



HAL
open science

Audit du centre documentaire d'un établissement culturel français à l'étranger et conception d'un centre de ressources sur la France

Nathalie Herve

► **To cite this version:**

Nathalie Herve. Audit du centre documentaire d'un établissement culturel français à l'étranger et conception d'un centre de ressources sur la France. Sciences de l'information et de la communication. 1997. dumas-01553073

HAL Id: dumas-01553073

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01553073>

Submitted on 9 Jan 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Nathalie HERVE
DESS Systèmes Informatiques et Documentaires
UFR IDIST
Université Charles de Gaulle, Lille III

**AUDIT DU CENTRE DOCUMENTAIRE
D'UN ETABLISSEMENT CULTUREL FRANÇAIS
A L'ETRANGER
ET CONCEPTION D'UN CENTRE DE RESSOURCES
SUR LA FRANCE**

Structure d'accueil : Centre Culturel Français de Groningue (Pays-Bas) ·
Responsable pour l'université Lille III : M. COTTE



Septembre 1997

SOMMAIRE

<u>Introduction</u> : le sujet d'étude et ses enjeux	1
<u>I. La problématique</u>	2
1.1. <u>Le Centre Culturel Français</u>	2
1.1.1. <i>Missions du CCF</i>	2
1.1.2. <i>Structure : moyens humains et matériels</i>	6
1.1.3. <i>Liens avec l'Ambassade</i>	8
1.1.4. <i>Liens avec l'Université de Groningue</i>	8
1.2. <u>La mission du stage : objectifs et contexte</u>	9
<u>II. Connaissance du terrain</u>	11
2.1. <u>L'observation du fonctionnement du CCF en interne</u>	11
2.2. <u>Le système universitaire et l'université de Groningue</u>	12
2.3. <u>Les partenaires actuels du CCF pour la bibliothèque :</u> <u>le département de RTC et la bibliothèque universitaire de Lettres</u>	14
2.4. <u>Les autres bibliothèques de Groningue</u>	19
2.5. <u>Le réseau documentaire des Affaires étrangères aux Pays-Bas</u>	21
2.6. <u>Les priorités fixées par l'Ambassade, et le soutien à en attendre</u>	22
<u>III. L'audit</u>	23
3.1. <u>Objectifs et choix méthodologiques</u>	23
3.2. <u>Observation du fonds et du fonctionnement de la bibliothèque</u> <u>et du centre de documentation</u>	26
3.3. <u>Les entretiens</u>	30
3.3.1. <i>Guide d'entretien</i>	30
3.3.2. <i>Résultats</i>	30

3.4. Le questionnaire	35
3.4.1. La construction du questionnaire	35
3.4.2. La grille d'analyse	37
3.4.3. Le recueil des informations	38
3.4.4. Résultats	38
3.5. Synthèse des résultats	41
<u>IV. Les objectifs majeurs dégagés</u>	42
4.1. Le public	43
4.2. Les collections et la documentation	44
4.3. L'espace	45
4.4. Le fonctionnement	46
4.5. La « publicité »	46
<u>V. Propositions pour la bibliothèque et le service de documentation</u>	47
5.1. Réaménagement de l'espace	47
5.2. Propositions pour la bibliothèque	48
5.2.1. Politique pour les collections	48
5.2.2. Proposition de classification pour les livres	49
5.2.3. Répartition du travail pour les acquisitions futures	50
5.2.4. Développement du multimédia	50
5.3. Propositions pour le service de documentation	51
5.3.1. La mise à disposition des documents au public	51
5.3.2. Le développement d'Internet	52
5.4. La question des liens avec les autres bibliothèques du réseau	53
<u>des Affaires étrangères aux Pays-Bas</u>	
<u>VI. Réflexions pour une meilleure insertion des fonctions informatives du CCF dans l'université</u>	54
6.1. Le CCF et la coopération universitaire : un chantier nécessaire	54
6.2. Resserrer les liens avec le département RTC : comment intégrer	57
<u>l'utilisation du CCF dans les cours de français ?</u>	

<u>6.3.Etablir des liens avec les autres départements</u>	58
<u>6.4. Se faire connaître : comment ?</u>	58
<u>6.5. Participer à des grands projets universitaires</u>	59
<u>Conclusion</u>	61

ANNEXES

- Annexe I : Classification de base suivie par les universités néerlandaises
- Annexe II : Classification suivie par le CCF jusqu'en juin 1997
- Annexe III : Guides d'entretien
- Annexe IV : Questionnaire
- Annexe V : Questionnaire encodé
- Annexe VI : Tri à plat du questionnaire
- Annexe VII : Tri croisé du questionnaire
- Annexe VIII : Classification proposée pour le CCF

INTRODUCTION

L'Etat français entretient des relations avec les autres pays notamment par l'intermédiaire d'établissements implantés à l'étranger. Aux Ambassades et aux Consulats s'ajoutent des établissements culturels. Dans leur mission de développement des liens à l'échelle locale, l'information joue un rôle fondamental. Les instituts français à l'étranger se doivent de faire connaître la réalité française, afin que des échanges plus riches puissent se développer entre le pays d'accueil et la France. Ces établissements doivent donc porter une grande attention aux structures qu'ils créent pour mettre à disposition toutes les informations nécessaires.

Le Centre Culturel Français de Groningue, aux Pays-Bas, est l'un de ces établissements. Il dispose, pour mieux faire connaître la culture et la civilisation françaises aux Néerlandais, d'une bibliothèque et d'un centre de documentation. Il doit prêter la plus grande attention à la qualité du service offert par cette structure, afin de satisfaire aux besoins des Néerlandais dans ces domaines, en complément des ressources proposées par les bibliothèques et centres de documentation du pays.

I. LA PROBLEMATIQUE

1.1. Le Centre Culturel Français de Groningue

1.1.1. Les missions du Centre Culturel Français de Groningue :

Le Centre Culturel Français de Groningue a été créé en 1965, suite à un accord signé entre l'université de Groningue et l'Ambassade de France aux Pays-Bas.

Il est né du désir d'enseignants de français de l'université de Groningue, de créer un centre de ressources et d'animation autour de la France, à destination de leurs étudiants et d'eux-mêmes. Il a ensuite pris de l'importance, aussi bien par la volonté de ces universitaires de maintenir et développer ce lieu d'échanges avec la France, que grâce à l'effort réalisé par l'Ambassade de France aux Pays-Bas pour s'impliquer dans la vie et la croissance de cet établissement.

Les activités du Centre Culturel Français de Groningue ont principalement lieu dans les provinces de Groningue, Friesland et Drenthe, avec une tendance à la concentration des activités autour de Groningue.

Comme tous les établissements culturels émanant du Ministère français des Affaires étrangères, le Centre Culturel Français de Groningue définit des champs d'action en fonction des grandes orientations désignées par le Ministère d'une part, de la réalité de sa situation locale d'autre part. Il doit exercer ses actions selon trois axes fondamentaux : l'axe linguistique, l'axe culturel et l'axe des échanges (d'informations et de personnes).

Les particularités liées à ce Centre Culturel sont avant tout sa position singulière vis-à-vis de l'université de Groningue, et sa relative marginalité dans le réseau des Affaires étrangères aux Pays-Bas à cause de son éloignement géographique (les autres établissements français aux Pays-Bas sont situés dans la région ouest du pays).

Les trois lignes directrices de l'action du Centre Culturel Français de Groningue se retrouvent plus ou moins dans toutes les activités organisées par lui. Par commodité, on peut cependant décrire selon ces trois axes les grands champs d'action du Centre Culturel Français (CCF) de Groningue :

- pour l'action linguistique :

l'organisation de cours de français en tant que langue étrangère (nommés cours de FLE) à destination de publics variés ; la participation des membres de la direction du CCF aux enseignements de la langue et de la civilisation françaises au sein des cursus de plusieurs départements de l'université ;

- pour l'action culturelle :

l'organisation ou la co-organisation avec des partenaires locaux de manifestations culturelles diverses ;

- pour le développement d'échanges d'informations et de personnes :

l'ouverture à tout public d'une bibliothèque assortie d'un service de documentation sur la France ; l'aide ou l'incitation à des échanges de jeunes entre les Pays-Bas et la France.

En ce qui concerne les cours de FLE organisés par le CCF, trois sessions de cours sont proposées tous les ans. Ils sont répartis sur six niveaux et allient enseignement de la langue et de la civilisation françaises. Des cours plus spécifiques sont également proposés : pour les enfants et pour les entreprises.

A Groningue, les cours sont organisés dans les salles mises à disposition par l'université ; dans les annexes des autres provinces, le CCF loue des locaux.

450 personnes environ suivent actuellement les cours organisés par le CCF de Groningue. Il s'agit principalement de personnes actives désireuses d'apprendre ou de perfectionner le français et la connaissance de la culture française pour leur propre plaisir. Quelques étudiants s'inscrivent à ces cours, mais ils sont encore peu nombreux malgré une tendance à la hausse ces dernières années. Le CCF a actuellement pour objectif d'inciter ces jeunes à suivre les cours de FLE du CCF, dans le but d'intéresser la jeune génération de Néerlandais à notre pays

mais aussi, à terme, pour aider l'université à offrir aux étudiants non-spécialistes un enseignement du français adapté à leurs besoins.

Cet effectif est à la baisse. Cela est lié à la diminution de l'apprentissage du français aux Pays-Bas, au collège et au lycée en premier lieu. Les jeunes générations parlent assez peu le français, et la place de cette langue aux Pays-Bas va en s'aggravant.

Les enseignements dispensés par la direction du CCF au sein de l'université de Groningue sont pluriels : cours de conversation ou de civilisation pour le département de Langues et Cultures Romanes (appelé RTC) de la faculté de Lettres, cours de droit constitutionnel pour quelques étudiants de la faculté de Droit, cours de civilisation pour des étudiants du département de Communication de la faculté de Lettres, cours de civilisation et simulation d'entretiens d'embauche à l'école de commerce (Hanzehogeschool) de Groningue. Ils représentent une soixantaine d'heures de cours et concernent en tout une centaine d'étudiants, qui pour la majorité poursuivent des études de français.

L'action culturelle n'était pas initialement la vocation du CCF de Groningue. Elle s'est pourtant développée dans des domaines qui ont beaucoup varié depuis la création du Centre. Le CCF a depuis 1996 resserré son activité autour de quelques axes afin de gagner en efficacité. Ces axes ont été choisis en fonction des sensibilités locales et du public potentiel : néerlandais, jeune (Groningue compte 25000 étudiants), majoritairement non francophone. Les domaines d'action privilégiée sont la musique et plus particulièrement le jazz, le spectacle visuel et le cinéma. Depuis le mois de juin 1997, l'Ambassade a chargé le CCF de Groningue de la promotion de la chanson française dans l'ensemble des Pays-Bas.

- jazz : organisation d'un festival annuel au printemps, en partenariat avec le Grand Théâtre de Groningue ; participation à d'autres festivals de jazz et surtout constitution d'un réseau avec les programmeurs néerlandais, belges, irlandais, scandinaves, pour la diffusion du jazz français en Europe du nord.

- spectacle visuel : organisation, en partenariat avec la ville de Groningue notamment, d'actions rares mais marquantes comme la venue de Royal de Luxe en septembre 1996.

- cinéma : ciné-club installé dans les locaux de l'université ; organisation en juin 1997 d'une semaine du cinéma français dans différents cinémas de la ville de Groningue. Ce secteur de l'action culturelle du CCF est en expansion.

Par le développement du partenariat artistique, le CCF de Groningue veut, au-delà des manifestations culturelles qu'il organise, conseiller et influencer les décideurs culturels locaux pour promouvoir les produits culturels français.

Le développement des échanges entre la France et les Pays-Bas passe par plusieurs actions :

- soutien aux initiatives locales d'échanges de jeunes via les lycées, les universités ou les écoles de commerce ;
- création d'échanges d'expériences entre deux villes européennes : Groningue et Rennes, dans tous les domaines de la politique de la ville, par l'intermédiaire de deux stagiaires travaillant en duo ;
- promotion de régions françaises (aspects culturel, universitaire et économique) : l'île de la Réunion en janvier 1997.
- collaboration et autres liens avec des universitaires de Groningue : actuellement avec une partie des enseignants du département de Langues Romanes (RTC), ainsi qu'avec le bureau des Relations Internationales de l'université.

Une bibliothèque et un service de documentation tiennent à la disposition du public des sources d'information variées sur la France : littérature, ouvrages sur la France, CD de musique française, documentations touristiques et culturelles ; le service de documentation se propose d'aider à la recherche d'informations pratiques telles que des informations sur les études en France.

La bibliothèque comprend 10 000 ouvrages, 700 CD, 2000 disques vinyles, une centaine de coffrets de diapositives, et l'abonnement à plusieurs dizaines de journaux.. L'offre du CCF concerne presque exclusivement les sciences humaines ; la littérature occupe une place prépondérante dans la collection.

1.1.2. Structure du Centre Culturel Français de Groningue : moyens humains et matériels :

Une trentaine de personnes travaillent pour le Centre Culturel Français de Groningue, sous la direction de Monsieur Hervé FRANCOIS, en poste depuis septembre 1995.

Outre son directeur, qui occupe le poste durant 4 ou 6 ans, cet institut emploie un coopérant (qui reste un an et demi ou deux ans) comme secrétaire général, une secrétaire, une personne chargée de l'accueil et de l'organisation pratique des cours dispensés par le CCF, un animateur culturel, un aide-bibliothécaire à mi-temps, une aide-documentaliste à mi-temps. Pour le fonctionnement des cours, le CCF emploie, à temps partiel, une responsable pédagogique qui s'occupe de la conception et du suivi des cours de FLE, ainsi que des personnes chargées de cours.

Une partie de ces personnes sont néerlandaises : c'est le cas pour l'animateur culturel, le bibliothécaire, la secrétaire et les personnes chargées de cours. Les autres sont français. En revanche, seul le bibliothécaire ne pratique pas le français.

Depuis 1989, le CCF est installé dans les locaux de l'université. Il est situé au premier étage du bâtiment qui abrite les facultés de Lettres et de Droit, dans le centre de Groningue, les autres facultés et l'école de commerce (Hanzehogeschool) étant implantées à la périphérie de la ville.

Les locaux mis à la disposition du CCF par l'université sont constitués :

- d'un local d'environ 70 m² où sont installés bibliothèque, service de documentation et secrétariat ;
- d'un bureau situé dans un couloir voisin, qu'occupent le directeur et le secrétaire général.

Le mobilier est également essentiellement celui que l'université met à la disposition du Centre Culturel.

Si le directeur, le secrétaire général et la secrétaire travaillent tous dans un bureau, les autres membres du personnel travaillent dans la partie " publique " du Centre où se trouve la bibliothèque. Ainsi deux personnes sont présentes le matin, et quatre l'après-midi (l'aide-

bibliothécaire et l'aide-documentaliste ne travaillant tous deux que l'après-midi). Parmi elles, l'animateur culturel n'a pas de contact avec le public.

Les moyens électroniques sont répartis comme suit : le CCF possède trois ordinateurs Pentium, un ordinateur 486, un ordinateur réservé à l'usage de l'aide-bibliothécaire et un ordinateur dédié à la consultation du catalogue informatisé par le public.

L'un des Pentium est installé dans le bureau de la secrétaire, les deux autres sont installés dans le bureau de la direction. Ces derniers sont dotés de cartes son, et l'un d'entre eux d'un lecteur de cédéroms. L'ordinateur 486 est utilisé par l'animateur culturel.

En outre, le bureau de la direction est équipé d'une imprimante, de même que le bureau de la secrétaire.

Les logiciels que les membres du CCF peuvent utiliser sont ceux dont l'université dispose. Chacun (exceptés les chargés de cours au CCF) possède un compte personnel et peut demander à l'université de lui installer certains logiciels (par exemple Access) en plus des logiciels installés sur tous les comptes. Tous fonctionnent avec l'interface Windows 3.11 pour Workgroup et possèdent au moins Word Perfect, Word, Netscape, une adresse électronique (e-mail).

Le CCF n'a pas d'autres bases de données qu'Internet et un Minitel réservé à l'usage du personnel. Il ne possède pas non plus de scanner.

Les moyens audiovisuels sont constitués d'un poste de télévision, d'un moniteur, d'un magnétoscope, du matériel nécessaire pour effectuer le montage de films, d'un vidéoprojecteur et de deux projecteurs de cinéma 16mm installés dans le théâtre universitaire. Le CCF reçoit les chaînes du câble et dispose d'une antenne parabolique lui permettant de capter TV5 international, Arte, Canal + international, et les radios publiques françaises (France Inter, France Info, France Culture, etc.). Il y a aussi des lecteurs de cassettes utilisés par les chargés de cours, et une chaîne hi-fi. Par ailleurs, l'université met à disposition des postes de télévision et des magnétoscopes pour les cours du CCF.

1.1.3. Liens avec l'Ambassade :

Du point de vue juridique et administratif, le Centre Culturel Français dépend de l'Ambassade de France à La Haye.

Les grands champs de l'action du CCF sont définis en tenant compte des orientations générales dictées par l'Ambassade et le Ministère français des Affaires étrangères. Les différents instituts français implantés aux Pays-Bas : la Maison Descartes d'Amsterdam, l'Institut Français de La Haye, le Centre Culturel Français de Groningue, l'Alliance Française de Rotterdam, auxquels s'ajoutent d'autres Alliances Françaises réparties sur le territoire néerlandais, informent l'Ambassade et les autres instituts français des Pays-Bas de leurs projets, et rendent compte des actions menées. L'objectif est de disposer d'un réseau cohérent, où tous suivent la même ligne directrice et essaient de pratiquer le plus possible la coopération. Par exemple, les intellectuels invités par la Maison Descartes donnent parfois par la même occasion une conférence à Groningue, grâce à la coopération entre la Maison Descartes et le CCF de Groningue.

Les personnels de l'Ambassade sont chargés de réfléchir aux divers aspects des relations établies entre les deux pays, qu'il s'agisse de la coopération universitaire, des questions linguistiques... Ils ont aussi pour mission de donner une impulsion à des projets dans les instituts français du réseau, et d'aider ces derniers à réaliser certaines de leurs actions. L'Ambassade compte en particulier des attachés linguistiques et une personne chargée de la coopération universitaire.

En outre, elle emploie un informaticien chargé de régler les problèmes informatiques, et responsable de la maintenance du réseau et de la mise à jour du site Internet de l'Ambassade. Il peut, en fonction des demandes, se déplacer dans les instituts français des Pays-Bas pour y former à l'utilisation de l'informatique.

1.1.4. Liens avec l'université de Groningue :

Le Centre Culturel Français de Groningue est une structure intégrée à l'université : il est hébergé gratuitement dans les locaux de la faculté de Lettres. Les charges d'exploitation sont assumées par l'université. Des salles sont mises à la disposition du CCF pour ses cours, le ciné-club et certaines manifestations culturelles ponctuelles.

Le personnel est en partie pris en charge financièrement par l'université. De plus, l'aide-bibliothécaire travaille à mi-temps pour le CCF et à mi-temps pour la bibliothèque universitaire de Lettres.

Le CCF est connecté gratuitement au réseau informatique de l'université, qui s'occupe de l'installation et de la maintenance matérielles et logicielles. D'autre part, le service informatique de l'université propose aux employés du CCF de suivre des stages de formation à l'utilisation de l'informatique, destinés au personnel de l'université.

Le CCF participe à la vie de l'université, d'une part par ses interventions dans certains cursus (français, droit, communication), d'autre part par la présence de sa bibliothèque et de son service de documentation. Ses collections d'ouvrages et de CD sont intégrées dans le catalogue informatisé des bibliothèques universitaires de Groningue.

Le CCF entretient des relations privilégiées avec l'une des bibliothèques universitaires : la bibliothèque de Lettres, avec laquelle il souhaite rechercher la meilleure coopération et la plus grande complémentarité possibles. Cette bibliothèque fournit au CCF un mi-temps d'aide-bibliothécaire. Elle autorise l'inscription de l'aide-documentaliste, qui n'est pourtant pas employée par l'université, aux stages de formation destinés au personnel des bibliothèques universitaires, à des tarifs préférentiels. Enfin, sa directrice est prête à aider le CCF dans son travail de réflexion sur sa bibliothèque et son service de documentation.

1.2. La mission du stage : objectifs et contexte

Depuis 1996, le Centre Culturel Français de Groningue est engagé dans une réforme d'ensemble, qui tend à redéfinir les champs et les modes d'action de l'établissement. Dans ce contexte, une réflexion de fond sur la bibliothèque du Centre, ainsi que sur le traitement de l'information et sa diffusion auprès d'un public à cibler s'imposait.

Le CCF a fait appel à un stagiaire pour réaliser cette mission, qui se décline en deux volets :

- réalisation d'un audit du centre de documentation et de la bibliothèque :
analyse du fonds, du fonctionnement, du matériel et des outils à disposition, des locaux ; analyse des besoins des utilisateurs actuels et potentiels ;
- proposition de solutions pour une meilleure adaptation aux besoins du public et un meilleur fonctionnement de ce service, dans le cadre d'une coopération avec l'université de Groningue.

La réalisation de cette mission doit s'inscrire dans la ligne de la réforme poursuivie par le CCF de Groningue ; il faut donc connaître les activités et les grandes orientations choisies par cet institut, ainsi que les directives de l'Ambassade concernant la stratégie de développement du CCF et du réseau des Affaires étrangères aux Pays-Bas.

Il faut en outre tenir compte du fonctionnement du CCF en interne, des compétences et de la motivation du personnel.

La bonne conduite de ce travail passe aussi par la connaissance de l'environnement :

- . connaissance du système universitaire et de l'organisation des études à l'université de Groningue ;
- . connaissance des bibliothèques de Groningue, en particulier des bibliothèques universitaires ;
- . connaissance des activités et du mode de fonctionnement des autres institutions françaises aux Pays-Bas à deux points de vue : fonctionnement du réseau des centres documentaires français, projets de l'Ambassade liés au multimédia;
- . connaissance de l'exploitation de l'informatique au sein de l'université (Internet, cédéroms, catalogue informatisé des bibliothèques universitaires, moyens accessibles par les étudiants et les professeurs) : ce qui se fait et ce qui peut se faire ;
- . connaissance des possibilités de formation offertes au personnel du CCF, via le Ministère français des Affaires étrangères et via l'université de Groningue.

Le Ministère a accordé des crédits spéciaux au CCF de Groningue pour financer la réforme de sa bibliothèque : 20 000 francs de crédits destinés à l'achat de matériel et 50 000 francs de crédits destinés à l'enrichissement des collections.

II. CONNAISSANCE DU TERRAIN

2.1. L'observation du fonctionnement du Centre Culturel Français de Groningue en interne

Le fonctionnement d'un établissement dépend de la façon dont sont établies les modalités de communication entre ses divers membres, en particulier entre les membres de la direction et les autres employés. Il dépend parfois aussi de contraintes exercées par des éléments de l'environnement.

En ce qui concerne le Centre Culturel Français de Groningue, le lien avec l'université entraîne certaines contraintes dans son fonctionnement. En effet, si l'implantation du CCF dans cette université constitue un atout important, elle implique aussi une forme de dépendance.

Cette situation est un atout dans la mesure où elle donne au CCF une position stratégique : le développement de liens avec les universitaires et les étudiants néerlandais est considérablement favorisé ; de surcroît le CCF de Groningue n'existerait peut-être plus si l'université ne lui fournissait pas des locaux gratuits et ne prenait pas en charge les frais d'exploitation (chauffage, électricité, entretien et même le téléphone) et la rémunération d'une partie des employés (la secrétaire, la personne chargée de l'accueil, l'aide-bibliothécaire).

La dépendance qu'entraîne une telle relation réside principalement dans la gestion du personnel, le choix et l'aménagement des locaux, la maintenance et l'utilisation des moyens

informatiques. Dans ces domaines, il faut systématiquement tenir l'université au courant des projets, et obtenir son aval. Le lien avec l'université fait perdre au CCF, pour certains projets, une part de sa liberté d'action ou de planification.

Ces contraintes tiennent peut-être aussi au fait, d'une part que le CCF est une structure étrangère, ce qui oblige à prendre des précautions dans la communication avec les interlocuteurs locaux ; d'autre part qu'il convient de se conformer à la mentalité néerlandaise, qui nécessite d'informer, longtemps à l'avance, les interlocuteurs de tous les éléments d'un projet.

La répartition des tâches et la communication entre les différents personnels de l'établissement conditionnent fortement le fonctionnement de celui-ci.

La structure étant de petite taille, il est logique que le contact direct entre les personnes soit le vecteur essentiel de la communication interne. Au CCF de Groningue, ce contact n'est pas suffisamment riche et fréquent pour permettre tant à la direction de faire part de sa réflexion et de ses actions, qu'au personnel de transmettre les éventuels dysfonctionnements du service.

En outre, le profil de la majorité des personnes employées, repérées comme « fragiles », justifie un aménagement de leurs conditions de travail en accord avec des services sociaux. Il ne peut notamment pas leur être demandé de fournir un effort particulier à des moments stratégiques pour le développement du centre.

2.2. Le système universitaire et l'université de Groningue

La fin des études secondaires est aux Pays-Bas sanctionnée par un examen, qui n'est pas le même selon le type de cursus suivi. Il en existe trois : Mavo, Havo, Vwo. Seul le diplôme de Vwo permet une inscription directe à l'université. Les titulaires du Havo peuvent en revanche suivre des études supérieures dans les établissements appelés HBO, qui proposent une formation à finalité professionnelle en deux ans. Ils peuvent rejoindre l'université à l'issue d'une première année en HBO. Les HBO sont nombreuses et bénéficient d'une bonne réputation.

Les jeunes inscrits dans une université ne sont donc pas, proportionnellement, aussi nombreux aux Pays-Bas qu'en France.

Les Pays-Bas comptent quatorze universités. Créée en 1614, celle de Groningue est l'une des plus anciennes universités néerlandaises. C'est aussi la plus importante pour le nord du pays.

Les études universitaires sont organisées sur quatre ans. Un diplôme est délivré au terme de ces quatre années. Il est possible de préparer ensuite une thèse et de s'engager dans la recherche. Mais le plus souvent, on arrête les études à l'issue des quatre années d'études.

Les double cursus sont possibles mais de plus en plus rares, notamment parce que le système d'attribution des bourses a changé (les étudiants reçoivent une bourse exclusivement pendant les quatre premières inscriptions à l'université).

Les étudiants peuvent cependant suivre des cours dans une discipline autre que leur spécialité, grâce à la possibilité de s'inscrire à ce que l'on nomme des choix libres. Des problèmes budgétaires limitent le nombre de ces inscriptions, qui peuvent être refusées pour éviter l'emploi de professeurs plus nombreux. Les étudiants parviennent tout de même souvent à suivre un « choix libre ». Ainsi, un étudiant en droit par exemple pourra suivre un enseignement de français.

L'université de Groningue comprend plusieurs facultés : Droit, Lettres, Médecine, Mathématiques... Elle compte 25 000 étudiants.

Les facultés de Droit, de Lettres, de Sciences sociales et psychologiques, ainsi que la faculté de Théologie sont les seules localisées dans le centre de la ville. Cette situation géographique, mais surtout l'origine de la création du CCF de Groningue et son histoire, font actuellement des facultés de Lettres et de Droit les partenaires principaux du CCF dans l'université.

Chaque faculté est divisée en départements. Chaque département est chargé d'organiser des cursus dans un domaine particulier ; il existe cependant quelques passerelles entre départements. Il est notamment possible de suivre une formation en Communication ou en Organisations Internationales à partir de la deuxième année, si l'on a effectué la première année dans le secteur des Langues, de l'Histoire ou du Droit. Il y a aussi des liens entre les facultés : la formation en Organisations Internationales réunit des enseignants des facultés de Lettres, de Droit et d'Economie.

La faculté de Lettres, qui regroupe l'essentiel des étudiants intéressés par l'apprentissage du français, est chargée d'organiser les enseignements dans les domaines suivants : Philosophie, Langues, Culture (qui comprend en particulier l'archéologie, l'histoire, l'art et l'histoire de l'art), Communication et Information, Organisations Internationales.

Certaines filières bénéficient d'un succès croissant, d'autres sont en perte de vitesse. Deux filières connaissent actuellement un essor important : la filière Communication et la filière Organisations Internationales.

L'université de Groningue dispose de plusieurs bibliothèques. La bibliothèque centrale rassemble des documents dans tous les domaines. Chaque faculté possède de plus sa propre bibliothèque spécialisée.

2.3. Les partenaires actuels du Centre Culturel Français pour la bibliothèque : le département de Langues Romanes et la bibliothèque universitaire de Lettres

- Le département de Langues Romanes (RTC) :

Le département de Langues Romanes (RTC) est une division du département de Langues. Il fonctionne de façon autonome au sein de ce département. Il regroupe les cursus d'italien, d'espagnol et de français.

Ce sont des professeurs de français de ce département qui ont été, il y a 22 ans, à l'initiative de la création du Centre Culturel Français. Ils ont, depuis, toujours suivi de près l'évolution du CCF et l'ont aidé dans un grand nombre d'opérations. Tous les professeurs de français connaissent bien le CCF et s'y intéressent.

A l'heure actuelle, ils le soutiennent de diverses manières :

- ils informent leurs étudiants en début d'année de l'existence du CCF et de ses activités (en particulier bibliothèque, ciné-club, rencontres avec des écrivains français données à Groningue) ;
- ils participent à l'organisation ou l'animation de manifestations ponctuelles : aide à l'organisation de l'opération sur l'île de la Réunion en janvier 1997, animation des rencontres avec les écrivains ;
- ils se montrent très disponibles pour apporter à la direction du CCF les renseignements qu'ils recherchent ou participer à certaines réflexions.

De plus, ce sont quasiment les seuls professeurs de l'université qui fréquentent le CCF. Nombreux doivent donc être les universitaires professeurs de français à rencontrer pour l'audit du centre documentaire du CCF.

Si quelques professeurs d'italien et d'espagnol connaissent les personnes travaillant au CCF, aucune coopération concrète n'a encore eu lieu entre le CCF et eux. Cependant, des projets de collaboration sont à l'étude pour mener des opérations culturelles communes (rencontres avec les Ambassadeurs espagnol et italien en 1996 et 1997).

A l'université de Groningue, les étudiants de français en première année sont environ au nombre de 65. Mais l'ensemble des étudiants de première année de RTC suivent un tronc d'enseignement commun (comparaison entre les cultures romanes, linguistique des langues romanes). Les étudiants du département de RTC directement intéressés à la langue et la culture françaises ont donc des profils divers, ils ne sont pas tous spécialistes du français.

En deuxième année, les étudiants du département de RTC peuvent poursuivre la spécialisation dans la langue choisie, ou basculer dans d'autres filières : communication ou organisations internationales. Ces cursus connaissent un succès croissant. Plus de la moitié des étudiants ayant validé la première année de français rejoignent l'une de ces filières.

Si l'on ne compte que les étudiants ayant suivi la première année de Langues Romanes, les étudiants maîtrisant le français sont donc répartis dans plusieurs cursus et plusieurs départements. Il convient d'y ajouter un certain nombre d'autres étudiants, même s'ils sont de moins en moins nombreux du fait de l'évolution de l'enseignement des langues dans les collèges et lycées (l'apprentissage n'y est plus obligatoire que pendant deux ans). Au total, un faible pourcentage d'étudiants est capable de lire le français.

- La bibliothèque universitaire de Lettres :

Le CCF de Groningue entretient des relations privilégiées avec la bibliothèque universitaire de Lettres et elles se sont accrues depuis l'arrivée de Monsieur Hervé FRANCOIS à la direction du CCF il y a deux ans.

La volonté de coopération a toujours été affichée aussi bien par la direction du CCF que par celle de la bibliothèque universitaire de Lettres. Elle s'est matérialisée de plusieurs façons : mise à disposition, par la bibliothèque de Lettres, d'un aide-bibliothécaire à mi-temps ; insertion du catalogue de la bibliothèque du CCF dans le catalogue informatisé des bibliothèques universitaires de Groningue ; prise en charge par l'université (bibliothèque universitaire centrale) des ouvrages mis en réserve ; autorisation donnée à l'aide-documentaliste de suivre les stages de formation destinés au personnel des bibliothèques universitaires.

Depuis deux ans, la directrice de cette bibliothèque, Madame Mimi VERMEER, et le directeur du CCF se sont rencontrés plusieurs fois, dans le but de trouver les moyens d'une plus grande coopération et d'une vraie synergie. Ils ont entamé une réflexion sur les évolutions à rechercher pour y parvenir.

La directrice de la bibliothèque de Lettres est un interlocuteur primordial dans le travail à réaliser sur la bibliothèque et le service de documentation du CCF. Tout au long du stage, elle a été rencontrée et consultée régulièrement, pour que la concertation soit la plus grande possible.

La bibliothèque universitaire de Lettres est née de la réunion de 23 bibliothèques réparties dans divers départements de la faculté. Elle se trouve dans les locaux de la faculté de Lettres. Elle possède des collections destinées à la recherche et à l'enseignement. Les collections évoluent avec les programmes d'enseignement des différents départements. En conséquence, la direction de la bibliothèque sollicite les professeurs pour les choix à faire en matière d'acquisitions.

La bibliothèque de Lettres n'a pas de tâches conservatoires, celles-ci étant réservées à la bibliothèque universitaire centrale.

Sa collection d'ouvrages en français s'élève à 12 000 livres, dont la majorité constitue la section « langue et littérature françaises ». Cette section comporte une riche collection de littérature allant du Moyen-Age au XVIIIe siècle. Les XIXe et XXe siècles sont également bien représentés. Il s'y ajoute la linguistique, très complète, et une petite collection d'ouvrages sur la société française.

En ce qui concerne les ouvrages qui se rapportent à la France (qu'ils soient ou non en langue française), ils sont nombreux dans les domaines de l'histoire, de l'art et de l'architecture. La période contemporaine est sous-représentée.

A ces collections s'ajoutent des périodiques en langue française. La bibliothèque de Lettres est abonnée à une quarantaine de périodiques en langue française, sur plus de 1500 périodiques au total. Ils couvrent les domaines du langage et de la linguistique, de la littérature française, de l'histoire et des arts. La plupart de ces périodiques sont très spécialisés. Quelques-uns sont généralistes : *Le Nouvel Observateur*, *Lire*, *L'Histoire* ... La bibliothèque n'est abonnée à aucun quotidien français.

Les publications françaises, quand elles n'existent pas en néerlandais, ne sont pas systématiquement acquises dans la version française. Les étudiants lisant dans l'ensemble plutôt mal le français, la bibliothèque préfère souvent se procurer la version anglaise, si elle existe. Pour les auteurs français de référence, les deux versions, anglaise et française, sont mises à la disposition du public, même si les bibliothèques universitaires évitent par principe de conserver des doublons.

L'axe prioritaire actuel de croissance pour la bibliothèque universitaire de Lettres est le développement du multimédia. Elle possède des cédéroms depuis quatre ans : notamment des bases de données bibliographiques, des textes classiques, et depuis peu des programmes de langues et des dictionnaires. Dans le secteur français, elle dispose des cédéroms du journal *Le Monde*. La collection de cédéroms s'élève à une trentaine de titres ; la bibliothèque de Lettres est décidée à la développer de façon importante.

Les cédéroms peuvent être consultés sur des ordinateurs réservés à cet usage et situés dans une salle de la bibliothèque. Des fiches en libre accès expliquent comment faire fonctionner ces cédéroms.

Certains peuvent être consultés via le réseau de l'université. La bibliothèque universitaire souhaite trouver le meilleur moyen d'accéder à tous les cédéroms à partir du réseau de l'université de Groningue, afin d'optimiser le service rendu au public et de décloisonner les

structures de l'université. Ce projet se justifie aussi par le nombre très élevé d'ordinateurs utilisables librement par les étudiants et les enseignants : le centre de calculs de l'université met à la disposition de tous plusieurs centaines de machines, les départements d'informatique de chaque faculté proposent chacun quelques dizaines d'ordinateurs en accès libre, chaque bureau d'enseignant est équipé d'un ordinateur, les bibliothèques universitaires ont aussi de nombreux postes. Tous les enseignants, et tous les étudiants qui le désirent, ont un compte personnel. Tous ces ordinateurs sont bien sûr reliés au réseau de l'université.

La bibliothèque n'a pas encore choisi le système à adopter : juke-boxe ou copie des cédéroms sur disque dur grâce à un programme spécifique. Ce programme est en ce moment en cours de test ; la décision sera prise fin 1997, en fonction des aspects techniques et financiers, d'adopter ou non ce programme. Il serait plus pratique et plus sûr mais la vitesse requise pose pour le moment un problème, de même que le coût financier (prix du programme et des licences d'utilisation).

La bibliothèque emploie depuis un an un coordinateur chargé de seconder la direction dans son travail autour du multimédia. Il remplit plusieurs fonctions :

- il est chargé des relations avec le département informatique, lequel s'occupe de toutes les tâches techniques ;
- il analyse la qualité des cédéroms ;
- il propose aux enseignants, en accord avec la direction de la bibliothèque, des catalogues de titres pour les acquisitions ;
- il forme les enseignants de la faculté de Lettres à l'utilisation de l'informatique, et du multimédia en particulier.

La bibliothèque de Lettres souhaite que le CCF participe au développement du multimédia, dans le domaine français. Elle recherche là encore des axes de coopération. Elle est disposée à faire profiter le CCF de ses moyens. Elle souhaite un travail synergique entre les deux bibliothèques pour les acquisitions de nouveaux titres, de façon à ce que chacun se dote de cédéroms en droite ligne avec le profil de ses collections et en complémentarité avec l'autre bibliothèque.

2.4. Les autres bibliothèques de Groningue

Les Pays-Bas bénéficient d'une grande richesse en bibliothèques, tant par la quantité que par la qualité. La ville de Groningue, capitale du nord du pays, est très bien dotée. On y trouve des bibliothèques de deux types : des bibliothèques rattachées à l'université et une bibliothèque municipale. Les unes comme l'autre sont riches, installées dans des lieux récents conçus pour des bibliothèques, et dotées d'équipements modernes.

La bibliothèque universitaire de Groningue est l'une des plus anciennes des Pays-Bas, avec celles de Leyde, Amsterdam et Utrecht. Ses collections sont donc très volumineuses. Elles couvrent tous les domaines, et la plupart ne sont pas directement accessibles au public du fait de leur importance. Elles sont stockées dans des magasins, et peuvent être empruntées à la demande, excepté les volumes rares.

La bibliothèque universitaire de Groningue réunit la bibliothèque centrale, les bibliothèques des facultés et les bibliothèques d'instituts. Elles sont au nombre de treize. Il s'y ajoute des bibliothèques d'écoles, par exemple la médiathèque de l'école de commerce (Hanzehogeschool).

Même si elles conservent une grande part de liberté, ces bibliothèques travaillent en association. Les collections n'ont pas le même usage : la bibliothèque centrale conserve les volumes anciens et s'équipe en titres de référence tandis que les autres bibliothèques, dégagées de la fonction de conservation, acquièrent des documents directement liés aux programmes d'enseignement actuels. Les bibliothèques centrale et facultaires entretiennent beaucoup de liens. Le système de prêt et de gestion du catalogue est commun et centralisé à la bibliothèque centrale. Les contacts sont nombreux pour les achats et les abonnements, dans le but de constituer des collections complémentaires. Les bibliothèques universitaires essaient d'éviter au maximum les doublons ; elles préfèrent avoir une plus grande diversité de titres en un seul exemplaire (ce qui pose des problèmes aux utilisateurs s'agissant d'ouvrages très utilisés par les étudiants).

Les bibliothèques universitaires néerlandaises suivent la même classification (cf annexe I). Elles se consultent donc pour régler les choix d'indexation des ouvrages.

Pour les acquisitions, les bibliothèques de l'université de Groningue font beaucoup appel aux professeurs, qui se regroupent par disciplines pour donner une liste de propositions d'achats. Les bibliothèques opèrent ensuite un choix, en fonction de leur politique de collection et des recherches de titres qu'elles effectuent elles-mêmes.

Les bibliothèques universitaires sont organisées en réseau. Elles ont un catalogue commun en ligne (OPAC) que le public peut consulter soit à partir de terminaux réservés à cet usage et situés dans les différentes bibliothèques, soit à partir de n'importe quel ordinateur de l'université via le serveur.

Le niveau d'informatisation des bibliothèques néerlandaises est très élevé, grâce au Centre Pica, centre pour l'informatisation des bibliothèques créé en 1969 par quelques bibliothèques du pays (bibliothèque Royale et cinq bibliothèques universitaires). Le réseau Pica, de dimension nationale, permet le catalogage partagé aboutissant à un catalogue collectif, le prêt entre les bibliothèques du réseau. Le Centre Pica aide également au développement de systèmes informatiques pour les acquisitions, le bulletinage... Le catalogue commun regroupe donc les collections de nombreuses bibliothèques des Pays-Bas, qu'il s'agisse de bibliothèques universitaires, de bibliothèques de recherche ou de bibliothèques municipales importantes. Les travaux de développement consistent désormais à tenter d'élargir le système à une dimension européenne, de façon à permettre la fourniture de documents électroniques provenant de différents pays européens.

Les collections sur la France que proposent certaines des bibliothèques de l'université de Groningue sont dans l'ensemble riches, mais inégalement réparties. La bibliothèque centrale et la bibliothèque de Lettres ont la majorité des collections sur la France. Ces volumes couvrent majoritairement les domaines de la littérature, de l'histoire et de l'art. Dans ces disciplines, les collections sont assez complètes. Dans d'autres, elles le sont beaucoup moins : par exemple dans les secteurs du droit, de l'économie, des sciences politiques, de la société française actuelle.

Un cas particulier est celui de la médiathèque de l'école de commerce (Hanzehogeschool). Certaines filières de cette école sont d'intérêt international, de sorte que les étudiants peuvent avoir à s'intéresser à la France. L'école propose d'ailleurs un enseignement du français. Dans cette bibliothèque, contrairement aux autres, tous les ouvrages sur la France sont regroupés dans la même section quel que soit le sujet. D'autre part, la collection sur la France est de faible importance. On préfère inciter les étudiants à aller rechercher de l'information

« vivante » sur les bases de données (Internet principalement), plutôt que d'acquérir des monographies.

2.5. Le réseau documentaire des Affaires étrangères aux Pays-Bas

Il était constitué principalement de trois centres documentaires distribués sur le territoire néerlandais : à Amsterdam, à La Haye et à Groningue. L'Institut Français de La Haye a fermé ses portes en juillet 1997. En revanche, un important centre de documentation spécialisé dans la langue et la culture françaises est en cours de création à Utrecht, dans les bâtiments de l'université ; il doit entrer en activité à l'automne 1997.

Le centre documentaire de la Maison Descartes à Amsterdam constitue la tête du réseau documentaire français aux Pays-Bas, car il possède les collections les plus importantes, les moyens financiers les plus conséquents et le personnel le plus professionnel (en particulier une conservatrice de bibliothèque y est employée). Mais il n'existe pas véritablement de réseau documentaire français pour les Pays-Bas ; aucun échange n'a lieu entre ces centres documentaires, sinon la transmission, par la Maison Descartes, d'enregistrements des conférences données à Amsterdam, ou de documentations dont elle n'a plus l'usage et que les autres centres ne peuvent se procurer par manque de moyens financiers. Aucune réunion de concertation n'a jamais lieu entre les personnels des centres de documentation français aux Pays-Bas.

Le centre documentaire de la Maison Descartes à Amsterdam dispose de moyens importants au regard de celui de Groningue, sur le plan des finances, du personnel et des locaux.

Depuis sa rénovation achevée au printemps 1996, il dispose de plusieurs pièces bien identifiées : une bibliothèque, une salle de lecture, un espace de journaux et une salle de documentation. Outre la conservatrice, professionnelle venant de France, une documentaliste et une bibliothécaire y travaillent à mi-temps. Un ordinateur multimédia est destiné au public ; il permet la connexion à Internet, l'accès à des bases de données (telles que Francmonde ou localement à celles réalisées par la Maison Descartes sous le logiciel BCDI)

et la consultation de cédéroms ; la bibliothèque dispose en outre de quatre ordinateurs Pentium installés en réseau (sans serveur).

La collection de la bibliothèque est plutôt généraliste et couvre les sciences humaines, la littérature et les arts essentiellement. Elle est destinée au grand public ; les demandes spécialisées sont renvoyées à des bibliothèques néerlandaises. Elle comporte presque exclusivement des ouvrages en français.

La Maison Descartes possède peu de cédéroms, l'absence d'informaticien dans ses services est invoquée pour expliquer la faiblesse des acquisitions de ces supports informationnels (l'informaticien de l'Ambassade se rend à Amsterdam un jour par semaine).

Il n'existe pas de coopération entre le centre documentaire de la Maison Descartes et les universités d'Amsterdam. Des liens entre la conservatrice de la Maison Descartes et des universitaires permettent cependant de constituer une collection en complémentarité avec celles des universités amstellodamoises. La collection de la Maison Descartes n'a pas été jusqu'à présent incluse dans le catalogue des bibliothèques universitaires. Et il n'y a pas de catalogue informatisé. Il existe un projet de création de catalogue informatisé accessible sur Internet, mais les coûts et la quantité de travail requis s'y opposent pour l'instant. Le CCF de Groningue ne peut donc pas connaître le fonds de la Maison Descartes.

2.6. Les priorités fixées par l'Ambassade, et le soutien à en attendre

Les priorités actuellement affichées par l'Ambassade de France aux Pays-Bas sont le développement de la langue française, le développement de la coopération universitaire et des échanges de jeunes, le renforcement et l'extension de la présence audiovisuelle.

Dans le cadre du développement de la coopération universitaire, une attention particulière est réservée à la dynamisation des centres de ressources et de documentation. Dans une circulaire provenant du Service Culturel et Scientifique de l'Ambassade, il est d'ailleurs précisé qu'il serait souhaitable que le conservateur de la bibliothèque de la Maison Descartes ait une « responsabilité de conseil auprès des centres de ressources des postes d'Europe du nord ».

Il y a donc une volonté de la part de l'Ambassade de réaliser un effort pour rendre les centres documentaires français aux Pays-Bas le plus performants possible. Cependant, elle n'envisage apparemment pas de fournir des moyens supplémentaires (hors les subventions spécifiques du Ministère, FICRE) pour y parvenir.

Dans le cadre d'une réforme du réseau français des Pays-Bas à venir pour janvier 1998, on peut espérer un effort de coopération plus grand entre les établissements français. En effet, il y aura à cette date une refonte du réseau en un institut français unique, intégrant l'ensemble du réseau culturel et linguistique. Le CCF de Groningue sera, selon les organigrammes, une antenne de l'Institut Français des Pays-Bas, son directeur en devenant aussi directeur adjoint. Mais, dans les faits, le CCF de Groningue conservera une large autonomie d'action et de gestion. Cette transformation en un établissement unique a pour but de rationaliser le travail et l'action par une coordination accrue et de donner une plus grande cohérence et une unité au réseau français des Pays-Bas.

III. L'AUDIT

3.1. Objectifs et choix méthodologiques

- Objectifs de l'audit :

Il s'agit de comprendre la situation dans laquelle se trouve le Centre Culturel Français de Groningue à divers points de vue : liens avec différents éléments de son environnement (professeurs universitaires, professeurs de l'enseignement secondaire, bibliothèques voisines), caractéristiques des bibliothèques alentour, objectifs de développement choisis par le CCF, directives et appui en provenance du réseau français aux Pays-Bas, capacités financières, capacités humaines. En bref, il s'agit de faire le point sur les atouts, les handicaps et les obligations de toutes sortes, afin de pouvoir, dans un deuxième temps, proposer les solutions les plus adaptées à la situation.

- Choix méthodologiques :

Une partie des données a été restituée dans la deuxième partie de ce rapport, qui donne une idée de l'environnement dans lequel se trouve le CCF de Groningue. Elles ont été recueillies essentiellement par la consultation de données existant au CCF (concernant l'Ambassade notamment), grâce à des échanges avec le directeur et le secrétaire général du CCF, grâce à des entretiens avec des personnes travaillant dans diverses bibliothèques, et par des observations personnelles.

D'autres données sont indispensables pour l'analyse. Il s'agit d'une part des données sur le fonds et le fonctionnement du centre de documentation et de la bibliothèque du CCF de Groningue ; d'autre part de l'appréciation portée sur le CCF par le public et des besoins de celui-ci.

En ce qui concerne l'évaluation du fonctionnement de la bibliothèque et du centre de documentation du CCF, les conclusions, pour être objectives, doivent faire la synthèse entre :

- . les appréciations exprimées par les personnes travaillant au CCF et concernées par le fonctionnement de ces services (le directeur, l'aide-bibliothécaire, l'aide-documentaliste, la personne chargée de l'accueil) ;
- . les observations faites personnellement ;
- . les remarques émises par le public actuel.

Le public du CCF de Groningue est *a priori* très divers : Français vivant dans la région, personnes qui donnent ou suivent des cours de français au CCF, professeurs et élèves du second cycle scolaire, étudiants, professeurs de l'université, grand public. La dimension de la bibliothèque et les moyens dont le CCF dispose ne lui permettent pas d'avoir pour ambition de répondre aux demandes de tout public. Il est en revanche de son devoir de tenter de satisfaire les demandes exprimées par les Français installés dans la région et les élèves du CCF. En outre, sa situation dans l'université et sa volonté de tisser des liens forts avec celle-ci le poussent à essayer d'être en mesure de répondre aux demandes exprimées par les universitaires et les étudiants.

L'enquête devrait donc être effectuée auprès de tous les publics, réels ou potentiels. Or les Français installés dans la région sont très peu nombreux et difficiles à joindre pour leur soumettre une enquête. Les élèves du CCF n'ont pas pu être contactés, la dernière session de

cours étant achevée. L'enquête n'a donc pu être réalisée qu'auprès du public universitaire et des professeurs du CCF.

Le public universitaire est constitué de professeurs et d'étudiants. Il est indispensable d'interroger les uns et les autres, mais pas nécessairement de la même façon.

La méthode qui permet d'approfondir le plus l'échange est l'entretien. Elle est applicable pour interroger les professeurs, dans la mesure où ils sont assez peu nombreux et où ils restent pour la plupart disponibles à cette période de l'année. Il n'est pas intéressant de les rencontrer tous, une partie d'entre eux n'étant pas susceptibles de s'intéresser à la France dans leur travail d'enseignant. Grâce à la connaissance de la structure universitaire de Groningue et des cours dispensés par les différents enseignants des départements sélectionnés, il est possible de cibler les personnes à rencontrer.

Cette méthode n'est pas applicable pour interroger les étudiants, qui sont nombreux et parmi lesquels il est bien plus difficile de repérer ceux qui portent un intérêt pour la langue et/ou la culture françaises. En effet, dans un cours qui n'a trait que très partiellement à la France, peu d'entre eux chercheront des informations supplémentaires. D'autre part, certains étudiants peuvent suivre un cursus n'ayant rien à voir avec la France, et envisager de poursuivre leurs études en France. Afin de recueillir le plus d'appréciations possibles, il est donc préférable d'interroger le maximum d'étudiants, en laissant une place importante à ceux qui connaissent déjà le centre documentaire du CCF, c'est-à-dire le plus vraisemblablement les étudiants du département de Langues Romanes (RTC). Pour cela, il faut réaliser un questionnaire écrit permettant à la fois de connaître l'évaluation que fait le public étudiant actuel, et de savoir quels sont les éventuels besoins de tous les étudiants.

3.2. Observation du fonds et du fonctionnement de la bibliothèque et du service de documentation

- Le fonds :

Le centre documentaire du CCF possède environ 10 000 ouvrages, 700 CD, 2000 disques vinyles, une centaine de coffrets de diapositives, et dispose d'abonnements à plusieurs dizaines de journaux et magazines, ainsi que diverses documentations.

Le secteur bibliothèque comporte des ouvrages en langue française, dont la majorité a trait à la linguistique, la littérature et la critique littéraire.

La classification suivie est de fabrication « artisanale », et date d'il y a une vingtaine d'années. Elle ne suit pas la classification de Dewey (très rarement adoptée par les bibliothèques néerlandaises) ni la classification traditionnellement choisie par les bibliothèques universitaires des Pays-Bas. Elle est restituée en annexe II. Il y a, à la bibliothèque du CCF, un important problème de classement des livres : le choix des sections qui constituent la classification n'est pas nécessairement le plus clair, de même que l'ordre dans lequel elles sont juxtaposées (par exemple pourquoi placer entre la section « art » et la section « sculpture » des sections n'ayant rien à voir avec l'art et l'histoire de l'art ?). A cela s'ajoute un problème de choix d'affectation d'un certain nombre de livres : par exemple on trouve des livres écrits par des auteurs africains dans la section « littérature » alors qu'il existe une section « afro » ; on trouve de la poésie aussi bien dans le rayon « poésie » que dans le rayon « littérature ». Il s'ensuit une grande difficulté à trouver les ouvrages recherchés, à moins d'avoir un besoin précis et d'avoir consulté le catalogue en ligne. Il n'y a pas assez de sous-sections pour permettre un classement logique des livres : les sections sont souvent des fourre-tout.

Dans son ensemble, la collection a vieilli : un désherbage important est nécessaire.

En-dehors du domaine de la linguistique et de la littérature, la collection est très éclatée. Elle ne laisse pas entrevoir un choix de collection ; il n'y a d'ailleurs pas eu de choix de profil de

collection pour cette bibliothèque, excepté la volonté de fournir une large collection de romans, lesquels sont par ailleurs de qualité très variable.

Les rayonnages sont très serrés et rendent la lecture des titres d'ouvrages bien souvent difficile.

Le CCF est abonné à plusieurs dizaines de journaux et magazines. Pour un certain nombre, il s'agit d'abonnements systématiques qui étaient, jusqu'à cette année, effectués par le Ministère indépendamment des caractéristiques de la bibliothèque. On est surpris de la présence de certaines parutions comme *La Recherche*, qui n'a pas de public au CCF de Groningue ; elle s'explique par ces abonnements automatiques. Cette formule devant disparaître en septembre 1997, la collection de journaux proposés par le CCF va devenir cohérente : elle rassemblera des titres généralistes traitant de l'actualité politique et économique ou de l'actualité culturelle en France et en Belgique.

La collection de CD s'élève à 700 titres. Elle est récente et riche. Les CD sont classés par ordre alphabétique des artistes uniquement (jazz, variété, rap et autres genres musicaux sont mélangés); un classement global par genre musical faciliterait la recherche de CD par le public.

La collection de disques vinyles est volumineuse mais vieillie et d'usage malaisé. Les disques sont présentés sur la tranche ; ils sont classés en trois catégories (variété, classique, enregistrements de théâtre) mais pas de façon plus détaillée ; il est donc très difficile d'y faire une recherche.

Les diapositives sont très anciennes (années 50 et 60), elles ont pour la plupart perdu leurs couleurs et ne sont plus d'actualité. Elles ne sont d'ailleurs jamais demandées.

Les vidéocassettes présentent un problème d'étiquetage et de rangement. Les étiquettes manuscrites sont difficiles à déchiffrer ; les cassettes ne sont pas ordonnées et ne sont pas toutes stockées dans la même pièce. En outre, certaines ne sont plus lisibles car leur standard ne correspond pas au système VHS.

La documentation est de deux sortes : des brochures et fiches pratiques éditées d'une part, des dossiers constitués par l'aide-documentaliste d'autre part. La documentation éditée n'est pas ordonnée car majoritairement inemployée (stockée dans des tiroirs ou dans le bureau de la direction) ; le reste de cette documentation n'est pour l'essentiel pas en accès libre pour le public, qui ne peut pas en connaître l'existence. Les dossiers réalisés par l'aide-documentaliste sont des dossiers thématiques constitués de photocopies d'articles du quotidien *Le Monde* essentiellement rangées dans des classeurs d'un maniement malaisé. Ces dossiers sont incomplets et ne sont pas à jour pour un certain nombre de thèmes. Ils sont en accès libre pour le public. L'aide-documentaliste réalise le même type de dossiers à destination des professeurs du CCF. Elle effectue donc en quelque sorte deux fois le travail, même si les besoins des professeurs du CCF ne sont pas tout à fait les mêmes que ceux des étudiants de l'université.

- Le fonctionnement :

Le local est ouvert de 9h à 18h tous les jours de la semaine. Les prêts ne se font qu'à partir de 12h, et l'aide-documentaliste travaille de 14h à 18h.

Le système de prêt est géré par la bibliothèque universitaire centrale. Celle-ci traite et stocke les ouvrages du CCF mis en réserve ; ceux-ci figurent toujours dans le catalogue informatisé et restent accessibles au public, avec cependant des délais de transmission. Toute sortie de document du catalogue nécessite une autorisation de la part de la bibliothèque universitaire.

Les acquisitions par le CCF se font de deux façons possibles : soit il achète lui-même des ouvrages, soit il reçoit des envois automatiques en provenance du Ministère. Les moyens financiers dédiés aux acquisitions étant faibles, le CCF ne peut pas acheter beaucoup d'ouvrages sur crédits propres. En outre, le choix des acquisitions fait problème, parce qu'il n'y a pas de politique en la matière, et surtout parce qu'il n'y a pas au CCF de personnel

compétent pour le faire : l'aide-bibliothécaire est néerlandais et ne pratique pas le français. Les envois automatiques du Bureau du Livre, du Ministère, posent le problème de la pertinence des titres, les besoins des bibliothèques à l'étranger n'étant pas tous les mêmes.

L'aide-documentaliste n'a jamais reçu de formation en documentation ou dans le secteur des bibliothèques. Il lui est donc difficile d'effectuer un travail très professionnel. De plus, elle exerce sa fonction à mi-temps, ce qui limite la quantité de son travail.

Le public n'est pas informé sur les services proposés par le centre documentaire du CCF. On ne l'incite pas à profiter au maximum des possibilités offertes. Il est en particulier surprenant que de nombreux étudiants habitués à venir au centre documentaire du CCF ne sachent pas que la salle vidéo est en libre accès et que l'on peut y regarder des vidéocassettes.

Le partage de l'espace entre les employés du CCF et le public fait problème : la zone où sont installés les bureaux, mal agencée, occupe trop de place et l'espace réservé au public est extrêmement restreint ; de plus, ce dernier n'ose pas venir dans certaines parties du centre (la salle vidéo par exemple).

Le public actuel du CCF est principalement constitué d'étudiants en français. Les étudiants d'autres disciplines ne viennent que très rarement, voire jamais. Les élèves suivant les cours de français du CCF n'utilisent quasiment pas ses ressources documentaires. Les enseignants de français de l'université viennent régulièrement mais pas souvent. Les enseignants du second cycle scolaire ne viennent pas. Le public français est essentiellement composé de personnes récemment arrivées aux Pays-Bas et qui n'ont pas encore trouvé leurs marques.

3.3. Les entretiens

Les entretiens ont été réalisés auprès de professeurs du CCF et de professeurs de plusieurs départements de l'université. Les départements auxquels ils sont rattachés sont les départements de : Langues Romanes, Communication, Organisations Internationales, Histoire, Droit. Dans le département de Langues Romanes seuls des enseignants de français ont été consultés. En outre, un professeur de l'école de commerce (Hanzehogeschool) a été rencontré ; c'est un professeur de français.

Des professeurs de lycée ont été contactés pour parler des besoins exprimés par ce corps enseignant en direction du CCF.

3.3.1. Guide d'entretien :

Dans la mesure où un certain nombre de points, importants pour avancer dans la réflexion sur la bibliothèque et le centre de documentation du CCF, devaient être abordés, un guide d'entretien a été préparé. Cependant, l'atout des entretiens est de permettre d'élargir le dialogue, et de permettre à l'interlocuteur d'exprimer tout ce qu'il a envie de communiquer. La question de la bibliothèque et du centre documentaire du CCF revêtant de multiples dimensions et aspects, un entretien libre permet d'évoquer avec l'interlocuteur tous les points de la question sur lesquels il souhaite s'exprimer.

On a donc procédé à des entretiens relativement libres, mais au cours desquels un certain nombre de questions essentielles ont été systématiquement posées. Les guides élaborés pour ces entretiens se trouvent en annexe III.

3.3.2. Résultats

Vingt professeurs de l'université ont été rencontrés, ainsi que quatre professeurs du CCF et un professeur de l'école de commerce (Hanzehogeschool). Trois professeurs de lycée ont été rencontrés ou contactés. Ils connaissent tous le CCF de Groningue mais ne le

fréquentent pas tous. Certains, professeurs à l'université, ne savent pas où il est localisé dans l'université.

Tous n'ont pas insisté sur les mêmes aspects du problème, tous ne sont pas non plus du même avis sur un certain nombre de points. Mais on peut retirer de ces entretiens des données d'ensemble.

- Résultat des entretiens réalisés auprès des professeurs de lycée :

Seules les classes de lycées situés dans la ville de Groningue pourraient éventuellement utiliser le CCF, la distance géographique constituant pour les autres un obstacle majeur.

Les lycées sont bien équipés en matériel documentaire. Les professeurs obtiennent facilement que la bibliothèque de l'établissement scolaire achète la documentation dont ils ont besoin pour leurs élèves. Ils n'ont donc quasiment pas de demandes insatisfaites.

De plus, les professeurs contactés ont conscience que le CCF ne peut pas satisfaire à toutes les demandes. Comme leurs demandes sont particulières (car destinées à un public restreint), et qu'ils disposent dans leurs lycées de bons moyens, il leur paraît normal que le CCF ne cherche pas à satisfaire en particulier les besoins des professeurs de l'enseignement secondaire.

Une partie des personnes interrogées pensent que la grande majorité des professeurs de français de lycée connaissent le CCF, tandis que d'autres pensent le contraire.

- Résultat des entretiens réalisés auprès des professeurs du CCF :

Deux points essentiels s'opposent selon eux à la fréquentation du centre documentaire du CCF par les élèves suivant des cours de FLE au CCF :

- les horaires des cours (à partir de 18h ou 18h30) et les horaires d'ouverture du Centre ne correspondent pas. Les élèves du CCF étant majoritairement des actifs, ils n'ont pas le loisir de venir au Centre dans la journée.
- les élèves des trois niveaux les plus faibles ne sont pas en mesure de lire en français ; pour les autres, cela reste assez difficile.

Les ressources documentaires sont utilisées en quantités variables par les professeurs du CCF pour leurs cours. Les élèves des niveaux les plus faibles n'utilisent quasiment pas d'autre support que la méthode de langue adoptée pour ces enseignements, ce pour des raisons pédagogiques. Avec les élèves plus avancés, il est possible de se servir d'autres documents, mais cela reste assez limité car les élèves ont tendance à préférer avancer le plus possible dans la méthode de langue.

De la documentation est cependant utilisée dans les niveaux plus élevés. Il s'agit essentiellement des articles extraits de la presse par l'aide-documentaliste et placés dans des dossiers réservés à l'usage de ces professeurs. D'autres articles de presse sont également exploités. Enfin une petite partie de la collection de vidéocassettes est régulièrement utilisée pour ces cours. Quelques chansons et contes enregistrés sur disques vinyles sont aussi, occasionnellement, employés.

Les centres d'intérêt des élèves, concernant la culture et la civilisation françaises, sont les domaines constituant la « vitrine culturelle » de la France : littérature, gastronomie, régions touristiques. Ils s'intéressent également aux grands faits de société, aux grands points de l'actualité française. Les professeurs intègrent également une sensibilisation à l'histoire de l'art français dans certains cours.

Les professeurs du CCF ne connaissent pas bien le multimédia, ne s'y sont pas encore intéressés. La perspective de s'équiper en cédéroms leur plaît mais ils manquent pour l'instant d'idées concernant les types de cédéroms à acquérir.

Les professeurs du CCF ont une forte demande en vidéocassettes.

- Résultat des entretiens réalisés auprès des professeurs universitaires de français du département de Langues Romanes (RTC) :

Les professeurs de français de ce département connaissent évidemment très bien le CCF de Groningue. Ils le connaissent depuis sa création. Ils ont la volonté de travailler en

coopération avec le CCF mais n'ont pas vraiment de temps pour le faire. De plus, ils expriment le souhait que les initiatives émanent aussi bien d'eux que du CCF ; or, depuis un certain nombre d'années, celui-ci n'a pas abordé avec eux le sujet de la bibliothèque et du centre de documentation.

Dans l'ensemble, ils ne se rendent pas très souvent au Centre ; en revanche, ils incitent occasionnellement leurs étudiants à en utiliser les ressources. Le centre documentaire du CCF est perçu par eux comme une source intéressante d'informations pour les étudiants de français, cependant insuffisamment spécialisée pour constituer leur centre de ressources principal.

Ils considèrent que le CCF doit être essentiellement tourné vers les étudiants de français.

Le CCF présente un certain nombre d'inconvénients : un espace trop confiné, un mauvais classement des livres, des collections contenant beaucoup d'ouvrages vieilliss au milieu de beaucoup d'excellents titres. Tous ces éléments n'incitent pas à une fréquentation régulière des lieux.

La collection de littérature de la bibliothèque universitaire de Lettres est plus complète que celle du CCF, excepté pour ce qui concerne la littérature du XX^{ème} siècle. La bibliothèque universitaire possède tout de même les titres de référence pour ce siècle. Il manque dans la collection générale du Centre des documents fournissant les grandes données sur la France actuelle. Dans la mesure où leurs programmes d'enseignement sont en cours de rénovation et s'orientent davantage vers l'étude de la civilisation, ils souhaiteraient que les ressources du CCF se diversifient.

La presse est très utile aux étudiants qui l'exploitent d'ailleurs souvent. Les dossiers documentaires constitués par l'aide-documentaliste le sont aussi, *a priori*, mais tous les professeurs ne les estiment pas satisfaisants pour les travaux qu'ils demandent.

Un professeur du département est chargé de renseigner les étudiants sur les possibilités d'études et de stages en France ; une aide dans la recherche de documentation sur ces sujets serait cependant bienvenue. Ce besoin va d'autant plus se faire sentir que la quantité de stages effectués au cours des études s'accroît fortement.

A propos des cédéroms et d'Internet, les professeurs de ce département en ont une connaissance trop faible pour savoir si le développement du multimédia et de l'exploitation d'Internet par le CCF est utile à leurs étudiants. Il leur semble néanmoins qu'Internet doit pouvoir être exploité utilement dans les études.

- Résultat des entretiens réalisés auprès de professeurs universitaires rattachés à d'autres départements :

Ils connaissent tous l'existence du centre documentaire du CCF de Groningue, mais ils le perçoivent comme spécialisé dans la littérature et la linguistique françaises et, de ce fait, ne cherchent pas à y venir. Ils n'incitent donc pas leurs étudiants à s'y rendre.

Ils réagissent positivement à la réflexion entamée par le CCF au sujet de son centre documentaire et trouvent intéressant son projet d'évoluer vers un public plus large.

La majorité d'entre eux ont exprimé des demandes, dont une partie est tout à fait raisonnable. En particulier leur documentation sur la société française date d'une trentaine d'années. Des données sur la politique, le droit, les médias, la vie économique et la vie quotidienne des Français seraient très utiles à leurs étudiants mais font défaut dans les bibliothèques universitaires.

Les professeurs se sont déclarés prêts à suggérer des listes de titres au CCF.

La France n'est pas un objet d'intérêt en elle-même. Ce n'est que dans le cadre d'études comparatives entre divers pays que des étudiants sont amenés à rechercher des informations sur elle. Mais cela ne concerne qu'un petit nombre de ces étudiants.

Dans la mesure où très peu d'étudiants pratiquent le français, la langue constitue une barrière insurmontable et il serait important que le CCF acquière des ouvrages en néerlandais ou en anglais.

En ce qui concerne la documentation sur les études et les stages en France, les professeurs ont exprimé les mêmes remarques que les enseignants du département de Langues Romanes.

3.4. Le questionnaire

3.4.1. La construction du questionnaire :

Ce questionnaire a été réalisé pour recueillir des informations auprès des étudiants de deux sortes : ceux qui connaissent l'existence du centre de documentation du CCF et ceux qui ne la connaissent pas ; il a été réalisé également pour obtenir des informations de la part du reste du public fréquentant le CCF. Pour la construction du questionnaire, il faut donc tenir compte du fait que certains ne peuvent pas porter de jugement sur le centre documentaire du CCF. Il est en même temps important de recueillir leurs impressions auprès des personnes qui l'ont déjà fréquenté.

Le questionnaire a un triple but :

- connaître l'appréciation du public actuel sur le centre documentaire du CCF ;
- déterminer quel est le public potentiel ;
- connaître les demandes exprimées par les publics tant actuels que potentiels.

Il doit être composé de questions permettant de déterminer le profil de la personne interrogée, de questions relatives à ses pratiques et l'évaluation qu'elle porte si elle fréquente le CCF, de questions relatives à ses besoins.

Afin que toutes les personnes interrogées (celles qui connaissent et celles qui ne connaissent pas le CCF) puissent répondre aisément, il faut faire attention à ce que chacun repère facilement les questions auxquelles il est invité à répondre. Le questionnaire a donc été construit en différentes parties, chacun répondant seulement à certaines d'entre elles. Le questionnaire (cf annexe IV) comporte ainsi quatre parties :

- la première permet de déterminer le profil général de la personne interrogée et de savoir si elle connaît le CCF ; tous doivent y répondre ;
- la deuxième et la troisième sont destinées aux personnes qui connaissent le CCF ;
- la quatrième est destinée aux personnes qui ne connaissent pas le CCF.

Comme tous ne pratiquent pas le français, il faut traduire le questionnaire. L'idéal est de le traduire en néerlandais, afin de faciliter la tâche des personnes interrogées. Le questionnaire a donc été distribué dans sa version néerlandaise.

Pour que le maximum de personnes accepte de répondre, il faut concevoir un questionnaire facile à remplir. On a donc opté pour un questionnaire comportant beaucoup de questions fermées. Les entretiens réalisés avec les universitaires permettront, de plus, d'affiner éventuellement les réponses à certaines questions.

En ce qui concerne les besoins des utilisateurs, on a choisi de recueillir les informations à partir de questions fermées et de questions ouvertes. Il eût été plus neutre de se contenter de questions ouvertes, mais comme il s'agit d'une enquête écrite (les personnes qui remplissent le questionnaire ne sont pas forcément disposées à y passer du temps) et que le sujet de l'enquête n'est pas crucial pour les personnes interrogées, il a paru plus intéressant de concevoir des questions à choix multiples pour connaître les demandes du public actuel ou potentiel.

Dans le souci de faire une enquête complète et concrète, le questionnaire doit permettre à la fois d'avancer dans la réflexion globale sur le centre de documentation et la bibliothèque du CCF de Groningue, et de fournir au CCF des informations très pratiques à utiliser pour ses acquisitions futures.

Le questionnaire conçu comporte au total 30 questions, dont la majorité sont des questions fermées. Il est donc constitué de quatre parties permettant respectivement de savoir :

- 1) le profil de la personne interrogée ;
- 2) les caractéristiques de fréquentation, par les personnes connaissant le CCF, des bibliothèques de Groningue, celle du CCF incluse ; (en effet, ces personnes doivent être, en ce qui concerne la fréquentation des bibliothèques autres que celle du CCF, représentatives de l'ensemble des personnes interrogées) ;
- 3) l'appréciation sur le fonds et le fonctionnement du centre documentaire du CCF portée par les personnes qui le connaissent ainsi que leurs demandes non satisfaites ;
- 4) les besoins ou demandes des personnes ne connaissant pas le CCF.

3.4.2. La grille d'analyse :

La majorité des informations pouvant être recueillies en posant directement les questions aux personnes interrogées, le tri à plat suffit pour la plupart des renseignements dont nous avons besoin. Il y a peu de croisements à effectuer entre les questions.

Le tri croisé va permettre de déterminer s'il existe un lien entre d'une part le profil de la personne interrogée et d'autre part la connaissance et la fréquentation du CCF et des autres bibliothèques. Pour savoir tout cela, plusieurs croisements seront effectués :

- un croisement entre les questions n° 1, 3 et 5 pour savoir s'il y a un lien entre la nature des études poursuivies et le fait de connaître ou non le CCF ;
- un croisement entre les questions n° 1, 3 et 8 pour déterminer s'il y a un lien entre la nature des études et la fréquentation du centre documentaire du CCF ;
- un croisement entre les questions n° 4 et 5 pour savoir s'il y a un lien entre la maîtrise du français et le fait de connaître le CCF ;
- un croisement entre les questions n° 4 et 8 pour déterminer s'il y a un lien entre la pratique du français et la fréquentation du CCF ;
- un croisement entre les questions n° 2 et 5 pour déterminer s'il y a un lien entre le niveau d'études et la connaissance du CCF ;
- un croisement entre les questions n° 2 et 8 pour déterminer s'il y a un lien entre le niveau d'études et la fréquentation du CCF ;
- un croisement entre les questions n° 8 et 10 pour déterminer si les personnes qui connaissent mais ne fréquentent pas le CCF sont aussi celles qui ne fréquentent pas les bibliothèques ;
- un croisement entre les questions n° 8 et 13 pour savoir s'il y a un lien entre la fréquentation du CCF et l'appréciation portée sur les collections ;
- un croisement entre les questions n° 8 et 14 pour savoir s'il y a un lien entre la fréquentation du CCF et la facilité à y repérer des documents ;
- un croisement entre les différentes parties de la question n° 15 pour connaître l'évaluation que fait le public étudiant concernant les dossiers documentaires réalisés par le CCF.

Les résultats du tri croisé sont portés en annexe VII.

3.4.3. Recueil des informations :

Après avoir été testé par deux étudiantes, le questionnaire a été distribué à des étudiants, et laissé en libre accès au centre documentaire du CCF pour le public fréquentant le CCF à cette période de l'année.

La distribution a été faite pendant les cours, pour deux raisons :

1. dans la mesure où les personnes à interroger sont ciblées en fonction de la filière qu'elles suivent, le meilleur moyen de les atteindre est de leur donner le questionnaire en cours ;
2. il est plus sûr de ne pas laisser les étudiants emporter les questionnaires chez eux, dans une période de préparation des examens et peu avant les vacances d'été, si l'on veut récupérer les questionnaires ; de plus, le sujet de l'enquête ne les touche pas nécessairement de très près. Le moyen le plus efficace est de distribuer les questionnaires en début de cours et de les récupérer à la fin du cours.

Ce mode de distribution a pour inconvénient de ne pas laisser beaucoup de temps pour remplir le questionnaire. Les réponses aux questions ouvertes seront vraisemblablement assez superficielles, à moins que la personne interrogée ait déjà réfléchi à ces questions.

Comme, à la date à laquelle la distribution du questionnaire a commencé, une partie des enseignements universitaires étaient achevés, il n'a pas été possible d'interroger tous les étudiants ciblés. Il a été distribué dans des cours du département de Langues Romanes (RTC) suivant un cursus de français ou en première année d'études, dans des cours des départements de Communication et d'Organisations Internationales. En revanche, les cours des départements de Droit et d'Histoire étaient déjà terminés.

3.4.4. Résultats :

128 questionnaires exploitables ont été remis, les autres étaient insuffisamment remplis pour fournir des informations. Dans l'ensemble, les personnes interrogées ont répondu aux questions fermées mais rarement aux questions ouvertes. S'agissant de ces

questions, le nombre de réponses suffit cependant pour les exploiter, d'autant plus que souvent les réponses sont similaires. D'autre part, tous n'ont pas répondu à toutes les questions auxquelles ils étaient priés de répondre. D'autres enfin ont rempli les quatre parties du questionnaire ; les réponses qu'ils ont données dans la partie IV, qu'ils n'étaient pas censés remplir, ont tout de même été retenues : elles apportent des éléments d'information. Très peu ont répondu à la question n° 15, car ils n'en ont pas compris le sens : il s'agit d'une erreur de traduction. Il n'est donc pas possible de mesurer le degré de satisfaction des utilisateurs des dossiers documentaires thématiques. Aucun croisement avec la question n° 15 n'a donc été réalisé pour le tri croisé.

Le questionnaire a été encodé à partir des réponses obtenues (cf annexe V). Pour les questions ouvertes, l'ensemble des réponses a été examiné, de façon à dégager des réponses-types (elles doivent apparaître au moins cinq fois pour être retenues). Les résultats du tri à plat et du tri croisé sont en annexes VI et VII.

Avant de tirer des conclusions sur cette enquête, il convient d'évaluer la portée et les limites des réponses rassemblées. L'examen de certaines réponses et du tri croisé le permettent.

Beaucoup d'étudiants interrogés suivent ou ont suivi une formation poussée en français (plus de 50%). Et environ 50% des personnes interrogées font partie du département de Langues Romanes (RTC). La part des demandes exprimées et des informations apportées par des étudiants de RTC est donc importante.

Le tri croisé permet d'autre part de conclure que :

- on a plus de chances de connaître et de fréquenter le CCF si l'on est étudiant au département de Langues Romanes ;
- on a plus de chances de connaître et de fréquenter le CCF si l'on est avancé dans les études ;
- on a plus de chances de connaître et de fréquenter le CCF si l'on maîtrise la langue française.

Par conséquent, on devrait logiquement recueillir plus d'informations de la part d'étudiants de français avancés dans les études. Cependant, les étudiants jeunes (première ou deuxième année) sont plus nombreux dans la population des personnes ayant répondu (plus de 60%). Ce

sont donc globalement les intérêts et les besoins des étudiants de français de tous âges qui pèsent le plus lourd dans les résultats.

Cela limite la portée du questionnaire, qui devait permettre de toucher des étudiants issus d'horizons divers. Les informations retirées de l'observation faite au CCF (fonds et fonctionnement) et des entretiens ont plus de valeur que les informations apportées par ce questionnaire.

Le dépouillement du questionnaire fournit néanmoins des informations intéressantes, si l'on examine globalement les données.

En ce qui concerne l'opinion des utilisateurs actuels du centre documentaire du CCF, il ressort globalement de l'enquête que :

- un problème d'exiguïté dissuade fortement les étudiants de venir ;
- les collections de CD, de journaux et d'ouvrages conviennent ; mais il faut noter que les étudiants fréquentent de préférence les bibliothèques universitaires, qui satisfont à leurs besoins, et utilisent le CCF comme appoint utile principalement pour la préparation d'exposés ;
- l'accueil et la qualité des services rendus sont satisfaisants ; l'atmosphère est sympathique ;
- l'information sur les ressources offertes par le CCF est insuffisante : on ne sait pas au juste ce que l'on peut y trouver ;
- le fait que tous les ouvrages sont édités en français décourage un peu ;
- on ne pense pas venir plus souvent quelle que soit l'évolution du centre documentaire du CCF.

En ce qui concerne les besoins exprimés, on conclut que :

- dans l'ensemble assez peu de personnes semblent avoir des besoins de documentation sur la France non satisfaits à l'heure actuelle ;
- des besoins sont exprimés par une partie des personnes interrogées et ce sont souvent les mêmes : les étudiants manquent de documentation sur la France contemporaine, pouvant fournir des informations en particulier sur la politique internationale de la France, la vie des entreprises françaises, la vie quotidienne des Français. Il y a en outre une demande dans le secteur de la culture, et une forte demande de CD de musique française ;

- les étudiants sont rarement amenés à rechercher des informations concernant la France ;
- la presse est souvent exploitée par les étudiants, ils ont besoin de journaux d'actualité ;
- les étudiants n'ont pas d'idée sur les cédéroms susceptibles de les intéresser ;
- les étudiants sont très enthousiastes à l'idée que le CCF puisse leur donner des adresses de sites Internet intéressants sur la France ;
- les étudiants n'ont pas l'impression de manquer d'informations sur les études et les stages en France.

3.5. Synthèse des résultats

Si l'on considère l'ensemble des opinions et demandes exprimées par les diverses personnes interrogées, qu'il s'agisse de professeurs du CCF, d'enseignants de l'université ou d'étudiants, on peut dégager un certain nombre de remarques et de données majeures.

Les besoins des professeurs du CCF sont sensiblement différents de ceux des universitaires (professeurs et étudiants). Leurs besoins ne sont pas considérables : il suffit que le CCF dispose de journaux généralistes, de cassettes vidéo et d'une collection de « loisirs » (gastronomie, culture, tourisme) minimale.

Les professeurs universitaires et les étudiants ne répondent pas toujours dans le même sens. Les uns souhaitent notamment que le CCF s'enrichisse en documentations sur les universités françaises tandis que les autres estiment disposer déjà d'une documentation suffisante. Par ailleurs, les étudiants se disent satisfaits du classement des livres, les enseignants le sont moins.

Mais très souvent les réponses données par les professeurs et les étudiants se rejoignent : c'est dans les mêmes domaines qu'ils perçoivent un manque d'information et de documentation relatives à la France ; le niveau de la documentation demandé est le même pour les uns et les autres (niveau pas trop spécialisé) ; la sélection de sites Internet sur la France par le CCF intéresse vivement les étudiants comme les enseignants ; la presse est une source d'informations privilégiée ; le CCF doit faire attention au problème posé par la langue : peu de personnes maîtrisent le français suffisamment pour le lire ; la demande en cédéroms est faible pour l'instant.

IV. OBJECTIFS MAJEURS DEGAGES

Des objectifs majeurs pour la réforme du centre documentaire du CCF ont été dégagés à partir des données recueillies. Ces conclusions tiennent compte de l'enquête réalisée auprès des différents publics actuels et potentiels, de l'analyse du fonds et du fonctionnement du Centre, de l'environnement dans lequel se trouve le CCF de Groningue, des grandes orientations du CCF de Groningue et des directives émanant de l'Ambassade de France aux Pays-Bas.

Mais avant même de savoir quelle réforme mener, il convient de s'interroger sur l'utilité de l'existence de ce centre documentaire. Le maintien de ce service à Groningue se justifie à plusieurs titres :

- 1) l'enquête réalisée, tout comme d'autres enquêtes effectuées par des personnes de l'Ambassade de France, suggère que les Pays-Bas ont une connaissance et une image datées de la France ; il est du devoir d'un Centre Culturel Français de faire en sorte que les Néerlandais puissent se faire une idée plus juste de notre pays ;

cette mission des établissements culturels français à l'étranger est d'ailleurs spécifiée dans l'instruction n° 2181/CL du Ministère français des Affaires étrangères : les « établissements culturels ont vocation à accueillir des bibliothèques, médiathèques et centres de documentation, et à intégrer des centres de ressources sur la France contemporaine, qui remplissent une fonction d'information sur les réalités françaises, de vitrine des productions et des savoir-faire... Ils doivent aussi intégrer les informations sur l'organisation des études en France. » ;

- 2) l'enquête réalisée démontre, par le témoignage des enseignants de l'université et des étudiants, que les bibliothèques de la région ne disposent pas de toutes les informations dont ils peuvent avoir besoin sur la France ;
- 3) dans le contexte actuel de développement de la coopération universitaire, qui justifie l'existence d'un établissement culturel français à Groningue, la suppression du centre documentaire est inenvisageable ;
- 4) un travail de fonds sur les collections et le fonctionnement n'ayant pas été réalisé depuis de très nombreuses années, il convient de tenter de donner un sens fort à ce service avant de conclure sur son utilité.

Le Centre Culturel Français doit, pour son centre de ressources documentaires, cibler un public, définir un profil pour l'ensemble de ses collections, décider clairement de son mode de fonctionnement et déterminer les moyens de faire connaître le service qu'il propose afin de permettre à toutes les personnes intéressées par ses ressources d'en profiter.

4.1. Le public

Si l'on ne cible pas de public, il est impossible de créer un profil de collection et de donner une identité au CCF. Or un centre de documentation ou une bibliothèque ne peut présenter un véritable intérêt, donc être fréquenté, que si l'on sait ce que l'on peut y trouver. Dans un environnement riche en bibliothèques bien fournies et d'équipement moderne, il faut déterminer les besoins non encore satisfaits.

Le CCF étant implanté dans l'université, les universitaires constituent logiquement le public essentiel. Il faut en tenir compte pour le choix du public visé.

Le public ciblé est constitué de deux types de personnes : d'une part les personnes à qui le CCF se doit d'apporter un service documentaire, d'autre part les personnes ayant des besoins non encore satisfaits. Les premières sont les Français vivant dans la région ainsi que les professeurs et élèves du CCF. Les secondes sont les universitaires et étudiants manquant de données sur la France.

Toute l'université ne s'intéresse pas à la France. Ce sont principalement des étudiants et enseignants rattachés aux départements de Langues Romanes, d'Organisations Internationales, de Communication et de Droit qui sont susceptibles de s'intéresser à notre pays.

4.2. Les collections et la documentation

Il est impératif, pour tout centre de ressources, de décider d'un profil de collections. Il ne faut donc pas conserver tout ce que le CCF reçoit de la part du Ministère.

Le profil se choisit en fonction du public visé, et de la documentation existant déjà dans les bibliothèques voisines. Elles sont nombreuses à Groningue, et riches. Il faut rechercher la complémentarité avec ces bibliothèques. C'est avec les bibliothèques universitaires qu'il est important de trouver cette complémentarité, puisque le public ciblé est essentiellement universitaire.

Un dialogue existe déjà entre le CCF et la bibliothèque universitaire de Lettres, ainsi qu'une coopération à divers points de vue.

Les bibliothèques universitaires ayant une vocation clairement définie et très différente des missions générales du CCF, le profil des collections est assez facile à définir.

En outre, l'absence de contradiction entre les demandes du public, les missions du CCF et les manques existant dans les bibliothèques universitaires facilite ce travail de définition.

L'offre du CCF doit couvrir la littérature et les différents aspects de la société actuelle. Le CCF doit être un centre de ressources de niveau généraliste sur la France dans son ensemble, et particulièrement sur la France des trente dernières années.

Par conséquent, le service de documentation doit compléter les collections d'ouvrages par la fourniture d'informations très récentes ; les moyens du CCF étant limités et l'information « vivante » se trouvant souvent dans les bases de données, la connexion du CCF à Internet (auquel il a un accès gratuit) devrait l'aider à répondre à cette demande .

Le CCF doit donc développer le service de documentation. Mais si les moyens humains ne changent pas, il sera difficile d'offrir au public un service de documentation performant. En effet, un demi-poste d'aide-documentaliste ne suffira pas. Il est en outre nécessaire que l'aide-documentaliste suive des stages de formation en documentation et à l'utilisation d'Internet.

4.3. L'espace

Le CCF manque de place. L'espace est très réduit et l'agencement inadapté à une bibliothèque. Or il est impossible de changer de lieu.

Il faut corriger les défauts les plus dérangeants de l'aménagement de l'espace :

- rendre le coin bibliothèque moins répulsif en supprimant des rayonnages ;
- rationaliser au maximum l'occupation de l'espace de façon à ménager une zone consacrée au service de documentation clairement identifiable.

De plus, le lieu semblant être plus un bureau qu'un centre documentaire, il convient de lui donner l'apparence d'un lieu public.

4.4. Le fonctionnement

Le mode de fonctionnement défini doit tenir compte du fait que le personnel du CCF travaillant pour le centre documentaire a dans l'ensemble peu de compétences. Les personnes du CCF amenées à travailler pour le centre documentaire (aide-bibliothécaire, aide-documentaliste, directeur) ont intérêt à mutualiser les tâches : travailler collectivement sur les différentes tâches à effectuer pour la gestion des fonds.

Pour la même raison, ils ont également intérêt à s'appuyer sur des professeurs de l'université pour les commandes, puisque ces derniers ont l'habitude de faire ce type de travail pour les bibliothèques universitaires et se sont dits prêts à suggérer des titres à acquérir.

L'existence d'un réseau documentaire français dépendant de l'Ambassade de France et la présence à la Maison Descartes, tête de ce réseau, d'un personnel de bibliothèque qualifié, justifie de demander de l'aide à ces personnes.

Bref, il faut compenser les manques de compétences du personnel en s'appuyant sur le maximum de partenaires.

Le fonctionnement du centre documentaire sera optimisé si le CCF développe avec les professeurs de l'université la concertation la plus poussée possible. De cette façon, il aura plus de chances de répondre aux besoins des enseignants, de leur être utile.

4.5. La « publicité »

Le Centre Culturel Français de Groningue est dans l'ensemble mal connu, y compris au sein de l'université où il est pourtant installé depuis longtemps. Peu d'étudiants connaissent son existence ; les professeurs savent qu'il y a un Centre Culturel Français, mais ils connaissent mal ses activités. Il est donc nécessaire et impératif que le CCF mette en place une politique de communication efficace.

Le public ciblé pour le centre documentaire étant rattaché à des départements divers, il est indispensable de multiplier au maximum les moyens de faire connaître toutes les activités du CCF.

V. PROPOSITIONS POUR L'AMELIORATION DE LA BIBLIOTHEQUE ET DU SERVICE DE DOCUMENTATION

5.1. Réaménagement de l'espace

Pour la bibliothèque, la suppression d'un rayonnage dans la zone où ils sont trop serrés, et l'ajout d'autres dans la salle vidéo sous-exploitée à l'heure actuelle, devraient pouvoir rendre plus agréable la consultation des ouvrages tout en conservant la capacité de stockage de volumes dans le Centre. La disponibilité de mobilier gratuit à l'Institut de La Haye permet de réaliser cette opération sans dépense.

L'occupation de l'espace doit être rationalisée au maximum :

- la salle où se trouve le matériel audiovisuel doit être exploitée (elle ne contient pour l'instant que les disques vinyles, les diapositives et le matériel audiovisuel, et n'est pratiquement pas utilisée par le public) ; elle doit comporter des collections formant un ensemble cohérent ;
- les bureaux ne doivent pas être tous regroupés, afin de redonner au local l'apparence d'un lieu public ; le bureau de l'animateur culturel n'a pas besoin d'être dans la zone d'accueil puisqu'il n'a pas de contact avec le public ;
- un espace doit être dégagé de façon à regrouper la documentation et à la mettre à la disposition du public ; le service de documentation doit pouvoir être facilement identifié par le public.

5.2. Propositions pour la bibliothèque

5.2.1. Politique pour les collections :

Les collections du CCF doivent répondre aux besoins des différents types de public ciblés, tout en étant le plus possible complémentaires de celles des bibliothèques universitaires.

Le niveau de l'ensemble des collections doit être généraliste. Il faut acheter des ouvrages de référence uniquement, étant donné les besoins du public et les moyens financiers du CCF.

La littérature doit être dans son ensemble conservée, ainsi que la linguistique et l'histoire de la littérature. Pour les acquisitions à venir, l'accent doit être mis plutôt sur la littérature la plus récente, qui n'est pas très bien représentée dans les bibliothèques universitaires.

Il faut utiliser les crédits spéciaux accordés (FICRE) pour constituer une collection riche et actualisée sur la France contemporaine, dans les domaines ciblés précédemment. Ses collections actuelles sur la société, la politique... sont dans l'ensemble pauvres et datées. Les acquisitions dans ces domaines doivent donc être nombreuses. Cela aidera le CCF à être, comme il s'en est fixé l'objectif, un centre de ressources sur la France contemporaine.

La collection d'histoire ne doit pas être trop spécialisée et doit s'étendre des premiers siècles à nos jours.

Il faut faire un tri important dans l'art, pour ne conserver que ce qui est utile aux professeurs et aux élèves du CCF. De plus, la collection d'art contemporain est très intéressante et n'a pas d'équivalent à la bibliothèque universitaire. Il est plus cohérent de confier cette collection à la bibliothèque de Lettres qui dispose par ailleurs d'une très importante collection d'art. Cependant, si elle ne veut pas la mettre dans ses rayonnages, l'intérêt du public voudra que le CCF la conserve.

Afin de donner une pertinence aux collections du CCF, un désherbage et la mise en réserve d'une partie des titres sont nécessaires. Le CCF conservera ainsi essentiellement des ouvrages

de référence. De plus, cela permettra de dégager de la place sur les rayonnages pour installer les acquisitions.

Les collections du CCF doivent s'enrichir d'autres langues que le français afin de permettre aux non spécialistes de cette langue de profiter de ses ressources sur la France contemporaine.

5.2.2. Proposition de classification pour les livres :

Le choix d'une nouvelle classification doit tenir compte d'un paramètre très important : il faut éviter de surcharger trop l'aide-bibliothécaire, responsable des changements de cote et des modifications dans le catalogue informatisé. Il faut faire en sorte de proposer la solution satisfaisante qui lui donnera le moins de travail. La classification à retenir doit être le plus proche possible de la classification existante.

La classification de Dewey est aux yeux des Français la plus claire ; elle est adoptée dans une très grande majorité des bibliothèques de France. Le public néerlandais ne la connaît en revanche pas, les bibliothèques néerlandaises ayant choisi pour la plupart une autre classification de base. Il n'y a donc *a priori* pas plus de raisons de choisir cette classification Dewey plutôt qu'une autre.

En outre, la bibliothèque du CCF a un profil de collections qui répond à des demandes particulières (tous les domaines couverts ne sont pas voués à satisfaire le même public), et comme il se pose un problème d'éclatement de l'espace bibliothèque entre deux salles, il vaut mieux regrouper les collections d'une autre façon que ne le fait la classification de Dewey.

Les sections retenues doivent être subdivisées au maximum de façon à conserver, à l'avenir, un classement satisfaisant au fur et à mesure de l'enrichissement des collections, tout en évitant d'avoir à modifier des indexations.

La classification proposée est portée en annexe VIII. En ce qui concerne les domaines de la société française, de la politique et de l'économie, la sollicitation du directeur et du secrétaire

général (étant donné leurs formations initiales) est souhaitable pour définir les sections et sous-sections. A ce jour, aucune démarche n'a encore pu être entreprise sur ce sujet.

Le temps a manqué également pour détailler entièrement cette nouvelle classification. Elle sera achevée fin septembre 1997.

5.2.3. Répartition du travail pour les acquisitions :

Pour un travail satisfaisant, il convient que les personnes amenées à participer aux tâches liées à l'acquisition des ouvrages, compensent les manques de compétences des uns et des autres. Il faut éviter la partition trop grande des tâches entre ces personnes.

La répartition des tâches suivante a été suggérée aux personnes concernées, qui l'ont trouvée satisfaisante :

Pour le choix des titres à commander, le directeur et l'aide-documentaliste opèrent le choix, et tiennent l'aide-bibliothécaire au courant. A l'arrivée des envois automatiques du Ministère, le directeur et l'aide-documentaliste décident de l'affectation des livres reçus (intégration ou non dans les collections du CCF, mise en réserve). Ces trois personnes ont intérêt à travailler ensemble sur l'indexation des livres ; en effet l'aide-bibliothécaire ne pratique pas le français et ne peut donc pas décider du classement des livres convenablement. Le directeur et l'aide-documentaliste devront l'y aider.

Il serait bon de faire appel aux enseignants de l'université pour établir les commandes, comme il a été indiqué plus haut.

5.2.4. Développement du multimédia :

Si le CCF veut faire de son centre documentaire un centre de ressources vivant, il lui faut développer le multimédia. Les collections de monographies ne peuvent en effet suffire pour apporter aux utilisateurs l'ensemble des informations qu'ils pourront être amenés à venir y chercher.

De plus, la langue, dans le multimédia, représente moins un obstacle à la compréhension par les utilisateurs.

Les financements existent pour l'achat d'un poste multimédia à partir duquel le public pourra consulter Internet et des cédéroms.

Cette orientation s'inscrit en outre dans le cadre du développement des bases de données de la part du Ministère français des Affaires étrangères.

La collection de cédéroms doit s'inscrire dans la politique de collections retenue par le CCF. Là aussi, il faut vérifier la complémentarité avec la collection de la bibliothèque universitaire partenaire et éviter les doublons entre les deux bibliothèques. Les cédéroms ne doivent pas être trop spécialisés.

Il serait important d'acquérir des cédéroms d'apprentissage du français, le CCF ayant parmi ses missions celle de soutenir l'apprentissage du FLE.

Le CCF ne peut compter sur les professeurs de l'université pour le choix de l'éventail des titres, car ils n'ont pas encore été très sensibilisés à la question de l'utilisation du multimédia.

5.3. Propositions pour le service de documentation

5.3.1. La mise à disposition des documents au public :

La gestion de l'information n'est pas assez ouverte au CCF. De nombreuses documentations d'actualité y sont stockées dans des tiroirs ou des armoires réservés à l'usage interne. Le public doit avoir la possibilité d'accéder librement à ces documents, afin de ne pas être obligé de passer par l'aide-documentaliste, qui d'ailleurs ne cherche pas à exploiter la totalité des documents existants.

La libération d'un espace réservé à la documentation permet de rassembler l'ensemble des documents, actuellement disséminés, et de les mettre en libre accès. Le classement de cette documentation permettra en outre aux différents membres du personnel de trouver plus facilement la documentation dont ils ont besoin pour leurs activités propres.

5.3.2. Le développement d'Internet :

Comme indiqué précédemment, la réforme doit inclure le développement d'Internet au CCF. Cela passe d'abord par l'acquisition d'un ordinateur multimédia dédié à la consultation d'Internet et de cédéroms par le public. Mais proposer un accès à Internet au CCF ne suffit pas : les moyens informatiques dont dispose l'université sont tels que les étudiants et les professeurs peuvent très facilement se connecter sur le web.

Le CCF doit donc apporter un service supplémentaire, pour que l'introduction d'Internet dans les services proposés par le centre de ressources revête un intérêt réel.

La sélection par le Centre de sites intéressants sur la France devrait représenter un service à valeur ajoutée. *A priori*, la sélection peut se faire sur des sites en langue française ou non. Mais dans la mesure où l'aide-documentaliste, dont ce doit être le rôle d'effectuer ce travail, est française, elle aura plus de facilité à évaluer la qualité d'un site en français que les Néerlandais. Elle leur sera donc d'une aide encore plus précieuse pour la sélection de sites francophones.

Ce travail d'exploration des sites Internet revient logiquement à l'aide-documentaliste. Cependant, comme les autres personnes travaillant au CCF sont amenées plus ou moins fréquemment à consulter le web, elles pourraient participer au travail. La synergie des personnes autour de cette tâche permettrait de réaliser un travail de qualité en limitant les efforts fournis.

Les sites sélectionnés devront être ordonnés par sujets (entreprises, enseignement, droit...) pour que le public puisse repérer ceux qu'il souhaite consulter.

5.4. La question des liens avec les autres centres de ressources du réseau des Affaires étrangères aux Pays-Bas

Il est intéressant d'examiner dans quelle mesure un échange plus poussé serait utile au CCF ou à la Maison Descartes d'Amsterdam. Disposant d'un personnel qualifié et de moyens financiers plus importants, la Maison Descartes n'a vraisemblablement rien à attendre du centre de ressources du CCF.

La conservatrice de la bibliothèque en poste en juin 1997 et la documentaliste ont été interrogées sur la possibilité d'instaurer une coopération entre Amsterdam et Groningue. L'éloignement géographique (Groningue est à deux heures d'Amsterdam) et leur trop faible équipement informatique leur semble constituer des obstacles majeurs.

En effet, à la Maison Descartes, un seul poste possède un accès à Internet en plus du poste réservé à l'usage du public ; il n'y a donc qu'une boîte de messagerie électronique, sur le poste de la conservatrice de la bibliothèque, éloigné du lieu de travail de la documentaliste. Il est dès lors difficile d'envisager un échange électronique entre les documentalistes de Groningue et d'Amsterdam.

Le prêt interbibliothèque ne paraît pas envisageable, le coût en serait trop élevé et cela ne serait pas pratique pour la Maison Descartes.

La documentaliste de la Maison Descartes ne travaille pas à temps plein et estime qu'un recours plus fréquent à ses services (les ressources documentaires de la Maison Descartes sont bien plus importantes que celles du CCF de Groningue) de la part du CCF de Groningue constituerait une surcharge de travail qu'elle ne serait pas en mesure d'assumer.

Même si un développement important de l'échange entre ces établissements ne peut être espéré, deux choses pourraient être faites :

- demander à la Maison Descartes de transmettre au CCF les listes de ses commandes d'ouvrages et de journaux, qui pourraient constituer un support de base pour le choix des titres à se procurer ;
- faire en sorte que les personnels des centres de ressources des deux établissements connaissent précisément leurs moyens mutuels ; en effet, le personnel du Centre, excepté le directeur et le secrétaire général, ne s'est pas rendu à la Maison

Descartes depuis l'achèvement de sa rénovation il y a plus d'un an. Et le personnel de la Maison Descartes ne vient pour ainsi dire jamais à Groningue. Une visite à la Maison Descartes, et une rencontre entre les personnels des deux instituts, doit être prévue.

Il sera important de rencontrer la nouvelle conservatrice de bibliothèque qui entrera en fonction à la Maison Descartes en septembre 1997, pour lui soumettre la question de l'échange entre les deux centres de ressources. Elle a d'ailleurs été chargée par le Ministère des Affaires étrangères de réfléchir à la question de la constitution d'un vrai réseau documentaire aux Pays-Bas.

VI. REFLEXIONS POUR UNE MEILLEURE INSERTION DES FONCTIONS INFORMATIVES DU CCF DANS L'UNIVERSITE

A la lumière des données recueillies tout au long de cette mission, on peut apporter des éléments de réflexion sur la coopération universitaire dans son ensemble.

6.1. Le CCF et la coopération universitaire : un chantier nécessaire

Le Ministère français des Affaires étrangères affiche la volonté de développer fortement les liens avec les universités étrangères. Les universités sont en effet un lieu stratégique pour faire évoluer la perception que les gens ont des pays étrangers et inciter à adopter de nouveaux comportements d'ouverture aux autres nations. Dans la politique de

construction de l'Europe, les programmes d'échanges de jeunes, et particulièrement d'étudiants, se multiplient depuis de nombreuses années. L'évolution des mentalités émerge toujours parmi des groupes identifiés : les jeunes et les intellectuels ; elle se fait jour d'abord dans les lieux d'apprentissage qui sont ouverts à la connaissance de l'autre. Les universités constituent de tels lieux.

Une structure comme le Centre Culturel Français de Groningue présente la particularité, dans le réseau des instituts français aux Pays-Bas, d'être implanté dans l'université. Il est donc bien placé pour développer la coopération universitaire. Le maintien de ce Centre dans l'Institut Français unique des Pays-Bas qui se constituera en janvier 1998, dans un contexte de diminution du nombre des établissements culturels français à l'étranger, réside d'ailleurs principalement dans cette implantation.

La coopération universitaire peut se décliner sous la forme d'actions diverses : des cours peuvent être donnés au sein de cursus universitaires, une aide peut être apportée dans le travail préparatoire aux échanges d'étudiants ou d'envoi des étudiants en stage dans des entreprises françaises, un soutien peut être apporté pour la mise sur pied de rencontres ou de conférences invitant des personnalités françaises, un service d'apprentissage du français pour les étudiants se préparant à effectuer un stage en France peut être organisé...

Pour mener à bien ces actions, la fonction d'information est fondamentale et peut revêtir trois formes :

- 1) disposer des ressources documentaires nécessaires aux étudiants et manquant dans les bibliothèques universitaires ;
- 2) mettre à la disposition des professeurs les documentations nécessaires pour la préparation de l'envoi d'étudiants en France pour les études ou pour un stage : documentation sur les universités françaises, sur les grandes entreprises françaises ;
- 3) aider les universitaires néerlandais à établir des contacts avec des universitaires ou avec des intellectuels français (journalistes, économistes, sociologues...) en les faisant bénéficier des connaissances qu'ont les Français travaillant au CCF.

Les deux premiers types d'informations à proposer renvoient au travail du centre de ressources du CCF. Le troisième nécessite que les Français travaillant au CCF s'efforcent de faire part des connaissances personnelles qu'ils peuvent avoir (ce sera souvent de façon

informelle), et que le CCF dispose d'un réseau de contacts en France. Le CCF doit être un relais vivant entre la France et les Pays-Bas. C'est d'ailleurs le souhait exprimé par de nombreux professeurs lors des entretiens.

Les moyens en personnel du CCF de Groningue ne suffisent pas pour remplir cet ensemble de fonctions. Le CCF doit donc solliciter des personnes travaillant au Service Culturel de l'Ambassade de France, en particulier la personne chargée de la coopération universitaire pour tout le pays, qui peut fournir de la documentation sur les universités françaises et des contacts en France.

Il sera aussi indispensable que les directeurs se succédant à la tête du CCF de Groningue se transmettent les contacts qu'ils ont engrangés, aussi bien en France qu'aux Pays-Bas, lorsqu'ils occupaient ce poste.

Le CCF coopère déjà avec l'université de Groningue dans plusieurs actions : le directeur et le secrétaire général sont chargés de cours dans les départements de Langues Romanes, de Droit et de Communication ; une coopération existe avec la bibliothèque universitaire de Lettres. Il faut poursuivre ces actions et les développer au maximum. Il faut aussi initier d'autres actions.

Les liens qui existent déjà avec certains départements ne sont pas de même nature et ne sont pas de même force. Avec le département de Langues Romanes (RTC), il est très ancien et fort. Avec les départements de Droit et de Communication, il est en revanche faible : le CCF et ces départements ne communiquent pas vraiment ; seul un accord entre eux charge la direction du CCF d'un enseignement imposé par les départements. Le directeur et le secrétaire général ne connaissent d'ailleurs pas de professeurs dans ces départements.

6.2. Resserrer les liens avec le département de Langues Romanes : comment intégrer l'utilisation du CCF dans les cours de français ?

Le lien est déjà assez fort entre le CCF et le département RTC, qui a été à l'initiative de sa création, y a recours partiellement pour sa documentation, et l'aide dans un certain nombre d'actions.

Un renforcement des liens est cependant souhaitable, puisque les professeurs de ce département n'en sont pas pleinement satisfaits et que le centre de documentation du CCF déplore une fréquentation en baisse.

En ce qui concerne les cours assurés par les personnes du CCF dans le cursus de français, il semble que le changement relativement fréquent de secrétaire général et de directeur, donc le changement fréquent de profil des enseignants qu'ils sont, pose un problème pour une bonne intégration dans les cours du département de Langues Romanes. Il n'existe pas de solution à ce problème.

Les enseignants de ce département espèrent par ailleurs un renforcement des liens via la refonte du centre de ressources du CCF (l'élargissement du fonds à la France contemporaine est particulièrement important pour eux) et via la rénovation de certains programmes d'enseignement dans leur filière (qui vont obliger les étudiants à recourir plus fréquemment à de la documentation sur la France pour des travaux individuels).

Même si le CCF ne peut se permettre (il n'en a d'ailleurs pas l'ambition) d'intervenir dans l'élaboration des programmes d'enseignement, on peut tout de même essayer de rechercher par quels moyens il pourrait intégrer réellement l'utilisation de son centre de ressources par les étudiants de cette filière. Une telle intégration serait en effet bénéfique aussi bien au CCF (plus grande diffusion des informations dont il dispose) qu'aux professeurs de français (travail plus important de la part de leurs étudiants et adéquation optimale des ressources du centre avec leurs besoins, toujours dans le contexte d'une complémentarité avec la bibliothèque universitaire).

Une telle interaction pourrait être obtenue par un dialogue soutenu, au moment de la révision des programmes, entre les professeurs et le CCF. Les enseignants pourraient dire de quel type

de documentation ils auraient besoin, en plus des ressources existantes. Le CCF, dans cette liste de besoins, préciserait ce qu'il est en mesure de se procurer. Les enseignants pourraient alors, éventuellement, procéder à quelques réajustements dans les programmes élaborés.

Un tel fonctionnement permettrait aux professeurs de concevoir les programmes, actuellement en cours d'élaboration, avec l'assurance que leurs étudiants disposeront des types de documentation utiles. Il ne serait bien sûr envisageable que pour des programmes de cours très particuliers, conçus plutôt pour des étudiants en première année.

6.3. Etablir des liens avec les autres départements

Comme ces liens sont inexistantes ou presque à l'heure actuelle, il convient de ne pas être trop ambitieux au départ, à moins que certains départements sollicitent le CCF pour initier une coopération. Il est préférable de commencer le dialogue par la coopération pour le service documentaire, désormais entamée. Le CCF a besoin de faire ses preuves avant tout. Les universitaires prendront le temps de juger le CCF sur des actions avant de se lancer dans un travail de coopération avec lui. Si le CCF mène à bien d'autres actions d'intérêt général (par exemple la mise en place d'un service de cours de français pratique pour les étudiants non spécialistes se préparant à faire des études ou un stage en France), il pourra aussi inspirer confiance à ces enseignants. Il sera alors temps de proposer une coopération plus poussée.

6.4. Se faire connaître : comment ?

A en juger par l'enquête réalisée auprès des étudiants et des professeurs de l'université, où le CCF est installé, celui-ci ne parvient manifestement pas à se faire connaître, ni à faire connaître ses services et les manifestations qu'il organise. Un effort doit être impérativement déployé pour se faire connaître plus et mieux.

Divers moyens sont envisageables :

- créer, avec la permission de l'université, une rubrique « Centre Culturel Français » sur le site Internet de l'université ;
- se rendre dans les cours pour informer les étudiants des ressources offertes par le centre documentaire ;
- communiquer plus avec des universitaires de disciplines variées de façon à porter à leur connaissance la réalité des services proposés par le CCF ;
- insérer régulièrement des articles présentant le CCF dans le journal de l'université ;
- établir un contact direct avec les étudiants via leurs associations : rencontrer des étudiants d'associations universitaires, leur demander d'insérer un article sur le CCF dans leur journal associatif .

Ces moyens ont un coût nul. Il est donc possible de mettre en œuvre ces actions.

6.5. Participer à de grands projets universitaires

Le CCF peut également être utile à l'université lorsqu'elle se lance dans certains projets.

Par exemple, l'université de Droit travaille en ce moment sur un projet de création d'une école de droit (Hanzelawschool) où les étudiants apprendront le droit de plusieurs pays. Cette école d'enseignement à vocation internationale est conçue en association avec des universités de pays partenaires. Au départ, Bremen (Allemagne) s'est associée à Groningue pour ce projet. D'autres universités (à Londres, en Ecosse, dans les pays scandinaves) se sont ensuite portées candidates pour s'associer.

L'école, qui entrera en activité dans trois ans, fonctionnera d'abord avec Groningue et Bremen. Elle enseignera alors les droits néerlandais, allemand et anglais. Les autres universités intéressées s'intégreront dans un deuxième temps.

Quelques professeurs impliqués insistent auprès de leurs collègues pour qu'une université française s'associe dans cette école, notamment parce que le droit français est à la base du

droit européen. Le droit français serait dans ce cas enseigné lui aussi aux étudiants de cette école. Ces professeurs cherchent à établir des contacts avec des universités françaises mais manquent d'informations sur elles et n'ont pas de contact avec des universitaires français.

Le CCF doit jouer un rôle d'aide dans un cas comme celui-ci. Le projet d'intégrer une université française dans une telle école est de grande importance, il convient de faire le maximum pour qu'il puisse être mené à bien. Il mérite une grande attention de la part du CCF et des services de l'Ambassade chargés de la coopération universitaire.

L'université peut ainsi avoir besoin d'un service d'information de la part du Centre Culturel Français, pour mener à bien certains projets d'envergure. Le rôle du CCF est de répondre à de tels besoins.

Le problème pour le CCF est d'apprendre l'existence de ces projets. Il ne doit pas seulement informer mais aussi se tenir informé. Sa situation actuelle dans l'université (il est mal connu et pas suffisamment tourné vers la coopération universitaire) ne lui permet pas de se tenir informé facilement : comme il est mal connu, les universitaires ne prendront pas l'initiative de le solliciter ; et comme il entretient des liens avec un petit nombre d'universitaires, il a peu de chances d'apprendre l'existence de ces projets.

S'il parvient à changer son image et s'il parvient à nouer des relations avec des universitaires rattachés à des départements divers, le CCF devrait connaître moins de difficultés pour se tenir informé.

CONCLUSION

A la suite de l'audit et de la proposition de solutions, un certain nombre d'actions ont été réalisées :

- réaménagement de l'espace ;
- désherbage et mise en réserve ;
- reclassement des livres pour les secteurs suivants : linguistique, histoire de la littérature, critique littéraire, littérature, histoire, culture (art, musique, cinéma), tourisme, français facile, littérature pour la jeunesse ;
- installation d'un poste multimédia dans le centre de documentation.

D'autres actions concrètes restent à mener, dont certaines déjà adoptées dans leur principe. En particulier, la conception de la classification sera achevée, et une page web sera créée sur le site de l'université dans les semaines à venir. Cette page devrait présenter le CCF, les services qu'il peut rendre, et établir des liens hypertextuels avec des sites concernant la France.

Une évaluation de l'impact de ces modifications sur la fréquentation du CCF sera utile.

Au-delà de ces projets réalisés à court terme, si le CCF se donne les moyens d'intensifier la coopération universitaire, on pourra alors confirmer l'utilité du centre de ressources documentaires .

ANNEXES

ANNEXE I

**Classification de base suivie par
les universités néerlandaises**

-
- 01 algemene werken
 - 02 wetenschap en cultuur in het algemeen
 - 05 communicatiewetenschap
 - 06 documentaire informatie
 - 08 filosofie

 - 10 geesteswetenschappen in het algemeen
 - 11 theologie, godsdienstwetenschappen
 - 15 geschiedenis
 - 17 algemene taal- en literatuurwetenschap
 - 18 taal- en letterkunde naar afzonderlijke talen
 - 20 kunstwetenschappen
 - 21 afzonderlijke kunstvormen
 - 24 theaterwetenschap, muziekwetenschap

 - 30 exacte wetenschappen in het algemeen
 - 31 wiskunde
 - 33 natuurkunde
 - 35 scheikunde
 - 38 aardwetenschappen
 - 39 astronomie
 - 42 biologie
 - 43 milieukunde
 - 44 geneeskunde
 - 46 diergeneeskunde
 - 48 landbouwwetenschappen
 - 49 huishoudkunde

 - 50 technische wetenschappen in het algemeen
 - 51 materiaalkunde
 - 52 werktuigbouwkunde
 - 53 elektrotechniek
 - 54 informatica
 - 55 verkeerstechniek, vervoerstechniek
 - 56 civiele techniek, bouwkunde
 - 57 mijnbouwkunde
 - 58 procestechnologie

 - 70 sociale wetenschappen in het algemeen
 - 71 sociologie
 - 73 culturele antropologie
 - 74 (sociale) geografie, cartografie, planologie, demografie
 - 76 recreatie, vrijetijdsbesteding
 - 77 psychologie
 - 79 andragologie
 - 80 pedagogiek
 - 81 onderwijs
 - 83 economie
 - 85 bedrijfskunde, organisatiekunde, arbeidswetenschappen
 - 86 recht
 - 88 bestuurskunde
 - 89 politicologie

ANNEXE II

Classification suivie par le CCF jusqu'en juin 1997

L'ordre dans lequel la classification suivie au CCF jusqu'en juin 1997 est restituée ici, respecte l'ordre dans lequel ces sections sont placées dans les rayonnages.

Bibliographie = Bibli
Dictionnaire = Dicti
Histoire de la littérature = Litt.A
Poésie = Litt.B
Roman = Litt.C
Drame = Litt.D
Essai = Litt.E
Théâtre = Litt.F
Linguistique = Ling.
Littérature africaine = Afro
Bande dessinée = E
Littérature : cette section est subdivisée par siècles : 20, 19, 18, 17, 16, M.A. (Moyen-Age)
Religion = Rel
Philosophie = Philo
Psychologie = Psycho
Sociologie = Société
Economie = Econo
Politique = Polit
Sciences = Scien
Médecine = Med
Guides = Gui
Gastronomie = Gastron
Art = Art
Histoire = Hi
Histoire-Géographie = Hi-Gé
Sculpture = Sculpt
Architecture = Archi
Cinéma = Ciné
Bibliothèque de jeunesse = A
Textes faciles = TF
Peinture = Pein
Musique = Musi
Géographie = Gé
Droit = Droit
Encyclopédies = Enc

Pour toutes les sections, sauf la **littérature**, chaque livre est indexé par un numéro, qui correspond à son ordre d'arrivée en rayon. Ainsi, par exemple, la cote « *Afro 30* » désigne le trentième livre de littérature africaine indexé. Il n'y a donc pas de classement par ordre alphabétique des auteurs.

Pour la section **littérature**, les ouvrages sont classés par siècle puis par ordre alphabétique des auteurs. Ex. : « *20. Duras. 1* » désigne le premier livre de l'auteur *Duras* acquis par le CCF.

ANNEXE III

Guides d'entretien

GUIDE D'ENTRETIEN N°1

AVEC LES PROFESSEURS DU DEPARTEMENT DE LANGUES ROMANES (RTC)

ET LES PROFESSEURS DU CCF

I. Usage individuel :

- 1) - Quelles ressources du centre de documentation utilisez-vous ?
(livres, CD, disques vinyles, dossiers documentaires, journaux, vidéocassettes, télévision, diapositives, prospectus)
- Précisez les types de livres, journaux, documentation...
- Pour quels usages ?
 - . pour usage privé / pour le travail
 - . emprunt / consultation
- 2) A quelle fréquence venez-vous au centre de documentation du CCF ?
- 3) Que manque-t-il dans ce centre pour votre usage individuel ?
(ex. : multimédia, livres sur tel sujet – *demander une réponse assez générale*)
- 4) Fréquentez-vous d'autres centres de ressources documentaires ?
 - . Si oui, lesquels, quels types de documents y utilisez-vous, pour quel usage ? Et pourquoi ces centres plutôt que celui du CCF ?
- 5) Possédez-vous votre propre matériel ? Si oui, pourquoi ? Le prêtez-vous à vos étudiants ?

II. Incitation des élèves du CCF ou des étudiants :

- 6) Incitez-vous vos élèves ou étudiants, ou bien d'autres personnes, à venir au centre de documentation du CCF ?
 - . Si non, pourquoi ? Incitez-vous à aller ailleurs, ou à acheter ?
 - . Si oui,
 - quels types de documents conseillez-vous en particulier ?
 - conseillez-vous de venir de façon formalisée ou pas (à une occasion précise) ?
 - avez-vous des retours sur ce que pensent ces personnes du centre de documentation du CCF ?

III. Autres renseignements sur le centre de documentation du CCF :

- 7) Quelle est la qualité des différents types de documents mis à la disposition du public par le CCF ?
(livres, musique, journaux, vidéocassettes, autres)
- 8) Savez-vous qu'il existe dans l'université des CD-Roms accessibles par le catalogue des bibliothèques universitaires ?
. Si oui, depuis quand le savez-vous ? Quel usage en faites-vous ?
- 9) Internet :
- quel usage en faites-vous ? Où (domicile, bibliothèque, bureau) ?
- souhaiteriez-vous un accès à Internet dans le centre de documentation du CCF ?
. pourquoi ?
. si oui, en conseilleriez-vous l'usage à vos élèves ou étudiants, ou à d'autres personnes ?
- 10) Aménagement de l'espace :
- que pensez-vous de l'aménagement de l'espace (rayonnages pour les livres, pour les journaux, la salle vidéo) ?
- si l'aménagement était différent :
. viendriez-vous plus souvent ?
. inciteriez-vous plus les étudiants, ou d'autres personnes, à venir ?
- 11) - Le centre de documentation est-il attractif ?
- Faudrait-il le rendre plus vivant ?
. si oui, comment ? (dossiers documentaires, conférences, action culturelle du CCF) ?
- 12) La communication externe du CCF est-elle satisfaisante : le CCF dans son ensemble est-il bien connu ? Le centre de documentation est-il bien connu ?

IV. Plus généralement :

- 13) Selon vous, quelles fonctions le centre de documentation du CCF devrait-il remplir ?
- fournir du matériel directement lié au programme des cours, et destiné aux étudiants ? (en littérature, langue, civilisation ?)
 - fournir des livres sur la pédagogie, les sciences de l'éducation ?
 - apporter des informations sur les séjours linguistiques et les études en France ?
 - donner des informations sur le tourisme en France ?
 - disposer d'ouvrages utiles pour l'enseignement du français dans les collèges et les lycées ?
 - autres ?

V. Commandes de livres :

- 14) Vos liens avec la bibliothèque universitaire :
vous arrive-t-il de transmettre des demandes d'ouvrages à cette bibliothèque ?
- 15) Vous est-il arrivé de demander au CCF d'acheter tel livre ou de s'abonner à tel journal ou périodique ?

GUIDE D'ENTRETIEN N°2

AVEC LES PROFESSEURS DES AUTRES DEPARTEMENTS

I. Connaissance du CCF :

- 1) Connaissez-vous l'existence du CCF et de son centre de documentation du CCF ?
 - . Si non, *passer à la partie **II**.*
 - . Si oui, connaissez-vous ses collections ? *Suivre le guide d'entretien n°1. Et demander si la langue française est un obstacle majeur à l'utilisation du centre de documentation du CCF.*

II. Pour les professeurs qui ne connaissent pas le centre de documentation du CCF :

- 2) Quelles bibliothèques fréquentez-vous habituellement ? Y trouvez-vous tout ce qu'il vous faut ? Vos étudiants peuvent-ils y trouver tout ce dont ils ont besoin ?
- 3) La bibliothèque universitaire achète-t-elle tous les ouvrages demandés ?
- 4) Avez-vous besoin de documentations sur la France ?
- 5) Le fait que les livres sont publiés en français constitue-t-il un obstacle majeur ?
- 6) Internet : voyez-vous un intérêt à ce que le CCF sélectionne des sites Internet sur la France pour son public ?
 - . Si oui, quels types de sites vous intéresseraient ?

ANNEXE IV

Questionnaire

1) Version française

ENQUETE SUR LE CENTRE CULTUREL FRANCAIS

Dans le cadre d'un projet d'amélioration et de transformation du centre de documentation du Centre Culturel Français, nous souhaitons connaître l'appréciation du public sur le centre de documentation actuel, ainsi que les besoins des étudiants et des utilisateurs.

Merci de bien vouloir nous aider en répondant à ce questionnaire.

PARTIE I

1. Si vous êtes étudiant, dans quelle discipline faites-vous actuellement des études :

Discipline :

Département :

Etablissement :

2. En quelle année d'études êtes-vous actuellement :

1^e année

2^e année

autre

3^e année

4^e année

3. Avez-vous fait des études dans d'autres disciplines :

oui

non

Si oui, précisez la (les) discipline(s) :

4. Pouvez-vous lire le français :

oui

non

Si oui, vous arrive-t-il de lire des textes en français : oui

non

5. Connaissez-vous le Centre Culturel Français :

oui (répondez aux parties II et III, pages 2 à 5)

non (répondez à la partie IV, pages 6 et 7)

PARTIE II

6. Comment avez-vous appris l'existence du Centre Culturel Français (CCF) :
- à l'occasion de manifestations culturelles
 - par vos enseignants
 - par votre association
 - par d'autres étudiants
 - autre. Précisez :

7. Depuis combien de temps connaissez-vous le CCF :
- moins d'un an
 - entre un et deux ans
 - plus de deux ans

8. Etes-vous déjà venu au centre de documentation du CCF :
- oui. A quelle fréquence venez-vous (*une seule réponse*) :
 - au moins 1 fois par semaine
 - au moins 1 fois par quinzaine
 - au moins 1 fois par mois
 - moins d'1 fois par mois
 - quasiment jamais

 - non. Pourquoi :
 - vous ne savez pas où il est
 - vous n'avez pas eu le besoin ni l'envie d'y aller
 - ses horaires d'ouverture ne vous permettent pas d'y aller
 - autre. Précisez :

9. Pour quel(s) motif(s) venez-vous :
- pour un travail ponctuel
 - pour vous informer de l'actualité
 - pour trouver des réponses à des questions pratiques (études en France, jobs en France...)
 - régulièrement pour vos études
 - autre. Précisez :

10. Fréquentez-vous régulièrement d'autres bibliothèques :
- oui
 - non

Si oui :

lesquelles

fréquence

motif :
études / loisir

- 1)
- 2)
- 3)

Si vous y cherchez des informations sur la France, les trouvez-vous toujours :

- oui
- non

Si non, quels types d'informations manque-t-il généralement :

.....
.....

PARTIE III

11. Quels types de documents utilisez-vous au CCF :

(plusieurs réponses possibles)

motif :
études / loisir

- littérature
- dictionnaires, encyclopédies
- livres d'art
- autres ouvrages
- CD
- journaux, périodiques
- dossiers documentaires
- vidéocassettes
- autres. Précisez :

12. Etes-vous satisfait de l'aide apportée par le personnel d'accueil :

- oui, très
- oui, plutôt
- non, pas trop
- non, pas du tout

13. Dans votre domaine d'études, pensez-vous que les documents proposés par le CCF sont :

(barrez les mentions inutiles)

- 1) assez nombreux / pas assez nombreux / je ne sais pas
- 2) assez spécialisés / pas assez spécialisés / comme il faut / je ne sais pas
- 3) assez récents / pas assez récents / je ne sais pas

14. Trouvez-vous que les documents du CCF sont :

- faciles à trouver
- assez faciles à trouver
- assez difficiles à trouver
- difficiles à trouver

15. Avez-vous déjà consulté les dossiers documentaires thématiques :

- oui
- non, *passez à la question 16.*

En ce qui concerne ces dossiers, estimez-vous :

1) que les thèmes sont bien choisis :

- oui
- non

Si non, quels thèmes voudriez-vous y trouver traités :

.....
.....

2) que les dossiers :

- . sont à jour
- . ne sont pas à jour

- . apportent des informations très complètes
- . apportent des informations relativement complètes
- . apportent des informations relativement incomplètes
- . apportent des informations très incomplètes

- . sont très pratiques à utiliser
- . sont pratiques à utiliser
- . ne sont pas pratiques à utiliser
- . ne sont pas du tout pratiques à utiliser

16. Le CCF répond-il suffisamment précisément à vos demandes d'informations pour des stages ou des études en France :

- oui
- non
- je ne sais pas

17. Quels types d'ouvrages, de journaux, de CD... absents du CCF souhaiteriez-vous pouvoir y trouver :

(par exemple : des livres sur la politique française, sur la sociologie, des journaux sur le rock, des CD-Roms sur les musées français...)

.....
.....
.....

18. Vous serait-il utile que le CCF sélectionne pour vous des sites Internet francophones intéressants :

- oui
- non
- je ne sais pas

19. Souhaiteriez-vous que le CCF se dote de livres sur la France écrits dans d'autres langues que le français (anglais, néerlandais, allemand...) :

- oui, beaucoup
- oui, éventuellement
- non
- cela m'est égal

20. Viendriez-vous plus souvent :

(barrez les mentions inutiles)

. si le CCF élargissait sa collection sur la France contemporaine :
oui / non / je ne sais pas

. si le CCF proposait des livres dans une autre langue que le français :
oui / non / je ne sais pas

. si les dossiers documentaires proposés étaient différents :
oui / non / je ne sais pas

. si les locaux étaient aménagés autrement :
oui / non / je ne sais pas

. si les horaires d'ouverture étaient différents :
oui / non / je ne sais pas

Si oui, quels horaires vous conviendraient :

.....

21. Globalement, quels sont les qualités et les défauts actuels du centre de documentation du CCF :

Qualités :

.....

Défauts :

.....

PARTIE IV

Vous ne connaissez pas le Centre Culturel Français. Merci de répondre aux questions suivantes, afin que nous puissions connaître vos besoins et souhaits éventuels.

22. Pour les études, à quelle fréquence avez-vous besoin de chercher des informations sur la France contemporaine :

- tous les mois
- 2 ou 3 fois par an
- jamais

23. De quelles informations sur la France contemporaine avez-vous précisément besoin :
(*par exemple : sur les entreprises, sur les modes de communication dans les organisations, sur le droit social...*)

.....
.....
.....

24. De quelles sources avez-vous besoin pour trouver ces informations :

- journaux, périodiques
- encyclopédies
- autres livres (essais...)
- Internet
- autres. Précisez :

25. Le centre de documentation du Centre Culturel Français (CCF) met à votre disposition de nombreux journaux français. Cela vous intéresse-t-il :

- oui
- non

Si oui, quels types de journaux pourraient vous intéresser :

(*plusieurs réponses possibles*)

- les quotidiens
- les hebdomadaires d'actualité
- les revues sur la musique
- les revues sur le cinéma
- les magazines sur l'économie et les entreprises françaises
- autres. Précisez :

26. Quelle littérature française pourrait vous intéresser :

(plusieurs réponses possibles)

- les romans les plus récents
- la littérature du 20^e siècle dans son ensemble
- la littérature du 19^e siècle
- la littérature plus ancienne
- aucune

27. Le CCF propose des CD de musique française. Quels types de musique française vous intéressent :

- pop / rock
- variété
- chanson « classique » (ex. : G.Brassens...)
- rap
- jazz
- aucun

28. Le CCF envisage d'acheter des CD-Roms. Quels types de CD-Roms pourraient vous intéresser :

- encyclopédies
- CD-Roms sur les musées et les artistes français
- CD-Roms d'apprentissage du français
- CD-Roms sur l'histoire de la France
- autre. Précisez :
- je ne sais pas

29. Pensez-vous qu'il serait utile que le CCF sélectionne pour vous des sites Internet francophones intéressants :

- oui
- non
- je ne sais pas

30. Souhaitez-vous pouvoir trouver au CCF des informations détaillées sur les études en France :

- oui
- non

2) Version néerlandaise

DEEL II

6. Hoe bent u in aanraking gekomen met het Centre Culturel Français (CCF) :
- tijdens één van de culturele activiteiten
 - door een docent
 - door de studentenvereniging
 - door andere studenten
 - anders, namelijk :
7. Sinds wanneer kent u het CCF (*doorhalen wat niet van toepassing is*) :
- minder dan 1 jaar / tussen 1 en 2 jaar / meer dan 2 jaar
8. Bent u wel eens op het documentatiecentrum van het CCF geweest :
- ja. Hoe vaak komt u (*1 antwoord mogelijk*) :
- minstens 1 maal per week
 - minstens 1 maal per twee weken
 - minstens 1 maal per maand
 - minder dan 1 maal per maand
 - bijna nooit
- nee. Waarom niet :
- u weet niet waar het zich bevindt
 - u hebt nooit de behoefte of noodzaak gehad er heen te gaan
 - door de openingstijden bent u niet in de gelegenheid er heen te gaan
 - anders, namelijk :
9. Wat is de reden van uw bezoek aan het CCF :
- voor een specifieke opdracht (*exposé ...*)
 - om op de hoogte te blijven van de actuele ontwikkelingen
 - om praktische informatie in te winnen (curcussen Frans, baantjes in Frankrijk ...)
 - om te studeren
 - anders, namelijk :
10. Gaat u regelmatig naar andere bibliotheken :
- ja
 - nee
- Zo ja :
- | <u>welke</u> | <u>hoe vaak</u> | <u>gebruik voor</u>
<u>studie/ ontspanning</u> |
|--------------|-----------------|---|
| 1) | | |
| 2) | | |
| 3) | | |

Als u daar informatie zoekt over Frankrijk, vindt u het dan altijd :

- ja
- nee

Zo nee, wat voor soort informatie mist u dan over't alagemeen :

.....
.....

DEEL III

11. Welke soort documenten gebruikt u op het CCF :

(meerdere antwoorden mogelijk)

gebruik voor
studie/ ontspanning

- literatuur
- woordenboeken, encyclopedieën
- kunstboeken
- andere boeken
- CD's
- kranten, tijdschriften
- knipselkranten
- video
- anders, nl :

12. Bent u tevreden over de hulp die het personeel biedt bij het vinden van informatie :

- ja, erg tevreden
- ja, tevreden
- nee, niet zo tevreden
- nee, absoluut niet tevreden

13. Hoe beoordeelt u het aantal documenten van het CCF voor wat betreft uw studie :

(doorhalen wat niet van toepassing is)

- 1) het aanbod is voldoende / het aanbod is onvoldoende / weet niet
- 2) het aanbod is gespecialiseerd / het aanbod is onvoldoende gespecialiseerd zoals het moet / weet niet
- 3) het aanbod is recent genoeg / het aanbod is niet recent genoeg / weet niet

14. Vindt u dat de documenten van het CCF :

- goed zijn te vinden
- redelijk goed zijn te vinden
- slecht zijn te vinden
- erg slecht zijn te vinden

15. Heeft u de knipselkranten al eens geraadpleegd :

- ja
- nee, *ga verder naar vraag 16.*

Wat de knipselkranten betreft :

1) Vindt u dat de thema's goed gehozen zijn :

- ja
- nee

Zo nee, welke thema's zou u er graag vinden :

.....
.....

2) Vindt u dat de knipselkranten :

- actueel zijn
- niet actueel zijn

- volledige informatie weergeven
- redelijk volledige informatie weergeven
- redelijk onvolledige informatie weergeven
- onvolledige informatie weergeven

- erg praktisch in het gebruik zijn
- praktisch in het gebruik zijn
- niet praktisch in het gebruik zijn
- helemaal niet praktisch in het gebruik zijn

16. Beantwoordt het CCF in voldoende mate en nauwkeurig genoeg op uw vragen omtrent stages of studies in Frankrijk :

- ja
- nee
- weet niet

17. Welke tijdschriften, kranten, CD's ... mist u nog op het CCF :

(*Bijvoorbeeld : boeken over de franse politiek, over sociologie, bepaalde kranten over muziek, CD-Rom over musea ...*)

.....
.....
.....

18. Zou u nuttig vinden als het CCF interessante en franstalige sites van het Internet voor u selecteert :
- ja
 - nee
 - weet ik niet

19. Wilt u dat het CCF boeken aanschafft over Frankrijk die in andere talen geschreven zijn (Engels, Nederlands, Duits ...):
- ja, graag
 - ja, eventueel
 - nee
 - maakt me niet uit

20. Zou u vaker komen :

- . als het CCF haar collectie over het hedendaagse Frankrijk uitbreidt :
ja / nee / weet ik niet
- . als het CCF boeken kocht in een andere taal dan het Frans :
ja / nee /weet ik niet
- . als de knipselkranten aangepast zouden zijn aan de eisen van de gebruikers :
ja / nee /weet ik niet
- . als de ruimtes anders worden ingedeeld :
ja / nee /weet ik niet
- . als de openingstijden anders waren :
ja / nee /weet ik niet
Zo ja, welke openingstijden zouden voor u aantrekkelijk zijn :
.....

21. Wat zijn volgens u, in het algemeen, de kwaliteiten en de nadelen van het documentatiecentrum van het CCF :

Kwaliteiten :

.....

Nadelen :

.....

DEEL IV

U kent het Centre Culturel Français niet. Wilt u zo vriendelijk zijn de volgende vragen te beantwoorden, zodat wij uw eventuele wensen en behoeften leren kennen.

22. Hoe vaak heeft u voor uw studie behoefte aan informatie over het Frankrijk van vandaag :

- elke maand
- twee of drie keer per jaar
- nooit

23. Welke informatie over het Frankrijk van vandaag heeft u precies nodig :

(bijvoorbeeld : over bedrijven, over de manier waarop in organisatie gecommuniceerd wordt, sociaal recht, etc.)

.....
.....
.....

24. Welke bronnen wilt u raadplegen om deze informatie te vinden :

- kranten, tijdschriften
- encyclopedieën
- andere boeken (essays ...)
- Internet
- anders, te weten :

25. Het documentatiecentrum van het Centre Culturel Français stelt vele Franse kranten tot uw beschikking. Bent u hierin geïnteresseerd :

- ja
- nee

Zo ja, in welke kranten bent u geïnteresseerd :

(meerdere antwoorden mogelijk)

- dagbladen
- opiniebladen
- muziekbladen
- filmbladen
- tijdschriften over het Franse bedrijfsleven
- anders, te weten :

26. Welke Franse literatuur zou uw interesse hebben :

(meerdere antwoorden mogelijk)

- de meest recent romans
- de literatuur van de 20^e eeuw in zijn geheel
- de literatuur uit de 19^e eeuw
- oudere literatuur
- geen enkele

27. Het Centre Culturel Français stelt CD's met Franse muziek ter beschikking.

Welke soorten Franse muziek interesseren u :

- pop/ rock
- gevarieerde muziek
- klassieke chansons (bijv. G. Brassens ...)
- rap
- jazz
- geen enkele

28. Het Centre Culturel Français overweegt de aanschaf van CD-Rom. Welke soorten CD-Roms zouden u interesseren :

- encyclopedieën
- CD-Rom over Franse artiesten en musea
- CD-Rom voor het leren van de Franse taal
- CD-Rom over de geschiedenis van Frankrijk
- anders, te weten :
- ik weet het niet

29. Denkt u dat het nuttig zou zijn als het Centre Culturel Français voor u interessante, Franse sites van het Internet selecteert :

- ja
- nee
- ik weet het niet

30. Zou u op het Centre Culturel Français gedetailleerde informatie over studies in Frankrijk willen raadplegen :

- ja
- nee

ANNEXE V

Questionnaire encodé

QUESTIONNAIRE + CODES

PARTIE I

1. Si vous êtes étudiant, dans quelle discipline faites-vous actuellement des études :

Français (F)

Economie (E)

Droit (D)

Histoire (H)

Art (K)

Langues autres que le français (L)

Communication (C)

Relations Internationales (I)

Autre (AUT)

2. En quelle année d'études êtes-vous actuellement :

2.1 1^e année

2.2 2^e année

2.5 autre

2.3 3^e année

2.4 4^e année

3. Avez-vous fait des études dans d'autres disciplines :

oui 3.1 *F, E, D, H, K, L, C, I, AUT*

non 3.2

Si oui, précisez la (les) discipline(s) :

4. Pouvez-vous lire le français :

oui

4.2 non

Si oui, vous arrive-t-il de lire des textes en français : 4.1.1 oui

4.1.2 non

5. Connaissez-vous le Centre Culturel Français :

5.1 oui (répondez aux parties II et III, pages 2 à 5)

5.2 non (répondez à la partie IV, pages 6 et 7)

PARTIE II

6. Comment avez-vous appris l'existence du Centre Culturel Français (CCF) :

6.1 à l'occasion de manifestations culturelles

6.2 par vos enseignants

6.3 par votre association

6.4 par d'autres étudiants

autre. Précisez :

7. Depuis combien de temps connaissez-vous le CCF :

7.1 moins d'un an

7.2 entre un et deux ans

7.3 plus de deux ans

8. Etes-vous déjà venu au centre de documentation du CCF :

oui. A quelle fréquence venez-vous (*une seule réponse*) :

8.1.1 au moins 1 fois par semaine

8.1.2 au moins 1 fois par quinzaine

8.1.3 au moins 1 fois par mois

8.1.4 moins d'1 fois par mois

8.1.5 quasiment jamais

non. Pourquoi :

8.2.1 vous ne savez pas où il est

8.2.2 vous n'avez pas eu le besoin ni l'envie d'y aller

8.2.3 ses horaires d'ouverture ne vous permettent pas d'y aller

autre. Précisez :

9. Pour quel(s) motif(s) venez-vous :

9.1 pour un travail ponctuel

9.2 pour vous informer de l'actualité

9.3 pour trouver des réponses à des questions pratiques (études en France, jobs en France...)

9.4 régulièrement pour vos études

9.5 (*emprunt de CD*) autre. Précisez :

9.6 (*emprunt de livres*)

10. Fréquentez-vous régulièrement d'autres bibliothèques :

10.1 oui

10.2 non

Si oui (10.1) :

lesquelles : **LB (bibliothèque de Lettres)**
UB (bibliothèque universitaire centrale)
OB (bibliothèque municipale)
AUT (autre)

à quelle fréquence : **1 (plus d'1 fois par semaine)**

2 (1 fois par semaine)

3 (1 à 2 fois par mois)

4 (au moment des examens)

pour quel motif : études / loisir : **E (études)**

L (loisir)

Si vous y cherchez des informations sur la France, les trouvez-vous toujours :

10.1.A oui

10.1.B1 (informations récentes) non

10.1.B2 (journaux) Si non, quels types d'informations manque-t-il

10.1.B3 (culture) généralement :

.....

PARTIE III

11. Quels types de documents utilisez-vous au CCF :

(plusieurs réponses possibles)

	<u>motif :</u>
	<u>études / loisir</u>
11.1.E, 11.1.L <input type="radio"/> littérature (E, L)
11.2.E, 11.2.L <input type="radio"/> dictionnaires, encyclopédies (E, L)
11.3.E, 11.3.L <input type="radio"/> livres d'art (E, L)
11.4.E, 11.4.L <input type="radio"/> autres ouvrages (E, L)
11.5.E, 11.5.L <input type="radio"/> CD (E, L)
11.6.E, 11.6.L <input type="radio"/> journaux, périodiques (E, L)
11.7.E, 11.7.L <input type="radio"/> dossiers documentaires (E, L)
11.8.E, 11.8.L <input type="radio"/> vidéocassettes (E, L)
<input type="radio"/> autres. Précisez :

12. Etes-vous satisfait de l'aide apportée par le personnel d'accueil :

- 12.1 oui, très
- 12.2 oui, plutôt
- 12.3 non, pas trop
- 12.4 non, pas du tout

13. Dans votre domaine d'études, pensez-vous que les documents proposés par le CCF sont :
(barrez les mentions inutiles)

- 1) assez nombreux / pas assez nombreux / je ne sais pas
13.1.A 13.1.B 13.1.C
- 2) assez spécialisés / pas assez spécialisés / comme il faut / je ne sais pas
13.2.A 13.2.B 13.2.C 13.2.D
- 3) assez récents / pas assez récents / je ne sais pas
13.3.A 13.3.B 13.3.C

14. Trouvez-vous que les documents du CCF sont :

- 14.1 faciles à trouver
- 14.2 assez faciles à trouver
- 14.3 assez difficiles à trouver
- 14.4 difficiles à trouver

15. Avez-vous déjà consulté les dossiers documentaires thématiques :

- oui
- 15.1 non, passez à la question 16.

En ce qui concerne ces dossiers, estimez-vous :

1) que les thèmes sont bien choisis :

- 15.2.A oui
- 15.2.B non

Si non, quels thèmes voudriez-vous y trouver traités :

.....

2) que les dossiers :

- 15.3.A sont à jour
- 15.3.B ne sont pas à jour
- 15.4.A apportent des informations très complètes
- 15.4.B apportent des informations relativement complètes
- 15.4.C apportent des informations relativement incomplètes
- 15.4.D apportent des informations très incomplètes
- 15.5.A sont très pratiques à utiliser
- 15.5.B sont pratiques à utiliser
- 15.5.C ne sont pas pratiques à utiliser
- 15.5.D ne sont pas du tout pratiques à utiliser

16. Le CCF répond-il suffisamment précisément à vos demandes d'informations pour des stages ou des études en France :

16.1 oui

16.2 non

16.3 je ne sais pas

17. Quels types d'ouvrages, de journaux, de CD... absents du CCF souhaiteriez-vous pouvoir y trouver :

(par exemple : des livres sur la politique française, sur la sociologie, des journaux sur le rock, des CD-Roms sur les musées français...)

17.1 (société)

17.2 (CD)

18. Vous serait-il utile que le CCF sélectionne pour vous des sites Internet francophones intéressants :

18.1 oui

18.2 non

18.3 je ne sais pas

19. Souhaiteriez-vous que le CCF se dote de livres sur la France écrits dans d'autres langues que le français (anglais, néerlandais, allemand...) :

19.1 oui, beaucoup

19.2 oui, éventuellement

19.3 non

19.4 cela m'est égal

20. Viendriez-vous plus souvent :

. si le CCF élargissait sa collection sur la France contemporaine :

20.1.A oui

20.1.B non

20.1.C je ne sais pas

. si le CCF achetait des livres dans une autre langue que le français :

20.2.A oui

20.2.B non

20.2.C je ne sais pas

. si les dossiers documentaires proposés étaient différents :

20.3.A oui

20.3.B non

20.3.C je ne sais pas

. si les locaux étaient aménagés autrement :

20.4.A oui

20.4.B non

20.4.C je ne sais pas

. si les horaires d'ouverture étaient différents :

20.5.A oui

20.5.B non

20.5.C je ne sais pas

Si oui, quels horaires vous conviendraient :

.....

21. Globalement, quels sont les qualités et les défauts actuels du centre de documentation du CCF :

Qualités : **21.Q.1 (informations)**

21.Q.2 (service)

21.Q.3 (ambiance)

Défauts : **21.D.1 (espace)**

21.D.2 (collections)

21.D.3 (connaissance des services)

PARTIE IV

Vous ne connaissez pas le Centre Culturel Français. Merci de répondre aux questions suivantes, afin que nous puissions connaître vos besoins et souhaits éventuels.

22. Pour les études, à quelle fréquence avez-vous besoin de chercher des informations sur la France contemporaine :

22.1 tous les mois

22.2 2 ou 3 fois par an

22.3 jamais

23. De quelles informations sur la France contemporaine avez-vous précisément besoin :

(par exemple : sur les entreprises, sur les modes de communication dans les organisations, sur le droit social...)

23.1 (vie des Français)

23.2 (culture)

23.3 (politique internationale)

23.4 (entreprises)

24. De quelles sources avez-vous besoin pour trouver ces informations :
- 24.1 journaux, périodiques
 - 24.2 encyclopédies
 - 24.3 autres livres (essais...)
 - 24.4 Internet
 - autres. Précisez :
25. Le centre de documentation du Centre Culturel Français (CCF) met à votre disposition de nombreux journaux français. Cela vous intéresse-t-il :
- oui
 - 25.2 non
- Si oui, quels types de journaux pourraient vous intéresser :
(plusieurs réponses possibles)
- 25.1.1 les quotidiens
 - 25.1.2 les hebdomadaires d'actualité
 - 25.1.3 les revues sur la musique
 - 25.1.4 les revues sur le cinéma
 - 25.1.5 les magazines sur l'économie et les entreprises françaises
 - autres. Précisez :
26. Quelle littérature française pourrait vous intéresser :
(plusieurs réponses possibles)
- 26.1 les romans les plus récents
 - 26.2 la littérature du 20^e siècle dans son ensemble
 - 26.3 la littérature du 19^e siècle
 - 26.4 la littérature plus ancienne
 - 26.5 aucune
27. Le CCF propose des CD de musique française. Quels types de musique française vous intéressent :
- 27.1 pop / rock
 - 27.2 variété
 - 27.3 chanson « classique » (ex. : G.Brassens...)
 - 27.4 rap
 - 27.5 jazz
 - 27.6 aucun
28. Le CCF envisage d'acheter des CD-Roms. Quels types de CD-Roms pourraient vous intéresser :
- 28.1 encyclopédies
 - 28.2 CD-Roms sur les musées et les artistes français
 - 28.3 CD-Roms d'apprentissage du français
 - 28.4 CD-Roms sur l'histoire de la France
 - autre. Précisez :
 - 28.5 je ne sais pas

29. Pensez-vous qu'il serait utile que le CCF sélectionne pour vous des sites Internet francophones intéressants :

29.1 oui

29.2 non

29.3 je ne sais pas

30. Souhaitez-vous pouvoir trouver au CCF des informations détaillées sur les études en France :

30.1 oui

30.2 non

ANNEXE VI

Tri à plat du questionnaire

1) Données recueillies

	<i>Etudes</i>	<i>Année</i>	<i>Autre étude</i>	<i>Français</i>	<i>CCF</i>	<i>Connaissance</i>
1	F	2.5	C	4.1.1	5.1	6.4
2	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
3	C	2.2	F	4.1.2	5.1	
4	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.3
5	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.3
6	F	2.2	3.2	4.1.1	5.1	6.1
7	F	2.2	3.2	4.1.1	5.1	6.1 + 6.4
8	F	2.3	3.2	4.1.1	5.1	6.2
9	F	2.1	3.2	4.1.2	5.1	6.2
10	I	2.4	L	4.1.2	5.1	
11	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
12	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	
13	F	2.1		4.1	5.1	
14	F			4.1	5.1	
15	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
16	I	2.2	H	4.1.1	5.1	6.2
17	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
18	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
19	E	2.4	3.2	4.1.1	5.1	6.1+6.2
20	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.4
21	D	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.3
22	F	2.1	D	4.1.1	5.1	6.4
23	I	2.2	H	4.1.1	5.1	6.2
24	I	2.3	D	4.1.2	5.1	6.2
25	I	2.3	F	4.1.2	5.1	6.3
26	F	2.3	3.2	4.1.1	5.1	6.2
27	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.3
28	AUT	2.5	F	4.1.1	5.1	6.1+6.2+6.4
29	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.3
30	F			4.1.1	5.1	6.2 + 6.4
31	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
32	C	2.3	F	4.1.1	5.1	6.2
33	F	2.1		4.1.1	5.1	6.2
34	F	2.2	3.2	4.1.1	5.1	6.2
35	C	2.2	F + AUT	4.1.1	5.1	6.2+6.3+6.4
36	C	2.2	H	4.1.1	5.1	
37	F	2.3	3.2	4.1.1	5.1	6.2
38	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	
39	F	2.1	L	4.1.1	5.1	6.2
40	F	2.1	3.2	4.1.2	5.1	6.2
41	L	2.4	F	4.1.1	5.1	6.3
42	L	2.1	3.2	4.1.2	5.1	6.3
43	L	2.1	3.2	4.1.2	5.1	6.3
44	F	2.1	L	4.1.1	5.1	6.1 + 6.2
45	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.1
46	I	2.3	F	4.1.1	5.1	6.1
47	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
48	K	2.2	F	4.1.1	5.1	6.2
49	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
50	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2 + 6.4
51	AUT	2.3	F	4.1.1	5.1	6.4
52	F			4.1	5.1	

	<i>Durée</i>	<i>Fréquent.</i>	<i>Motifs</i>	<i>Aut. Bib.</i>	<i>Autres bibliothèques</i>
1	7.3	8.1.2	9.5 + 9.6	10.1.A	UB.3.E
2	7.1	8.1.4	9.5	10.1.A	UB.3.E + LB.3.E
3	7.2	8.2.2		10.1	UB.4.E + LB.4.E
4	7.1	8.2.2		10.1.A	UB.3.E + LB.3.E + OB.3.L
5	7.1	8.1.5	9.1	10.1.A	LB.1.E + OB.3.L
6	7.2	8.1.5	9.1	10.1.A	UB.3.E + LB.2.E + OB.3.E
7	7.2	8.1.5	9.1	10.1.A	LB.1.E + OB.3.E + AUT.3.L
8	7.3	8.1.1	9.1 + 9.2	10.1.A	UB.3.E + LB.1.E
9	7.1	8.2.2		10.1.A	LB.1.E
10	7.3	8.1.5	9.1	10.1	UB.1.E + LB.1.E + OB.3.L
11	7.2	8.2.2		10.1	UB.4.E
12	7.1	8.2.2		10.1.B	UB.1.E + LB.1.E
13	7.3	8.1.3		10.1	LB.3.E + OB.3.L
14	7.2	8.2.2		10.1	UB.1.E
15	7.3	8.2.1		10.1.A	UB.1.E
16	7.3	8.2.2		10.1.A	UB.1.E + LB.2.E
17	7.1	8.1.4	9.6	10.1.A	LB.1.E
18	7.1	8.1.5	9.1 + 9.3	10.1	LB.3.E
19	7.3	8.1.3	9.1 + 9.2 + 9.3	10.1.B	UB.3.E
20	7.1	8.1.5	9.1 + 9.3	10.1.A	UB.3.E + LB.3.E + OB.3.L
21	7.1	8.1.4	9.3	10.1.A	UB.3.E + LB.3.E + OB.3.L + AUT.3.E
22	7.1	8.2.2		10.1.A	UB.2.E + LB.1.E + OB.3.L
23	7.1	8.1.5	9.3	10.1.A	UB.1.E + LB.1.E + OB.3.L
24	7.2	8.1.5	9.3	10.1.B	AUT.1.E
25	7.2	8.2.2		10.1	UB.2.E
26	7.3	8.1.3	9.1	10.1.A	LB.1.E
27	7.1	8.1.5		10.1.A	LB.2.E
28	7.3	8.1.1	9.1 + 9.2 + 9.4	10.1.B1	UB.3.E + LB.3.E + OB.3.L
29	7.1	8.1.2	9.2 + 9.5 + 9.6	10.1.B2	LB.3.E
30	7.3	8.1.4		10.1.B3	OB.3.L
31	7.1	8.2.2		10.1.B	UB.1.E
32	7.2	8.2.1	9.1	10.1.B1	UB.1.E + LB.1.E
33	7.1	8.1.3	9.5 + 9.2	10.1.B1	UB.3.E + OB.3.L
34	7.2	8.1.5	9.1	10.1.B3	UB.3.E + LB.3.E + OB.3.E
35	7.2	8.1.4	9.1	10.1.B1	UB.3.E + LB.3.E
36	7.3	8.1.5	9.2 + 9.3 + 9.4	10.1.B2	UB.2.E + LB.2.E + OB.3.L
37	7.3	8.1.1	9.1 + 9.2	10.1.B	UB.2.E + LB.1.E
38	7.3	8.1.4	9.3	10.2	
39	7.1	8.1.4	9.3	10.2	
40	7.1	8.1.5	9.1	10.2	
41	7.3	8.1.4	9.1	10.1.B	UB.1.E + LB.1.E + OB.2.L
42	7.1	8.1.5		10.1	UB.1.E + LB.3.E
43	7.1	8.1.5		10.1.A	UB.1.E + OB.3.L
44	7.1	8.2.2		10.1.A	UB.3.E + LB.3.E
45	7.1	8.1.5	9.3	10.1.A	UB.3.E + OB.2.L
46	7.3	8.1.5	9.6	10.1.A	UB.3.E + LB.3.E
47	7.1	8.1.4	9.3	10.1.A	UB.4.E + LB.2.E + OB.3.L
48	7.2	8.1.5	9.4	10.1	UB.3.E + LB.3.E
49	7.1	8.2.2		10.1	UB.3.E + LB.2.E
50	7.1	8.1.5	9.4	10.1.A	LB.2.E + OB.3.E
51	7.3	8.1.3	9.1	10.1.A	UB.2.E + LB.2.E + OB.2.L
52	7.3	8.1.2	9.1	10.1.A	OB.3.E

	<i>Documents CCF utilisés</i>	<i>Accueil</i>	<i>Quant.</i>	<i>Spécial.</i>	<i>Modern.</i>	<i>Classement</i>
1	11.5, 11.6	12.1	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.3
2	11.5, 11.6, 11.8	12.1	13.1.A	13.2.D		14.1
3						
4						
5						
6	11.6	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.2
7	11.2, 11.6	12.1	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.1
8	11.1, 11.2, 11.5, 11.6, 11.7	12.1	13.1.A	13.2.B	13.3.A	14.2
9						
10		12.1				14.1
11						
12						
13	11.1, 11.5, 11.6, 11.8	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.B	14.2
14						
15		12.1				
16						
17	11.2	12.3				14.3
18	11.1, 11.2	12.1	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.1
19	11.1, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
20	11.2	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	
21	11.1, 11.3, 11.5, 11.6	12.2	13.1.B	13.2.A	13.3.A	14.2
22						
23		12.2				
24						
25						
26	11.1, 11.2, 11.5, 11.6	12.1	13.1.C	13.2.A	13.3.A	14.2
27						
28	11.1, 11.5, 11.6, 11.8	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
29	11.1, 11.2, 11.5, 11.6, 11.8	12.2	13.1.A	13.2.C	13.3.A	14.1
30						
31	11.2	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.2
32	11.6	12.2	13.1.A	13.2.C	13.3.A	14.3
33	11.5, 11.6	12.2	13.1.A	13.2.D	13.3.A	14.2
34	11.1	12.1	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.1
35	11.1, 11.6, 11.7	12.1	13.1.A	13.2.C	13.3.A	14.2
36	11.1, 11.5, 11.6	12.2	13.1.C	13.2.A	13.3.A	14.2
37	11.2, 11.4, 11.6, 11.7	12.2	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
38		12.2	13.1.A	13.2.D	13.3.A	
39		12.2				14.2
40	11.2	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.2
41	11.2, 11.6	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.2
42						
43						
44						
45		12.2				14.2
46						
47	11.6	12.2	13.1.A	13.2.D	13.3.C	14.2
48		12.1				
49						
50	11.1, 11.2	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.2
51	11.2, 11.6, 11.7	12.2	13.1.B	13.2.B	13.3.C	14.3
52	11.3	12.1	13.1.A	13.2.B	13.3.A	14.1

	Dossiers	Thèmes	A jour	Complets	Pratiques	Infos stages
1	15.1					16.3
2	15.1					16.3
3	15.1					
4						
5						
6	15.1					16.3
7	15.1					16.3
8		15.2.A	15.3.A	15.4.C	15.5.B	16.3
9						
10	15.1					16.3
11	15.1					16.3
12	15.1					16.3
13	15.1					16.3
14	15.1					
15	15.1					
16						
17	15.1					16.3
18	15.1					16.3
19		15.2.A	15.3.A	15.4.A	15.5.B	16.1
20	15.1					16.3
21		15.2.A	15.3.B	15.4.B	15.5.B	16.1
22						
23						
24	15.1					16.3
25						
26	15.1					16.3
27						
28		15.2.A	15.3.A	15.4.A	15.5.A	16.1
29	15.1					16.1
30		15.2.A	15.3.A			16.3
31	15.1					16.3
32	15.1					16.3
33	15.1					16.3
34	15.1					16.3
35		15.2.A	15.3.A	15.4.B	15.5B	16.3
36	15.1					16.1
37		15.2.A	15.3.A	15.4.B	15.5.B	16.2
38	15.1					16.1
39	15.1					16.3
40	15.1					16.3
41	15.1					16.3
42						
43	15.1					16.3
44						
45	15.1					16.3
46						
47	15.1					16.3
48	15.1					16.3
49						
50	15.1					16.3
51		15.2.A	15.3.B	15.4.B	15.5.B	16.3
52	15.1					16.3

	Besoins doc.	Internet	Barrière langue	Coll. France contem.	Aut. Langues
1		18.1	19.2	20.1.A	20.2.B
2		18.1	19.4	20.1.A	20.2.B
3		18.2			
4					
5					
6		18.2	19.4	20.1.B	20.2.B
7		18.1	19.3	20.1.C	20.2.B
8	17.3	18.1	19.1	20.1.B	20.2.B
9					
10		18.3	19.4	20.1.C	20.2.C
11			19.2		
12					
13		18.1	19.2	20.1.C	20.2.C
14		18.3	19.4	20.1.B	20.2.B
15					
16					
17		18.3	19.1		20.2.A
18		18.3	19.2	20.1.B	20.2.B
19		18.2	19.3	20.1.B	20.2.B
20		18.1	19.1	20.1.C	20.2.C
21		18.2	19.2		
22					
23		18.1	19.4		
24		18.1	19.1	20.1.C	20.2.A
25					
26		18.3	19.4	20.1.C	20.2.A
27					
28		18.1	19.3	20.1.B	20.2.B
29		18.1	19.2		
30	17.3	18.3	19.3	20.1.A	20.2.B
31		18.1	19.2	20.1.C	20.2.C
32		18.1	19.2	20.1.C	20.2.A
33			19.2	20.1.C	20.2.C
34		18.3	19.4	20.1.C	20.2.B
35	17.2	18.1	19.1	20.1.A	20.2.A
36		18.1	19.4	20.1.A	20.2.B
37	17.1	18.2	19.3	20.1.A	20.2.B
38		18.1	19.2	20.1.B	20.2.B
39		18.1	19.1	20.1.A	20.2.A
40		18.3	19.2	20.1.C	20.2.A
41	17.3	18.1	19.4	20.1.C	20.2.C
42					
43		18.3			
44					
45		18.1	19.2	20.1.A	20.2.C
46					
47		18.1	19.2	20.1.A	20.2.C
48		18.1	19.4	20.1.C	20.2.C
49					
50		18.1	19.2	20.1.A	20.2.B
51		18.1	19.4	20.1.C	20.2.C
52		18.3	19.4	20.1.B	20.2.B

	Autres dossiers	Espace CCF	Horaires	Qualités CCF	Défauts CCF
1	20.3.C	20.4.A	20.5.A		21.D.1
2	20.3.A	20.4.C	20.5.C	21.Q.1	
3					
4					
5					
6	20.3.B	20.4.B	20.5.B		
7	20.3.C	20.4.B	20.5.B		
8	20.3.A			21.Q.2	
9					
10	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
11					
12					
13	20.3.C	20.4.C	20.5.A		
14	20.3.B	20.4.B	20.5.B		
15					
16					
17					
18	20.3.C	20.4.B	20.5.B	21.Q.3	21.D.1
19	20.3.B	20.4.C	20.5.B		
20	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
21					
22					
23					
24	20.3.A	20.4.C	20.5.C		
25					
26	20.3.A	20.4.B	20.5.C		
27					
28	20.3.C	20.4.B	20.5.B	21.Q.1 + 21.Q.2	
29				21.Q.1	
30	20.3.B	20.4.B	20.5.B		
31	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
32	20.3.C	20.4.C	20.5.C	21.Q.1	21.D.3
33	20.3.C	20.4.A	20.5.C	21.Q.2 + 21.Q.3	21.D.1
34	20.3.C	20.4.B	20.5.B	21.Q.1	
35	20.3.C	20.4.B	20.5.C	21.Q.2	21.D.3
36	20.3.C	20.4.B	20.5.B	21.Q.1 + 21.Q.3	21.D.1
37	20.3.B	20.4.B	20.5.B	21.Q.1	
38	20.3.B	20.4.B	20.5.B		
39	20.3.A	20.4.B	20.5.C	21.Q.3	21.D.2
40	20.3.C	20.4.C	20.5.C	21.Q.1	
41	20.3.A	20.4.B	20.5.B	21.Q.1 + 21.Q.2	
42					
43					
44					
45	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
46					
47	20.3.B	20.4.B	20.5.B		21.D.1
48	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
49					
50	20.3.A	20.4.C	20.5.C	21.Q.1	21.D.1
51	20.3.A	20.4.B	20.5.B	21.Q.1	21.D.1
52	20.3.B	20.4.B	20.5.C	21.Q.1	

	<i>Besoin infos France</i>	<i>Type d'infos</i>	<i>Types sources</i>	<i>Besoins en journaux</i>
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9	22.3		24.1	25.2
10	22.3			25.2
11	22.2		24.1 + 24.2	25.1.1
12	22.2		24.1	25.2
13	22.1		24.2	25.1.3
14	22.3		24.1 + 24.4	25.1.1 + 25.1.2
15	22.2		24.1	25.1.1 + 25.1.2
16	22.2	23.3	24.1 + 24.3	25.1.1 + 25.1.2
17	22.3	23.1	24.1 + 24.4	25.2
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42	22.3		24.1	25.1.1
43	22.1	23.2	24.2 + 24.3	25.1.1 + 25.1.2
44	22.1		24.1 + 24.2 + 24.3	25.1.1 + 25.1.2
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				

	<i>Demande littérature</i>	<i>Demande musique</i>	<i>Demande CD-Roms</i>	<i>Internet</i>	<i>Et. France</i>
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9	26.2	27.4 + 27.5	28.5	29.1	30.1
10	26.1	27.6	28.1 + 28.2 + 28.4	29.1	30.2
11	26.1 + 26.4	27.2	28.5	29.3	30.1
12	26.5	27.1	28.5	29.3	30.2
13	26.2	27.3	28.1 + 28.2 + 28.3	29.1	30.1
14	26.1 + 26.2	27.1 + 27.3 + 27.5		29.3	
15	26.1 + 26.2	27.1 + 27.2 + 27.3	28.5	29.3	30.1
16	26.2 + 26.3	27.3	28.5	29.2	30.1
17	26.2 + 26.4	27.6	28.1 + 28.4	29.1	30.2
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
36					
37					
38					
39					
40					
41					
42	26.1	27.1	28.1 + 28.3	29.1	30.1
43	26.1 + 26.2	27.1 + 27.2	28.5	29.1	30.1
44	26.1+26.2+26.3+26.4	27.2	28.2 + 28.4	29.3	30.1
45					
46					
47					
48					
49					
50					
51					
52					

	<i>Etudes</i>	<i>Année</i>	<i>Autre étude</i>	<i>Français</i>	<i>CCF</i>	<i>Connaissance</i>
53	F	2.3	3.2	4.1.1	5.1	6.3
54	C	2.3	F	4.1.1	5.1	6.2 + 6.4
55	F	2.3	K	4.1.1	5.1	6.2 + 6.4
56	F	2.4	I	4.1.1	5.1	6.4
57	F	2.1	3.2	4.1	5.1	6.2
58	F	2.4	3.2	4.1.1	5.1	6.1+6.3+6.4
59	F	2.2	I	4.1.1	5.1	
60	C	2.5	I	4.1.1	5.1	6.2
61	F	2.5	L	4.1.1	5.1	6.4
62	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
63	L	2.1	3.2	4.1.2	5.1	6.3
64	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
65	F	2.3	K	4.1.1	5.1	6.3
66	I	2.4	F	4.1.2	5.1	
67	F	2.2	L	4.1.1	5.1	6.1
68	F	2.1	3.2	4.1.1	5.1	6.2
69	F	2.3	3.2	4.1.1	5.1	6.3
70	E	2.1	3.2	4.1.2	5.2	
71	E	2.1	3.2	4.1.1	5.2	
72	E	2.1	3.2	4.2	5.2	
73	E	2.1	3.2	4.1.1	5.2	
74	E	2.1	3.2	4.1.1	5.2	
75	C	2.3	3.2	4.1.2	5.2	
76	E	2.1	3.2	4.1.2	5.2	
77	E	2.1	3.2	4.1.2	5.2	
78	F	2.1	3.2	4.1.1	5.2	
79	L	2.2	I	4.1.2	5.2	
80	C	2.2	L	4.1.2	5.2	
81	C	2.4	3.2	4.1.2	5.2	
82	L	2.2	C	4.1.2	5.2	
83	C	2.4	L	4.2	5.2	
84	C	2.2	3.2	4.1.2	5.2	
85	C	2.1	H	4.1.2	5.2	
86	C	2.1	H	4.2	5.2	
87	C	2.2	3.2	4.2	5.2	
88	L	2.1	3.2	4.1.2	5.2	
89	L	2.1	3.2	4.1.2	5.2	
90	L	2.1	3.2	4.1.2	5.2	
91	L	2.1	3.2	4.2	5.2	
92	F	2.1	3.2	4.1.2	5.1	6.2
93	F			4.1.1	5.1	6.2
94	F			4.1.1	5.1	6.2
95	F			4.1.1	5.1	6.1 + 6.2
96	F	2.1	3.2	4.1.2	5.1	6.3
97	F	2.1	K	4.1	5.1	6.2 + 6.4
98	D		3.2	4.1.2	5.1	6.1 + 6.4
99	I	2.2		4.1.1	5.1	6.4
100	AUT	2.2	AUT	4.2	5.2	
101	I	2.5	3.2	4.1.2	5.1	
102	I	2.4	L	4.2	5.2	

	Durée	Fréquent.	Motifs	Aut. Bib.	Autres Bibliothèques
53	7.3	8.1.1	9.1 + 9.2 + 9.4	10.1.B	LB.2.E
54	7.3	8.1.3	9.3 + 9.4	10.1	UB.2.E
55	7.3	8.1.4	9.1 + 9.2 + 9.4	10.1.A	UB.2.E + LB.1.E + OB.3.L
56	7.3	8.1.3	9.1	10.1.A	UB.1.E + LB.2.E
57	7.1	8.1.5	9.2	10.2	
58	7.2	8.1.4	9.1 + 9.3	10.1.A	UB.3.E + LB.1.L + OB.3.L
59	7.3	8.1.5		10.1.A	UB.1.E + LB.1.E
60	7.3	8.1.4	9.3 + 9.5	10.1.B1	UB.3.E + LB.3.E
61	7.3	8.1.5	9.1	10.1	UB.3.E + LB.1.E
62	7.1	8.1.5		10.1	LB.4.E
63	7.1	8.1.5		10.1.B3	UB.3.E + LB.1.E
64	7.1	8.2.2	9.1	10.1.B1	UB.4.E + LB.3.E
65	7.3	8.1.1	9.1 + 9.2	10.1.B2	LB.1.E
66	7.3	8.1.5	9.1	10.1	UB.1.E + OB.3.L + AUT.3.E
67	7.3	8.1.5	9.1 + 9.2	10.1.B2	UB.3.L + LB.3.E
68	7.1	8.2.2		10.1.B3	UB.3.E
69	7.3	8.1.2	9.1	10.1.A	UB.1.E + LB.2.E
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92	7.1	8.2.2		10.2	
93	7.3	8.1.3	9.1 + 9.2	10.2	
94	7.2	8.1.3	9.2 + 9.3	10.2	
95	7.3	8.1.3	9.2 + 9.3 + 9.4	10.2	
96	7.2	8.1.3	9.2	10.2	
97	7.2	8.1.5	9.1	10.2	
98	7.2	8.1.4	9.2	10.1.A	
99	7.1	8.1.3	9.3	10.2	
100					
101	7.2	8.2.2		10.1.A	UB.1.E + LB.1.E + AUT.1.E
102					

	Documents CCF utilisés	Accueil	Quant.	Spécial.	Modern.	Classement
53	11.1, 11.2, 11.5, 11.6	12.1	13.1.A	13.2.D	13.3.A	14.1
54	11.1, 11.2, 11.6	12.2	13.1.A	13.2.C	13.3.A	14.2
55	11.1, 11.2, 11.5, 11.6	12.1	13.1.A	13.2.C	13.3.A	14.1
56	11.1	12.2	13.1.A	13.2.D	13.3.C	14.1
57	11.1, 11.6	12.2	13.1.A	13.2.C	13.3.A	14.2
58	11.1, 11.2, 11.6	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.2
59	11.1, 11.2	12.2	13.1.C	13.2.C	13.3.B	14.2
60	11.5, 11.6	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
61	11.6	12.1	13.1.A	13.2.D	13.3.A	14.1
62						
63	11.5, 11.8	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.1
64	11.2	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.2
65	11.1, 11.2, 11.5, 11.6	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
66	11.1, 11.6	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	
67	11.1, 11.2, 11.5, 11.6	12.3	13.1.A	13.2.D	13.3.A	14.3
68						
69	11.1, 11.2, 11.6	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
70						
71						
72						
73						
74						
75						
76						
77						
78						
79						
80						
81						
82						
83						
84						
85						
86						
87						
88						
89						
90						
91						
92						
93	11.1, 11.2, 11.3, 11.5, 11.6, 11.7	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
94	11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.6, 11.7	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
95	11.1, 11.3, 11.4, 11.6, 11.7, 11.8	12.1	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.1
96	11.3, 11.5, 11.6		13.1.A	13.2.B	13.3.C	14.3
97	11.6	12.2	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.2
98	11.1	12.1				14.1
99	11.4, 11.5	12.2	13.1.A	13.2.A	13.3.A	14.2
100						
101						
102						

	<i>Dossiers</i>	<i>Thèmes</i>	<i>A jour</i>	<i>Complets</i>	<i>Pratiques</i>	<i>Infos stages</i>
53	15.1					16.3
54	15.1					16.1
55	15.1					16.3
56	15.1					16.3
57	15.1					16.3
58	15.1					16.3
59	15.1					16.3
60	15.1					16.1
61	15.1					16.3
62						
63	15.1					16.3
64	15.1					16.3
65		15.2.A	15.3.A	15.4.B	15.5.B	16.3
66	15.1					16.3
67	15.1					16.3
68						
69		15.2.A	15.3.A	15.4.A	15.5.A	16.1
70						
71						
72						
73						
74						
75						
76						
77						
78						
79						
80						
81						
82						
83						
84						
85						
86						
87						
88						
89						
90						
91						
92						
93		15.2.A	15.3.A	15.4.A	15.5.A	16.1
94		15.2.A	15.3.A	15.4.A	15.5.A	16.3
95		15.2.A	15.3.A	15.4.A	15.5.A	16.3
96	15.1					16.2
97	15.1					16.3
98	15.1					16.3
99		15.2.A	15.3.A	15.4.B	15.5.B	16.3
100						
101						
102						

	Besoins doc.	Internet	Barrière langue	Coll. France contem.	Aut. Langues
53		18.1	19.3	20.1.C	20.2.B
54		18.1	19.2	20.1.A	20.2.B
55		18.1	19.1	20.1.A	20.2.A
56	17.1	18.1	19.2	20.1.B	20.2.B
57		18.1	19.3	20.1.B	20.2.B
58		18.1	19.2	20.1.A	20.2.C
59		18.1	19.2	20.1.A	20.2.A
60	17.2	18.1	19.3	20.1.C	20.2.B
61		18.1	19.4	20.1.B	20.2.B
62					
63		18.3	19.1	20.1.C	20.2.A
64		18.1	19.2	20.1.A	20.2.C
65		18.3	19.2	20.1.A	20.2.A
66		18.3	19.1	20.1.C	20.2.A
67					
68					
69	17.1	18.1	19.4	20.1.A	20.2.C
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93		18.2	19.3	20.1.A	20.2.B
94		18.2	19.3	20.1.B	20.2.B
95		18.2	19.3	20.1.A	20.2.A
96		18.2	19.2	20.1.B	20.2.B
97		18.3	19.2		
98	17.3	18.2	19.3	20.1.C	20.2.B
99		18.1	19.2	20.1.A	20.2.C
100					
101					
102					

	<i>Autres dossiers</i>	<i>Espace CCF</i>	<i>Horaires</i>	<i>Qualités CCF</i>	<i>Défauts CCF</i>
53	20.3.C	20.4.A	20.5.B	21.Q.2	21.D.1
54	20.3.C	20.4.A	20.5.C	21.Q.3	21.D.2
55	20.3.C	20.4.B	20.5.B	21.Q.1	
56	20.3.C	20.4.A	20.5.C	21.Q.1	21.D.3
57	20.3.B	20.4.A	20.5.A	21.Q.1	
58	20.3.C	20.4.A	20.5.C	21.Q.1 + 21.Q.2	21.D.1
59	20.3.C	20.4.C	20.5.A		21.D.2
60	20.3.C	20.4.B	20.5.B	21.Q.2	
61	20.3.B	20.4.B	20.5.B		
62					
63	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
64	20.3.C	20.4.C	20.5.C	21.Q.1	
65	20.3.A	20.4.A	20.5.A	21.Q.1	21.D.1 + 21.D.2
66	20.3.C	20.4.C	20.5.C	21.Q.1	21.D.4
67					
68					
69	20.3.C	20.4.B		21.Q.1	
70					
71					
72					
73					
74					
75					
76					
77					
78					
79					
80					
81					
82					
83					
84					
85					
86					
87					
88					
89					
90					
91					
92					
93	20.3.B	20.4.B	20.5.B		
94	20.3.B	20.4.B	20.5.B	21.Q.1	
95	20.3.A	20.4.A	20.5.A		
96	20.3.C	20.4.A	20.5.B	21.Q.3	21.D.1
97					
98	20.3.C	20.4.B	20.5.B		
99	20.3.A	20.4.C	20.5.C	21.Q.2	
100					
101					
102					

	<i>Besoin infos France</i>	<i>Type d'infos</i>	<i>Types sources</i>	<i>Besoins en journaux</i>
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66	22.2	23.3	24.1+24.3+24.4	25.2
67				
68				
69				
70	22.2		24.1 +24.4	25.1.1 + 25.1.2
71	22.1	23.1 +23.3	24.1 +24.3	25.1.1 + 25.1.2
72	22.2	23.4	24.1 + 24.3	25.1.1
73	22.2	23.1	24.3 + 24.4	25.1.1
74	22.2	23.2	24.1 + 24.3	25.1.1+25.1.2+25.1.4
75	22.3		24.1	25.2
76	22.2	23.2	24.1 + 24.3	25.1.1 + 25.1.2
77	22.2		24.1 +24.3+24.4	25.1.2+25.1.3+25.1.4+25.1.5
78	22.2	23.2 + 23.3	24.1	25.1.2 + 25.1.3
79	22.2		24.1 + 24.4	25.2
80	22.2	23.4	24.1 + 24.4	25.2
81	22.3			25.2
82	22.3			25.2
83	22.3			25.2
84	22.3			25.2
85	22.3			25.2
86	22.3			25.2
87			24.1+24.3+24.4	25.2
88	22.2	23.3	24.1 +24.2	25.1.1
89	22.2		24.1 +24.2	25.1.1 + 25.1.4
90	22.2	23.2	24.1+24.3+24.4	25.2
91	22.3		24.1	25.2
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100	22.3			25.2
101				
102	22.1	23.3	24.1 +24.3	25.2

	<i>Demande littérature</i>	<i>Demande musique</i>	<i>Demande CD-Roms</i>	<i>Internet</i>	<i>Et. France</i>
53					
54					
55					
56					
57					
58					
59					
60					
61					
62					
63					
64					
65					
66	26.5	27.1	28.5	29.1	30.1
67					
68					
69					
70	26.1 + 26.2	27.1 + 27.2	28.3	29.1	30.1
71	26.1 + 26.2	27.1	28.3 + 28.4	29.1	30.1
72	26.3	27.4	28.3	29.1	30.1
73	26.1	27.6	28.3 + 28.4	29.1	30.1
74	26.1	27.2 + 27.3	28.3 + 28.4	29.3	30.1
75	26.5	27.1	28.5	29.1	30.1
76	26.2 + 26.3	27.4 + 27.5	28.3 + 28.4	29.1	30.1
77	26.1	27.1+27.2+27.4	28.1	29.3	30.2
78	26.2	27.1 + 27.2	28.3	29.1	30.1
79	26.1 + 26.2	27.1	28.4	29.1	30.1
80	26.1	27.1 + 27.2	28.3	29.1	30.2
81	26.1	27.6	28.5	29.1	30.2
82	26.5	27.3	28.5	29.1	30.1
83	26.5	27.6		29.2	30.2
84	26.2	27.6	28.5	29.3	30.2
85	26.1	27.1	28.4	29.3	30.2
86	26.1 + 26.2	27.6	28.1	29.3	30.2
87	26.1	27.1	28.5	29.2	30.2
88	26.1	27.1 + 27.3	28.5	29.3	30.2
89	26.2 +26.3 +26.4	27.3	28.1 + 28.4	29.1	30.2
90	26.5	27.1	28.5	29.3	30.1
91	26.4	27.6	28.5	29.2	30.2
92					
93					
94					
95					
96					
97					
98					
99					
100	26.5	27.4 + 27.5	28.3	29.3	30.1
101					
102	26.5	27.6	28.4	29.3	30.2

	Etudes	Année	Autre étude	Français	CCF	Connaissance
103	I	2.4	H	4.1.2	5.1	6.1
104	I	2.5	AUT	4.1.2	5.1	6.2
105	I	2.5	AUT	4.1.1	5.1	6.1
106	I	2.4	F	4.1.2	5.1	6.2
107	I	2.3	F + AUT	4.1	5.1	6.2
108	I	2.3	AUT	4.2	5.1	6.1
109	AUT	2.4	F	4.1.1	5.1	6.2
110	F	2.1	AUT	4.1.1	5.1	6.2
111	K	2.2	L	4.2	5.1	6.1
112	C	2.2	F	4.1.1	5.1	6.2
113	I	2.2	H	4.1.2	5.2	
114	F	2.1	3.2	4.1.1	5.2	
115	L	2.1	3.2	4.1.2	5.2	
116	C	2.2	3.2	4.1.2	5.2	
117	F	2.1	H	4.1.1	5.2	
118	E	2.1	3.2	4.1.1	5.2	
119	C	2.1	L + AUT	4.1.2	5.2	
120	L	2.4	3.2	4.1.2	5.2	
121	F	2.2	AUT	4.1.1	5.2	
122	L	2.1	D	4.2	5.2	
123	L	2.3	L	4.2	5.2	
124	C	2.1	AUT	4.2	5.2	
125	C	2.3	AUT	4.1.2	5.2	
126	F	2.1	L	4.1.2	5.2	
127	I	2.4	D + L	4.1.2	5.2	
128	I	2.3	L	4.1.2	5.2	

	<i>Durée</i>	<i>Fréquent.</i>	<i>Motifs</i>	<i>Aut. Bib.</i>	<i>Autres bibliothèques</i>
103	7.2	8.2.1		10.1.A	UB.1.E + LB.1.E + + AUT.1.E
104	7.2	8.2.2	9.2	10.2	
105	7.2			10.1.B2	UB.2.E + LB.1.E + + AUT.2.E
106	7.3	8.2.2	9.1	10.1	UB.1.E
107	7.3	8.2	9.3	10.2	
108	7.2	8.1.4	9.3	10.1.B	UB.2.E + LB.1.E + + AUT.2.E
109	7.3	8.1.3	9.1	10.1.B	UB.2.E + LB.2.E
110	7.1	8.1.5	9.3	10.1.A	UB.3.E
111	7.2	8.2.2		10.1	UB.4.E + LB.2.E
112	7.2	8.2.2		10.1.B1	LB.4.E
113					
114					
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					
124					
125					
126					
127					
128					

	<i>Documents CCF utilisés</i>	<i>Accueil</i>	<i>Quant.</i>	<i>Spécial.</i>	<i>Modern.</i>	<i>Classement</i>
103	11.6	12.2	13.1.A	13.2.D	13.3.B	14.2
104	11.6	12.1	13.1.C	13.2.D	13.3.C	14.2
105						
106	11.1	12.2	13.1.A	13.2.D	13.3.A	
107						
108		12.2	13.1.C	13.2.D		14.1
109	11.1, 11.2, 11.5, 11.6	12.2	13.1.B	13.2.B	13.3.A	14.1
110	11.1, 11.6	12.2	13.1.A	13.2.D	13.3.C	14.2
111						
112						
113						
114						
115						
116						
117						
118						
119						
120						
121						
122						
123						
124						
125						
126						
127						
128						

	<i>Dossiers</i>	<i>Thèmes</i>	<i>A jour</i>	<i>Complets</i>	<i>Pratiques</i>	<i>Infos stages</i>
103	15.1					16.3
104	15.1					16.1
105						
106						
107						
108	15.1					16.3
109	15.1					16.3
110	15.1					16.3
111						
112						
113						
114						
115						
116						
117						
118						
119						
120						
121						
122						
123						
124						
125						
126						
127						
128						

	Besoins doc.	Internet	Barrière langue	Coll. France contem.	Aut. Langues
103		18.1	19.1	20.1.A	20.2.A
104		18.1	19.2	20.1.A	20.2.C
105		18.1	19.2	20.1.C	20.2.C
106					
107					
108		18.1	19.4	20.1.C	20.2.C
109		18.1	19.3	20.1.C	20.2.C
110		18.1	19.4	20.1.C	20.2.B
111					
112					
113					
114					
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					
124					
125					
126					
127					
128					

	<i>Autres dossiers</i>	<i>Espace CCF</i>	<i>Horaires</i>	<i>Qualités CCF</i>	<i>Défauts CCF</i>
103	20.3.C	20.4.C	20.5.C	21.Q.1	21.D.4
104	20.3.A	20.4.C	20.5.C		
105	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
106					
107					
108	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
109	20.3.C	20.4.C	20.5.A		
110	20.3.C	20.4.C	20.5.C		
111					
112					
113					
114					
115					
116					
117					
118					
119					
120					
121					
122					
123					
124					
125					
126					
127					
128					

	<i>Besoin infos France</i>	<i>Type d'infos</i>	<i>Types sources</i>	<i>Besoins en journaux</i>
103				
104				
105	22.2	23.3	24.1 + 24.3	25.1.1 +25.1.2 +25.1.4
106				
107				
108				
109	22.2		24.1 +24.2	25.1.1 + 25.1.2
110				
111	22.3			
112	22.2	23.1 + 23.4	24.1 + 24.2	25.1.1 + 25.1.3
113	22.1	23.1 + 23.3	24.1	25.1.1+25.1.2+25.1.5
114	22.1		24.1+24.2+24.4	25.1.1 + 25.1.2
115	22.2		24.1 +24.2	25.2
116	22.3	23.4	24.1+24.3+24.4	25.2
117	22.1	23.4	24.1 +24.4	25.1.1 +25.1.3 +25.1.4
118	22.2	23.4	24.1 +24.4	25.1.5
119	22.3			25.2
120	22.3		24.1 +24.3	25.2
121	22.2		24.1 +24.3	25.1.1 + 25.1.2
122	22.2	23.1	24.1+24.2+24.4	25.2
123	22.3			25.2
124	22.3		24.1	25.2
125	22.3		24.4	25.2
126	22.2	23.1	24.1	25.1.1 + 25.1.2
127	22.2	23.3 + 23.4	24.1	25.1.2
128	22.2	23.3	24.1	25.1.1

	<i>Demande littérature</i>	<i>Demande musique</i>	<i>Demande CD-Roms</i>	<i>Internet</i>	<i>Et. France</i>
103					
104					
105	26.1	27.1 + 27.2	28.1 + 28.3	29.3	30.1
106					
107					
108					
109	26.1 + 26.2	27.1 + 27.2	28.1+28.2+28.3+28.4	29.1	30.1
110					
111	26.1	27.1 + 27.3 + 27.5	28.2 + 28.3	29.3	30.2
112	26.1	27.1		29.2	30.1
113	26.1 + 26.2	27.1 à 5	28.1	29.1	30.1
114	26.1 + 26.2	27.4	28.1 + 28.4	29.1	30.1
115	26.3	27.3	28.1 + 28.3 + 28.4	29.2	30.2
116	26.5	27.6	28.5	29.2	30.2
117	26.1 + 26.2	27.1 + 27.2 + 27.3	28.3	29.1	30.1
118	26.3	27.1	28.1 + 28.2 + 28.4	29.1	30.1
119	26.2	27.1	28.5	29.3	30.2
120	26.5	27.1 + 27.2	28.5	29.3	30.2
121	26.2	27.1	28.1 + 28.4	29.1	30.1
122	26.5	27.6	28.1+28.2+28.3+28.4	29.3	30.2
123	26.2	27.1 + 27.2	28.2	29.2	30.2
124	26.5	27.1 +27.3 +27.5	28.5	29.2	30.2
125	26.5	27.6	28.5	29.2	30.2
126	26.1 + 26.2	27.2 + 27.4	28.2 + 28.4	29.1	30.1
127	26.2	27.2	28.3	29.1	30.1
128	26.2	27.2	28.3	29.1	30.1

2) Résultats statistiques

ETUDES

	Réponses	F	C	I	L	E	D	K	Autres
Nombre	128	59	19	19	14	9	2	2	4
Pourcentage	100	46	15	15	11	7	2	1	3

ANNEE

	Réponses	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5
Nombre	121	58	23	19	14	7
Pourcentage	94,5	48	19	16	11	6

AUTRES

	Réponses	C	F	L	H	D	K	I	Autres	3.2
Nombre	123	2	15	14	8	4	3	4	11	62
Pourcentage	96	2	12	12	6.5	3	2.5	3	9	50

FRANCAIS

	Réponses	4.1.1	4.1.2	4.2
Nombre	122	71	39	12
Pourcentage	95.3	58	32	10

CCF

	Réponses	5.1	5.2
Nombre	128	88	40
Pourcentage	100	69	31

CONNAISSANCE

	Réponses	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5
Nombre	94	15	45	16	17	1
Pourcentage	112,4	16	48	17	18	1

DUREE

	Réponses	7.1	7.2	7.3
Nombre	88	32	23	33
Pourcentage	100	36	26	38

FREQUENCE

	Réponses	8.1.1	8.1.2	8.1.3	8.1.4	8.1.5	8.2	8.2.1	8.2.2
Nombre	88	5	4	13	14	28	1	3	20
Pourcentage	100	6	4	15	16	32	1	3	23

UTILISATION FREQUENTE D'AUTRES BIBLIOTHEQUES

	Réponses	oui	non
Nombre	70	47	23
Pourcentage	79,5	67	33

DOCUMENTS CCF UTILISES

	Réponses	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	11.7	11.8
Nombre	140	30	25	7	5	21	39	7	6
Pourcentage	159	21	16	5	7	15	27	5	4

ACCUEIL

	Réponses	12.1	12.2	12.3
Nombre	61	27	32	2
Pourcentage	69,4	44,5	53	3,5

QUANTITE

	Réponses	13.1A	13.1B	13.1C
Nombre	54	32	3	19
Pourcentage	61,3	59	6	35

SPECIALITE

	Réponses	13.2A	13.2B	13.2C	13.2D
Nombre	54	15	5	7	27
Pourcentage	61,3	28	9	13	50

MODERNITE

	Réponses	13.3A	13.3B	13.3C
Nombre	52	30	3	19
Pourcentage	59,1	58	5	37

CLASSEMENT

	Réponses	14.1	14.2	14.3
Nombre	55	24	25	6
Pourcentage	62,5	43,5	45,5	11

THEMES

	Réponses	15.2A
Nombre	14	14
Pourcentage	15,9	100

MIS A JOUR

	Réponses	15.3A	15.3B
Nombre	14	12	2
Pourcentage	15,9	85,5	14,5

COMPLETS

	Réponses	15.4A	15.4B	15.4C
Nombre	13	6	6	1
Pourcentage	14,7	46,5	46,5	7

PRATIQUES

	Réponses	15.5A	15.5B
Nombre	13	5	8
Pourcentage	14,7	38,5	61,5

INFO STAGES

	Réponses	16.1	16.2	16.3
Nombre	64	11	2	51
Pourcentage	72,7	17	3	80

BESOINS DOCUMENTAIRES

	Réponses	17.1	17.2	17.3
Nombre	8	2	2	4
Pourcentage	9	25	25	50

INTERNET

	Réponses	18.1	18.2	18.3
Nombre	64	40	10	14
Pourcentage	72,7	62,5	15,5	22

BARRIERE DE LA LANGUE

	Réponses	19.1	19.2	19.3	19.4
Nombre	64	10	25	13	16
Pourcentage	72,7	16	39	20	25

COLLECTIONS FRANCE CONTEMPORAINE

	Réponses	20.1A	20.1B	20.1C
Nombre	58	22	13	23
Pourcentage	65,9	38	22,5	39,5

AUTRES LANGUES

	Réponses	20.2A	20.2B	20.2C
Nombre	59	14	27	18
Pourcentage	67	24	46	30

AUTRES DOSSIERS

	Réponses	20.3A	20.3B	20.3C
Nombre	58	12	12	34
Pourcentage	65,9	21	21	58

ESPACE CCF

	Réponses	20.4A	20.4B	20.4C
Nombre	57	11	23	23
Pourcentage	64,8	20	40	40

HORAIRES

	Réponses	20.5A	20.5B	20.5C
Nombre	56	7	22	27
Pourcentage	63,6	13	39	48

QUALITES DU CCF

	Réponses	21.Q1	21.Q2	21.Q3
Nombre	37	22	9	6
Pourcentage	42	59,5	24,5	16

DEFAUTS DU CCF

	Réponses	21.D1	21.D2	21.D3	21.D4
Nombre	20	11	4	3	2
Pourcentage	22,7	55	20	15	10

BESOINS INFORMATIONS France

	Réponses	22.1	22.2	22.3
Nombre	56	8	27	21
Pourcentage	98,2	14	48	38

TYPES D'INFORMATIONS

	Réponses	23.1	23.2	23.3	23.4
Nombre	29	7	5	10	7
Pourcentage	50,9	24	17	35	24

TYPES DE SOURCES

	Réponses	24.1	24.2	24.3	24.4
Nombre	84	42	11	16	15
Pourcentage	147,4	50	13	19	18

BESOINS EN JOURNAUX

	Réponses	25.1.1	25.1.2	25.1.3	25.1.4	25.1.5	25.2
Nombre	81	24	18	5	5	2	27
Pourcentage	142	30	22	6	6	3	33

DEMANDE LITTERATURE

	Réponses	26.1	26.2	26.3	26.4	26.5
Nombre	78	27	26	7	5	13
Pourcentage	136,8	34,5	33	9	6,5	17

DEMANDE MUSIQUE

	Réponses	27.1	27.2	27.3	27.4	27.5	27.6
Nombre	87	29	18	13	8	7	12
Pourcentage	152,6	33	21	15	9	8	14

DEMANDE CD.ROMS

	Réponses	28.1	28.2	28.3	28.4	28.5
Nombre	81	15	9	19	18	20
Pourcentage	142	18,5	11	23,5	22	25

INTERNET

	Réponses	29.1	29.2	29.3
Nombre	57	28	10	19
Pourcentage	100	49	17,5	33,5

ET.France

	Réponses	30.1	30.2
Nombre	56	32	24
Pourcentage	98,2	57	43

ANNEXE VII

Tri croisé du questionnaire

1) CROISEMENT 1+3+5**Lien entre études et connaissance du CCF**

	Réponses	A	B	C	D
Nombre	128	54	5	34	35
Pourcentage	100	42	4	27	27

$A = F + 5.1$

$B = F + 5.2$

$C = \text{NON F} + 5.1$

$D = \text{NON F} + 5.2$

Bilan	oui	non
	89	39
	70%	30%

2) CROISEMENT 1+3+8**Lien entre études et fréquentation**

	Réponses	A	B	C	D
Nombre	88	41	13	23	11
Pourcentage	100	47	15	26	12

$A = F + 8.1$

$B = F + 8.2$

$C = \text{NON F} + 8.1$

$D = \text{NON F} + 8.2$

Bilan	oui	non
	54	34
	61%	39%

3) CROISEMENT 4+5**Lien entre maîtrise du français et connaissance du CCF**

	Réponses	A	B	C	D
Nombre	128	86	30	2	10
Pourcentage	100	67	23	2	8

$A = 4.1 + 5.1$

$B = 4.1 + 5.2$

$C = 4.2 + 5.1$

$D = 4.2 + 5.2$

Bilan	oui	non
	96	32
	75%	25%

4) CROISEMENT 4+8**Lien entre maîtrise du français et fréquentation**

	Réponses	A	B	C	D
Nombre	88	62	24	1	1
Pourcentage	100	71	27	1	1

$A = 4.1 + 8.1$

$B = 4.1 + 8.2$

$C = 4.2 + 8.1$

$D = 4.2 + 8.2$

Bilan	oui	non
	63	25
	72%	28%

5) CROISEMENT 8+10

Lien entre fréquentation CCF et fréquentation générale des biblis

	Réponses	A	B	C	D	E	F
Nombre	66	2	3	3	12	24	22
Pourcentage	100	3	5	5	18	36	33

A = 8.1.4 + 10.2
 B = 8.1.5 + 10.2
 C = 8.2 + 10.2
 D = 8.1.4 + 10.1
 E = 8.1.5 + 10.1
 F = 8.2 + 10.1

Bilan	oui	non
	8	58
	12%	88%

6) CROISEMENT 2+8

Lien entre niveau d'étude et fréquentation

	Réponses	2.1+A	2.2+A	2.3+B	2.4+B	2.5+B	Autres
Nombre	81	22	13	8	3	2	33
Pourcentage	100	27	16	10	4	2	41

A = 8.1.4 ou 8.1.5 ou 8.2
 B = 8.1.1 ou 8.1.2 ou 8.1.3

Bilan	oui	non
	48	33
	59%	41%

7) CROISEMENT 2+5

Lien entre niveau d'études et connaissance du CCF

	Réponses	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Nombre	121	35	22	14	9	15	4	9	5	7	0
Pourcentage	94,5	30	18	12	7	12	3	7	4	6	0

A = 2.1 + 5.1
 B = 2.1 + 5.2
 C = 2.2 + 5.1
 D = 2.2 + 5.2
 E = 2.3 + 5.1
 F = 2.3 + 5.2
 G = 2.4 + 5.1
 H = 2.4 + 5.2
 I = 2.5 + 5.1
 J = 2.5 + 5.2

Bilan	oui	non
	62	59
	51%	49%

ANNEXE VIII

Classification proposée pour le CCF

1) Classification proposée pour la grande salle :

Il faut encore détailler certaines sections.

Bibliographie = Bibli.

Dictionnaires = Dicti.

Encyclopédies = Enc.

Français Pratique : FP.00 = histoire de la langue

FP.01 = vocabulaire

FP.02 = grammaire

FP.03 = prononciation

FP.04 = traduction

FP.05 = enseignement

Linguistique = Ling

Francophonie = Franco

Histoire de la littérature : Litt.00 = siècles passés

Litt.01 = littérature moderne

Litt.02 = anthologies

Litt.03 = écrivains

Litt.04 = mouvements littéraires

Litt.05 = littératures suisse, belge...

Critique littéraire : Criti.00 = théories

Criti.01 = autres

Le roman = Rom

Le théâtre = Th

La poésie = Poés

Autres genres = Genre

Littérature d'outre-mer : OM.00 = critique littéraire pour la littérature d'outre-mer

OM.01 = littérature d'outre-mer

OM.02 = culture, société, politique, histoire...

Afrique : Afro.00 = critique littéraire

Afro.01 = littérature du Maghreb

Afro.02 = littérature d'Afrique noire

Afro.03 = culture, société, politique, histoire...

Littérature : 20 = XXe siècle
19 = XIXe siècle
18 = XVIIIe siècle
17 = XVIIe siècle

Policiers et science fiction : PSF

Société

Politique

Economie

Droit

Géographie : Gé-enc
Gé

Histoire : Hi-dict
Hi-enc
Hi-gén
Hi-MA
Hi-XVI
Hi-XVII
Hi-XVIII
Hi-Rév
Hi-XIX
Hi-XX
Hi-Guerre
Hi-RépV

2) Sections retenues pour les ouvrages de la salle vidéo :

Pour ces sections, la classification doit encore être détaillée .

Bande dessinée

Pays-Bas

Textes Faciles

Gastronomie

Divers (ouvrages utiles pour les enseignements de FLE du CCF)

Jeunesse

Musique

Cinéma

Peinture

Musées

Architecture

Paris

CLASSIFICATION
POUR LA BIBLIOTHEQUE
DU CENTRE CULTUREL FRANCAIS

1) Classification pour la grande salle :

Bibliographie :	Bibl	<i>classé par numéro d'entrée</i>
Dictionnaires :	Dict.01 = langue française Dict.02 = thématique	<i>classé par numéro d'entrée</i> <i>cl. par ordre alphabét. thème</i>
Encyclopédies :	Enc	<i>classé par numéro d'entrée</i>
Français Pratique :	FP.01 = histoire de la langue FP.02 = vocabulaire FP.03 = grammaire FP.04 = prononciation FP.05 = traduction FP.06 = enseignement	<i>cl. par ordre alphabét. auteur</i> <i>cl. par ordre alphabét. auteur</i>
Linguistique :	Ling	<i>cl. par ordre alphabét. auteur</i>
Francophonie :	Franco.01 = langue française Franco.02 = sur la littérature francophone Franco.021 = Belgique Franco.022 = Suisse Franco.023 = Québec Franco.024 = Autres	<i>cl. o. alphabét. auteur</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i>
Histoire de la littérature :	Litt.01 = siècles passés Litt.02 = littérature moderne Litt.03 = anthologies Litt.04 = écrivains Litt.05 = mouvements littéraires Litt.051 = humanisme Litt.052 = romantisme Litt.053 = naturalisme Litt.054 = surréalisme Litt.055 = dadaïsme	<i>cl. par ordre alphabét. auteur</i> <i>cl. par ordre alphabét. auteur</i> <i>cl. par ordre alphabét. auteur</i> <i>cl. par ordre alphabét. auteur</i> <i>cl.alpha. mouvement + numéro</i>
Critique littéraire :	Criti.01 = théories Criti.02 = autres	<i>cl. par ordre alphabét. auteur</i> <i>cl. par ordre alphabét. auteur</i>

Politique :	Pol.01 = idées politiques	
	Pol.011 = histoire des idées politiques	<i>cl. alpha. auteur</i>
	Pol.012 = essais	<i>cl. o. alpha. auteur</i>
	Pol.02 = vie politique française	
	Pol.021 = partis politiques	<i>cl. o. alpha. auteur</i>
	Pol.022 = vie politique	<i>cl. o. alpha. auteur</i>
Droit :	Dr.01 = dictionnaires	<i>cl. numéro d'entrée</i>
	Dr.02 = droit public	
	Dr.021 = droit constitutionnel	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Dr.022 = droit administratif	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Dr.03 = Droit privé	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Dr.04 = droit international	<i>cl. o.alpha. auteur</i>	
Europe :	Eur	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Relations Internationales :	RI	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Economie :	Eco.01 = dictionnaires, encyclopédies	<i>cl. numéro d'entrée</i>
	Eco.02 = histoire économique France	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Eco.03 = économie et société	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Eco.04 = théories économiques	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Géographie :	Gé.01 = encyclopédies	<i>cl. numéro d'entrée</i>
	Gé.02 = géographie	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Histoire :	Hi.01 = dictionnaires, encyclopédies	<i>cl. numéro d'entrée</i>
	Hi.02 = histoire générale	
	Hi.021 = histoire générale mondiale	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Hi.022 = histoire générale France	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Hi.03 = Moyen-Age	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Hi.04 = XVIe siècle	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
	Hi.05 = XVIIe siècle	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Hi.06 = XVIIIe siècle	<i>cl. o.alpha. auteur</i>	
Hi.07 = 1789 - 1815	<i>cl. o.alpha. auteur</i>	

Hi.08 = 1815 - 1870	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Hi.09 = 1870 - 1914	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Hi.10 = 1914 - 1930	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Hi.11 = 1930 - 1945	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Hi.12 = IVe république	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Hi.13 = Ve république	<i>cl. o.alpha. auteur</i>
Hi.14 = Personnalités depuis 1945	<i>cl.alpha. personnalité + numéro d'entrée</i>

* : *classe par ordre alphabétique d'auteur.*

Pour chaque auteur, 3 cotes :

- 1 à x = oeuvre

- T1 à Tx = recueil

- E1 à Ex = écrits sur l'écrivain (biographies et critique)

2) Classification pour les ouvrages de la salle vidéo :

Bande dessinée :	BD	<i>classé par numéro d'entrée</i>
Pays-Bas :	PB = patrimoine néerlandais Trad = littérature néerlandaise	<i>classé par numéro d'entrée</i> <i>classé par numéro d'entrée</i>
Textes Faciles :	TF	<i>classé par numéro d'entrée</i>
Gastronomie :	Gas	<i>classé par numéro d'entrée</i>
Divers (ouvrages utiles pour les enseignements du CCF) :	Div	<i>classé par numéro d'entrée</i>
Jeunesse :	A ou E	<i>classé par numéro d'entrée</i>
Musique :	Mu.01 = encyclopédies, généralités Mu.02 = musique classique Mu.021 = genres Mu.022 = compositeurs Mu.03 = jazz Mu.04 = chanson Mu.041 = généralités Mu.042 = chanteurs/auteurs	<i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. o. alphabét. auteur</i> <i>cl. alpha. compositeur+numéro</i> <i>cl. o. alphabét. auteur</i> <i>cl. o. alphabét. auteur</i> <i>cl. alpha. chanteur+numéro</i>
Cinéma :	Ci.01 = dictionnaires, encyclopédies Ci.02 = histoire générale du cinéma Ci.03 = cinéma français Ci.04 = réalisateurs/ acteurs	<i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. alpha. réalisat/acteur+numéro</i>
Patrimoine français :	Pat.01 = Peinture Pat.011 = dictionnaires Pat.012 = généralités Pat.013 = peintres Pat.02 = Musées Pat.03 = Architecture Pat.04 = France Pat.05 = Paris	<i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. alpha. peintre+numéro</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i> <i>cl. par numéro d'entrée</i>



Institut Français d'Amsterdam
 Vijzeigraacht 2A
 1017 HK - Amsterdam
 Tel: 31 (0) 20 622 49 36
 Fax: 31 (0) 20 623 36 31

Amsterdam le 1 octobre 1997

La Maison Descartes dispose depuis le printemps 1996 d'une bibliothèque renouée, accueillant en son sein un Centre de Ressources sur La France Contemporaine.

Ce Centre de Ressources résulte d'une réorganisation du Centre de documentation déjà existant abritant les périodiques, source fondamentale d'information en ce qui concerne la France contemporaine. Parallèlement de nombreuses acquisitions d'ouvrages de références, de disques optiques compacts, l'accès au réseau Internet ont considérablement modifié notre accès à l'information.

Notre réflexion actuelle porte sur la gestion de cette masse d'informations possibles, à savoir :

Définir les domaines de compétence d'un Centre de ressources comme celui-ci, intégré à un Centre culturel Français, voisin d'une Maison de la France et du Consulat.

Gérer de manière rationnelle la masse d'information que nous recueillons et ce à l'heure de la télématique et du multimédia.

Créer une réelle synergie entre les services et donc faire de ce centre de ressources une vitrine des savoirs et des savoir faire français en matière de politique culturelle, bien sûr, mais aussi en matière de tourisme, d'économie, de droit....

Le stage que nous proposons, qui pourrait s'effectuer dans un premier temps sous forme d'audit, devait aboutir à l'élaboration d'un plan de réorganisation de notre travail en vue d'objectifs qu'il nous aiderait à préciser et de la mise en oeuvre d'une politique cohérente en matière de recueil, de gestion, de traitement et de diffusion de l'information.

Philippe Noble
 Directeur