#### **6.1.3 Echancier**

Le temps étant un facteur clé pour chaque projet j'ai défini le calendrier suivant :

- 2 semaines et demie pour élaborer le questionnaire, le tester puis le soumettre
- 3 semaines ont été données à l'équipe scientifique pour y répondre (tenant compte des vacances et colloques)
- 2 jours avant la fin du délai envoi d'un rappel par email à l'ensemble de l'équipe
- 3 semaines pour dépouiller et analyser le questionnaire

J'ai opté pour un questionnaire en ligne, afin que chacun puisse le remplir à distance et en un laps de temps moindre, sans que celui-ci ne nécessite d'être rendu physiquement ni d'être renvoyé en attaché d'un email.

#### **6.1.4 Public concerné**

Afin d'avoir une vision représentative de l'équipe scientifique, ce questionnaire a été adressé à l'ensemble de l'équipe (12 collaborateurs et 2 stagiaires de longue durée). Parmi les personnes interrogées figurent donc également les deux membres de la direction, juristes eux aussi.

### **6.2 Conception du questionnaire**

#### **6.2.1 Outil**

Je souhaitais un logiciel gratuit, qui traite les réponses de manière anonyme et qui soit rapide à utiliser. Je voulais pouvoir collecter les données rapidement, l'outil qui m'a semblé le plus à même de répondre à ces critères a été le logiciel libre de Google, Drive. Pour ce faire j'ai dû créer une adresse email à cet effet via Gmail.

La création de questionnaire via cet outil est pratique car on peut décider de la forme des questions et de la longueur du texte lorsque celles-ci le demandent.

Son aspect correspondait également à mes aspirations car il est relativement neutre et offre la possibilité de choisir un design selon le domaine.

En revanche, le résumé des réponses peut poser problème lorsque les questions posées sont longues, en effet le logiciel peut « couper » la fin d'une phrase en mode résumé. Cela dit la possibilité d'extraire un tableau Excel très rapidement est un avantage considérable.

#### **6.2.2 Forme des questions**

Cette enquête est réalisée pour la plus grande partie sous forme de questions fermées afin de faciliter la compréhension et la synthèse des réponses.

Il s'agit de questions de comportement et d'opinions.

J'ai intégré la possibilité d'insérer du texte sous « autre » pour certaines questions afin de laisser la personne s'exprimer et se sentir partie prenante, en pouvant fournir des idées, rendant ainsi le questionnaire plus riche. Egalement dans ce but en fin de questionnaire j'ai ajouté une question de « texte ».

#### **6.2.3 Structure du questionnaire**

Je suis partie d'une forme « croissante » (du plus général au plus précis) en classant les questions par domaine et en délimitant ces domaines par titres afin d'en faciliter la lecture et la compréhension.

Il a également fallu élaborer ce questionnaire de manière à ce que les questions soient posées en suivant une suite logique.

La présentation du questionnaire ainsi que les instructions de réponses ont été faites par email lors de l'envoi du questionnaire. Je me suis tenue à disposition pour d'éventuelles questions.

## **6.2.4 Choix des questions**

Il a fallu éviter les termes professionnels et rendre les questions claires afin que celles-ci aient la même signification pour tous.

Si des questions pouvaient se ressembler, j'ai fourni une explication sous celles-ci. Reprenant des concepts abordés lors des entretiens et durant mes lectures, j'ai élaboré 16 questions divisées en 3 parties :

**Partie 1 : Utilisation des ressources de la bibliothèque**

**Partie 2 : Collaboration et partage**

**Partie 3 : Projet/s**

Les questions ont donc suivi une logique : la première partie devait avoir trait à l'utilisation que les juristes ont de nos ressources (catalogues, liste des acquisitions récentes, ressources imprimées et électroniques) afin de mieux comprendre leur manière de travailler.

La seconde partie plus « théorique » était en relation avec la collaboration entre équipes et l'accès à l'information des juristes sur l'équipe de la bibliothèque.

Enfin, la dernière partie avait pour principale vocation de laisser les juristes émettre des propositions et lancer (ou relancer) des idées.

## **7. Dépouillement du questionnaire**

Toutes les questions à l'exception d'une étaient obligatoires, sur 14 personnes interrogées 10 ont répondu, ce qui donne un taux de participation tout à fait satisfaisant. Selon les retours des personnes ayant répondu, le questionnaire a été facile à remplir et prenait en moyenne 5 minutes.

Les commentaires ajoutés aux réponses ont été constructifs, ils me font penser que l'idée de ce questionnaire a été bien reçue et qu'il y a une envie de s'impliquer.

J'ai choisi la méthode de « tri à plat » pour l'analyse des données afin de limiter les interprétations et avoir les données les plus fiables en conservant la question et les réponses exactes, il y aura donc des variables nominales et quantitatives.

### **7.1 Résumé des réponses et explications des questions**

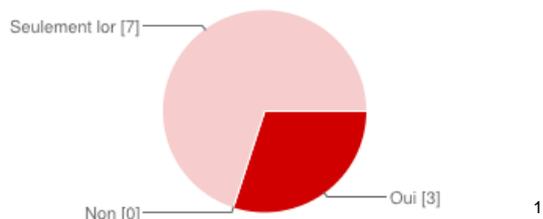
Ci-dessous se trouve le résumé et les explications des questions 3 à 15. L'ensemble des questions, ainsi que les réponses et commentaires des répondants figurent en annexe, tout comme la question 16 qui est une question de texte.

J'ai décidé d'exclure de l'analyse les réponses aux deux premières questions car elles avaient essentiellement pour but de fixer un cadre et de débiter du général au particulier, en « brisant la glace ». Je vais donc me concentrer sur ma thématique, qui comporte 14 questions.

## Partie 1 : Utilisation des ressources de la bibliothèque

### Graphique 1 : Question 3

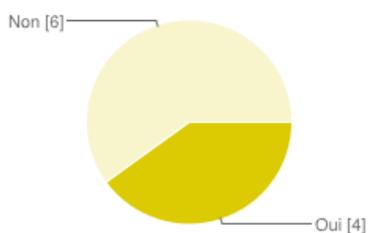
Souhaiteriez-vous être informé à la conclusion d'un nouvel abonnement (revue, banque de données, etc.)?



Les juristes ne sont pas informés à la conclusion d'un nouvel abonnement (sauf si demandé par l'un d'eux). Si la liste des *Acquisitions récentes* comprend les nouveaux abonnements papier, elle ne mentionne pas les ressources électroniques.

### Graphique 2 : Question 4

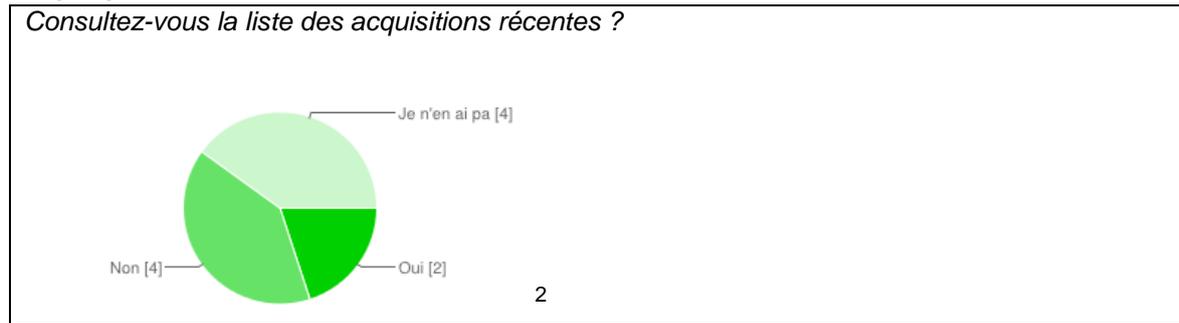
Avez-vous connaissance d'une politique d'acquisition de la bibliothèque ?



La politique d'acquisition a fréquemment fait l'objet de changements, actuellement nous ne disposons pas d'un document qui la définit et qui soit accessible à tous.

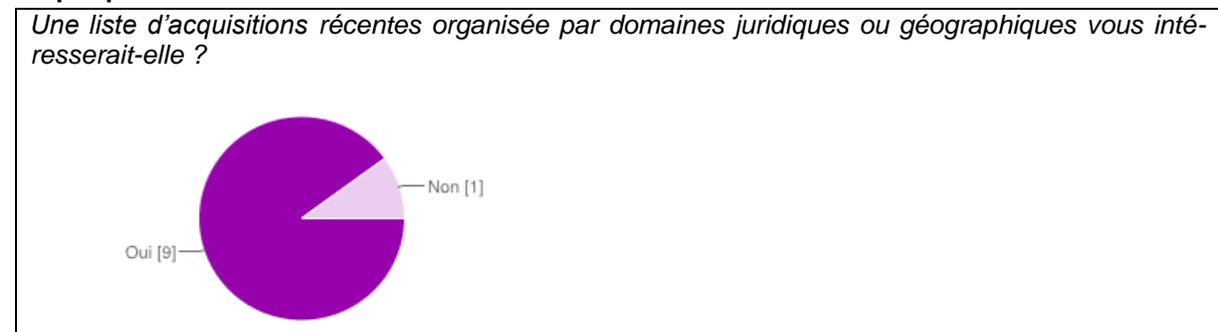
<sup>1</sup> Seulement lorsque le domaine couvert me concerne

### Graphique 3 : Question 5



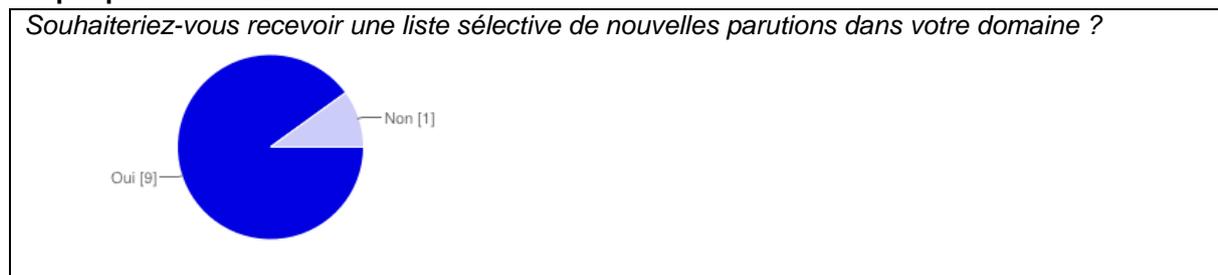
La liste des acquisitions récentes se trouve sur notre site internet, il peut être demandé de la recevoir par email mensuellement. Elle contient tous les documents (papier) acquis au cours d'un mois.

### Graphique 4 : Question 6



Les documents sur la liste des *Acquisitions récentes* sont classés selon la classification juridique romande.

### Graphique 5 : Question 7



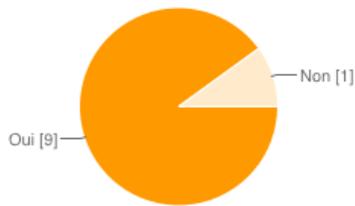
Les collaborateurs scientifiques ne reçoivent pas systématiquement les catalogues d'éditeurs, par contre le juriste collaborant pour la bibliothèque reçoit divers catalogues. Cette question a émergé au cours de l'un des trois entretiens, car il s'agit d'une pratique observée dans d'autres types d'institutions (tribunaux, cabinets).

---

<sup>2</sup> Je n'en ai pas connaissance

### Graphique 6 : Question 8

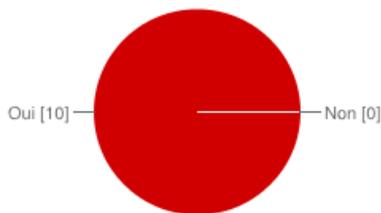
*Pensez-vous qu'un service de « bibliographie à la demande » vous serait utile ?*



Un tel service n'a pour l'heure jamais été proposé, même en cas de grands avis demandant l'expertise de plusieurs juristes. Cette demande a également été formulée lors d'un entretien avec l'un des trois juristes.

### Graphique 7 : Question 9

*Seriez-vous intéressé par un service de veille documentaire (alerte à la parution d'articles concernant un sujet précis) ?*

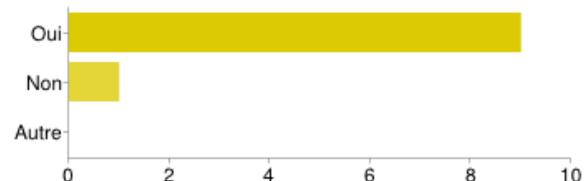


Cette pratique a eu lieu lors d'une grande étude de deux ans qui a requis l'expertise de plusieurs juristes de l'ISDC. Expérience très positive mais également très exigeante en terme de temps de travail.

## Partie 2 : Collaboration et partage

### Graphique 8 : Question 10

Lors de la création d'un service ou à l'attribution de nouvelles tâches à la bibliothèque, vous semble-il utile que l'information vous soit communiquée ?



Les modifications du cahier des charges ou de nouvelles responsabilités (création d'un service) ne font pas l'objet d'une information, excepté durant l'assemblée annuelle du personnel.

### Graphique 9 : Question 11

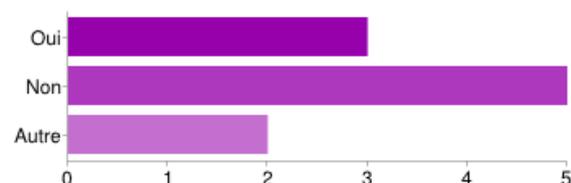
Vous serait-il utile d'avoir un bref descriptif des activités de chaque bibliothécaire ?



Une étude est actuellement menée au sein de la bibliothèque afin de savoir ce qui pourrait être indiqué concernant les domaines de compétences des bibliothécaires.

### Graphique 10 : Question 12

Jugeriez-vous utile de nommer un « facilitateur » entre l'équipe juridique et celle de la bibliothèque afin de permettre les échanges de connaissances ?

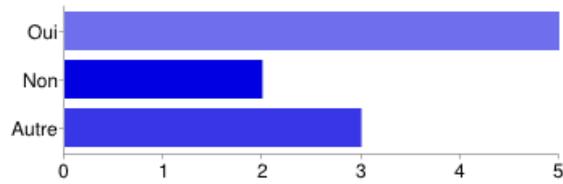


Actuellement le responsable de la bibliothèque assiste aux séances hebdomadaires de l'équipe scientifique. Il avait un temps été question qu'à tour de rôle un membre de la bibliothèque assiste aux séances afin de relayer les informations importantes.

<sup>3</sup> Je trouve cette information rapidement sur l'intranet

### Graphique 11 : Question 13

*Des activités communes (bibliothécaires/juristes) afin de partager des connaissances ou expériences vous semblent-elles être une bonne idée ?*

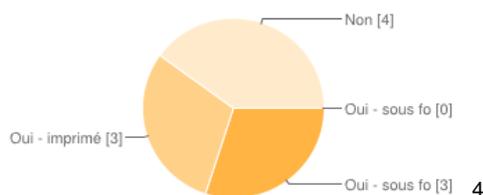


Des activités ont eu lieu par le passé sous forme de tandem (collaboration entre juriste et bibliothécaire afin de développer une partie des collections).

### Partie 3 : *Projet/s*

### Graphique 12 : Question 14

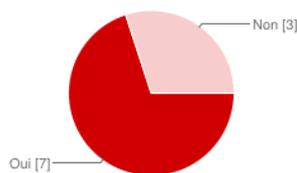
*Trouveriez-vous pertinent que l'ISDC relance la publication de recueil d'avis de droit selon sujet ?*



De 1995 à 2004 l'ISDC a publié les **Recueil d'avis de droit (Avisdc)**, la publication s'est interrompue faute de temps et de moyens.

### Graphique 13 : Question 15

*Seriez-vous prêt à participer à la sélection d'avis en vue de publication ?*



Comme auparavant les avis devraient être sélectionnés par domaine. A leur époque ceux-ci étaient réactualisés avant publication.

<sup>4</sup> Oui – imprimé & électronique [3] ; Oui – sous forme imprimée [0] ; Oui - sous forme électronique [3]

## 8. Analyse et interprétations

Peu après l'envoi du questionnaire j'ai reçu des téléphones ou des emails afin de me demander des informations.

Par exemple, j'ai reçu un email d'un juriste travaillant depuis peu à l'ISDC qui souhaitait me demander où trouver les *Recueils d'avis de droit* de l'ISDC, dont il ignorait l'existence. J'ai également été contactée afin de communiquer des informations concernant la politique d'acquisitions de la bibliothèque de la part d'un juriste de longue date (c'est volontairement que j'ai peu répondu à cette question afin que sa réponse demeure spontanée dans le questionnaire).

### 8.1 Utilisation des ressources de la bibliothèque

Dans cette partie il s'agit de questions relatives à la bibliothèque et ses services, actuels et éventuellement futurs.

Si l'on prend les données concernant la connaissance des services que la bibliothèque offre déjà et son fonctionnement, on peut penser que l'information n'est pas suffisamment distribuée, ou qu'elle ne l'est pas clairement.

Tableau 1 : Utilisation des ressources – réponses et analyse

	Questions	Réponses	Analyse
3	<i>Souhaiteriez-vous être informé à la conclusion d'un nouvel abonnement (revue, banque de données, etc.) ?</i>	- 7 [oui] lorsque le domaine couvert les concerne - 3 oui - 0 non	Ces réponses indiquent un fort intérêt à être tenu informé. Ce type d'information semble tout à fait possible étant donné que des nouveaux abonnements ne sont pas conclus chaque jour, il n'y aurait donc pas de risque de surcharge d'information.
4	<i>Avez-vous connaissance d'une politique d'acquisition de la bibliothèque ?</i>	- 4 oui - 6 non	La politique d'acquisition semble être floue, ceci pourrait peut-être être réglé par une information sur notre site internet (également pour notre public externe) et par meilleure communication interne lors de changements.

5	<i>Consultez-vous la liste des acquisitions récentes ?</i>	- 2 oui - 4 non - 4 n'en ont pas connaissances	Cette liste qui demande pourtant un temps certain aux personnes qui l'élaborent (extraction des données et relecture) n'est guère plébiscitée. Soit son existence n'est pas connue, soit elle n'est pas consultée.  La question suivante pourrait en partie répondre à cette interrogation.
6	<i>Une liste d'acquisitions récentes organisée par domaines juridiques ou géographiques vous intéresserait-elle ?</i>	- 9 oui - 1 non	La liste des <i>Acquisitions récentes</i> gagnerait ainsi en pertinence et apporterait un temps certain aux consultants. Il s'agirait d'une plus-value apportée à ce service.
7	<i>Souhaiteriez-vous recevoir une liste sélective de nouvelles parutions dans votre domaine ?</i>	- 9 oui - 1 non	Ce service semblerait répondre à une demande quasi unanime et mérite donc d'être approfondie. La sélection peut se révéler intéressante et pertinente pour les juristes.
8	<i>Pensez-vous qu'un service de « bibliographie à la demande » vous serait utile ?</i>	- 9 oui - 1 non	La création de dossiers bibliographiques est plébiscitée, sachant que certains avis peuvent s'étaler sur plusieurs mois et mobiliser nombre de personnes, cette démarche apporterait un gain de temps, tout en étant une source pour des avis futurs.
9	<i>Seriez-vous intéressé par un service de veille documentaire ?</i>	- 10 oui	Un vif intérêt pour une pratique connue du monde bibliothéconomique mais peu exercée à l'ISDC. La mise en place d'un tel service demanderait une étude des méthodes de veille. Il serait possible d'envisager une veille effectuée par les juristes eux-mêmes et travailler à la recherche d'outils adaptés à cette fin.

## 8.2 Collaboration et partage

Il s'agit dans cette partie des relations qu'entretiennent les deux équipes entre elles et de comprendre comment l'information et la collaboration est reçue et perçue.

Tableau 2 : Collaboration et partage – réponses et analyse

	Questions	Réponses	Analyse
10	<i>Lors de la création d'un service ou à l'attribution de nouvelles tâches à la bibliothèque, vous semble-il utile que l'information vous soit communiquée ?</i>	- 9 oui - 1 non	Ce type d'information semble être utile afin d'obtenir rapidement le bon renseignement. Cette information est donnée une fois par à l'occasion de la réunion du personnel. Lors de changements importants, cela paraît être insuffisant.
11	<i>Vous serait-il utile d'avoir un bref descriptif des activités de chaque bibliothécaire ?</i>	- 7 oui - 2 non - 1 trouve cette information rapidement sur l'intranet	Dans la même idée que la question précédente, il s'agit de « mieux » communiquer sur nos activités afin que les juristes déterminent rapidement vers qui se tourner en cas de besoins. Les « oui » restent majoritaires mais le besoin est moins pressant que pour les nouvelles attributions.
12	<i>Jugeriez-vous utile de nommer un « facilitateur » entre l'équipe juridique et celle de la bibliothèque afin de permettre les échanges de connaissances ?</i>	- 3 oui - 5 non - 2 autres	Cette fonction ne répond visiblement pas à un besoin : dans un récent passé un bibliothécaire assistait parfois aux séances des juristes afin de transmettre l'information, actuellement cette fonction est occupée par le responsable de la bibliothèque.
13	<i>Des activités communes (bibliothécaires/juristes) afin de partager des connaissances ou expériences vous semblent-elles être une bonne idée ?</i>	- 5 oui - 2 non - 3 autres	Les avis sont partagés. Dans les « Autres » on se rend compte que la pratique ne semble pas évidente faute de temps et que cet exercice dans le passé n'a pas porté les fruits espérés.

### 8.3 Projet/s

Le projet énoncé (relance des *Recueils d'avis de droit* = Avisdc) pourrait se faire en collaboration entre divers services ; bibliothèque, secrétariat et équipe scientifique.

Tableau 3 : Projet/s – réponses et analyse

	Questions	Réponses	Analyse
14	<i>Trouveriez-vous pertinent que l'ISDC relance la publication de recueil d'avis de droit selon sujet ?</i>	- 6 oui - 4 non	Les avis étant très partagés, on peut penser que cela dépend peut-être des domaines de droit couverts et de l'utilité que ceux-ci auraient.
15	<i>Seriez-vous prêt à participer à la sélection d'avis en vue de publication ?</i>	- 7 oui - 3 non	Certains collaborateurs seraient prêts à apporter leur concours sans trouver un intérêt à cette publication.

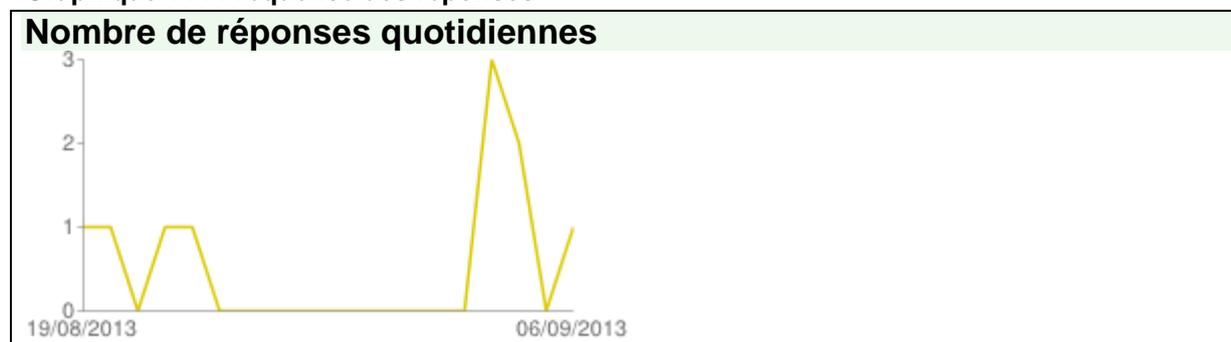
### 8.4 Analyse des résultats

#### 8.4.1 Taux de participation

Le taux de participation (10 personnes sur 14 interrogées ont répondu) et la densité des réponses fournies (passablement de commentaires) me font penser que le sondage a été reçu positivement, cela me permet également de penser que la communication et l'entente entre collègues de services différents est bonne.

#### 8.4.2 Fréquence des réponses

Graphique 14 : Fréquence des réponses



On peut voir que des réponses ont été fournies le premier jour et surtout après mon rappel par email le 4 septembre 2013.

## 9. Analyse globale de l'étude

Au vu des résultats relatifs à l'utilisation de la bibliothèque, il est à penser qu'une meilleure communication, tant sur l'information concernant des ressources que sur la politique de la bibliothèque, son personnel et ses services est souhaitable. Une optimisation des outils déjà existants semble aussi être souhaitée, à l'instar de la liste des acquisitions récentes, on peut imaginer repenser nos outils : une liste d'acquisition plus informative, répondant ainsi mieux aux besoins des collaborateurs permettrait également de mettre en valeur nos services et d'atteindre son but : informer.

Cette enquête révèle également que les collaborateurs scientifiques désirent être mieux informés sur la constitution de nos collections et la souscription de nouveaux abonnements, d'autant plus qu'ils sont « parties prenantes » et les premiers concernés par l'actualité de leurs collections respectives. L'information prodiguée à leur attention permettrait de mettre en valeur nos fonds tant physiques que « virtuels ». Le nombre de personnes ayant répondu favorablement concernant l'information de nouveaux abonnements abonde en ce sens (7 personnes souhaitent être informées quand le domaine les concerne et 3 personnes souhaitent être informés, indépendamment du domaine).

Emergent également des souhaits quasi unanimes comme la bibliographie à la demande (également plébiscitée dans les commentaires lorsqu'il s'agit de grands avis) et la veille documentaire (10 personnes sur 10 se déclarent intéressées).

De l'information à la communication : faire mieux connaître nos services, nos compétences et nos attributions permettrait sans doute une meilleure compréhension de notre travail et donc, de nos compétences et apporterait un gain de temps aux juristes. En revanche, une collaboration plus active (par activités communes) divise, ce qui laisse présager qu'il n'y a pas de réels besoins en ce sens.

La relance d'activités comme la publication de recueils d'avis de droit trouve un accueil mitigé, moins bibliothéconomique bien qu'une collaboration semble envisageable, 6 personnes sur 10 perçoivent cette activité favorablement, 4 n'y trouve pas d'intérêt. Le manque de temps, notamment évoqué dans un des commentaires pourrait freiner le côté positif et « publicitaire » que revêt cette activité.

On peut également relever certains commentaires apportés au questionnaire d'enquête qui apportent leur éclairage sur des besoins : comme par exemple le scannage des tables des matières de recueils ainsi que l'accès aux avis de droit en cours pour les bibliothécaires (afin que ces derniers soient plus à même d'anticiper des besoins en matière d'acquisition de documents).

Autre commentaire qui semble intéressant : la formation aux outils bibliothéconomiques (banques de données, cette demande a également été formulée lors des entretiens individuels) semble être importante pour le nouveau personnel. Des formations aux banques de données sont dispensées régulièrement à l'ISDC pour le public, bien que le personnel puisse également y participer, il semblerait que cette information demande d'être plus largement diffusée. Si durant les vacances universitaires les formations aux banques de données sont interrompues, il paraît envisageable de faire des formations ciblées pour le nouveau personnel sur demande.

Globalement, une information plus maîtrisée et plus pointue semble répondre à une attente, la manière de répondre à cette attente dépendra des moyens à disposition (tant humains que financiers) et méritera d'être discutée avec les acteurs concernés (responsables de services au sein de la bibliothèque et juristes pour d'éventuels précisions).

L'accueil de ce questionnaire, les « retours » tant écrits qu'oraux concernant la bibliothèque et ses services m'a permis de penser que l'entente entre équipes est satisfaisante mais que les tâches qu'effectuent les bibliothécaires sont en partie inconnues.

Concernant la politique de la bibliothèque, 2 personnes m'ont interpellée à ce sujet, preuve qu'il y a un intérêt mais surtout, une méconnaissance qui pourrait sans doute être dissipée par un document de référence facilement accessible à tous.

Je retiens également des entretiens et des remarques orales qui m'ont été faites une satisfaction de ces utilisateurs à l'égard de leur bibliothèque et à la richesse de ses fonds et services.

## **10. Conclusion**

Si connaître son public est essentiel à chaque bibliothèque, cette connaissance doit périodiquement être réévaluée. L'exercice ne saurait donc être unique.

La participation de l'équipe scientifique à cette enquête a été indispensable, j'espère en retour que les propositions qui ont émergé durant les entretiens et le questionnaire ne resteront pas sans réponses.

J'espère également que ceci sera le début d'une réflexion commune sur le développement des services de la bibliothèque l'ISDC ; après trente ans d'expérience se créeront encore de nouveaux besoins et de nouveaux outils.

Afin d'être à même de répondre à ces demandes nous devons veiller à ne pas éteindre la lumière et rester connectés à l'évolution des technologies et des besoins du milieu dans lequel nous évoluons.

Arrivée au terme de ce travail je pense qu'une meilleure connaissance de la manière qu'ont nos juristes de pratiquer leur métier serait bénéfique.

Dans une institution vivant nombre de changements, il s'avère que la communication est primordiale. Le partage des savoirs, l'interaction et la communication sont des fondamentaux dont il est parfois bon de se rappeler. Si des enquêtes ont fréquemment lieu dans le monde bibliothéconomique, celles-ci ont souvent pour but de viser le public externe. S'il est indispensable de sonder le public externe, il n'en reste pas moins que nous avons aussi un public interne à satisfaire et que celui-ci évolue au fil du temps ; d'où la nécessité de s'arrêter périodiquement sur sa typologie.

Les technologies de l'information évoluent, nous nous devons d'évoluer avec elles afin de créer ces nouveaux savoirs qui ne manqueront pas de rendre notre travail plus riche.

## 11. Bibliographie

Straub, Thomas (2012): *Le management des connaissances : diffuser et utiliser l'information et le savoir au sein de votre organisation*. Zürich. Jobindex media AG. Coll. „Dossier HRM“

Evans, Christophe (2011) : *Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque*. Villeurbanne. Presses de l'ENSSIB. Coll. „La boîte à outils“

Poissenot, Claude (2005) : *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologie d'enquête*. Villeurbanne. Presses de l'ENSSIB. Coll. „Les cahiers de l'enssib“

Le Roy, Jeanne (2012) : *Petit manuel méthodologique du questionnaire de recherche : de la conception à l'analyse*. Paris. Enrick B. Editions.

Vidal, Jean-Marc (2012) : *Faire connaître et valoriser sa bibliothèque : communiquer avec les publics*. Villeurbanne. Presses de l'Enssib. Coll. „ La boîte à outils“

Jacquinet, Marie-Christine (2011) : *Créer des services innovants : stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques*. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB. Coll. „ La boîte à outils“

### Supports de cours :

Michel, Jean (2013) : *Le projet...pour une stratégie et un processus maîtrisé de changement*. Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Fribourg. Module 3 Gestion du changement et de la qualité

Pettenati, Corrado (2013) : *L'évaluation en bibliothèque : buts et méthodes*. Certificat en gestion de documentation et de bibliothèque. Fribourg. Module 4

### Sites web :

Le Maux, Benoît : *Statistiques, logiciels et enquête* :  
<http://perso.univ-rennes1.fr/benoit.le-maux/Questionnaire.pdf>  
(Dernière date de consultation: 20.09.2013)

*Comment réaliser une étude par enquête ?*  
<http://www.surveystore.info/NSarticle/enquete-par-questionnaire.asp>  
(Dernière date de consultation: 20.09.2013)

Site internet de Jean Michet : <http://michel.jean.free.fr/>  
(Dernière date de consultation: 25.09.2013)

Site internet de l'Enssib: <http://www.enssib.fr/>  
(Dernière date de consultation 15.09.2013)

Utilisez-vous notre catalogue en ligne (OPAC) ou notre outil de découverte (Explore) ?	Vous préférez consulter un document sous forme:	Souhaiteriez-vous être informé à la conclusion d'un nouvel abonnement (revue, banque de données, etc.)?	Avez-vous connaissance d'une politique d'acquisition de la bibliothèque ?	Consultez-vous la liste des acquisitions récentes ?	Une liste d'acquisitions récentes organisée par domaines juridiques ou géographiques vous intéresserait-elle ?	Souhaiteriez-vous recevoir une liste sélective de nouvelles parutions dans votre domaine ?	Pensez-vous qu'un service de « bibliographie à la demande » vous serait utile ?	Seriez-vous intéressé par un service de veille documentaire (alerte à la parution d'articles concernant un sujet précis) ?	Lors de la création d'un service ou à l'attribution de nouvelles tâches à la bibliothèque, vous semble-il utile que l'information vous soit communiquée ?	Vous serait-il utile d'avoir un bref descriptif des activités de chaque bibliothécaire ?	Jugeriez-vous utile de nommer un « facilitateur » entre l'équipe juridique et celle de la bibliothèque afin de permettre les échanges de connaissances ?	Des activités communes (bibliothécaires/juristes) afin de partager des expériences vous semblent-elles être une bonne idée ?	Trouveriez-vous pertinent que l'ISDC relance la publication de recueil d'avis de droit selon sujet ?	Seriez-vous prêt à participer à la sélection d'avis en vue de publication ?	Pensez-vous que la bibliothèque pourrait vous apporter de nouveaux services ?	
LOPAC	électronique	Seulement lorsque le domaine couvert me concerne	Non	Je n'en ai pas connaissance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	On a déjà fait l'expérience dans le passé aec des résultats très mitigés	Non	Non	1. Il serait très utile d'avoir un scanning des tables de matières des "mélanges" lorsque celles-ci arrivent. En effet, il y a dans les mélanges un trésor de sources qui souvent passent inaperçus 2. Il serait très utile que les bibliothécaires consultent une fois par semaine la liste d'avis et projets en cours. Ceci dit, dès qu'un livre/article qui concerne un Avis/colloque en cours leurs passe dans les mains ils peuvent informer le collaborateur concerné.	
Explore	électronique	Seulement lorsque le domaine couvert me concerne	Non	Je n'en ai pas connaissance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui - sous forme électronique	Oui	n/a	
LOPAC & Explore	imprimée	Seulement lorsque le domaine couvert me concerne	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Je ne sais pas	Oui	Non	Je ne sais pas	Oui	Faire des formations pour la maitrise des outils de gestion bibliographique
LOPAC & Explore	électronique	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	
LOPAC & Explore	imprimée	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui - sous forme électronique	Oui	Oui	Catalogage de la jurisprudence en collaboration avec les sites qui existent déjà à cette fin
LOPAC	électronique	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui - imprimé & électronique	Oui	Oui	
Explore	électronique	Seulement lorsque le domaine couvert me concerne	Non	Je n'en ai pas connaissance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui - imprimé & électronique	Oui	Oui	
LOPAC	imprimée	Seulement lorsque le domaine couvert me concerne	Oui	Je n'en ai pas connaissance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Je trouve cette information rapidement sur l'Intranet	Non	pas d'avis	Oui - sous forme électronique	Non	Non	- une bibliographie sélective pour les grands avis - une veille des nouvelles acquisitions - une veille des nouveautés en jsp et doctrine sur certains thèmes très fréquents, comme les fusions transfrontalières. - envoi des tables des matières par email des nouvelles parutions des revues pertinentes pour les domaines de travail de chacun
LOPAC & Explore	imprimée	Seulement lorsque le domaine couvert me concerne	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	
LOPAC	imprimée	Seulement lorsque le domaine couvert me concerne	Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Non	Sadri semble remplir actuellement cette fonction	Oui, mais pas praticable avec tous que nous avons à faire	Oui - imprimé & électronique	Non	Non	Ce commentaire a été masqué car il fournit des données susceptibles d'être confidentielles ainsi que pour préserver l'anonymat du répondant.