



HAL
open science

**Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs externes -
Centre de documentation de l'agence de l'eau
Artois-Picardie de Douai**
Aude Mascarte

► **To cite this version:**

Aude Mascarte. Enquête de satisfaction auprès des utilisateurs externes - Centre de documentation de l'agence de l'eau Artois-Picardie de Douai. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01581482

HAL Id: dumas-01581482

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01581482>

Submitted on 4 Sep 2017

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.

Aude MASCARTE

**MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA
DOCUMENTATION**

Rapport de stage

Stage effectué du 21 janvier au 30 juillet

au

**CENTRE DE DOCUMENTATION
DE L'AGENCE DE L'EAU
ARTOIS-PICARDIE DE DOUAI**

**ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES UTILISATEURS
EXTERNES**

Sous la direction de :

Madame Annette Béguin, responsable universitaire
Madame Monique Cordonnier, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

3 OCTOBRE 2000



Je tiens à remercier chaleureusement et vivement toutes les personnes qui n'ont pas hésité à m'apporter leur aide tout au long de mon stage.

Mes remerciements vont à Mme Monique Cordonnier, chef documentaliste qui a bien voulu me recevoir et me guider ; à Eric et Opale, sans qui, l'informatique m'aurait semblé toujours aussi « compliqué » ; à Cathy et Martine qui ont fait preuve de beaucoup de patience à mon égard et dont les conseils furent précieux. Dominique qui m'a appris à indexer. Enfin, les utilisateurs du centre de documentation qui ont collaboré si précieusement à l'élaboration de cette enquête.

Merci à tous de m'avoir montré ce qu'était l'esprit de groupe et le travail en équipe.

Amicalement, Aude.

Sommaire

Introduction

A)Présentation

1-L'A.E.A.P

- 1-1 Rôle et statut de l'Agence p 1
- 1-2 Les locaux de l'Agence.....p 3
- 1-3 Organigramme de l'année 1999..... p 4

2-Le centre de documentation

- 2-1 Présentation.....p 6
- 2-2 Les prestations documentaires : services et produits offerts
 - 2-2-1 Les services.....p 7
 - 2-2-2 Les produits.....p 11
- 2-3 La notion de service d'information.....p 15
- 2-4 La notion de servuction..... p 16

B)Déroulement du stage : réalisation de l'enquête

1-Méthode utilisée

- 1-1 Définir les différentes catégories d'utilisateurs..... p 19
- 1-2 Constitution de l'échantillon.....p 23
- 1-3 Elaboration du questionnaire.....p 25

2-Traitement des informations recueillies

- 2-1 Création d'une application dans Cindoc.....p 26
 - 2-1-1 Qu'est-ce-que Cindoc ?
 - 2-1-2 Qu'est-ce-qu'une application ?
- 2-2 Description des différents champs créés.....p 27
 - 2-2-1 Les abréviations techniques créées

C)Analyse statistique des résultats

- 1-Etude des résultats.....p 29
- 2-Les paramètres à considérer.....p 46
- 3-Peut-on réellement parler de « servuction » au centre de documentation de l'Agence de l'Eau ?.....p 49

Conclusion.....p 50

Bibliographie

Annexes

Résumé

Auto-critique

Introduction

Depuis quelques années déjà, l'information spécialisée a pris de nouveaux contours. Elle appelle de nouvelles définitions et son identité a profondément changé.

Affaire de spécialistes, elle est de plus en plus technique : elle a inventé de nouvelles règles, de nouveaux codes, un langage qui est le sien.

Aujourd'hui, sous l'influence technologique et multimédia notamment, (sous le terme de multimédia se profile l'idée que les documents et l'information peuvent se trouver désormais diffusés sur différents supports matériels, imprimés, magnétiques, informatiques, optiques... on parle aussi de ressources documentaires), l'information spécialisée véhicule d'autres valeurs.

Elle n'est plus étroitement confinée au domaine des spécialistes.

Aujourd'hui, les usagers sont à la fois plus nombreux, plus qualifiés et plus exigeants : l'information est désormais devenue l'affaire de tous, tandis que la complexité de ses méthodes reste celle de quelques experts.

Cependant bien souvent, ces usagers et leurs attentes restent peu ou mal connus.

C'est ainsi qu'il a été décidé par la responsable du centre de documentation de l'Agence de l'Eau Artois-Picardie, Mme Monique Cordonnier, chef documentaliste, de mieux connaître les utilisateurs du service qu'elle dirige et de réaliser une enquête de satisfaction susceptible de cerner au mieux leurs besoins, leurs attentes car la seule connaissance que le centre de documentation avait jusque là de ses utilisateurs, se faisait par l'intermédiaire d'un mini-questionnaire rempli uniquement par ceux qui se déplaçaient ; ceux qui correspondaient à distance restaient alors mal connus.

Un stage étalé sur plus de 320 heures a permis de réaliser ce travail important présenté dans le rapport qui rend compte de toutes les démarches entreprises, de l'élaboration du questionnaire, en passant par la création d'une application dans un progiciel documentaire (Cindoc) afin de récolter les réponses, au traitement des informations recueillies.

Cette enquête aura donc permis de découvrir qui étaient réellement les utilisateurs externes du centre de documentation et quels étaient leurs besoins, leurs attentes, leurs suggestions afin d'améliorer la qualité des services rendus.

Les attentes des usagers et la qualité des prestations des services d'information seront déterminantes sur ce que ces nouvelles ressources documentaires pourront apporter.

A) Présentation

1- L'Agence de l'Eau Artois-Picardie

1.1- Rôle et statut de l'Agence

Instaurées par la loi sur l'eau de 1964, les Agences de l'Eau sont des établissements publics à caractère administratif et financier, placés sous la double tutelle du Ministère de l'Environnement et de celui du Budget.

Elles interviennent dans l'aménagement des ressources en eau et le financement d'études et de travaux pour lutter contre la pollution.

C'est à l'échelle des 6 bassins hydrographiques (*cf figure 1, ci-dessous*) que s'exerce la politique de l'eau. Dans chaque bassin, il existe une même organisation : un Comité de bassin et une Agence de l'Eau.

Les 6 Agences sont : Artois-Picardie, Seine-Normandie, Loire-Bretagne, Rhin-Meuse, Adour-Garonne et Rhône-Méditerranée-Corse.

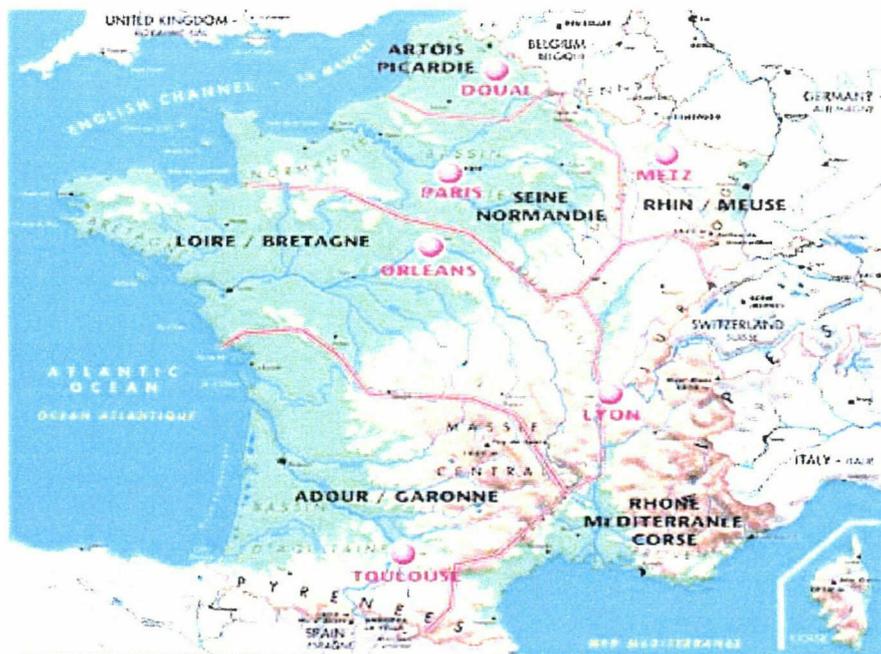


Figure 1 Les 6 bassins hydrographiques
Source Eaufrance

Les Agences de l'Eau ont un rôle de conseil technique auprès des élus, des industriels et des agriculteurs pour leur apporter une vue d'ensemble des problèmes de l'eau et les moyens financiers pour entreprendre les moyens nécessaires.

L'Agence de l'Eau Artois-Picardie est chargée de mener la politique de l'eau dans le Nord Pas-de-Calais, la Somme et le nord de l'Aisne ; soit une superficie de 19 580 km². Le bassin est découpé en trois territoires correspondants aux missions territoriales de l'Agence : Mer du Nord, Littoral et Picardie.

Ses rôles et missions sont nombreux

- Rôle d'intervention dans les domaines de l'amélioration de la ressource, la lutte contre la pollution, la connaissance du milieu.
- Rôle économique et financier auprès des collectivités locales et des industriels.
- Rôle de conseiller auprès de ses partenaires qui sont les collectivités locales, les industriels et les agriculteurs.
- Rôle d'études de recherche dans le domaine de l'eau (qualité des rivières, des plages...).
- Rôle d'information et de formation pour une prise de conscience (colloques, journées d'information...).

En tant que service public, l'Agence se doit d'intervenir dans des domaines de compétences différents ; cela explique pourquoi, elle tient de nombreux rôles en matière d'information, d'intervention, de prévention auprès d'un public extérieur. Surtout, si on tient compte du fait que se profilent de nombreux enjeux. Politiques, puisque les programmes d'intervention doivent être approuvés par le Parlement. Economiques, en rapport avec les partenaires financiers, les collectivités. Ecologiques, en respect de l'environnement et surtout du milieu naturel. Educatifs, par une prise de conscience de la préciosité de l'eau qui commence chez les plus jeunes à l'aide de documents pédagogiques.

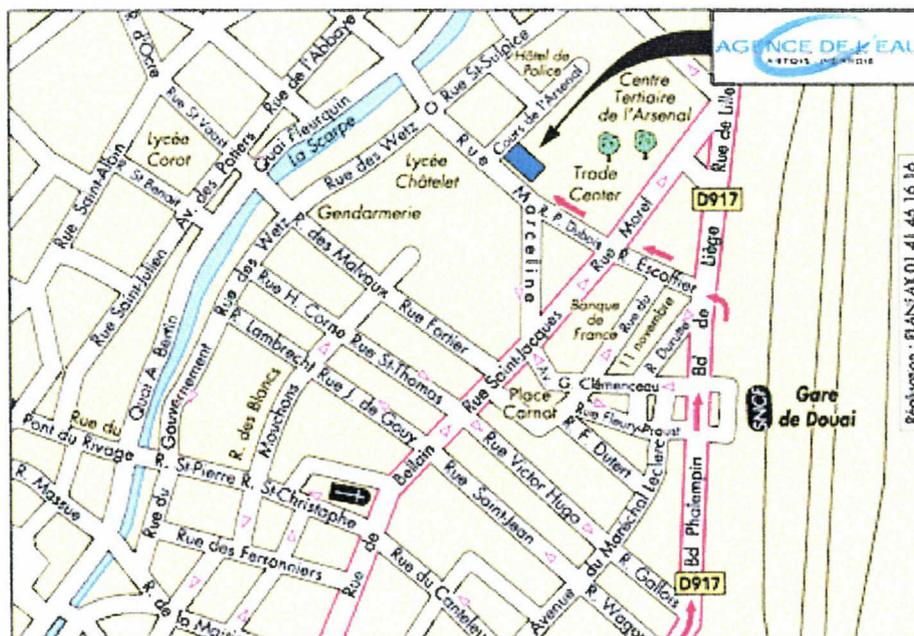
Le 7^{ème} Programme d'Interventions 1997/2001

Le 7^{ème} Programme d'interventions de l'Agence de l'Eau Artois-Picardie est le deuxième des trois programmes nécessaires à la concrétisation des ambitions, affichées en 1990, par le Livre Blanc « 14 actions pour l'avenir de l'Eau ».

Construit dans un cadre pluriannuel qui permet à l'Agence d'inscrire son action dans la durée et de s'engager vis à vis des maîtres d'ouvrage publics et privés, il reste dans la continuité du programme précédent concernant la dépollution des eaux par les collectivités et les industries ainsi que l'amélioration en eau potable. Cependant, il est plus ambitieux en matière de qualité, dans la perspective des engagements européens. Il se distingue également par une prise de conscience et par l'évolution des mentalités vers la préservation des milieux naturels.

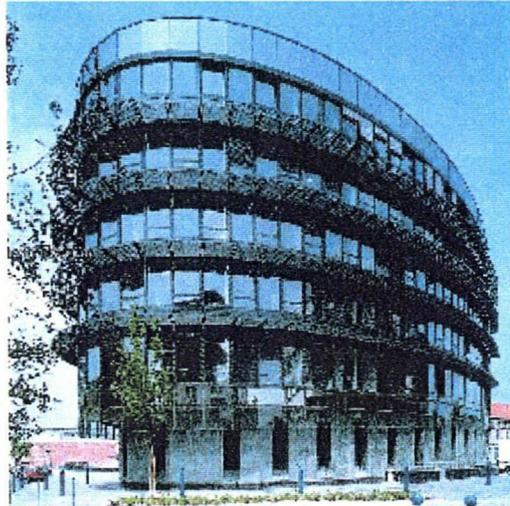
1.2- Les locaux de l'Agence

Orienté Nord Sud, le nouveau bâtiment de l'Agence qui date de 1997, s'inscrit dans une forme elliptique, à l'image du logo de l'Agence. De l'extérieur, il s'intègre dans l'espace urbain tout en le remodelant par son positionnement qui modifie la hiérarchie des rues avoisinantes et confère au bâtiment une fonction importante en tant que repère.



Situation géographique de l'Agence sur le plan de Douai

Source <http://www.eau-artois-picardie.fr>



L'Agence de l'Eau vue de l'extérieur
Source Agence de l'Eau Artois-Picardie

A l'intérieur, le visiteur découvre un vaste atrium ouvert sur toute la hauteur et baigné de la lumière naturelle.

Les salles de réunion et les bureaux sont disposés sur 5 étages autour de cet espace central.

Représentant une surface totale de 5008 km², ce bâtiment apporte par rapport aux anciens locaux, la possibilité d'accueillir des expositions permettant au grand public de venir à la rencontre de l'Agence.

1.3- Organigramme de l'année 1999

Pour assurer la cohérence de l'action menée par rapport aux objectifs de l'Agence, 3 fonctions sont rapprochées de la Direction dans le cadre d'un Secrétariat Général ; il s'agit :

- du Développement des Ressources Humaines et la Formation
- de la Communication
- de la Documentation. (*cf organigramme général page suivante*)

La documentation est considérée comme un service à part entière et l'information, produite dans un premier temps, conservée ensuite, apporte une aide précieuse pour la direction. Elle constitue la mémoire de l'Agence.

Afin de soutenir la capacité d'expertise de l'Agence, la Documentation concentre son action sur la fonction recherche documentaire appliquée aux divers domaines d'action des services.

Elle privilégie l'usage de banques de données modernes qu'elle sélectionne au préalable, et met à disposition livres et revues ainsi que diapositives et vidéocassettes.

O R G A N I G R A M M E G E N E R A L 1 9 9 9

(Mai 1999)

<p>Directeur : Philippe GUILLARD</p> <p>Directeur adjoint (direction générale) : Christian DECOCQ</p> <p>Directeur adjoint (scientif. & internat.) : Martial GRANDMOUGIN</p> <p style="text-align: center;">Assistante de la Direction : Raymonde DRAPIER</p>
--

<p>AGENCE COMPTABLE</p> <p>Agent Comptable : Jean-Pierre HUCHETTE</p>
--

SECRETARIAT GENERAL	
DEVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES, FORMATION	Chef de Service : Bernard CUVELIER
COMMUNICATION	Chef de Service : Christine DERICQ
DOCUMENTATION	Chef de Service : Monique CORDONNIER

DIRECTION RESSOURCES ET MILIEUX	
Directeur Ressources et Milieux	Laurent PAVARD
Assistante de la direction Ress. et Milieux :	Liliane JANECKI
- Mission Aménagement et Gestion des eaux (M.A.G.E.)	Chef de mission : Jean M. JOURNET
- Mission Ecologie du milieu	Chef de mission : Jean PRYGIEL
- Mission Eau potable	Chef de mission : Daniel BERNARD

DIRECTION ADMINISTRATIVE & FINANCIERE (DAF)	
Directeur administratif & financier :	Pierre MARIEN
Assistante de la direction adm. & fin. :	Thérèse DENEUVILLERS
- Institutionnel et juridique	Conseiller juridique : Robert AGOSTINI
- Etudes économiques	Chargé d'études éco. & fin. : Arnaud COURTECUISSÉ
- Programmation, organ. & anal. fin.	Adj. au DAF, progr. & organ. : Henri DUFLOS
- Audit & conseil	Adj. au DAF, audit & conseil : Bernard VAN TROYS
REDEVANCES	Chef de Mission : Patrick BERTHOULY
COMPTABILITE (comptabilité "ordonnateur")	Chef de Service : Marie Cl. CACHERA
INFORMATIQUE	Chef de Service : Jean Luc FAIDHERBE
LOGISTIQUE	Chef du Bureau Logistique : Bernard SIMON

DIRECTION LUTTE CONTRE LA POLLUTION (DLP)	
Directeur Lutte contre la pollution :	Michel DUROUSSEAU
Assistante de la direction LP :	Isabelle DRECCQ
<i>Domaine industriel</i>	
- Mission Industrie (*)	Chef de mission & Chimie : Régis MATHIAN
Métallurgie, traitements de surface & Toxiques (adjoint au Chef de mission)	Daniel BOGUSZ
Agro-alimentaire :	Serge PERDRIX
Déchets :	Michel AVENARD
Textile, papier, bois & Technologies propres :	Olivier BRUNNER
<i>Domaine Collectivités locales</i>	
- Mission synthèse	Chef de mission, adj. au DLP : Edgar BOUREL
- Mission Qualité de l'assainissement	Chef de mission : Michel LAURENT
- Mission Mer du Nord	Chef de mission : Alain HERMAN
- Mission Littoral (à Boulogne-sur-Mer)	Chef de mission : Michel CATHELAIN
- Mission Picardie (à Amiens)	Chef de mission : Georges MOREAU
<i>Domaine Agriculture</i>	
- Mission Agriculture	Chef de mission, adj. au DLP : René LAVARDE

(*) Missions transversales à la Mission Industrie :	
- Réduction des rejets de substances toxiques	Hubert VERHAEGHE
- Sédiments tox. pôle compétence sites & sols pollués	Daniel BOGUSZ
- Coordination inter-services mesures de pollution	Michel AVENARD
- Résorption des sols pollués	Michel AVENARD
- Elimination des boues industrielles	Séverine DANTIN
- Elimination poll. accident. & amél. perform. Ouvrages	Séverine DANTIN
- Conseil exploitation des ouvrages d'épuration	Séverine DANTIN
- Développement des techniques propres	Olivier BRUNNER
- Participation DPE et dével. appli. Informatiques	Olivier BRUNNER & Patricia LEFEVRE
- Appli. norm. ISO 9000 & 14000 aux opérations LCP	Serge PERDRIX

2- Le centre de documentation

2.1-Présentation

Le centre de documentation de l'Agence de l'Eau Artois/Picardie se trouve au rez-de-chaussée de l'établissement. Réimplanté en 1997 au centre tertiaire de l'Arsenal, il bénéficie d'un cadre agréable en partie parce que les locaux sont neufs. Il n'est pas seulement ouvert aux personnes internes de l'agence mais également aux personnes externes qui désirent obtenir de la documentation.

Il est placé sous la direction de Mme Monique Cordonnier qui travaille en collaboration avec deux assistantes-documentalistes, Mme Dominique Poncet et Mlle Martine Bernard, un opérateur de saisies Mr Eric Geudin ainsi que Mr Dominique Dewallez, opérateur diathèque, photographe et Mme Cathy Billiet secrétaire.



Entrée du centre de documentation

Source A.E.A.P

2.2- Les prestations documentaires : services et produits rendus

2.2.1-Les services

Les services aux utilisateurs se concrétisent sous la forme d'un accueil clairement identifié : un espace d'accueil, une personne ressource, la consultation aisée des documents... Ces services de base sont les premiers à être déterminés par un service de documentation en fonction des missions assignées.

Etre documentaliste, est une profession de service puisque son exercice dépend essentiellement de la demande de l'utilisateur et de la réponse apportée.

On peut même parler de « coproduction » dans la mesure où le service est coproduit par son utilisateur : l'organisation du service est alors conçue comme regroupant le système documentaire et le système de production de services : la servuction (ce terme sera défini un peu plus loin). Une relation de services s'établit avec l'utilisateur.

Au centre de documentation de l'Agence, la mission est claire : répondre au mieux des attentes et besoins des usagers en mettant à sa disposition toute une palette de services.

La proposition de(s) service(s) commence(nt) par l'accueil, l'aide et l'orientation des utilisateurs.

Cette fonction d'accueil est essentielle ; elle se décline selon la manière dont le service est aménagé avec un espace d'accueil clairement identifié et une personne ressource. Au centre de documentation, Mme Billiet remplit ce rôle de personne ressource : elle gère l'accueil sur place, l'accueil téléphonique, les rendez-vous (en accord avec les documentalistes), enregistre les prêts des internes, ravitaille les présentoirs, se charge chaque jour de remplacer les quotidiens...

L'accueil, c'est aussi les horaires d'ouverture qui sont affichés et communiqués au sein de l'Agence et à l'extérieur pour les externes, puisqu'il est ouvert au public du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 16h ; le vendredi étant réservé aux divers rangements et classements de la semaine (traitement des demandes de la semaine, indexation de produits scientifiques, tâche à laquelle j'ai d'ailleurs participé en indexant une cinquantaine d'ouvrages à l'aide d'un logiciel documentaire Cindoc dont les propriétés seront définies dans le 2-1-1 du B)). Une prise de rendez-vous est souhaitable afin de faciliter la gestion du temps et des individus.

En outre, une accessibilité plus ou moins grande donnée aux documents, et les outils mis à disposition de l'utilisateur, joueront aussi un rôle

important ; on peut notamment penser aux guides d'accès, aux guides d'utilisation, la signalétique.

La fonction accueil est une des composantes primordiales d'un service de qualité.

Ensuite, la consultation, elle aussi joue son rôle.

Elle doit être la plus aisée possible, c'est pourquoi, au centre de documentation de l'Agence, elle est en libre accès. On parle de libre accès quand l'utilisateur peut accéder d'une manière directe aux documents et aux renseignements souhaités. Thématique, elle permettra à l'utilisateur de se repérer plus facilement et d'orienter dans certains cas, ses recherches seul. En observant un habitué que l'on finit par reconnaître, celui-ci n'a plus besoin d'intermédiaire et se dirige facilement vers les rayonnages.

Seuls quelques documents, dits « sensibles », ne sont pas en libre accès ; il peut s'agir de documents confidentiels que seuls les internes pourront consulter : on parle alors d'accès indirect.

La circulation est également considérée comme un service du service de documentation. Il fait connaître à ses utilisateurs les documents dernièrement parus ; de plus, grâce aux présentoirs, aux rayonnages et au plan thématique, les documents sont facilement identifiables.

Le prêt malheureusement ne concerne pas les externes de l'Agence ; seuls les internes en bénéficient.

La reproduction de documents se fait à titre gracieux. Mais les conditions de reprographie sont clairement définies : faire figurer sur un cahier, le nom de la personne, le nombre de photocopies et tamponner « Réservé à l'usage privé du copiste ». En effet, la loi du 11 mars 1957 modifiée par celle du 3 juillet 1985 sur les droits d'auteur n'autorise que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé ». (*photo 1*)



Photo 1
Source A.E.A.P

Le visionnage de cassettes vidéo est également un autre service mis à disposition des utilisateurs, principalement s'il ne reste qu'un seul exemplaire de disponible. En outre, si l'utilisateur le désire, il peut en apportant une cassette vierge repartir avec une copie. revues spécialisées que nous découvrirons dans la sous-partie suivante. (photo 2)



Photo 2 Le coin télé et des revues spécialisées
Source A.E.A.P

Le matériel informatique comprend deux postes placés au centre de la pièce permettent de consulter le site internet de l'Agence (<http://www.eau-arts-picardie.fr>) où l'utilisateur pourra trouver des données sur le bassin, de qualité, des stations d'épuration, de captage d'eau potable, mais aussi consulter le site Eaufrance, site inter-agences, rassemblant des références bibliographiques et une base en texte intégral et des données générales sur l'eau en France ; seul le site intranet de l'Agence n'est pas consultable par le public mais d'ici peu, se verra mettre en place un accès à la base bibliographique interne au centre de documentation ; ainsi, l'utilisateur ne sera plus contraint de demander obligatoirement les services d'une documentaliste afin de connaître le fonds documentaire et c'est en termes d'autonomie et de gain de temps que l'utilisateur participera activement à la notion de production de services.

Notons que l'impression de données trouvées sur internet est également gratuite.

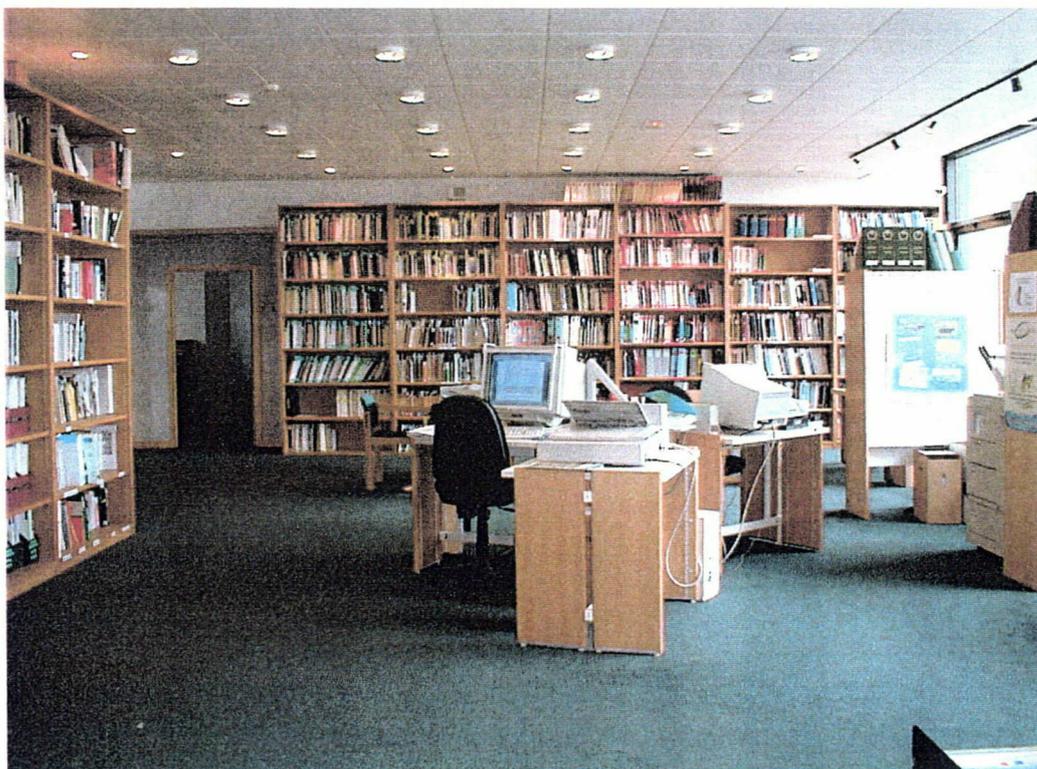


Photo 3
Source A.E.A.P

Ainsi, c'est toute une palette de services qui sont mis à disposition des utilisateurs du centre de documentation.

Voyons à présent, quels sont les produits proposés.

2.2.2-Les produits

Dans un premier temps, nous décrivons les produits proposés. Ensuite, nous observerons l'espace qui les accueille et de quelle façon celui-ci est organisé.

« De plus en plus, le réel besoin n'est plus celui de services et produits documentaires traditionnels, mais de services et produits élaborés de façon ciblée, dans un contexte d'utilisation particulier et à un niveau d'élaboration adaptée .»

C.VOLANT, « Evolution des fonctions d'information-documentation. », *Documentaliste, services de l'information*, 1997, vol.34, n°6, p.307.

Au centre de documentation, les produits sont définis en fonction des demandes des utilisateurs, qu'ils soient internes ou externes.

En 1999, le budget alloué à l'achat de documents, s'élevait à 405 000 francs dont 45 000 étaient destinés à l'abonnement de bases de données, 60 000 aux abonnements généraux, 120 000 aux abonnements dits « techniques », (c'est à dire scientifiques) et 180 000 pour les ouvrages.

On peut dire que la politique d'acquisition du centre de documentation est plus que considérable surtout si l'on tient compte du fait, qu'elle permet l'accès à un important fonds documentaire qui tout en laissant une large place à l'écrit (études, ouvrages, journaux et périodiques), s'ouvre de plus en plus largement sur le multimédia avec l'accès à de nombreuses bases de données scientifiques, techniques ou juridiques.

Ainsi, les produits peuvent apparaître comme nombreux et variés.

A l'entrée, point stratégique de l'accueil, des présentoirs proposent de nombreuses plaquettes d'information en libre accès, essentiellement de la documentation pédagogique et générale (posters, dépliants et brochures divers mais aussi CD audio, cassettes vidéo dont l'usage est avant tout réservé aux enseignants faute de stocks importants : nous verrons pourquoi dans les résultats de l'enquête ; néanmoins, toutes sont envoyées à titre gracieux).

A droite de l'entrée et tout le long de la baie vitrée, sont exposés des abonnements à des revues régionales, françaises ou étrangères dans des domaines aussi variés que l'environnement, l'eau, l'industrie, l'agriculture, les techniques, l'économie, l'informatique, le droit.

On note également la présence de textes officiels sur l'Europe, Les Notes Bleues de Bercy, Lois et décrets, de la presse quotidienne qui couvre l'actualité, Le Monde, Libération, Le Figaro, et de la presse magazine, Nouvel Observateur, Le Point. Et puis, des revues grand public, qui présentées de façon sélective, laissent le choix à l'utilisateur (Sciences Avenir ou Que Choisir).

En totalité, 150 abonnements, mais tous ne sont pas présents faute de place. Une partie est répartie dans d'autres services et le reste est logé dans les locaux du sous-sol. Tous ces journaux et périodiques sont délivrés par une seule et même agence d'abonnements, Rowecon France qui chaque jour, chaque semaine ou chaque mois livre ces documents.

Enfin, l'un des produits le plus important du fonds documentaire de l'Agence : les 11 000 ouvrages de la bibliothèque, couvrant des thèmes aussi variés que la qualité des eaux, l'hydrologie, l'hydrobiologie, l'écotoxicologie, l'agriculture, l'industrie, l'eau potable, la santé, le traitement des eaux, les boues et déchets...

L'accès est thématique :

(les couleurs correspondent à leur thème)

-Agriculture, boues et déchets : **G, N**

-Aménagement des eaux, hydraulique, hydrologie : **D, U, B**

-Analyse de l'eau, santé : **P, O, K**

-Documents régionaux : Y

-Eau potable, distribution de l'eau, hydrogéologie-géologie : **I, J, A**

-Industrie, énergie, recherche développement : **H, T, S**

-Législation, normalisation : **R**

-Mer, pêche : **C, V**

-Politique de l'eau et de l'environnement : Q, Z1

-Pollution et qualité de l'eau : **E, F**

-Traitement de l'eau : L, M

-Hors eau : Z

Les documentalistes peuvent établir des bibliographies avec une liste de références sur le thème recherché par l'utilisateur. Elles interrogent leurs propres fichiers, une base documentaire interne à l'Agence (Libris sur intranet, réservé aux internes mais bientôt accessible sur le site internet de l'Agence), ou une base externe telles que Eaudoc ou Fontaine. Les références pourront alors être nombreuses ou non, avec ou sans résumés, selon la recherche effectuée. Différentes bases de données multidisciplinaires, scientifiques et juridiques (serveurs Questel, Juridicel, EIWS) Sont également interrogeables par les centre de documentation.

La base **FONTAINE** est une base documentaire des Agences de l'eau et de la Direction de l'Eau du ministère de l'Environnement à vocation publique. Elle rassemble les références des études et publications dans le domaine de l'eau liées à la connaissance du milieu et des technologies développées au niveau local et national. Il s'agit d'études et rapports, notes techniques, thèses ; documents généralement non publiés et ne bénéficiant pas des circuits de diffusion autres que ceux des agences et de la Direction de l'eau. **C'est une base de littérature grise**).

Complémentaire à la base de l'Office international de l'eau (OIEAU) qui regroupe tous les documents publiés (ouvrages, articles de revues), elle est actualisée tous les 2 mois et offre donc la possibilité de consulter une source d'information très vaste. Les documents signalés peuvent être consultés et/ou empruntés auprès des membres du réseau. La côte du document signale par les 2 derniers caractères, la localisation du document (ex : AP, Artois-Picardie). Elle permet donc par exemple, à un étudiant de recevoir des études ou des articles de revues qui à l'origine ne se trouvent pas au centre de documentation de l'Agence de l'eau.

(remarque : par l'indexation de produits scientifiques, j'ai moi-même collaboré à l'enrichissement de la base Fontaine.)

EAUDOC est le portail d'interrogation intégré à l'ensemble des bases du réseau documentaire français sur l'eau.

Parmi ces 11 000 ouvrages, on relèvera la présence d'ouvrages anciens qui datent du XIX^{ème} siècle et de livres particuliers que les documentalistes appellent « beaux livres ».

La société d'abonnements n'est pas la même que pour les revues : il s'agit de Dawson.

On notera enfin, la présence d'une diathèque constituée de 10 000 photographies ou diapositives, dont 4000 sont numérisées sur CD Rom et par conséquent consultables en libre accès.

Après avoir énumérés les produits mis à disposition par le centre de documentation, voyons à présent de quelle façon, elle se propose de le faire en termes de cinétique et d'ergonomie.

Quelques définitions...

La cinétique, c'est le mouvement et surtout celui des vibrations des couleurs de la lumière.

L'ergonomie, c'est l'étude rationnelle des conditions de travail.

Au centre de documentation, la lumière semble prendre une importance réelle : les grandes baies vitrées présentes le long du côté droit du local, laissent filtrer la lumière du soleil tandis que celle des néons, jaillit du plafond. Elle permet ainsi de s'approprier l'espace et de le découper en zones d'organisation du travail bien distinctes.

C'est ainsi que les coins destinés à la lecture de revues ou de périodiques, seront séparés non seulement par des présentoirs parallèles mais aussi par la lumière de petits spots prévus à cet effet. Disposées de façon sélective et méthodique, elles sont rangées dans des présentoirs à revues escamotables qui permettent non seulement de présenter sur une tablette inclinée, le numéro le plus ancien mais aussi de consulter les anciens numéros rangés dans un casier.

La cinétique, c'est aussi le déplacement des individus. Les rayonnages supportant les nombreux ouvrages, sont répartis à la périphérie le long des murs afin de libérer l'espace central de contraintes matérielles ou physiques. Les tables de travail sont placées à proximité et éviteront à l'utilisateur de faire trop de va et vient ; les bureaux des documentalistes eux aussi à proximité permettent un contact facile avec les utilisateurs. On remarquera alors dans les zones de lecture, précédemment citées, 6 fauteuils (séparés) et 1 table basse, permettant une assise confortable dans un cadre agréable où l'on notera la présence d'une télévision et d'un magnétoscope. Ensuite 4 tables de travail, 1 ronde et 4 chaises permettant le travail en groupe ou les réunions, et 3 rectangulaires avec chacune 2 chaises. La photocopieuse, elle aussi est isolée.

Au centre, seuls 2 postes informatiques (dont l'un sert à scanner) destinés à l'usage des utilisateurs, sont placés en évidence.

Cette disposition peut permettre aisément aux utilisateurs de circuler librement sans être contraint de déplacer ou frôler la chaise d'une personne qui travaille. En outre, la moquette au sol évite tout bruit de crissement des chaises ou des pas qui pourraient gêner le travail des personnes.

Comme nous l'avons vu, l'espace a été aménagé de sorte que l'utilisation des produits soit facilitée.

Il offre aux utilisateurs un accès centralisé et homogène à l'intégralité des références bibliographiques numérisés de ces bases. Il permet d'accéder en ligne à plus de 170 000 références bibliographiques.

Nombreux et variés, tout comme les services, les produits reflètent l'activité du service ; il restera à les évaluer par le dépouillement du questionnaire.

Comment comprendre alors, la notion de service d'information ?

2.3- La notion de service d'information *

Le centre de documentation de l'Agence s'efforce au mieux de proposer des services et produits susceptibles de répondre aux besoins et attentes de ses utilisateurs.

Son activité est donc une activité de services (service est entendu ici, au sens économique du terme par comparaison aux activités agricoles ou industrielles).

La principale différence entre une entreprise de services et une entreprise industrielle classique, tient dans le rôle actif que joue la clientèle ou l'utilisateur.

La participation de l'utilisateur suppose une articulation avec au moins une partie plus ou moins grande de l'activité de l'organisation, tandis qu'une autre partie peut rester hors de sa vue.

On peut donc analyser la production du service comme une production partiellement en commun avec l'utilisateur, les spécialistes l'appellent la « servuction ». (notion développée dans la partie suivante)

Ce service est en fait un service d'information et le fait d'avoir plusieurs services, qu'ils soient parallèles ou complémentaires, peut s'expliquer par le fait que ces structures s'organisent autour d'un même service de base qui est la recherche documentaire mais aussi parce que les utilisateurs ont des besoins qui ne sont pas les mêmes, nécessitant la mise en place d'une palette de services susceptibles de répondre à leurs attentes.

* en référence à JM Salaün, *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. Collection Bibliothèques.

« Une offre est large si elle comprend un grand nombre de services de base, c'est-à-dire un grand nombre de services autonomes ayant des objectifs différents, susceptibles d'attirer une clientèle propre. Chaque service de base constitue un mode d'accès pour le client. Plus l'offre est large, plus le client peut satisfaire un nombre élevé de besoins.

« Une offre est profonde si elle propose une grande variété de moyens pour satisfaire un besoin exprimé.

La profondeur exprime la richesse du choix offert par l'entreprise pour atteindre un résultat clairement identifié. »

C.BAUDRY, « Manager les services, la qualité comme principe unificateur », *Economica*, Paris, 1986.

2.4- La notion de servuction

Dans une production traditionnelle, le consommateur n'intervient qu'en bout de chaîne, une fois le produit entièrement terminé et conditionné ; la coupure entre activité de production et consommation est totale.

L'articulation est réalisée de façon autonome par une autre activité : celle de la distribution et du commerce.

Au contraire, un service ne peut se rendre que si la participation de son consommateur se fait beaucoup plus en amont au moment même de la production de services.

L'utilisateur participe plus ou moins à la production selon le service proposé mais il participe toujours.

Les spécialistes du marketing des services ont donné un nom un peu barbare à la participation active de l'utilisateur : **SERVUCTION**.

(P.EIGLIER, E.LANGEARD, *Servuction, le marketing des services*, McGraw-Hill, 1987, col.Stratégie et management).

Ce nom vient de la contraction des mots « service et production » pour désigner le moment où l'utilisateur et le producteur combinent leur énergie pour produire le service.

En fait, la servuction met en relation 3 éléments :

-les moyens matériels ou supports physiques

-le personnel en contact

-le client

Notons simplement que l'implication de l'utilisateur dans la prestation le rend particulièrement sensible à la notion de qualité du service rendu. Cette notion s'applique aussi bien à la qualité du résultat, le livre, le renseignement, le document adéquat trouvé dans un délai acceptable, qu'à la qualité du travail réalisé sous le regard et avec la participation de l'utilisateur : accueil, ambiance, compétence reconnue, ergonomie...jouent tous une importance capitale car il faut toujours que le service soit bien perçu.

Dans chacune des étapes de la servuction, l'introduction de nouvelles technologies peut modifier la relation de l'utilisateur au service par une nouvelle gestion des informations et l'apprentissage de celui-ci est plus qu'essentiel ; le rôle du personnel en contact tient alors une place considérable, il n'est pas effacé bien au contraire même s'il est fort appréciable, selon les documentalistes que l'utilisateur se « débrouille » seul.

C'est donc après avoir étudié les résultats de l'enquête que nous pourrons savoir si les utilisateurs du centre de documentation participent à l'activité de services.

B) Déroulement du stage : réalisation de l'enquête

Réaliser une enquête permettra d'évaluer la qualité des services rendus.

Une évaluation qui sera double : quantitative d'une part, elle reposera sur des données statistiques, qualitative, d'autre part, elle portera sur l'ergonomie : évaluer les performances du centre de documentation fondées sur celle des produits proposés, de la compétence du personnel et de la satisfaction des usagers afin d'orienter au mieux les activités de celui-ci..

Signalons qu'un mini-questionnaire existait déjà mais que seuls les utilisateurs externes qui se déplaçaient, étaient en mesure d'y répondre (*annexe n° 1*). A la fin de chaque rendez-vous, les documentalistes notent sur ce mini-questionnaire, le temps qu'elles ont consacré à la recherche de l'utilisateur (même si elle reste approximative). Mme Cordonnier établit des statistiques, non pas pour évaluer les compétences des documentalistes, mais pour permettre au service de fonctionner en terme d'efficacité.

1- Méthode utilisée

Le choix d'une enquête auto-administrée a été repoussé d'une part parce que le nombre de personnes à interroger était trop important et d'autre part, parce qu'il fallait que chaque catégorie d'utilisateurs soit pleinement représentée.

1.1- Définir les différentes catégories d'utilisateurs

Il a d'abord fallu se poser la question de ce qu'était un utilisateur car on aurait tendance à confondre utilisateur et usager.

Yves Le Coadic dans, *Usages et usagers de l'information*, les définit comme tels :

« L'usager de l'information est la personne qui fait en sorte d'obtenir de la matière information la satisfaction d'un besoin d'information. L'usager

[...], d'un produit d'information, c'est la personne qui emploie cet objet (système, produit) pour obtenir également la satisfaction d'un besoin d'information, que cet objet subsiste, se modifie ou disparaisse.

« L'utilisateur, vocable souvent utilisé à la place d' « usager »-comme « utilisation » à la place d' « usage »- est la personne qui emploie, qui se sert d'un produit, d'un service, d'un système d'information, ces éléments subsistant après l'utilisation. [...], l'usage n'est pas instantané. [...]. L'utilisateur est un usager en devenir. »

L'utilisateur serait donc plutôt quelqu'un qui vient, qui regarde la presse du jour, qui se sert, qui demande...

Afin de définir les différentes catégories, il a fallu consulter le fichier excel qui contenait toutes les demandes de documentation répertoriées sur l'année 1999 (dde .doc1999);

Ce sont quelques 3290 demandes qui ont été répertorié ; chaque fiche est constituée de plusieurs colonnes (le n° de la fiche, la date de demande de documentation, le nom et l'adresse de la personne, sa CSP, le type de documents demandés, le temps consacré par la documentaliste, ses initiales, la date d'envois des documents, la prise de rendez-vous ou non). Le tri de la colonne mentionnant leur CSP a permis de différencier plusieurs catégories (*un exemple de page excel contenant plusieurs fiches figure en annexe n° 2*).

Ainsi, 9 catégories ont pu être définies :

-les Administratifs ou **ADM**

-les Associations ou **ASS**

-les Autres ou **AUT**

-les Bureaux d'études ou **BET**

-les Enseignants ou **ENS**

-les Entreprises ou **ENT**

-les Etudiants ou **ETU**

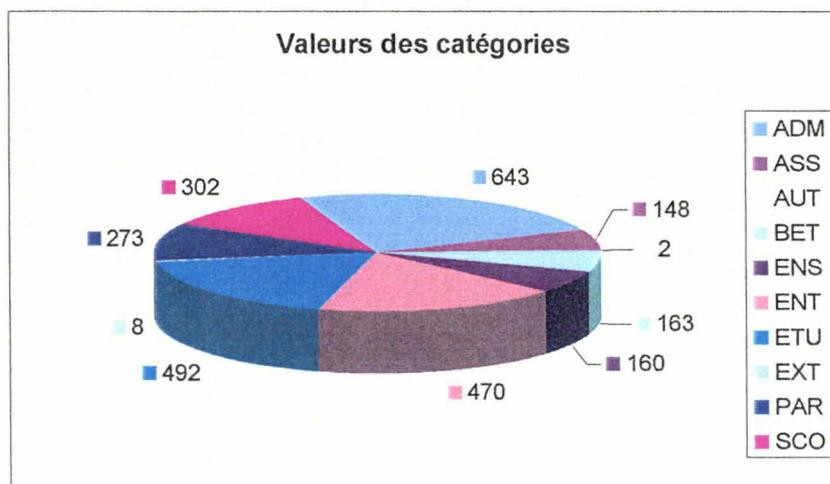
-les Extérieurs à la France ou **EXT**

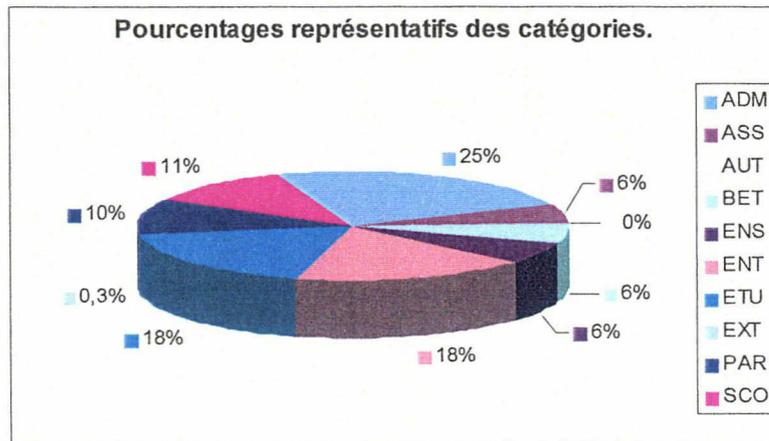
-les Internes à l'Agence ou **INT**

- les Particuliers ou **PAR**
- les Scolaires ou **SCO**

Ensuite, le dénombrement a pu s'effectuer :
(voir ci-dessous les représentations graphiques des différentes catégories hors mis les internes)

- 643 ADM
- 148 ASS
- 2 AUT
- 163 BET
- 160 ENS
- 470 ENT
- 492 ETU
- 8 EXT
- 629 INT
- 273 PAR
- 302 SCO





Remarque : pour faciliter le traitement statistique, les pourcentages seront arrondis au nombre inférieur ou supérieur.

-Les ADM représentent 24,16 % des demandes de documentation (soit 24 %)

-Les ASS 5,56 % (6 %)

-Les AUT 0,07 %

-Les BET 6,12 % (6 %)

-Les ENS 6,01 % (6%)

-Les ENT 17,66 % (18 %)

-Les ETU 18,48 % (18 %)

-Les EXT 0,3 %

-Les PAR 10,25 % (10 %)

-Les SCO 11,34 % (11 %)

En fait, on pourrait regrouper en 4 grandes catégories bien distinctes ces utilisateurs : ces demandeurs d'information peuvent être des décideurs, des formateurs, des formés ou encore des chercheurs.

-Le décideur pourra être, un dirigeant d'entreprise, un responsable « qui est aux commandes ». Ce qui prédomine pour lui, c'est la fiabilité et la rapidité des recherches. Par manque de temps, il peut déléguer ses recherches à une secrétaire en voulant une information brève, synthétique et exacte.

-Le formateur (en étroite relation avec le formé) : un enseignant du secondaire ou du supérieur afin de mieux préparer son cours ou de vérifier des données qui a l'habitude de fréquenter les bibliothèques, les centres de documentation...

-Le formé, étudiant ou élève, qui recherche de l'information susceptible de compléter son cours.

-Le chercheur, ingénieur par exemple, qui cherche à rassembler toutes les références de base sur son sujet ou vérifier des hypothèses. Il peut être amené à résoudre des problèmes techniques complexes. C'est un utilisateur exigeant, qui connaît les outils de recherche. Il veut une information fiable, complète et ne craint pas de recueillir un flot d'informations car il en a l'habitude.

Chaque catégorie d'utilisateurs a des besoins spécifiques, des attentes particulières vis à vis du système documentaire.

« L'art documentaire » consistera à repérer dans quelle phase du processus, se trouve l'utilisateur.

Après avoir repéré les différents types d'utilisateurs, il restait à établir, au vu du nombre important de demandes, un échantillon capable de les représenter au mieux. Notons que les catégories AUT et EXT, du fait de leur faible représentation, n'ont pas été traitées statistiquement parlant. Le nombre de demandes à considérer ne sera plus 2661, mais 2651 (EXT et AUT en moins).

1.2- Constitution de l'échantillon

Il a été décidé en accord avec la Responsable du centre de documentation, Mme Cordonnier, de ne représenter que le 1/5 de ces demandes soit 530 questionnaires à envoyer. Cependant, en arrondissant une fois de plus au nombre inférieur ou supérieur le 1/5 de chaque catégorie toujours pour des raisons statistiques, le nombre de questionnaires s'est élevé à 531 (*voir annexe 3*).

La méthode du tirage au sort a été choisie avec les tables des nombres au hasard, (*voir annexe 4*), mais ce tirage au sort devait :

- tenir compte des différentes catégories et du nombre d'utilisateurs qui en faisaient parti (consultation des tables excel et tri par catégories) ;
- avoir une date butoir de retour pour les réponses au questionnaire ;
- tenir compte des différences des utilisateurs (déplacements, pas de déplacements...)

Ainsi, prendre le 1/5 de chacune des catégories a donné le résultat suivant :

-129 questionnaires à envoyer aux ADM

-30 aux ASS

-33 aux BET

-32 aux ENS

-94 aux ENT

-98 aux ETU

-55 aux PAR

-60 aux SCO

Chaque catégorie nécessitait alors un tirage au sort ; le point de départ n'était jamais le même et ne se faisait jamais dans le même sens sur la table.

En fonction du nombre à tirer, les numéros étaient composés de 2 chiffres (exemple pour les PAR, 55 numéros compris entre 1 et 273 ; 273 étant le nombre total de demandes faites par des particuliers) ou 3 chiffres (exemple pour les ADM, 129 numéros compris entre 1 et 643)(*annexe 5*).

1.3- Elaboration du questionnaire

Le questionnaire a été créé de façon thématique afin de regrouper les questions en fonction de leur intérêt.

Suite aux suggestions apportées par Mme Cordonnier, il fut convenu que le questionnaire ne serait pas trop long au risque que les personnes hésitent à répondre peut-être par manque de temps ou d'intérêt ; selon elle, le retour de réponses devait s'élever approximativement à 20 %.

Les thèmes abordés ont été les suivants :

- Votre connaissance du centre de documentation

- L'accueil et l'aménagement des locaux

- Vous-même

Ce sont 21 questions auxquelles les utilisateurs ont bien voulu répondre.
(voir questionnaire ci-joint)

MASCARTE Aude
Centre de Documentation
de l'Agence de l'Eau Artois/Picardie
Douai

Douai, le 02 mai 2000

Etudiante actuellement en Maîtrise des Sciences de l'Information et de la Documentation à l'Université Lille III Charles De Gaulle de Villeneuve d'Ascq(59), Je mène dans le cadre d'un stage d'études, une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs externes du Centre de Documentation de l'Agence de l'Eau Artois/Picardie de Douai, auquel vous avez eu recours au cours de l'année 1999.

Le but de cette enquête est de connaître votre avis sur le Centre de Documentation. Vous m'aidez ainsi à mieux comprendre vos besoins, vos attentes, vos aspirations en remplissant ce questionnaire dont les résultats permettront de vous proposer un service encore plus proche de vous et de vos désirs.
Merci d'avance de votre coopération.

PS : Auriez-vous la gentillesse de me le renvoyer avant le 10 juin. Merci

VOTRE CONNAISSANCE DU CENTRE DE DOCUMENTATION

1) Comment avez-vous connu le Centre de Documentation

(1 seule réponse)

- Par un collègue
- Par votre chef de service
- Lors d'une visite à l'Agence
- Par la Presse (spécialisée ou non)
- Par un bulletin d'information
- Par Internet
- Par votre université ou école
- Autre

2) Quand vous utilisez les ressources du Centre de Documentation, le faites-vous

- Exclusivement sur place
- Sur place et/ou à distance
- Exclusivement à distance

3) Dans quel but le faites-vous

- Par curiosité
- Pour des recherches personnelles
- Pour des recherches scolaires
- Pour des recherches liées au travail

4) Quand vous utilisez les ressources, le faites-vous

- Pour vous-même
- Pour quelqu'un d'autre

5) Si vous le faites pour une autre personne, qui est-elle

6) Combien de fois avez-vous eu recours au Centre de Documentation (sur l'année 1999)

- Au moins 1 fois
- Moins de 5 fois
- Plus de 5 fois

7) Quels types de supports avez-vous demandé ou utilisé

- Ouvrages
- Articles de revues
- CD ROM
- Documents audiovisuels (vidéocassettes, diapositives)
- Etudes
- Plaquettes

8) Connaissez-vous l'existence de la BASE FONTAINE

(La base FONTAINE est une base de littérature grise commune aux Agences de l'Eau et à la Direction de l'Eau)

- Oui
- Non

9) Si oui, l'avez-vous utilisée

10) Si oui, vous a-t-elle paru

- Utile
- Sans intérêt pour vos recherches

11) Si non, pourquoi

- Vous n'en avez pas eu besoin
- Vous ne vous êtes jamais servi d'Internet

L'ACCUEIL ET L'AMENAGEMENT DES LOCAUX

12) Comment contactez-vous le plus souvent le Centre de Documentation

(1 à 2 réponses)

- Par téléphone
- Par Mail
- Par fax
- Par courrier
- En vous déplaçant

13) L'accueil (sur place ou téléphonique) vous a semblé

- Très sympathique
- Plutôt sympathique
- Peu sympathique
- Pas sympathique du tout

14) Le local vous a-t-il semblé

- Très agréable
- Plutôt agréable
- Peu agréable
- Pas agréable du tout

15) Sur place, demandez-vous conseil aux documentalistes

Oui

Non

16) Si non, pourquoi

17) Avez-vous des suggestions à faire pour l'accueil

18) Avez-vous des suggestions à faire pour l'aménagement du local

VOUS-MEME

19) Votre statut

Etudiant

Enseignant

Collégien/Lycéen

Bureau d'études

Administration

Entreprise

Association

Autre

20) Votre tranche d'âge

Moins de 18 ans

Entre 18 et 25 ans

Entre 26 et 35 ans

Entre 36 et 45 ans

Entre 46 et 55 ans

Plus de 55 ans

21) Votre niveau scolaire ou le dernier diplôme que vous ayez obtenu

- BEPC
- BAC
- BAC +2
- Supérieur à BAC +2

2- Traitement des informations recueillies

2.1- La création d'une application dans Cindoc

2.1.1- Qu'est-ce-que Cindoc ?

Cindoc est un progiciel de gestion électronique des documents, conçu pour assurer avec efficacité :

-la saisie

-le stockage

-la recherche

d'informations textuelles structurées et organisées, et qui possède aussi des fonctionnalités :

-d'acquisition

-de traitement

-d'archivage

-de visualisation

de documents de toute nature, permettant ainsi de gérer non seulement des fiches signalétiques mais également les documents originaux décrits par ces fiches.

2.1.2- Qu'est-ce-qu'une application ?

Une application est une base de données documentaires paramétrable. Chaque application regroupe :

- un fichier documentaire
- la structure de ce fichier
- les index éventuels associés à ce fichier
- les documents associés organisés sous forme de lot(s)

les informations sont stockées dans des fichiers sous forme de fiches qui ont toutes la même structure.

Une fiche est divisée en champs et est limitée à 9000 caractères.

2.2- Description des différents champs créés

Le nombre de champs correspond au nombre de questions du questionnaire : soit 20 champs.

-CONNDOC : Comment avez-vous connu le centre de documentation ?

-UTILRESS : Quand vous utilisez les ressources du centre de documentation, le faites-vous...

-BUTRECH : Dans quel but le faites-vous ?

-TYPESUPP : Quels types de supports avez-vous demandé ou utilisé ?

-CONNBFON : Connaissez-vous l'existence de la base Fontaine ?

-UTILBFON : Si oui, l'avez-vous utilisée ?

-INTBFON : Si oui, vous a-t-elle paru...

-PUTBFON : Si non, pourquoi ?

-CONTCDOC : Comment contactez-vous le plus souvent le centre de documentation ?

-ACCUCDOC : L'accueil vous a semblé ...

-LOCACDOC : Le local vous a semblé...

-CONSDOC : Sur place, demandez-vous conseil aux documentalistes ?

-PCONSDOC : Si non, pourquoi ?

-SUGGACC : Avez-vous des suggestions à faire pour l'accueil ?

-SUGGAME : Avez-vous des suggestions à faire pour l'aménagement du local ?

-STATUT : Votre statut

-AGE : Votre tranche d'âge

-NIVSCO : Votre niveau scolaire ou le dernier diplôme que vous ayez obtenu

(un exemple de fiches traitées figurent en annexe 6)

Voyons à présent comment l'analyse statistique des résultats a pu se faire.

C) Analyse statistique des résultats

Le traitement des informations venant des questionnaires et recueillies sur Cindoc, ne permettait pas l'exploitation des résultats obtenus à travers les réponses ; c'est pourquoi, toutes les données ont été exporté vers Excel en code ASCII.txt et reformulées ensuite en tableau Excel (*voir annexe 7*).

1-Etude des résultats

L'étude s'est faite question par question afin de mieux apprécier les résultats statistiques de l'enquête (les propositions, s'il y a lieu d'en avoir, seront faites dans la sous-partie suivante) .

Sur les 531 utilisateurs interrogés, 210 ont retourné le questionnaire à leurs propres frais et ont bien voulu y répondre. Soit un taux de renvois estimé à 39,62 % qui, selon Mme Cordonnier est un taux plus qu'exploitable. Seuls 11 questionnaires, sans destinataires, sont revenus au centre de documentation et 7 nous ont été retourné bien longtemps après la date fixée et n'ont pu par conséquent être traité à temps.

A la question 1, *Comment avez-vous connu le centre de documentation*, la quasi-totalité (208) a répondu.

Pour cette question, il était spécifié sur le questionnaire de ne donner qu'une seule réponse. Or, il apparaît et apparaîtra au fur et à mesure, que les personnes combinent parfois plusieurs types de réponses et cela se traduit dans certains cas par des difficultés à exploiter les résultats obtenus.

Les réponses les plus fréquentes ont été les suivantes :

-12 personnes affirment avoir connu le centre de documentation par leur chef de service

-14 via internet

-17 par un bulletin d'information
(peut-être aurait-il fallu leur demander de préciser : revue, journal...)

L'université ou l'école est donnée comme réponse par 30 personnes. Cela est à mettre en relation avec le fait que l'Agence attache une attention particulière à accueillir des stagiaires ; en 1999, 26 étudiants effectuaient un stage à l'Agence dont plusieurs ont une durée supérieure à 3 mois. Stagiaires qui seront peut-être les futurs ingénieurs de l'Agence de l'Eau.

Ainsi, c'est bien dans le cadre du travail, que le centre a été principalement découvert.

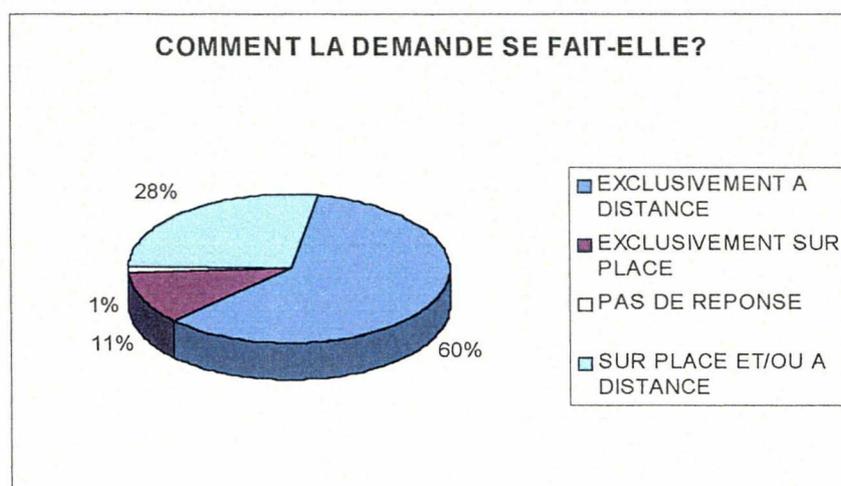
Notons que la presse (18) et internet (14) ont également permis la diffusion d'informations concernant son existence. Pour internet, on peut penser que la consultation du site de l'Office International de l'Eau (Eaudoc) a pu révéler des informations sur le site Artois-Picardie et ceux des autres Agences les amenant ainsi à approfondir leurs recherches. Quant à la presse, il peut s'agir de quotidiens tout comme de revues spécialisées mentionnant la réimplantation de l'Agence en 1997 au centre tertiaire de l'Arsenal.

A la question 2, *Quand vous utilisez les ressources, le faites-vous...*, la totalité des personnes a répondu.

-126 le font uniquement à distance

-24 uniquement sur place

-58 sur place et/ou à distance



- 18 par la presse spécialisée ou non
- 28 par un collègue de travail
- 30 par leur université ou école
- 33 lors d'une visite à l'Agence
- 44 d'une autre façon (sans forcément préciser laquelle)

Les réponses les moins fréquentes ont été :

- 1 personne l'a connu par un adjoint à l'Agence
- 3 par le biais d'une autre Agence
- 8 ont donné une réponse combinée.

De toutes les réponses recueillies, « AUTRE » est la plus fréquente de toutes ; malheureusement, ce « autre » n'a pas été précisé.

On peut par conséquent considérer que la réponse qui revient le plus souvent est la visite à l'Agence. Il est fortement probable que, c'est dans le cadre du travail que la découverte a été faite. Cette supposition se confirme, si l'on observe les résultats suivants : 28 l'ont découvert par un collègue, 12 par leur chef de service, 17 par un bulletin d'information. Moi-même, j'ai déjà pu observé que certaines personnes qui étaient en avance pour un rendez-vous à l'Agence, venaient patienter quelques instants au centre de documentation et souhaitaient obtenir des plaquettes d'information présentées à l'entrée. A cet effet, il leur était demandé de bien vouloir remplir une feuille de renseignements mentionnant leur nom, leur adresse, leur statut (interne ou externe) et l'objet de leur demande (*voir annexe 8*). Concernant le bulletin d'information, on pourrait penser que c'est par le biais de la revue « Contre-Courant », que certains ont connu le centre de documentation. Cette revue a été lancée en 1988 ; c'est une publication périodique destinée à l'origine aux professionnels de l'eau, qu'ils travaillent dans l'industrie auprès des collectivités, des associations ou dans les services de l'Etat. Aujourd'hui, elle a atteint une cible « grand public » par la diversité de ses rubriques. Tirée à 10 000 exemplaires avec un rythme de parution de 3 n° par an avec en général un n° spécial sur le littoral Artois-Picardie ou sur une question d'actualité, elle s'est considérablement bien faire connaître dans le milieu.

Majoritairement, les utilisateurs opèrent des demandes de documentation à distance (on pourra par ailleurs la rapprocher plus tard de la question 12 concernant la prise de contact).

La communication à distance, peut s'expliquer d'une part, par le fait que de nos jours, on privilégie plus facilement les moyens de communication qui évitent tout déplacement et par conséquent, toute perte de temps éventuelle sur les trajets ; d'autre part, par le fait que l'Agence soit nationalement et dans certains cas internationalement connue ; en effet, certaines demandes sont venues d'Afrique (en référence à la catégorie des EXT).

Notons également que si le centre de documentation d'une autre Agence ne trouve pas les documents souhaités par une personne, il peut se renseigner auprès des autres centres et mettre son demandeur en relation.

A la question 3, *Dans quel but le faites-vous*, 209 personnes ont répondu.

-138 affirment le faire pour des recherches liées au travail

-36 pour des recherches scolaires

-5 par curiosité

-4 pour des recherches personnelles

-26 réponses combinées (12 pour des recherches personnelles et liées au travail, 4 pour des recherches personnelles et scolaires, 3 pour des recherches scolaires et liées au travail, 2 pour des recherches scolaires et par curiosité, 2 pour des recherches personnelles, scolaires et liées au travail, 2 pour des recherches personnelles, liées au travail et par curiosité, et 1 pour des recherches personnelles et par curiosité).

Afin d'exploiter le plus facilement possible les réponses combinées, j'ai comptabilisé une fois, chaque combinaison à l'intérieur de la réponse ; exemple : un utilisateur déclare (à l'aide d'une réponse) faire des recherches personnelles, scolaires et liées au travail ; je ne comptabilise pas ensemble mais individuellement chaque combinaison.

Ainsi, les résultats ont pu être exploités plus facilement.

Alors, les résultats se modifient :

-157 déclarent le faire pour des recherches liées au travail

- 47 pour des recherches scolaires
- 25 pour des recherches personnelles

- 12 par curiosité.

La réponse la plus importante, peut soutenir l'idée que c'est bien dans le cadre du travail que la découverte s'est faite. Surtout si l'on tient compte de la forte proportion d'administratifs, de bureaux d'études, d'entreprises...

Pour les recherches scolaires, on peut mettre le résultat en relation avec le fait que l'Agence a accueilli plusieurs stagiaires mais aussi, que le Centre de documentation a beaucoup de succès auprès des écoles primaires, notamment par la diffusion de documents sonores tels que les CD audio, ou encore les cassettes vidéo mais aussi les posters sur la faune et la flore. (Peut-être ici aurait-il fallu différencier scolaires et étudiants)

Pour les recherches personnelles et celles liées à la curiosité, peut-être, s'agit-il de personnes bénévoles au sein d'une association ou qui s'intéressent simplement à l'eau en tant que richesse naturelle et de favoriser ainsi leur culture personnelle.

A la question 4, *Pour qui les recherches sont-elles faites*, 208 personnes ont répondu.

- 121 déclarent faire les recherches pour elles-mêmes

- 50 pour quelqu'un d'autre

- 37 le font pour les deux.

Plus de la moitié, fait des recherches pour elle-même : des étudiants, des stagiaires, des ingénieurs.

Le ¼ fait des recherches pour quelqu'un d'autre ; la question suivante nous permettra de savoir qui il est (bien souvent ce seront des personnes à qui ont délégué des recherches sans que cela les concerne directement).

Le reste interrogé, déclare le faire pour les deux : on peut penser par exemple, à un enseignant qui dans le cadre de son cours (lui-même médiateur entre un enseignement et des enseignés), est amené à faire une recherche pour le préparer et ensuite le présenter à ses élèves ou étudiants.

La question 5 va nous permettre de mieux cerner qui sont les personnes indirectes qui bénéficient des recherches.

A la question 5, Si vous le faites pour une autre personne qui est-elle, 86 personnes ont répondu.

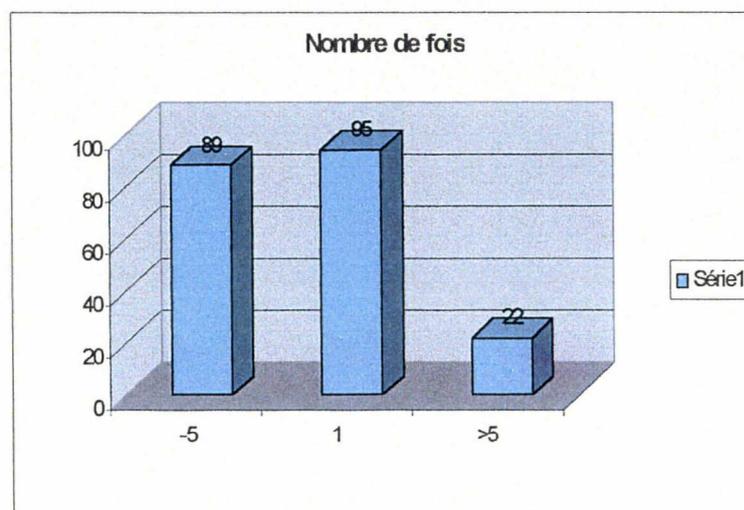
Il faut prendre ici en considération les 50 personnes qui ont affirmé faire des recherches pour quelqu'un d'autre et les 37 qui ont affirmé le faire pour les deux.

Le problème qui s'est posé, comme pour d'autres réponses, est la difficulté à traiter les réponses combinées.

Ce « quelqu'un d'autre », ce sont essentiellement des collégiens/lycéens (13), des étudiants (10), des élèves de primaire (10), des enseignants (5), des utilisateurs d'un centre de documentation en général (5) et puis des responsables de services (6), des cadres (6), des ingénieurs (5), des demandeurs d'études (4), enfin des collectivités (3), des associations(4), des entreprises (2), ..., un client (1), un musée(1), (ce type de réponses n'a été donné que par un seul, voire deux utilisateurs).

On peut donc remarquer que les recherches effectuées pour quelqu'un d'autre, ce sont faites essentiellement soit dans le cadre scolaire, soit dans le cadre du travail. Qu'il délègue ses recherches à un employé, à une secrétaire, qu'il fasse des recherches pour des élèves, des étudiants et déjà la notion d'utilisateur et même d'usager prend du flou.

A la question 6, Combien de fois avez-vous eu recours aux services du centre de documentation, 206 personnes ont répondu.



-95 d'entre-elles l'ont fait au moins une fois

-89 moins de 5 fois

-22 plus de 5 fois.

La majorité a eu au moins une fois recours aux services du centre de documentation (95) ; mais notons que 89 personnes y ont eu recours entre une et cinq fois. Cela laisse dire que presque la moitié n'a pas hésité à avoir recours au moins une seconde fois et peut-être même plus aux services du centre de documentation.

Ces utilisateurs n'ont probablement pas hésité à être (re)demandeurs d'un service qu'ils avaient apprécié.

La question 7 nous permettra de savoir, via le type de support, qu'elles étaient leurs principales demandes, et de les mettre en relation pour expliquer en partie, le nombre des demandes.

A la question 7, *Quels types de supports utilisez-vous le plus souvent*, 208 personnes ont répondu.

ARTICLES DE REVUES	4
ARTICLES DE REVUES, CD ROM	1
ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	4
ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	1
ARTICLES DE REVUES, CD ROM, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	1
ARTICLES DE REVUES, CD ROM, OUVRAGES, PLAQUETTES	1
ARTICLES DE REVUES, CD ROM, PLAQUETTES, ETUDES	1
ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	1
ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	4
ARTICLES DE REVUES, ETUDES	3
ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES, POSTERS	1
ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES	1
ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES, OUVRAGES	1
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES	2
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, DOC AUDIO	1
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	1
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, ETUDES	2
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, ETUDES, PLAQUETTES	3
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	5
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES, DOC AUDIO	1
ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES, ETUDES	1
ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	7
ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES, ETUDES	1
CD ROM, ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	1

CD ROM, DOC AUDIO, PLAQUETTES	1
CD ROM, DOC AUDIO, PLAQUETTES, OUVRAGES	1
CD ROM, OUVRAGES, DOC AUDIO	1
CD ROM, OUVRAGES, PLAQUETTES	1
CD ROM, PLAQUETTES	1
DOC AUDIO	6
DOC AUDIO, ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES	1
DOC AUDIO, ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES	1
DOC AUDIO, CD ROM, PLAQUETTES, ETUDES	1
DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	1
DOC AUDIO, OUVRAGES	3
DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES	1
DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES, ETUDES	1
DOC AUDIO, PLAQUETTES	5
ETUDES	11
ETUDES, ARTICLES DE REVUES	2
ETUDES, CARTES	1
ETUDES, CD ROM, DOC AUDIO, PLAQUETTES	1
ETUDES, OUVRAGES	5
ETUDES, OUVRAGES, ARTICLES DE REVUES	1
ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	2
ETUDES, PLAQUETTES	10
ETUDES, PLAQUETTES, OUVRAGES	2
OUVRAGES	13
OUVRAGES, ARTICLES DE REVUES	3
OUVRAGES, ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES	2
OUVRAGES, ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	3
OUVRAGES, ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES, DOC AUDIO, ETUDES	1
OUVRAGES, CD ROM, PLAQUETTES, ETUDES	1
OUVRAGES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	1
OUVRAGES, ETUDES	4
OUVRAGES, ETUDES, ARTICLES DE REVUES	1
OUVRAGES, ETUDES, PLAQUETTES	4
OUVRAGES, PLAQUETTES	3
OUVRAGES, PLAQUETTES, ARTICLES DE REVUES	1
OUVRAGES, PLAQUETTES, DOC AUDIO, CD ROM, ARTICLES DE REVUES	1
OUVRAGES, PLAQUETTES, ETUDES	2
PLAQUETTES	25
PLAQUETTES, DOC AUDIO	4
PLAQUETTES, DOC AUDIO, ARTICLES DE REVUES	1
PLAQUETTES, ETUDES	10
PLAQUETTES, ETUDES, ARTICLES DE REVUES	3
PLAQUETTES, ETUDES, DOC AUDIO	2
PLAQUETTES, ETUDES, OUVRAGES	2
PLAQUETTES, ORGANIGRAMME	1
PLAQUETTES, OUVRAGES	8
PLAQUETTES, OUVRAGES, ARTICLES DE REVUES	1
POSTERS	1
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	1
Total	208

Le problème du dépouillement des réponses s'est une fois de plus posé (voir tableau ci-dessus).

Il a donc fallu procéder de la même façon que pour la question 3 (comptabiliser une fois chaque type de réponse) et on a obtenu les résultats suivants :

- 141 ont utilisé des plaquettes d'informations

- 95 des études

- 94 des ouvrages

- 71 des articles de revues

- 46 des documents audio

- 19 des CD rom

- 2 des posters

- 1 une carte

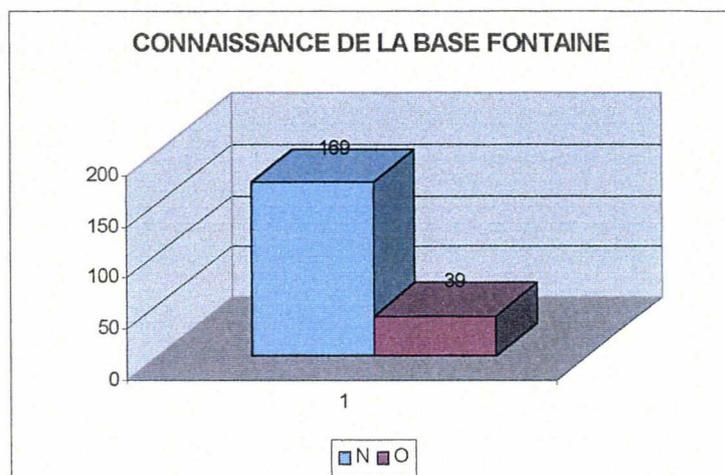
- 1 un organigramme de l'Agence

- 1 des références bibliographiques.

Les plaquettes d'informations, les documents audio, les Cd rom, les posters, ..., peuvent expliquer en partie que 95 des utilisateurs ont eu recours au moins une fois au centre de documentation (sans comptabiliser une fois chaque type de réponses, on note que les plaquettes sont le support le plus demandé avec 25 demandes). On peut penser que ces demandes occasionnelles sont faites par des professeurs d'école, des enseignants, des parents (160 enseignants, 273 particuliers, 302 scolaires ont fait des demandes au cours de l'année 1999-se référer au B) 1-1) ; quant aux demandes concernant les études, les ouvrages, les articles de revues, il faut tenir compte de la forte proportion des administratifs (643), des entreprises (470), des étudiants (492), des bureaux d'études (163) et des associations (148) qui pour les recherches, se contentent rarement d'une seule demande.

Malheureusement le non croisement des données ne permet pas de le certifier.

A la question 8, *Connaissez-vous l'existence de la BASE FONTAINE*, 208 personnes ont répondu.



Rappel : la base Fontaine est une base de littérature grise commune aux Agences de l'Eau et à la Direction de l'Eau.

-169 avouent ne pas la connaître

-39 la connaît.

Remarque : une grande majorité ne la connaît pas, alors qu'elle permet de consulter des références bibliographiques en grand nombre, véritable source d'information pour les demandeurs d'ouvrages, d'études, d'articles de revues. Peut-être faudrait-il faire un effort dans ce sens.

A la question 9, *Si oui, l'avez-vous utilisée*, 37 personnes ont répondu.

Cependant, 13 ne l'ont pas utilisée contre 24. Pourquoi ?

La question 11 nous permettra d'y répondre.

A la question 10, *Si oui, vous a-t-elle paru utile ou sans intérêt pour vos recherches*, 25 personnes ont répondu.

25 réponses alors que seulement 24 avaient affirmé l'avoir utilisée (simple erreur, question mal posée ou mal comprise ? ?).

En outre, 23 utilisateurs la trouvent utile contre un qui la trouve peu pratique car il n'y a pas de bibliothèque en arborescence (remarque : il m'a été difficile de comprendre réellement la réponse, j'ai alors supposé que cet utilisateur

reprochait de ne pouvoir obtenir ses résultats par ordre de pertinence). De plus, selon lui, il n'y a pas de résumés dans les ouvrages : en fait, avant 1996, le champ RESUME, n'était pas un champ obligatoire ; ainsi, tous les produits indexés avant cette date, ne bénéficient pas automatiquement d'un résumé susceptible de renseigner un peu mieux l'utilisateur sur le contenu de ce même produit. A l'heure actuelle, il est obligatoire car les utilisateurs peuvent lancer une interrogation sur les mots du résumé. Il se peut donc que cet utilisateur ait cherché des ouvrages datés d'avant 1996, et n'a pas trouvé de résumés. Quant à sa remarque sur les descripteurs trop sommaires, peut-être s'agit-il d'un chercheur qui n'a pas trouvé d'informations plus spécifiques qu'elles ne le sont déjà.

A la question 11, Si non, pourquoi (ne l'avez-vous pas utilisée), 106 personnes ont répondu.

Apparemment, un problème s'est posé dans la présentation de la question car à la question 9, 13 affirmaient ne pas l'avoir utilisée.

En fait, cette question succédait en logique à la question 9 et non pas à la 8 et il y a donc eu un problème d'interprétation par une erreur de formulation de ma part.

Quoi qu'il en soit, les réponses ont été les suivantes :

-65 personnes avouent de s'être jamais servi d'internet

-23 ne pas avoir eu besoin de cette base

-14 ne pas la connaître simplement

-2 découvrir internet

-1 ne pas avoir son micro d'équipé

-1 réponse combinée (pas besoin/jamais servi d'internet).

A la question 12, Comment contactez-vous le plus souvent le centre de documentation, 200 personnes ont répondu.

Plusieurs moyens de communication sont mis à disposition des utilisateurs afin de se mettre en relation avec le centre de documentation : le courrier, le téléphone, le fax, la messagerie électronique mais ils peuvent aussi se déplacer.

A la question 2, on a vu que 126 d'entre eux correspondaient uniquement à distance.

-42 personnes le font via le téléphone

-25 par courrier

-18 seulement se déplacent

-5 par fax

-4 par mail

-32 de plusieurs façons.

La forte proportion des réponses combinées, oblige à en tenir compte. Ainsi, on obtient les réponses suivantes en appliquant la méthode précédemment utilisée car un même utilisateur peut faire plusieurs demandes :
-133 demandes ont été faites par téléphone

-66 par courrier

-46 par fax

-44 en se déplaçant

-26 par mail.

A première vue, le téléphone est un moyen privilégié pour prendre contact avec le centre de documentation. Or, il faut tenir compte du fait que chaque appel téléphonique nécessite d'être confirmé par écrit, que ce soit par fax, mail ou courrier car toutes ses demandes sont fichées et classées ensuite. On peut ainsi affirmer que l'accueil téléphonique joue un rôle plus qu'important dans l'image que les utilisateurs pourront se faire du centre. La question 13 nous permettra de vérifier si l'accueil téléphonique est bien perçu.

A la question 13, *L'accueil (sur place ou téléphonique) vous a semblé...*, 166 personnes ont répondu.

Il faut savoir que l'accueil est plus qu'important pour l'image que les utilisateurs se feront. Etre aimable, souriant, disponible compte pour beaucoup dans la qualité du service rendu et cela peut jouer sur le fait qu'un utilisateur vienne ou ne vienne plus.

-90 le trouvent très sympathique

-75 plutôt sympathique

-1 peu sympathique.

Les résultats apparaissent comme très satisfaisants mais la qualité d'un service peut toujours être amélioré, c'est pourquoi à la question 17, les utilisateurs pourront apporter plus clairement leurs avis et émettre des suggestions.

A la question 14, *Le local vous a semblé...*, 78 personnes ont répondu.

D'après les résultats, 78 personnes sont en mesure d'apprécier le local ; or, 24 seulement affirmaient utiliser les ressources du centre de documentation uniquement en se déplaçant ; il faut en fait prendre en considération ceux qui affirmaient le faire sur place et à distance également.

-34 le trouvent très agréable

-43 plutôt agréable

-1 peu agréable.

Les résultats sont tout autant satisfaisants qu'à la question précédente. C'est certainement parce que les locaux de l'Agence sont neufs que le centre de documentation bénéficie d'un cadre agréable et qu'il plaît autant aux utilisateurs qui viennent le découvrir et y travailler.

Le jeu des couleurs et de la lumière mariés à merveille, permet de travailler dans une ambiance calme, sans bruits.

A la question 15, *Demandez-vous conseil aux documentalistes*, 75 personnes ont répondu.

-67 ont avoué demandé conseil aux documentalistes si besoin

-8 ont affirmé ne pas le faire.

Une majorité des utilisateurs n'hésitent pas à demander conseil mais pourquoi tous ne le font pas ?

En général, ils comprennent l'intérêt d'être aidé dans leurs démarches documentaires et n'hésitent pas à interroger les documentalistes, même que certains auraient tendance à en abuser.

Pour les 8 personnes qui ne demandent pas conseil, plusieurs solutions :

-expertes, elles peuvent faire leurs recherches seules car elles savent ce qu'elles recherchent exactement

-elles connaissent les lieux car elles sont déjà venues quelques fois

-elles n'osent pas déranger au risque de repartir sans les informations voulues.

Martine Bernard dit apprécier l'autonomie des utilisateurs mais souhaite également qu'on lui demande son aide si le besoin s'en fait sentir au risque de ne pas avoir les informations recherchées.

A la question 16, *Si non, pourquoi?* (ne demandez-vous pas de conseil aux documentalistes), 3 personnes seulement ont répondu.

-1 à cause des consultations restreintes

(de quelles consultations cet utilisateur parle t-il ? il n'a apporté aucune précision à ce sujet. Peut-être parle t-il de l'intranet pas encore accessible aux externes)

-1 n'en a pas eu besoin

-1 n'avait pas de recherches spécifiques.

(car cet utilisateur avait des difficultés à préciser son sujet de recherche Concernant la consultation restreinte, il faut tenir compte que certains documents restent confidentiels et internes à l'Agence.

A la question 17, *Avez-vous des suggestions à faire pour l'accueil*, 16 personnes ont donné leur avis.

Peu de suggestions ont été apporté à cette question.

A mettre en relation avec la question 13 (comment l'accueil vous a-t-il semblé), ou 54,2 % des utilisateurs trouvaient l'accueil très sympathique, 45,18 % plutôt sympathique et seulement 0,6 % peu sympathique.

Les suggestions, qui bien souvent étaient les mêmes, ont été les suivantes :

-joindre plus facilement le centre de documentation

-ne plus avoir forcément la boîte vocale

-ne plus passer par l'accueil de l'Agence

- consulter sans rendez-vous
- permettre le prêt pour certains documents
- enrichir la base Fontaine en données industrielles et hydrogéologiques
- avoir des renseignements sur la base Fontaine
- une certaine autonomie dans les recherches
- cassettes trop souvent épuisées

Comme nous avons pu le voir dans le B) 2-2, l'accueil est une des composantes essentielles du centre de documentation mais on n'en parle peut-être pas assez.

Un utilisateur satisfait revient s'il trouve une écoute, une attention et bien sûr la bonne réponse à ses attentes.

La fonction est donc essentielle : elle doit être pensée, réfléchi au sein de l'équipe.

A la question 18, *Avez-vous des suggestions à faire pour l'aménagement du local.* 8 personnes ont répondu.

- accès à internet (s'agit-il du site internet de l'Agence (qui est déjà accessible) ou d'Internet)-travail informatique pour saisie d'infos
- consultation des CD rom encore trop rare-ajouter d'autres PC
- développement de l'outil multimédia pour des recherches documentaires
- petite salle pour recevoir des groupes
- plus de chauffage l'hiver
- plus de tables de travail
- plus d'espace
- plus de grandes tables pour étaler les documents.

Apparemment, leurs suggestions se font sur les conditions de travail et donc sur l'ergonomie (chauffage, espace, mobilier) mais aussi sur l'outil informatique.

A la question 19, Quel est votre statut, 208 personnes ont répondu.

Parmi les différentes réponses, on répertorie :

-50 travaillent dans l'administration

-31 dans une entreprise

-28 dans l'enseignement

-25 ne l'ont pas précisé (autre : stagiaires ? recherche d'emploi ?...)

-23 dans une association

-22 dans un bureau d'études

-22 font leurs études

-3 vont à l'école (collégien/lycéen)

-1 fait parti d'une syndicat

-le reste, ce sont des réponses combinées.

(1 administration/association, 1 enseignant/ entreprise, 1 entreprise/association).

Les administratifs ont répondu en majorité (50) puisqu'à la base, ils étaient les plus nombreux à avoir reçu un questionnaire (129). Seules certaines catégories comme les enseignants (ENS), les bureaux d'études (BET) ou les associations (ASS) ont presque tous répondu :

28 réponses sur 32 questionnaires envoyés pour les ENS, 22 sur 33 pour les BET et 23 sur 30 pour les ASS.

Les autres catégories ont répondu tout juste à la moitié :

les administratifs 50 réponses sur 129 questionnaires envoyés, 31 sur 94 pour les entreprises (ENT), 22 sur 98 pour les étudiants (ETU), 3 sur 60 pour les collégiens/lycéens.

A la question 20, *Votre tranche d'âge*, 206 réponses d'obtenues.

-moins de 18 ans : 4

-18/25 ans : 41

-26/35 ans : 67

-36/45 ans: 43

-46/55 ans : 42

-plus de 55 ans : 9.

La majorité se situe entre 26 et 35 ans : on peut supposer que ses utilisateurs ont depuis peu terminé leurs études et sont entrés dans la vie active.

Il faut tenir compte du fait qu'aujourd'hui les études se poursuivent très tard et retardent cette entrée. Cela peut expliquer en partie, pourquoi la classe d'âge inférieure est moins nombreuse et que les deux suivantes comptent un peu près le même nombre de personnes. On peut appuyer cette idée en donnant le nombre d'étudiants, 492 ont fait des demandes au cours de l'année 1999 ; c'est une des catégories les plus importantes avec celles des administratifs et des entrepreneurs. Il s'agit donc d'un public majoritairement adulte, actif et assez jeune ; reste à voir s'il est diplômé, ce qui permettrait de conforter l'idée précédemment émise.

A la question 21, *Votre niveau scolaire*, 204 personnes ont répondu.

-BEPC : 6

-BAC : 18

-BAC +2 : 41

->BAC +2 : 136

-autre : 3.

La majorité est diplômée au dessus du BAC +2 (ingénieurs, enseignants, étudiants en DEA (Droit de l'environnement, Economie industrielle par exemple)).

Les BAC +2 sont essentiellement des DUT ou des BTS dans des secteurs spécialisés (DUT en génie biologique, BTS en gestion et maîtrise de l'eau...). Après avoir analysé chaque question et les réponses données, voyons à présent quels peuvent être les paramètres à considérer.

2-Les paramètres à considérer

Considérer les paramètres, permettra d'améliorer l'organisation du service de documentation ainsi que la qualité des services rendus auprès des utilisateurs externes

Les paramètres à considérer, ont été établis en fonction des résultats obtenus au questionnaire et principalement aux questions demandant l'avis des utilisateurs.

Un des tous premiers paramètres à considérer concerne la Base Fontaine en référence aux questions 8, 9 et 10.

A la question 8, *Connaissez-vous l'existence de la Base Fontaine*, 169 personnes sur 208 ont affirmé ne pas la connaître.

Il s'agirait donc de mieux la faire connaître et permettre par exemple aux utilisateurs de la consulter à partir de chez eux via le site internet, d'établir une bibliographie sommaire et ensuite venir au centre de documentation, chercher les documents souhaités. De plus, selon Martine Bernard, assistante-documentaliste, la Base Fontaine est conçue de sorte que même un utilisateur novice puisse accéder à sa demande.

L'avantage du gain de temps serait double : pour les utilisateurs d'une part, qui ne seraient pas obligés de passer trop de temps sur place, pour les documentalistes d'autre part, à qui les recherches bibliographiques pourraient être évitées. Faut-il encore cependant que les utilisateurs disposent d'internet chez eux.

Mieux la faire connaître mais comment ?

En glissant par exemple, dans chaque demande faite par correspondance une petite plaquette d'information sur son existence, son contenu, ses coordonnées internet et pourquoi pas les icônes qui guideront l'utilisateur tout au long de sa recherche, d'autant plus qu'est mis à leur disposition un guide d'interrogation détaillé leur permettant une saisie correcte de leur recherche avec deux types de recherches proposées: la recherche libre et la recherche guidée. (*voir annexe9*)

Pour ce qui est des demandes faites sur place, lorsque l'utilisateur remplira le mini questionnaire (dans le cas d'une recherche plus ou moins longue) ou la fiche de renseignements (dans le cas d'une simple demande

de plaquettes), pourrait être offert une sorte de marque page avec les mêmes renseignements que portés ci-dessus.

Notons que les documentalistes devront être à l'écoute de leurs demandes, de leurs questions mais ne devront pas travailler à leur place, et simplement les accompagner dans leurs démarches recherches d'information.

L'accueil, également, semble être un paramètre important à considérer.

Apparemment, l'accueil téléphonique pose problème pour certains. Le problème apparent serait peut-être la boîte vocale qui a été instauré il y a moins d'un an à cause du manque de personnel. L'équipe avait trouvé ce système afin de ne plus laisser les appels sans réponses si personne n'était disponible dans l'immédiat. Elle leur suggère d'envoyer leurs demandes par écrit soit par fax, mail ou courrier. De plus, certains utilisateurs se plaignent de devoir passer à chaque fois par l'accueil de l'Agence. L'idéal serait d'avoir une ligne directe mais cela est-il possible si l'on tient compte du fait, que le centre de documentation est un des services de l'Agence et par conséquent, n'est pas indépendant ?

Faudrait-il penser à une personne supplémentaire ? Oui, et cela a déjà été fait mais elle n'est pas restée suffisamment longtemps. Un remplacement rapide serait donc à considérer au plus vite afin d'améliorer la qualité du service « accueil téléphonique ».

L'aménagement de l'espace a aussi été une des suggestions apportée par les utilisateurs mais uniquement ceux qui se déplacent.

L'analyse de la question 10 dans la sous-partie précédente, permet d'apporter certaines suggestions.

Peut-être, faudrait-il reconduire un projet d'équipement des installations du centre de documentation en utilisant les normes existantes qui constituent une aide précieuse pour l'aménagement des espaces de travail en accord avec la meilleure ergonomie possible. une analyse détaillée permettrait de faire un listage des ressources en jeu (les lieux que possède le centre de documentation), une description de ce qui est attendu par les utilisateurs.

Eric Sutter, définit l'ergonomie comme suit :

« L'ergonomie a pour objet l'étude scientifique des relations entre les personnes et les machines. Dans les bibliothèques et les centres de documentation, elle concerne :

-l'aménagement du poste de travail du professionnel de l'information et celui de l'utilisateur ;

-l'organisation des espaces individuels et collectifs

- des conditions acoustiques et d'éclairage, la qualité de l'air et les échanges thermiques, l'ambiance générale ;
- la gestion du temps ;
- le partage des outils, l'affichage des instructions. »

« Ergonomie », dans le dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Paris, Nathan, 1997, p.221-222.

Un certain nombre de normes ont défini par l'AFNOR :

- espace de travail et ergonomie :
 - travail sur écran : NF X35-121 ;
 - conception des systèmes de travail princeergono : X35-001 ;
 - en référence à la question 18 (Avez-vous des suggestions à faire pour le local ? Ajouter d'autres PC, développement de l'outil multimédia, travail informatique pour saisie d'informations).
- matériel
 - meublier de bureau (tables) : NF DO41 et O42
 - en référence toujours à la question 18 (plus de tables de travail, qui plus est, plus grandes afin d'étaler les documents).

De plus en plus, la normalisation est utilisée comme un instrument de maîtrise des coûts et de la qualité et permet d'établir un cahier des charges sur l'état actuel et les coûts d'un agrandissement.

Reste à savoir si à l'Agence de l'Eau, était prévue au moment de sa construction, une extension pour les années à venir.

Enfin, un des derniers paramètres à considérer, concerne l'épuisement de certains supports et notamment les cassettes vidéo.

La remarque à faire, serait de proposer une augmentation des stocks mais le problème qui se pose, est que lorsqu'un produit est réalisé en partenariat, le nombre d'exemplaires délivré dépendra du financement apporté par l'Agence de l'Eau dans un projet.

Si on prend l'exemple de « Ouvrez les yeux » (chansons destinées aux scolaires), le partenariat s'est fait entre Moderato, le Crédit Agricole de la Somme et l'Agence de l'Eau Artois/Picardie. L'Agence n'a reçu que 60 exemplaires en cassettes et 100 en CD, ce qui est relativement peu pour une année complète. A l'inverse, « Jo le Crapaud », produit réalisé entièrement par le service Communication de l'Agence, a été distribué à toutes les écoles du bassin.

L'Agence devrait peut-être réviser le budget alloué à ce type de produits réalisés en partenariat et satisfaire ainsi un plus grand nombre de demandes qui obligent parfois à faire des choix.

Ainsi, après avoir tenté de répondre à certaines suggestions apportées par les utilisateurs du centre de documentation de l'Agence, on peut se demander de quelle façon ces mêmes utilisateurs participent à l'activité du service en réponse à la partie 2-4.

3-Peut-on réellement parler de « servuction » au centre de documentation de l'Agence de l'Eau ?

A la question 2 demandant aux utilisateurs de quelle façon, ils prenaient contact avec le centre de documentation, une grande majorité avait répondu le faire à distance.

Une première réflexion serait de se dire, comment ces utilisateurs qui font des demandes essentiellement à distance, peuvent-ils participer à l'organisation du service et contribuer ainsi à la production de services ? En fait, ce n'est pas parce qu'un utilisateur n'est pas présent sur les lieux, qu'il ne participe pas activement à cette organisation.

En effet, si on prend l'exemple concret d'un étudiant, d'un stagiaire qui réalise une étude par exemple sur la qualité des eaux dans le Nord Pas de Calais bien qu'il ne soit pas présent dans la région et se soit rapproché dans un premier temps d'une autre Agence de l'Eau, il lui est demandé de bien vouloir fournir une copie de ses travaux, car c'est au centre de documentation, qu'il aura trouvé une grande partie et peut-être même, toute la documentation nécessaire à l'élaboration de son étude. De cette façon, il contribue à enrichir le fonds documentaire du centre de documentation, surtout si l'on tient compte du fait, que son étude exposée sur les rayonnages, sera dès lors interrogeable après avoir été indexée, par d'autres utilisateurs potentiels qu'ils soient externes ou internes.

Quant aux externes qui se déplacent, leur participation est peut-être un peu plus visible étant donné qu'ils sont présents sur les lieux et que les documentalistes peuvent ainsi mieux les observer. Eux aussi, peuvent remettre une copie de leurs travaux qui sera également exposée et consultable. Cependant, ils apportent un autre type de participation en remplissant le mini-questionnaire (voir annexe 1) une fois leurs recherches terminées. Aide précieuse, toujours en vue de satisfaire au mieux leurs attentes, qui permet de préciser s'ils ont été plus ou moins satisfaits de la qualité des services rendus (accueil, produits proposés) et s'ils ont des suggestions à apporter. C'est bien dans ce sens, qu'ils participent à la notion de servuction.

Conclusion

L'utilisateur d'aujourd'hui a de nouveaux besoins qui ne sont plus les mêmes qu'il y a encore quelques années.

Son rapport à l'information évolue avec le désir de s'auto-documenter.

Ces nouveaux besoins, sont une permanence d'accès à l'information, une information sélectionnée, un accès aux documents primaires et des sources d'information multiples.

Une permanence d'accès à l'information grâce aux réseaux de l'information type internet, non tributaires du temps et de l'espace.

Une information sélectionnée pour les utilisateurs qui n'ont pas de temps à consacrer à la recherche de l'information, le documentaliste est qualifié pour proposer une information de bibliographies sélectives, d'analyses documentaires, de synthèses, de revues de presse...

Un accès aux documents primaires tels que les textes officiels, les études.

Et puis, des sources d'informations multiples qui passent par de nombreux supports : du texte, des images, des enregistrements sonores...

Au centre de documentation de l'Agence de l'Eau, Mme Cordonnier a compris les enjeux qu'ils soient informationnels, communicationnels ou relationnels.

Il est évident que les choix en matière d'acquisition, sont pleinement définis. Le budget de 405 000 francs alloué en 1999, témoigne bien d'une volonté certaine à vouloir répondre à une demande la plus large possible et satisfaire par conséquent, les publics les plus divers par l'abonnement et l'achat de produits divers et variés (bases de données, ouvrages, revues spécialisées ou non).

En outre, les choix réalisés en matière de gestion de l'espace, montrent bien qu'il y a un réel souci du confort qu'il soit visuel ou spatial mais... apparemment des efforts restent à faire, pour satisfaire complètement et pleinement la venue des utilisateurs bien que la majorité corresponde à distance.

En effet, ceux qui se déplacent, représentent un atout majeur pour l'amélioration dans l'organisation du service que les autres n'ont pas : ils participent à l'organisation du service d'une part, en répondant au mini-questionnaire (annexe 1) et d'autre part, en ayant répondu à l'enquête de satisfaction.

L'enquête aura donc permis de montrer qui étaient réellement les utilisateurs du service, quels étaient leurs pratiques, leurs besoins et leurs attentes.

Libre à présent au service, d'accepter ou non, de prendre en considération les suggestions apportées par ses utilisateurs et d'en améliorer la qualité.

Bibliographie

Accart, Jean-Philippe et Réthy, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris : Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1999.

De Singly, François. *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Nathan université, 1992. Collection 128 Sociologie.

Le Coadic, Yves. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan université, 1997. Collection 128 Information Documentation.

Michel, Jean. *Pratiques du management de l'information : analyse de la valeur et résolution des problèmes*. Paris : ADBS, 1992.

Salaün, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. Collection Bibliothèques.

Sutter, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992.

Treffel, Jacques. *Les centres de documentation et les nouvelles technologies de l'information*. Paris : La Documentation Française, 1994.

Cindoc. Lyon : Document Storage Systems by Chemdata, 1998.

Le Grand Livre de Excel 4.0. Paris : Editions Micro Application, 1993.

Annexes

A
N
N
E
X
E
I

RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Les réponses à ces quelques questions nous permettent de toujours améliorer le service rendu aux utilisateurs. Merci de votre collaboration !

Date :

Etes-vous :

Etudiant	<input type="radio"/>	Diplôme préparé	:
Enseignant	<input type="radio"/>	Spécialité	:
Collégien-Lycéen	<input type="radio"/>	Classe	:
Bureau d'études	<input type="radio"/>	Domaine d'activité	:
Entreprise	<input type="radio"/>	Domaine d'activité	:
Association	<input type="radio"/>	Domaine d'activité	:
Autre	<input type="radio"/>	Précisez	:

Venez-vous consulter notre service pour la première fois ? Oui Non

Indiquez ci-dessous, le plus précisément possible, l'objet de votre recherche :

-
-
-

Au terme de votre consultation dans notre centre de documentation, avez-vous obtenu ce que vous espériez ?

1) Totalement 2) Partiellement 3) Pas du tout

Si la réponse à la question précédente est 2 ou 3, pourquoi ?

Documents trop anciens Pas de document dans le domaine recherché
Niveau technique des documents trop élevé pas assez élevé
Autre (préciser)

Que pensez-vous de l'accueil ?

Très bon Bon Moyen Mauvais

Si vous avez des suggestions pour améliorer le service rendu, pouvez-vous les formuler ci-dessous.

-
-
-

NOM

Prénom :

Nom et adresse de votre organisme :

A
N
N
E
X
E
2

1	04/01/1999			PAR	DOC GEN -DISTRIEAU - CONSO COUT ASSAINISEMENT	5MN	14/01/1999	CB			
2	04/01/1999	ETHECOPAR		PAR	CRITERES REHABILITATION DE CANALISA NON ETANCHES	15MN	04/01/1999	MB		TRANSMIS A SEINE NORMANDIE	
3	04/01/1999	ARCHITECTES DPGG ASS WASQUEHAL		ENT	GUIDE RACC EGOUT - ASS AUTONOME ASS EN GENERAL	5MN	07/01/1999	SG			
4	04/01/1999	VNF - DUNKERQUE		ENT	GUIDE DECHETS DANG	5MN	07/01/1999	SG			
5	04/01/1999	CEN DE RECH VALLOUREC AULNOYE		ENT	DOC GEN	5MN	18/01/1999	CB			
6	04/01/1999			ENT	REJET EAUX DE LAVAGE D'ATELIER OSTREICOLES - IMPACT SUR LA FLORE DES MARAIS - TRAIT ARSENIC FONCTIONNEMENT	5MN 10MN	07/01/99 05/02/99	CB MB		ENVOYE A AESN LISTE BIBLIO	
7	04/01/1999	BACHY		ETU	ECOSYSTEME DE LA BAIE DE CANCHE	5MN 3H00	11/01/99 01/02/99	CB MB			
8	05/01/1999	MARLES LES MINES		ETU	POLLUTION PAR LES NITRATES	15MN	05/01/1999	SG/CB/MB			
9	05/01/1999	LILLE IRH ENVIRONNEMENT		ETU	DOC GEN LYS	5MN	05/01/1999	SG			
10	05/01/1999	FRESNES		ENT	DOC GEN +K7	10MN	05/01/1999	SG			
11	04/01/1999			INT	K7SCOLAIRE	5MN	04/01/1999	CB			
12	04/01/1999			INT	VIDEO SCOLAIRE	5MN	04/01/1999	CB			
13	04/01/1999			INT	20 CALENDRIERS - 5 K7 SCO - 5 DOC PED	15MN	04/01/1999	CB			
14	05/01/1999			INT	25 EIA 27	10MN	05/01/1999	CB			
15	05/01/1999	CDDP DU PAS DE CALAIS ARRAS		ENT	PLANETE CHERIE - STA EPURATION	5MN	12/01/1999	SG			
16	05/01/1999	ICA LABORATOIRES BLANQUEFORT		ENT	LISTE DES SATESES DEPENDANTS AEAP	5MN	11/01/1999	CB			

17	06/01/1999	NORZINGO SA SAINT DENIS	ENT	GUIDE DECHETS DANG								
18	06/01/1999	ATOS ENVIRONNEMENT COURTABOEUF	ENT	3 X GRILLE QUAL DES EAUX	5MN	18/01/1999	CB					
19	05/01/1999	MARENLA	PAR	OBS PRIX EAU	15MN	07/01/1999	MB					
20	06/01/1999		INT	K7 SCOLAIRE	5MN	06/01/1999	CB					
21	06/01/1999		INT	3 ATLAS BASSIN	5MN	06/01/1999	CB					
22	06/01/1999	LEGTA DOUAI	ETU	DOC GEN X4	10MN	06/01/1999	CB					
23	06/01/1999		PAR	CYCLE DE EAU	15MN	06/01/1999	CB					
24	05/01/1999	LEGTA DOUAI	ETU	SOURCES ALSACE	1H00	05/01/1999	DP					
25	05/01/1999		INT	PLAN CHERIE	5MN	05/01/1999	CB					
26	05/01/1999	REDEVANCE	INT	GUIDE BELLES RIVIERES + ENV	10MN	05/01/1999	CB					
27	05/01/1999		INT	CALENDR TGAP X2	5MN	05/01/1999	CB					
28	05/01/1999		INT	20 X CHARTE DE QUAL + CARTE POSTA	5MN	05/01/1999	CB					
29	06/01/1999	LEGTA DE DOUAI	ETU	BASS DE RETENTION DE LAUWIN PLAN NORME ANA ORIGI TRAIT COLL DES EAUX	20MN	06/01/1999	CB					
30	06/01/1999		ETU	BASS DE RETENTION ASS DES COLL LOCALES URB LILLE	3H30	12/01/1999	MB/DP					
31	06/01/1999		ETU	ETUDE SUR LE FOISSONNEMENT NORME DE PRESSION MINI DE EAU DU ROBI ARRIVANT AUX HABITATION QUAL ET NORME EAU POT EN ANGLETERR	2H30	06/01/1999	DP					
32	06/01/1999	DOUAI	ETU	TRAIT EAU - PRAT ASS - POLL EAU DOUCE CIRCUIT DE EAU DANS LA VILLE DE								
33	05/01/1999	LUMBRES	PAR	CALAIS	5MN	14/01/1999	CB					

34	06/01/1999	CFA BLANQUEFORT	ENT	AZOTE ET AGRI - EAU DANS AGRI - EAU ET POLL - GENERALITE SUR EAU	5MN	11/01/1999	CB		
35	06/01/1999	COMM URBAINE DE BREST	ADM	ANC X2	5MN	08/01/1999	SG		
36	11/01/1999	APAVE - LILLE	ENT	PROTEC CAPTAGE X4 DOC PED + GEN +K7 + LA MARQUE(SOUR VILLES TRAVERSEES LONGUEUR OU SE JETTE T-ELLE	5MN	12/01/1999	SG		
37	11/01/1999	TOURMIGNIES	SCO		10MN	18/01/1999	CB		
38	06/01/1999	MONTCORNET	SCO	STAT EPURATION POISSONS CHAT DOC GEN + SCIENTIFIQUE ET ADRESSES ORGANISMES	5MN	25/01/1999	CB		
39	06/01/1999	LILLE	ETU						
40	06/01/1999	SAINT MARTIN BOULOGNE	SCO	DOC GEN +PED + K7...	5MN	25/01/1999	CB		
41	05/01/1999	BEAURAINS	SCO	DOC GEN + PED+K7...	5MN	25/01/1999	CB		
42	08/01/1999	LILLE	ETU	PRB POSES PAR LA RESS EN EAU POTAB DE LA VILLE DE DOUAI	1H45	19/01/1999	MB		
43	08/01/1999	FUL - ARLON	ETU	AZOTE ET AGR DE A Z RECH BIBLIO AUTHIE CONTRIBUTION ETUDE HYDROGEOLOGIQUE DE L'AUTHIE - VAL D'AUTHIE	5MN	18/01/1999	CB		
44	08/01/1999	SOGREAH - ECHIROLLES	ENT	DEBIT A ETAING PERIODE 1971 A 1988 DEBIT A ARLEUX - SORTIE ETANG DE PALLU EL - BOUCHAIN - PRE PITON - DIFF ETANG DE LA VALLEE - NIVEAU NAPP PHREA	5MN 5MN	14/01/99 14/01/99	CB MB	ENVOI DE BIBLIOGRAPHIE	
45	05/01/1999	ERCHIN	ETU		1H00	12/02/1999	MB		
46	05/01/1999	BREHAN	SCO	DOC GEN + PED +K7	5MN	18/01/1999	CB		

47	06/01/1999	LILLE	ETU	TRAIT DES EFFLUENTS INDUSTRIELS SECTEUR DE AGROALIMENTAIRE	1H00	12/01/1999	DP	
48	07/01/1999	CONSEIL GENERAL CANORS	ADM	EIA 68	5MN 5MN	18/01/99 05/02/99	CB	
49	04/01/1999	METZ	ETU	SDAGE	5MN	12/01/1999	SG	
50	07/01/1999		INT	GUIDE BELL RIV X5 + ATLAS A 190 FX2	5MN	07/01/1999	CB	
51	07/01/1999		INT	SDAGE X20	15MN	07/01/1999	MB	
52	07/01/1999	VILLENEUVE D'ASCQ	ETU	ECONOMIE EAU EN ENNOBLISSEMENT	1H00	07/01/1999	DP	
53	07/01/1999	FONTENAY LE FLEURY	PAR	DOC PED + K7	10MN	07/01/1999	CB	
54	08/01/1999	IWACO France - LILLE	ENT	DOC GEN + PRESEN SERVI DOC ABONNEMENT CC	15MN	08/01/1999	CB	
55	08/01/1999	IRH ENVIRONNEMENT FRESNES	ENT	ANC FICHE 2-3-5 X 25	10MN	08/01/1999	CB	
56	08/01/1999	CPO NORD - COURCELLES LES LENS	ENT	DOC GEN	15MN	08/01/1999	CB	
57	08/01/1999		INT	STAT EPUR X 10 + SCHEM ASS X20	10MN	08/01/1999	CB	
58	08/01/1999		INT	2X K7 PLANETE CHERIE	5MN	08/01/1999	CB	
59	08/01/1999	IUP LILLE	ETU	LAGUNAGE	2H30	18/01/1999	MB	RDV AVEC MB LE 18/01/99
60	06/01/1999	INRA - RENNES	ENT	RIV DE France - AGR I ENV - POST PED- PLANETE BLEUE - ECONO EAU - PRIN REJET	5MN	25/01/1999	CB	
61	11/01/1999		ETU	EUTROPHISATION CAUSE ET CONSE	2H00	13/01/1999	MB	RDV AVEC MB LE 13/12/99
62	11/01/1999	STE TEC HABITAT	ENT	ORG 98 AEAP	5MN	11/01/1999	SG	
63	08/01/1999	SAFEGE - NANTERRES	ENT	DOC ET POSTERS ASS	5MN	11/01/1999	CB	
64	07/01/1999		INT	GUIDE BELL RIV X3 - ATLAS BASS	5MN	11/01/1999	CB	
65	08/01/1999		INT	EIA 68 X 10	10MN	11/01/1999	CB	

A
N
N
E
X
E
3

N° DE DOSSIERS TIRES AU SORT

3	340	681	972	1343	1642	1952
4	342	685	976	1345	1644	1955
16	344	686	978	1368	1667	1964
17	346	687	982	1377	1671	1965
22	348	715	990	1381	1679	1966
30	358	716	992	1386	1683	1970
31	371	725	998	1392	1687	1985
33	383	726	1004	1396	1688	1987
38	396	727	1009	1403	1692	1989
43	404	728	1019	1407	1696	1992
48	418	746	1028	1417	1700	1997
49	419	749	1032	1420	1701	2002
59	424	753	1038	1422	1703	2007
61	442	769	1049	1433	1704	2013
71	447	771	1058	1441	1705	2014
72	448	772	1067	1445	1707	2019
75	454	781	1075	1447	1742	2021
76	461	783	1077	1449	1750	2022
84	466	793	1092	1451	1751	2057
102	472	798	1094	1463	1752	2061
104	479	821	1097	1468	1753	2072
106	481	824	1104	1473	1760	2073
110	486	826	1110	1476	1763	2077
130	493	827	1118	1477	1767	2079
134	494	829	1120	1484	1779	2089
139	495	833	1121	1496	1793	2092
148	508	845	1128	1502	1800	2095
163	517	851	1162	1508	1801	2097
168	521	853	1166	1516	1808	2101
172	535	862	1167	1519	1811	2105
185	554	867	1170	1521	1812	2110
193	556	893	1173	1532	1822	2124
207	567	899	1182	1545	1833	2127
218	569	905	1186	1552	1841	2134
221	588	907	1188	1554	1847	2138
227	589	908	1203	1559	1849	2152
241	597	915	1206	1570	1861	2158
244	600	924	1211	1578	1862	2163
256	603	930	1215	1579	1865	2172
257	606	931	1218	1582	1868	2174
262	615	935	1221	1591	1878	2176
265	618	945	1248	1602	1882	2182
270	629	946	1267	1607	1898	2193
286	634	947	1268	1609	1901	2207
293	639	956	1269	1618	1902	2213
296	643	957	1282	1620	1914	2225
297	646	958	1283	1622	1915	2241
300	648	960	1293	1625	1917	2248
306	663	961	1298	1626	1924	2250
307	668	962	1309	1630	1927	2258
314	669	963	1310	1633	1929	2259
332	671	964	1311	1634	1936	2263
334	676	970	1319	1635	1944	2265
338	680	971	1338	1640	1950	2280

2282	2629	2951
2301	2633	2952
2302	2637	2963
2317	2643	2976
2322	2646	2980
2324	2666	2983
2340	2670	2985
2358	2674	2987
2362	2676	2990
2368	2686	2992
2369	2691	3011
2373	2698	3028
2378	2699	3038
2379	2704	3039
2380	2722	3041
2384	2723	3045
2385	2732	3057
2386	2735	3084
2389	2739	3098
2394	2745	3104
2395	2747	3108
2410	2753	3116
2416	2758	3123
2423	2759	3127
2427	2764	3146
2432	2781	3149
2438	2800	3154
2443	2820	3162
2444	2827	3166
2447	2834	3172
2450	2836	3185
2473	2838	3192
2480	2848	3198
2481	2851	3200
2485	2852	3209
2490	2859	3210
2493	2874	3222
2497	2875	3226
2502	2878	3227
2511	2881	3244
2516	2883	3246
2518	2891	
2523	2892	
2525	2893	
2526	2894	
2544	2898	
2562	2900	
2563	2906	
2573	2908	
2593	2917	
2602	2919	
2607	2934	
2618	2935	
2620	2944	
2621	2947	
2623	2948	

A
N
N
E
X
E
4

TABLE 9
NOMBRES AU HASARD

	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50
5	13407	62899	78937	90525	25033	56358	78902	47008	72488	57949
	50230	63237	94083	93634	71652	02656	57532	60307	91619	48916
	84980	62458	09703	78397	66179	46982	67619	39254	90763	74056
	22116	33646	17545	31321	65772	86506	09811	82848	92211	51178
	66645	15068	56898	87021	40115	27524	42221	88293	67592	06430
10	26518	39122	96561	56004	50260	68648	85596	83979	09041	62350
	36493	41666	27871	71329	69212	57932	65281	57233	07732	58439
	77402	12994	59892	85581	70823	53338	34405	67080	16568	00854
	83679	97154	40341	84741	08967	73287	94952	59008	95774	44927
	71802	39356	02981	89107	79788	51330	37129	31898	34011	43304
15	57494	72484	22676	44311	15356	05348	03582	66183	68392	86844
	73364	38416	93128	10297	11419	82937	84389	88273	96010	09843
	14499	83965	75403	18002	45068	54257	18085	92625	60911	39137
	40747	03084	07734	88940	88722	85717	73810	79866	84853	68647
	42237	59122	92855	62097	81276	06318	81607	00565	56626	77422
20	32934	60227	58707	44858	36081	79981	01291	68707	45427	82145
	05764	14284	73069	80830	17231	42936	48472	18782	51646	37564
	32706	94879	93188	66049	25988	46656	35365	13800	83745	40141
	22190	27559	95668	53261	21676	98943	43618	42110	93402	93997
	31516	15641	94921	95370	63506	22007	29966	38144	62556	07864
25	26099	65801	69870	84446	58248	21282	56938	54729	67757	68412
	71874	61692	80001	21430	02305	59741	34262	15157	27545	14522
	08774	29689	42245	51903	69179	96682	91819	60812	47631	50609
	37294	92028	56850	83380	05912	29830	37612	15593	73198	99287
	33912	37996	78967	57201	66916	73998	54289	07147	84313	51938
30	63610	61475	26980	23804	54972	72068	19403	53756	04281	98022
	01570	41701	30282	54647	06077	29354	95704	75928	21811	88274
	24159	77787	38973	82178	46802	90245	01805	23906	96559	06785
	92834	52941	88301	22127	23459	40229	74678	21859	98645	72388
	16178	60063	59284	16279	48003	44634	08623	32752	40472	05470
35	81808	32980	80660	98391	62243	19678	39551	18398	36918	43543
	28628	82072	04854	52809	86608	68017	11120	28638	72850	03650
	62249	65757	12273	91261	96983	15082	83851	77682	81728	52157
	84541	99891	01585	96711	29712	02877	70955	59693	26838	96011
	89052	39061	99811	69831	47234	93263	47386	17462	18874	74210

NUMERO	FICHES
1	6
2	56
3	146
4	35
5	48
6	85
7	8
8	61
9	144
10	94
11	97
12	9
13	81
14	38
15	126
16	90
17	76
18	117
19	48
20	121
21	147
22	27
23	114
24	72
25	86
26	18
27	68
28	136
29	133
30	44
31	108
32	77

NUMEROS	FICHES
1	12
2	435
3	365
4	342
5	181
6	451
7	340
8	18
9	58
10	155
11	112
12	15
13	436
14	239
15	28
16	168
17	17
18	463
19	492
20	204
21	454
22	272
23	68
24	372
25	412
26	222
27	7
28	349
29	136
30	85
31	458
32	293
33	350
34	307
35	338
36	62
37	402
38	305
39	271
40	251
41	104
42	129
43	351
44	114
45	198
46	488
47	183
48	113
49	259

50	268
51	230
52	196
53	59
54	126
55	169
56	295
57	432
58	480
59	33
60	422
61	389
62	243
63	274
64	138
65	116
66	219
67	91
68	279
69	228
70	217
71	238
72	41
73	27
74	380
75	309
76	152
77	143
78	64
79	448
80	49
81	38
82	84
83	485
84	26
85	402
86	8
87	110
88	297
89	231
90	4
91	120
92	132
93	179
94	387
95	345

A
N
N
E
X
E
6

EF 00028
NNCDOC BULLETIN D'INFORMATION
MILRESS SUR PLACE ET/OU A DISTANCE
MRECH RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
RQUI QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS
MTPERS MUSEE
BREFOIS -5
MPESUPP ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES
NNBFON N
MTBFON PAS BESOIN
MNTCDOC TELEPHONE, COURRIER
MCUCDOC TRES SYMPA
MCACDOC PLUTOT AGREABLE
MNSDOC O
MATUT ASSOCIATION
ME 26/35
MVSCO >BAC+2

EF 00029
NNCDOC BULLETIN D'INFORMATION
MILRESS SUR PLACE ET/OU A DISTANCE
MRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
RQUI VOUS
BREFOIS 1
MPESUPP ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES
NNBFON N
MTBFON NE LA CONNAISSAIT PAS
MNTCDOC EN SE DEPLACANT
MCUCDOC TRES SYMPA
MCACDOC TRES AGREABLE
MNSDOC O
MATUT ASSOCIATION
ME 26/35
MVSCO >BAC+2

EF 00030
NNCDOC UNIVERSITE OU ECOLE
MILRESS SUR PLACE ET/OU A DISTANCE
MRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
RQUI QUELQU'UN D'AUTRE
MTPERS DEMANDEUR D'ETUDE
BREFOIS -5
MPESUPP ETUDES
NNBFON N
MTBFON PAS BESOIN
MNTCDOC TELEPHONE
MCUCDOC TRES SYMPA
MCACDOC TRES AGREABLE
MNSDOC O
MGGACC DIFFICILE D'AVOIR DIRECTEMENT QUELQU'UN AU TELEPHONE/REPONDEUR
MATUT BET
ME 26/35
MVSCO >BAC+2

EF 00031
NNCDOC BULLETIN D'INFORMATION
MILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
MRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
RQUI QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS
MTPERS CADRE DU TRAVAIL
BREFOIS -5
MPESUPP ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES
NNBFON N
MTBFON PAS BESOIN, JAMAIS SERVI D'INTERNET
MNTCDOC TELEPHONE
MCUCDOC PLUTOT SYMPA
MATUT ADMINISTRATION

E 46/55

F 00032
JNCDOC AUTRE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS 1
RESUPP ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES
JNBFON N
JTCDOC TELEPHONE
JUCDOC PLUTOT SYMPA
JATUT AUTRE
E 46/55
JSCO >BAC+2

F 00033
JNCDOC BULLETIN D'INFORMATION
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS -5
RESUPP ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES
JNBFON N
JBFON NE LA CONNAISSAIT PAS
JTCDOC TELEPHONE, COURRIER
JUCDOC TRES SYMPA
JATUT ENSEIGNANT
E 26/35
JSCO >BAC+2

F 00034
JNCDOC UNIVERSITE OU ECOLE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES SCOLAIRES
QUI VOUS
REFOIS >5
RESUPP ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES
JNBFON O
JLBFON N
JBFON PAS BESOIN
JATUT ENTREPRISE
E 26/35
JSCO >BAC+2

F 00035
JNCDOC PRESSE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS 1
RESUPP DOC AUDIO
JNBFON N
JTCDOC TELEPHONE
JUCDOC PLUTOT SYMPA
JATUT AUTRE
E 46/55
JSCO >BAC+2

F 00036
JNCDOC CHEF DE SERVICE
ILRESS SUR PLACE ET/OU A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS -5
RESUPP ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES
JNBFON N

TBFON JAMAIS SERVI D'INTERNET
NTCDOC TELEPHONE
CUCDOC PLUTOT SYMPA
CACDOC PLUTOT AGREABLE
NSDOC O
ATUT BET
E 26/35
VSCO BAC +2

F 00037
NNCDOC VISITE A L'AGENCE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
TRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
TPERS ASSOCIATION
PESUPP ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES
NNBFON N
TBFON JAMAIS SERVI D'INTERNET
NTCDOC TELEPHONE, COURRIER
CUCDOC PLUTOT SYMPA
ATUT ASSOCIATION
E 46/55
VSCO >BAC+2

F 00038
NNCDOC UNIVERSITE OU ECOLE
ILRESS EXCLUSIVEMENT SUR PLACE
TRECH RECHERCHES SCOLAIRES
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
REFOIS 1
PESUPP DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES
NNBFON N
TBFON JAMAIS SERVI D'INTERNET
NTCDOC EN SE DEPLACANT
CUCDOC TRES SYMPA
CACDOC TRES AGREABLE
NSDOC O
ATUT ADMINISTRATION
E 36/45
VSCO BAC +2

F 00039
NNCDOC UNIVERSITE OU ECOLE
ILRESS SUR PLACE ET/OU A DISTANCE
TRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS -5
PESUPP DOC AUDIO, PLAQUETTES
NNBFON N
TBFON JAMAIS SERVI D'INTERNET
NTCDOC TELEPHONE, FAX
CUCDOC TRES SYMPA
CACDOC TRES AGREABLE
NSDOC O
ATUT ADMINISTRATION
E 36/45
VSCO >BAC+2

F 00040
NNCDOC CHEF DE SERVICE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
TRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS 1
PESUPP OUVRAGES, PLAQUETTES
NNBFON N
NTCDOC FAX, TELEPHONE

UCDOC PLUTOT SYMPA
ACDOC PLUTOT AGREABLE
JSDOC O
ATUT ADMINISTRATION
E 26/35
/SCO BAC +2

F 00041
INCDOC UNIVERSITE OU ECOLE
ILRESS SUR PLACE ET/OU A DISTANCE
PRECH RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES SCOLAIRES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS 1
RESUPP ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES
INBFON N
BFFON NE LA CONNAISSAIT PAS
ITCDOC TELEPHONE
UCDOC TRES SYMPA
ACDOC TRES AGREABLE
JSDOC O
ATUT ETUDIANT
E 46/55
/SCO >BAC+2

F 00042
INCDOC VISITE A L'AGENCE
ILRESS EXCLUSIVEMENT SUR PLACE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS -5
RESUPP ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES
INBFON N
BFFON PAS BESOIN
ITCDOC EN SE DEPLACANT
UCDOC TRES SYMPA
ACDOC PLUTOT AGREABLE
JSDOC O
ATUT ASSOCIATION
E 18/25
/SCO BAC +2

F 00043
INCDOC COLLEGUE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
PERS RESPONSABLE DE SERVICE
REFOIS -5
RESUPP OUVRAGES, PLAQUETTES
INBFON N
BFFON JAMAIS SERVI D'INTERNET
ITCDOC FAX
GACC AVOIR LISTE DES DOCUMENTS DISPONIBLES ET LES CONDITIONS D'ACCES (PRETS, VENTES, PRIX)
ATUT ADMINISTRATION
E 36/45
/SCO BAC

F 00044
INCDOC INTERNET
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS -5
RESUPP ARTICLES DE REVUES
INBFON n

TBFON PAS BESOIN
NTCDOC TELEPHONE
CUCDOC TRES SYMPA
ATUT ADMINISTRATION
E 26/35
VSCO BAC

F 00045
NNCDOC VISITE A L'AGENCE
ILRESS EXCLUSIVEMENT SUR PLACE
PRECH CURIOSITE, RECHERCHES PERSONNELLES
QUI VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE
PPERS ASSOCIATION
REFOIS 1
PESUPP ARTICLES DE REVUES, ETUDES
NNBFON N
NTCDOC EN SE DEPLACANT
CUCDOC PLUTOT SYMPA
CACDOC PLUTOT AGREABLE
NSDOC O
GGACC PASSAGE OBLIGE PAR L'ACCUEIL ENNUYANT
ATUT ASSOCIATION
E +55
VSCO >BAC+2

F 00046
NNCDOC COLLEGUE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
PPERS THEMATICIEN DANS LE DOMAINE EAU
REFOIS -5
PESUPP ETUDES, OUVRAGES
NNBFON O
ILBFON O
PBFON UTILE
NTCDOC TELEPHONE, FAX
CUCDOC TRES SYMPA
ATUT ADMINISTRATION
E 26/35
VSCO >BAC+2

F 00047
NNCDOC PRESSE, UNIVERSITE OU ECOLE
ILRESS EXCLUSIVEMENT SUR PLACE
PRECH RECHERCHES SCOLAIRES, CURIOSITE
QUI QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS
PPERS COLLEGIEN LYCEEN
REFOIS -5
PESUPP CD ROM, DOC AUDIO, OUVRAGES
NNBFON N
PBFON DECOUVRE INTERNET
NTCDOC COURRIER
CUCDOC PLUTOT SYMPA
CACDOC PLUTOT AGREABLE
NSDOC N
ATUT ENSEIGNANT
E 46/55
VSCO BAC +2

F 00048
NNCDOC PRESSE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES SCOLAIRES
QUI VOUS
REFOIS 1
PESUPP ETUDES, PLAQUETTES

NB FON N
VTCDOC TELEPHONE
UCDOC TRES SYMPA
ATUT COLLEGIEN/LYCEEN
E -18
/SCO BEPC

F 00049
NCDOC AUTRE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES SCOLAIRES
QUI VOUS
REFOIS 1
PRESUPP DOC AUDIO
NB FON N
FB FON JAMAIS SERVI D'INTERNET
VTCDOC COURRIER
ATUT ENSEIGNANT
E 46/55
/SCO BAC

F 00050
NCDOC AUTRE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS 1
PRESUPP ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES
NB FON O
ILBFON N
FB FON PAS BESOIN
VTCDOC MAIL, TELEPHONE
UCDOC TRES SYMPA
ATUT ENTREPRISE, ASSOCIATION
E 46/55
/SCO BAC +2

F 00051
NCDOC BULLETIN D'INFORMATION
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES SCOLAIRES
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
FPERS COLLEGIEN LYCEEN
REFOIS 1
PRESUPP CD ROM, PLAQUETTES
NB FON N
VTCDOC COURRIER
ATUT ENSEIGNANT
E 46/55
/SCO >BAC+2

F 00052
NCDOC UNIVERSITE OU ECOLE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
PRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS 1
PRESUPP OUVRAGES, PLAQUETTES
NB FON N
VTCDOC TELEPHONE
UCDOC TRES SYMPA
ATUT ADMINISTRATION
E 26/35
/SCO BAC +2

F 00053
NCDOC AUTRE

ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
TRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
TPERS UTILISATEUR DU CENTRE DE DOC, DEMANDEUR D'ETUDE
REFOIS 1
PESUPP ETUDES, PLAQUETTES
NNBFON N
TBFON NE LA CONNAISSAIT PAS
NTCDCO FAX, COURRIER
ATUT ADMINISTRATION
E 18/25
VSCO BAC +2

F 00054
NNCDCO UNIVERSITE OU ECOLE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
TRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI VOUS
REFOIS -5
PESUPP ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES
NNBFON N
NTCDCO TELEPHONE, FAX
CUCDOC TRES SYMPA
CACDOC PLUTOT AGREABLE
NSDOC O
ATUT ENTREPRISE
E 36/45
VSCO >BAC+2

F 00055
NNCDCO CHEF DE SERVICE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
TRECH RECHERCHES SCOLAIRES
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
TPERS ETUDIANT
REFOIS >5
PESUPP ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES
NNBFON O
ILBFON O
TBFON UTILE
NTCDCO FAX, MAIL, COURRIER
CUCDOC TRES SYMPA
ATUT ADMINISTRATION
E 26/35
VSCO BAC +2

F 00056
NNCDCO AUTRE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
TRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI QUELQU'UN D'AUTRE
TPERS ETUDIANT
REFOIS >5
PESUPP ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES
NNBFON O
ILBFON O
TBFON UTILE
NTCDCO MAIL, TELEPHONE
ATUT AUTRE
E 46/55
VSCO >BAC+2

F 00057
NNCDCO COLLEQUE
ILRESS EXCLUSIVEMENT A DISTANCE
TRECH RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL
QUI QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS

TPERS ELEVE DE PRIMAIRE
REFOIS 1
PESUPP DOC AUDIO
NNBFON N
TBFON JAMAIS SERVI D'INTERNET
NTCDOC COURRIER
ATUT ENSEIGNANT
E 46/55
VSCO BAC

REF	CONNDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF UTILB ON FON
1	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	CADRE DU TRAVAIL	-5	ETUDES,OUVRAGES, PLAQUETTES	0 0
2	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS	ELEVE DE PRIMAIRE, ETUDIANT, ENSEIGNANT, COLLEGIEN LYCEEN	-5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
3	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	MAITRE D'OUVRAGE, COLLECTIVITE LOCALE OU TERRITORIALE	-5	DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	N
4	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE		-5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES,PLAQUETT ES	N
5	PAS DE REPONSE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, OUVRAGES	N
6	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ELEVE DE PRIMAIRE, APPRENTIS	1	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N
7	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	UTILISATEUR DU CENTRE DE DOC	>5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	0 0
8	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	OUVRAGES	N
9	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, PLAQUETTES	N
10	PRESSE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	INGENIEUR,TEC HNICIEN	-5	ETUDES, PLAQUETTES	0 0

EF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
11	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	CURIOSITE	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	N	
12	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	CURIOSITE	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
13	AUTRE	PAS DE REPONSE	RECHERCHES SCOLAIRES		COLLEGIEN LYCEEN		POSTERS		
14	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	1	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
15	CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
16	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM	n	
17	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ENSEIGNANT	1	CD ROM, OUVRAGES, PLAQUETTES	n	
18	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	n	
19	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	OUVRAGES	N	
20	AUTRE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	AUTRE	5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	0	0
21	ADJOINT DE L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	AUTRE	1	PLAQUETTES	0	N
22	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES	VOUS		-5		N	

EF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF	UTILB
23	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	ON	FON
24	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ELEVE DE PRIMAIRE	1	PLAQUETTES	N	
25	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES	N	
26	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES	N	
27	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ELEVE DE PRIMAIRE	-5	PLAQUETTES	N	
28	BULLETIN D'INFORMATION	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	MUSEE	-5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
29	BULLETIN D'INFORMATION	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
30	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	DEMANDEUR D'ETUDE	-5	ETUDES	N	
31	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	CADRE DU TRAVAIL	-5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES	N	
32	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES	N	
33	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
34	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		>5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	O	N

REF	CONNDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
35	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	DOC AUDIO	N	
36	CHEF DE SERVICE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	N	
37	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	ASSOCIATION		ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	N	
38	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE		1	DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
39	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
40	CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
41	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES SCOLAIRES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
42	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
43	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	RESPONSABLE DE SERVICE	-5	OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
44	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES	n	
45	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	CURIOSITE, RECHERCHES PERSONNELLES	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	ASSOCIATION	1	ARTICLES DE REVUES, ETUDES	N	

EF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
46	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	THEMATICIEN DANS LE DOMAINE EAU	-5	ETUDES, OUVRAGES	0	0
47	PRESSE, UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES SCOLAIRES, CURIOSITE	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	COLLEGIEN LYCEEN	-5	CD ROM, DOC AUDIO, OUVRAGES	N	N
48	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	ETUDES, PLAQUETTES	N	N
49	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	DOC AUDIO	N	N
50	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES	0	N
51	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	1	CD ROM, PLAQUETTES	N	N
52	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES, PLAQUETTES	N	N
53	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	UTILISATEUR DU CENTRE DE DOC, DEMANDEUR D'ETUDE	1	ETUDES, PLAQUETTES	N	N
54	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	N
55	CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ETUDIANT	>5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES	0	0
56	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	ETUDIANT	>5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	0	0
57	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	ELEVE DE PRIMAIRE	1	DOC AUDIO	N	N
58	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES	N	N

REF	CONNDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF UTILB ON FON
59	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	AUTRE	-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
60	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	-5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
61	BULLETIN D'INFORMATION, UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	COLLEGIEN LYCEEN	-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
62	UNIVERSITE OU ECOLE, INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	ENSEIGNANT, ETUDIANT	-5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	O O
63	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	AUTRE	-5	ARTICLES DE REVUES	N
64	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES, PLAQUETTES	N
65	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGE	>5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	O N
66	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	CURIOSITE, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL, RECHERCHES PERSONNELLES	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
67	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES	O
68	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	1	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N
69	BULLETIN D'INFORMATION	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	RESPONSABLE DE SERVICE	1	PLAQUETTES	N

REF	CONNDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
70	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	ELEVE DE PRIMAIRE	1	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIOS, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
71	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	CURIOSITE	VOUS		-5	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
72	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	PUBLICS DIVERS	-5	PLAQUETTES	N	
73	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
74	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES	O	N
75	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES, OUVRAGES	N	
76	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL, RECHERCHES PERSONNELLES	VOUS		-5	PLAQUETTES	N	
77	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES	O	N
78	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		>5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
79	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		>5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES, POSTERS	O	O
80	PAS DE REPONSE	PAS DE REPONSE						O	O

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF UTILB ON FON
81	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N
82	BULLETIN D'INFORMATION, INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	CD ROM, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	O O
83	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES, PLAQUETTES	N
84	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	RESPONSABLE DE SERVICE	-5	ETUDES, OUVRAGES	N
85	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES	N
86	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	CADRE DU TRAVAIL	-5	ETUDES, OUVRAGES	N
87	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	INGENIEUR	1	ETUDES	O N
88	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES	N
89	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	DOC AUDIO	N
90	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES	VOUS		1	PLAQUETTES	N
91	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES, PLAQUETTES	N
92	AUTRE AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	UTILISATEUR DU CENTRE DE DOC	1	ETUDES, OUVRAGES	N
93	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE		-5	OUVRAGES, PLAQUETTES	N
94	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	N

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF UTILB ON FON
95	AUTRE AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, PLAQUETTES	O O
96	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	COLLEGE, CLIENT	-5	PLAQUETTES	N
97	COLLEGE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	>5	ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	N
98	BULLETTIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLECTIVITE LOCALE OU TERRITORIALE	1	OUVRAGES	N
99	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	COLLEGE, CADRE DU TRAVAIL	1	ETUDES	N
100	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	ETUDIANT	-5	ETUDES, OUVRAGES	N
101	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGE	-5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
102	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N
103	BULLETTIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	DOC AUDIO, OUVRAGES	N
104	AUTRE AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	ENSEIGNANT, ETUDIANT, ASSOCIATION	-5	OUVRAGES, PLAQUETTES	O
105	BULLETTIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	COMITE SYNDICAL	1	OUVRAGES, PLAQUETTES	N
106	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
107	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ETUDIANT	1	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
108	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	ENTREPRISE	1	ORGANIGRAMME, PLAQUETTES	N	
109	COLLEGE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
110	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	N	
111	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGE, RESPONSABLE DE SERVICE	-5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
112	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
113	COLLEGE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL, RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	ENTREPRISE	1	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES	N	
114	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		>5	ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	N	
115	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, OUVRAGES	N	
116	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	N	

EF CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF UTILB ON FON
117 CHEF DE SERVICE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
118 UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES SCOLAIRES, CURIOSITE	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
119 INTERNET	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		>5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES	0 0
120 CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ETUDIANT	1	PLAQUETTES	N
121 CHEF DE SERVICE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS VOUS,		>5	PLAQUETTES, OUVRAGES	N
122 INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGUE	-5	ETUDES	0 0
123 VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	OUVRAGES	N
124 PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	PLAQUETTES	N
125 BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGUE	-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF	UTILB
								ON	FON
126	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, ETUDES	0	0
127	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	0	0
128	CHEF DE SERVICE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	COLLECTIVITE LOCALE OU TERRITORIALE	-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	0	0
129	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES	N	N
130	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N	N
131	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	PARTICULIER, SYNDICAT	>5	OUVRAGES, PLAQUETTES	N	N
132	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	ETUDES	N	N
133	COLLEGUE, PRESSE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, OUVRAGES	N	N

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
134	COLLEUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	-5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
135	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
136	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, PLAQUETTES	N	
137	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		>5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	O	N
138	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	ELEVE DE PRIMAIRE	1	CD ROM, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
139	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	DEMANDEUR D'ETUDE	-5	CARTES, ETUDES	O	O
140	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
141	COLLEUE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	GROUPE DE TRAVAIL	-5	ETUDES, PLAQUETTES	N	
142	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
143	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, PLAQUETTES	O	O
144	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES	N	
145	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL, RECHERCHES PERSONNELLES	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
146	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
147	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	1	ARTICLES DE REVUES, PLAQUETTES	N	
148	CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	ASSOCIATION, UTILISATEUR DU CENTRE DE DOC	>5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
149	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES	N	
150	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	CURIOSITE RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL,	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	DEMANDEUR D'ETUDE	>5	ETUDES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
151	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	ETUDIANT	-5	ETUDES, DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
152	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	ETUDES, PLAQUETTES	N	
153	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	ETUDES, PLAQUETTES	N	
154	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS	CADRE DU TRAVAIL	-5	ETUDES	N	
155	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	O	N

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
156	AUTRE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL, RECHERCHES PERSONNELLES	VOUS		>5	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	0	0
157	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	DOC AUDIO, OUVRAGES	N	
158	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
159	BULLETTIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES, PLAQUETTES	N	
160	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
161	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES	N	
162	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, ETUDES	0	0
163	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	CURIOSITE	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES	N	
164	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	UTILISATEUR DU CENTRE DE DOC	1	OUVRAGES	N	
165	INTERNET	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES, PLAQUETTES	N	
166	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, PLAQUETTES	N	
167	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES	N	
168	AUTRE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGIEN LYCEEN	1	DOC AUDIO	N	

REF	CONNCDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF UTILB ON FON
169	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	CURIOSITE, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL, RECHERCHES PERSONNELLES	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	PARTICULIER, RESPONSABLE DE SERVICE	>5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N
170	COLLEGUE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, DOC AUDIO, OUVRAGES	N
171	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	COLLEGUE	1	ETUDES, PLAQUETTES	N
172	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	OUVRAGES, PLAQUETTES	N
173	COLLEGUE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES	N
174	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N
175	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		>5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	O O O
176	CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	CLIENT	1	ETUDES	N
177	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES	O O O
178	INTERNET	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	DOC AUDIO	O O O

REF	CONNDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBRE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
179	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	PUBLICS DIVERS	-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, ETUDES, PLAQUETTES	N	
180	COLLEGUE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES, OUVRAGES	N	
181	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
182	AUTRE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	ELEVE DE PRIMAIRE	1	DOC AUDIO, PLAQUETTES	N	
183	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	N	
184	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	OUVRAGES	N	
185	PRESSE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		1	ETUDES, PLAQUETTES	N	
186	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
187	CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	INGENIEUR	-5	ARTICLES DE REVUES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
188	COLLEGUE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE	CLIENT	1	OUVRAGES	N	
189	AUTRE	BULLETIN D'INFORMATION, EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	ELEVE DE PRIMAIRE	-5	ARTICLES DE REVUES, CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	N	
190	AUTRE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	PLAQUETTES	O	N
191	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	N	

REF	CONNDOC	UTILRESS	BUTRECH	PRQUI	AUTPERS	NBKE FOIS	TYPESUPP	NBF ON	UTILB FON
192	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS, QUELQU'UN D'AUTRE	COLLEGE	-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES	0	
193	COLLEGE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
194	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	COLLEGE	>5	CD ROM, DOC AUDIO, ETUDES, PLAQUETTES	N	
195	VISITE A L'AGENCE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	ETUDES, OUVRAGES, PLAQUETTES,	N	
196	VISITE A L'AGENCE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ARTICLES DE REVUES, ETUDES, PLAQUETTES	N	
197	UNIVERSITE OU ECOLE	SUR PLACE ET/OU A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	ETUDES	N	
198	BULLETIN D'INFORMATION	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES SCOLAIRES	QUELQU'UN D'AUTRE	ELEVE DE PRIMAIRE	1	DOC AUDIO, OUVRAGES	N	
199	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		1	CD ROM, DOC AUDIO, OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
200	CHEF DE SERVICE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	QUELQU'UN D'AUTRE, VOUS	AUTRE	>5	ETUDES, PLAQUETTES		N
201	COLLEGE	EXCLUSIVEMENT SUR PLACE	RECHERCHES PERSONNELLES, RECHERCHES LIEES AU TRAVAIL	VOUS		-5	OUVRAGES, PLAQUETTES	N	
202	UNIVERSITE OU ECOLE	EXCLUSIVEMENT A DISTANCE	RECHERCHES SCOLAIRES	VOUS		-5	ETUDES, PLAQUETTES	N	

EF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
1 UTILE		TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			ACCES INTERNET, TRAVAIL INFORMATIQU E POUR SAISIE D'INFOS	BET	18/25	>BAC+2
2	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O	N		N	BET	26/35	>BAC+2
3	PAS BESOIN	TELEPHONE	TRES SYMPA						AUTRE	26/35	>BAC+2
4	JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX	PLUTOT SYMPA						BET	26/35	>BAC+2
5		TELEPHONE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE			CONSULTER SANS RENDEZ- VOUS		BET	36/45	>BAC+2
6	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA						ENSEIGNANT,ENT REPRISE	36/45	>BAC+2
7 UTILE		TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA	TRES AGREABLE					ADMINISTRATION	36/45	>BAC+2
8		TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
9	PAS BESOIN	TELEPHONE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O		PARFAIT OBTENIR PLUS FACILEMENT DE LA DOC PAR TELEPHONE		ADMINISTRATION	26/35	BAC +2
10 UTILE		TELEPHONE , MAIL	PLUTOT SYMPA						BET	55	>BAC+2

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
11	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER				N		N		COLLEGIEN/LYCE EN	-18	
12	JAMAIS SERVI D'INTERNET									AUTRE	55	AUTRE
13	JAMAIS SERVI D'INTERNET									ENSEIGNANT		
14	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER								ENSEIGNANT	26/35	>BAC+2
15	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA							AUTRE	26/35	>BAC+2
16	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER	PLUTOT SYMPA							ENSEIGNANT	26/35	>BAC+2
17	PAS BESOIN	TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT AGREABLE			0				AUTRE	18/25	>BAC+2
18	PAS BESOIN	TELEPHONE	TRES SYMPA							ENSEIGNANT	36/45	>BAC+2
19	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER								ENSEIGNANT	18/25	>BAC+2
20	UTILE	TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT AGREABLE			0		PLUS DE FACILITER POUR CONTACTER PAER TELEPHONE		SYNDICAT	18/25	>BAC+2
21		TELEPHONE	TRES SYMPA							ADMINISTRATION, ASSOCIATION	55	>BAC+2
22		COURRIER, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA							ENSEIGNANT	55	>BAC+2

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
					C	DOC	DOC					
23		PAS BESOIN	COURRIER							ASSOCIATION	36/45	BAC +2
24			TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA						ENSEIGNANT	46/55	BAC
25			COURRIER	PLUTOT SYMPA						ENTREPRISE	36/45	>BAC+2
26		DECOUVRE INTERNET	FAX							ADMINISTRATION	46/55	>BAC+2
27		JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER							ENSEIGNANT	46/55	BAC +2
28		PAS BESOIN	TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	0				ASSOCIATION	26/35	>BAC+2
29		NE LA CONNAISSAI T PAS	EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	0				ASSOCIATION	26/35	>BAC+2
30		PAS BESOIN	TELEPHONE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	0		DIFFICILE D'AVOIR DIRECTEMENT QUELQU'UN AU TELEPHONE/REP ONDEUR		BET	26/35	>BAC+2
31		PAS BESOIN, JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						ADMINISTRATION	46/55	
32			TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						AUTRE	46/55	>BAC+2
33		NE LA CONNAISSAI T PAS	TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA						ENSEIGNANT	26/35	>BAC+2
34		PAS BESOIN								ENTREPRISE	26/35	>BAC+2

REF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
35		TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						AUTRE	46/55	>BAC+2
36	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE					BET	26/35	BAC +2
37	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT SYMPA						ASSOCIATION	46/55	>BAC+2
38	JAMAIS SERVI D'INTERNET	EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE					ADMINISTRATION	36/45	BAC +2
39	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA	TRES AGREABLE					ADMINISTRATION	36/45	>BAC+2
40		FAX, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE					ADMINISTRATION	26/35	BAC +2
41	NE LA CONNAISSAI T PAS	TELEPHONE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE					ETUDIANT	46/55	>BAC+2
42	PAS BESOIN	EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE					ASSOCIATION	18/25	BAC +2
43	JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX					AVOIR LISTE DES DOCUMENTS DISPONIBLES ET LES CONDITIONS D'ACCES (PRETS, VENTES, PRIX)		ADMINISTRATION	36/45	BAC
44	PAS BESOIN	TELEPHONE	TRES SYMPA						ADMINISTRATION	26/35	BAC
45		EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE			PASSAGE OBLIGE PAR L'ACCUEIL ENNUYANT		ASSOCIATION		55 >BAC+2

REF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
46 UTILE		TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA					ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
47	DECOUVRE INTERNET	COURRIER	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	N			ENSEIGNANT COLLEGIEN/LYCE EN	46/55	BAC +2
48	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA						-18 BEPC	
49		COURRIER						ENSEIGNANT	46/55	BAC
50	PAS BESOIN	MAIL, TELEPHONE	TRES SYMPA					ENTREPRISE, ASSOCIATION	46/55	BAC +2
51		COURRIER	TRES SYMPA					ENSEIGNANT	46/55	>BAC+2
52		TELEPHONE						ADMINISTRATION	26/35	BAC +2
53	NE LA CONNAISSAI T PAS	FAX, COURRIER						ADMINISTRATION	18/25	BAC +2
54		TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			ENTREPRISE	36/45	>BAC+2
55 UTILE		FAX, MAIL, COURRIER	TRES SYMPA					ADMINISTRATION	26/35	BAC +2
56 UTILE	JAMAIS SERVI D'INTERNET	MAIL, TELEPHONE						AUTRE	46/55	>BAC+2
57		COURRIER						ENSEIGNANT	46/55	BAC
58		EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O			BET	26/35	BAC +2

REF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
				C	DOC	DOC					
59	JAMAIS SERVI D'INTERNET	EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				ADMINISTRATION	46/55	BAC
60		COURRIER, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						AUTRE	36/45	
61		TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA						ENSEIGNANT	46/55	>BAC+2
62	UTILE	MAIL, COURRIER							ADMINISTRATION	18/25	BAC +2
63	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER, EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				ASSOCIATION	46/55	BEPC
64	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						ADMINISTRATION	18/25	BAC +2
65	PAS BESOIN		PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE					ADMINISTRATION	36/45	BAC +2
66		TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
67	UTILE	FAX, TELEPHONE							BET	26/35	>BAC+2
68									ENSEIGNANT	36/45	>BAC+2
69	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						AUTRE	46/55	BAC

EF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONSPCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
70		COURRIER				AVOIR RENSEIGNEMENT S SUR BASE FONTAINE		ENSEIGNANT	36/45	BAC +2
71	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , COURRIER						AUTRE	36/45	>BAC+2
72	PAS BESOIN	VARIABLE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	N			ENTREPRISE	36/45	>BAC+2
73	PAS BESOIN	TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT SYMPA					ETUDIANT	18/25	BAC
74	PAS BESOIN	TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT SYMPA					ETUDIANT	18/25	>BAC+2
75		TELEPHONE	PLUTOT SYMPA					ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
76	PAS BESOIN	EN SE DEPLACANT, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			AUTRE	18/25	>BAC+2
77	PAS BESOIN	EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			ENTREPRISE	46/55	BAC +2
78	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			ADMINISTRATION	46/55	>BAC+2
79 UTILE		TELEPHONE , MAIL	TRES SYMPA					ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
80 UTILE		TELEPHONE	TRES SYMPA					ENSEIGNANT	55	>BAC+2

EF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
81		EN SE DEPLACANT TELEPHONE , MAIL, COURRIER	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O			BET	46/55	>BAC+2
82 UTILE	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA					ADMINISTRATION	46/55	>BAC+2
83	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA			CENTRE DE DOC. difficilement joignable		BET	26/35	>BAC+2
84	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA					ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
85	JAMAIS SERVI D'INTERNET	EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE						BAC +2
86	JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX, TELEPHONE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE				ADMINISTRATION	36/45	>BAC+2
87		TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA					ENTREPRISE	46/55	>BAC+2
88		TELEPHONE	TRES SYMPA					BET	36/45	>BAC+2
89	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA					ADMINISTRATION	46/55	>BAC+2
90		COURRIER						ASSOCIATION	55	>BAC+2
91		COURRIER						AUTRE	26/35	>BAC+2
92	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA					AUTRE	46/55	BAC +2
93	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA					ADMINISTRATION	36/45	BAC +2
94	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER						ETUDIANT	18/25	BAC +2

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOGACDU	CUN	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
95	SANS INTERET POUR SES RECHERCHES		COURRIER, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						ADMINISTRATION	46/55	>BAC+2
96		JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX	TRES SYMPA						ENTREPRISE	46/55	>BAC+2
97			MAIL	PLUTOT SYMPA						ENSEIGNANT	36/45	>BAC+2
98		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						ADMINISTRATION	46/55	BAC
99			TELEPHONE , MAIL	PLUTOT SYMPA						AUTRE	18/25	>BAC+2
100		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE		O			ADMINISTRATION	55	
101			TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE		O			ASSOCIATION	26/35	>BAC+2
102										ENTREPRISE	46/55	>BAC+2
103		JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX, COURRIER	TRES SYMPA						ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
104		MICRO PAS EQUIPE	TELEPHONE	TRES SYMPA						ADMINISTRATION	36/45	BAC
105			TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT SYMPA						ADMINISTRATION	46/55	BEPC
106			TELEPHONE	PLUTOT SYMPA	TRES AGREABLE		O			ETUDIANT	18/25	BAC +2

EF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
107	NE LA CONNAISSAI T PAS	TELEPHONE TRES , COURRIER SYMPA FAX, COURRIER								ETUDIANT	18/25	>BAC+2
108	NE LA CONNAISSAI T PAS									ENTREPRISE	46/55	>BAC+2
109		TELEPHONE SYMPA	TRES AGREABLE			O				AUTRE	18/25	BAC +2
110		MAIL								ETUDIANT	26/35	>BAC+2
111		MAIL, TELEPHONE SYMPA	PLUTOT AGREABLE			O				ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
112		TELEPHONE , EN SE DEPLACANT SYMPA	TRES AGREABLE			O				ADMINISTRATION	26/35	BAC +2
113	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE PLUTOT , FAX SYMPA								ETUDIANT	18/25	BAC
114	NE LA CONNAISSAI T PAS	FAX, TELEPHONE SYMPA								ENTREPRISE	36/45	>BAC+2
115		EN SE DEPLACANT, PLUTOT TELEPHONE SYMPA	PLUTOT AGREABLE			N				BET	36/45	>BAC+2
116		EN SE DEPLACANT SYMPA	PLUTOT AGREABLE			O		CASSETTES TROP SOUVENT EPUISES		BET	36/45	>BAC+2

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
117			EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	N	PAS DE RECH ERCH ES VRAIM ENT SPECI FIQUE S			AUTRE	26/35	>BAC+2
118		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , COURRIER, EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			PLUS DE TABLES DE TRAVAIL	ETUDIANT	18/25	BAC +2
119	UTILE		MAIL, FAX	PLUTOT SYMPA	PEU SYMPA	O				ETUDIANT	18/25	>BAC+2
120		JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX, TELEPHONE	TRES SYMPA						ETUDIANT	18/25	BAC +2
121			MAIL, EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				BET	26/35	>BAC+2
122	UTILE		MAIL, COURRIER							ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
123			TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA						ASSOCIATION	26/35	>BAC+2
124										ETUDIANT	18/25	>BAC+2
125		NE LA CONNAISSAI T PAS	TELEPHONE , COURRIER							ASSOCIATION	26/35	>BAC+2

EF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC TELEPHONE , MAIL	ACCUCDOC TRES SYMPA	LOCACDO CONS PCON		SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
				DOC	DOC					
126 UTILE								ETUDIANT	18/25	>BAC+2
127 UTILE		FAX, EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	0	ENRICHIR BASE FONTAINE EN DONNEES INDUSTRIELLES ET HYDROGEOLOGI QUES	CONSULTATI ON DES CD ROM ENCORE TROP RARE- PEUT ETRE AJOUTER D'AUTRES PC	ENTREPRISE	18/25	>BAC+2
PEU PRATIQUE : PAS DE BIBLIOTHEQUE EN ARBORESCENCE- DESCRIPTEURS TROP SOMMAIRES-PAS DE RESUMES DE DES OUVRAGES		EN SE DEPLACANT, PLUTOT TELEPHONE	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	0			ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
129	NE LA CONNAISSAI T PAS	COURRIER, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA					BET	26/35	>BAC+2
130	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER						ENSEIGNANT	26/35	>BAC+2
31	JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX, COURRIER	PLUTOT SYMPA					ADMINISTRATION	18/25	>BAC+2
32	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE						ETUDIANT	18/25	>BAC+2
33	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX, EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	0			ENTREPRISE	36/45	>BAC+2

EF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
134	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA						ASSOCIATION	18/25	>BAC+2
135		TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				ADMINISTRATION	46/55	BAC
136		TELEPHONE	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				ADMINISTRATION	36/45	>BAC+2
137	PAS BESOIN	FAX, MAIL	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O	CHERCHER SEUL DES REFERENCES SANS PASSER PAR UNE DOCUMENTALIST E	PLUS DE CHAUFFAGE L'HIVER		ENTREPRISE	18/25	>BAC+2
138	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA		O				ASSOCIATION	26/35	BAC
139 UTILE											
140									ADMINISTRATION	36/45	>BAC+2
141	NE LA CONNAISSAI T PAS	MAIL, TELEPHONE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
142		TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA						ETUDIANT	18/25	BAC +2
143 UTILE		TELEPHONE	TRES SYMPA						ADMINISTRATION	26/35	BAC +2
144		EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
145		FAX, TELEPHONE	TRES SYMPA						ENTREPRISE	55	>BAC+2

REF INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
146		COURRIER						ENSEIGNANT	36/45	>BAC+2
147	NE LA CONNAISSAI T PAS	FAX, TELEPHONE	TRES SYMPA					AUTRE	36/45	BAC
148	NE LA CONNAISSAI T PAS	TELEPHONE , MAIL, FAX, COURRIER	PLUTOT SYMPA					ASSOCIATION	18/25	>BAC+2
149	NE LA CONNAISSAI T PAS	TELEPHONE	TRES SYMPA					AUTRE	26/35	BAC +2
150		EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	N			ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
151	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER						ENTREPRISE	46/55	>BAC+2
152	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA					ETUDIANT	-18	BEPC
153	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA					ETUDIANT	18/25	BAC +2
154		FAX, TELEPHONE	TRES SYMPA					BET	46/55	>BAC+2
155	PAS BESOIN	COURRIER, FAX, TELEPHONE	TRES SYMPA					ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
					C	DOC	DOC					
156	UTILE		TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				AUTRE	26/35	>BAC+2
157			TELEPHONE	TRES SYMPA					DEVELOPPEM ENT DE L'OUTIL	AUTRE	18/25	BAC +2
158			EN SE DEPLACANT, COURRIER	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O		RECHERCHE DE DOC PAR MINTEL OU PAR INTERNET	RECHERCHES DE DOC	ASSOCIATION	26/35	BAC +2
159			TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						ASSOCIATION	26/35	>BAC+2
160		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA						ADMINISTRATION	36/45	>BAC+2
161			TELEPHONE , FAX MAIL, COURRIER	PLUTOT SYMPA						ADMINISTRATION	36/45	BEPC
162	UTILE									ASSOCIATION	26/35	BAC +2
163			EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
164			TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT SYMPA						ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
165			TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				BET	26/35	>BAC+2
166			TELEPHONE	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
167			COURRIER							ENTREPRISE	46/55	>BAC+2
168		JAMAIS SERVI D'INTERNET	EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			PETITE SALLE POUR RECEVOIR GROUPES	ENSEIGNANT	46/55	>BAC+2

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCCDOC	LOCACDO	CONSPCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
					C	DOC	DOC				
169		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O		PLUS D'ESPACE DE TRAVAIL , PLUS GRANDES TABLES POUR ETALER DOC	ADMINISTRATION	26/35	BAC +2
170		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O			ENSEIGNANT	36/45	>BAC+2
171		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX, EN SE DEPLACANT	PEU SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
172			TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA					ASSOCIATION	36/45	BAC +2
173		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O			BET	26/35	>BAC+2
174		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA					ADMINISTRATION	36/45	>BAC+2
175 UTILE			TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O		PLUS D'ESPACE	BET	26/35	>BAC+2
176			TELEPHONE , FAX	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE				ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
177 UTILE			MAIL	PLUTOT SYMPA					ETUDIANT	26/35	>BAC+2
178 UTILE			MAIL	TRES SYMPA					BET	26/35	>BAC+2

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
						DOC	DOC					
179	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE		O				ASSOCIATION	46/55	BEPC
180	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , MAIL	TRES SYMPA	TRES AGREABLE		O				ETUDIANT	18/25	>BAC+2
181	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER								ENSEIGNANT	36/45	BAC
182	JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER								ENSEIGNANT	36/45	BAC
183	JAMAIS SERVI D'INTERNET	FAX								ENTREPRISE	46/55	>BAC+2
184	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , MAIL	PLUTOT SYMPA							AUTRE	46/55	BAC +2
185	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , MAIL	PLUTOT SYMPA							ETUDIANT	18/25	>BAC+2
186	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE		O				AUTRE	18/25	>BAC+2
187	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA							ENTREPRISE	36/45	BAC +2
188	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	TRES SYMPA							BET	26/35	>BAC+2
189	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , COURRIER	TRES SYMPA							ENSEIGNANT	46/55	>BAC+2
190	PAS BESOIN JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE	PLUTOT SYMPA							ASSOCIATION	36/45	>BAC+2
191	JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , FAX	TRES SYMPA							ADMINISTRATION	18/25	BAC

REF	INTBFON	PUTBFON	CONTCDOC	ACCUCDOC	LOCACDO	CONS	PCON	SUGGACC	SUGGAME	STATUT	AGE	NIVSCO
					C	DOC	DOC					
192		PAS BESOIN	MAIL, TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				ENTREPRISE	36/45	>BAC+2
193			TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O		PRET DES ETUDES REGIONALES		ENTREPRISE	26/35	>BAC+2
194		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				AUTRE	36/45	>BAC+2
195		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	O				ADMINISTRATION	26/35	>BAC+2
196			EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	TRES AGREABLE	N	PAS BESOI N			ENTREPRISE	36/45	>BAC+2
197			TELEPHONE , EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				ENTREPRISE	18/25	>BAC+2
198		JAMAIS SERVI D'INTERNET	COURRIER	PLUTOT SYMPA	PLUTOT AGREABLE					ENSEIGNANT	46/55	AUTRE
199			COURRIER							ENSEIGNANT	18/25	>BAC+2
200			FAX, TELEPHONE	PLUTOT SYMPA						ENTREPRISE	36/45	BAC
201		JAMAIS SERVI D'INTERNET	EN SE DEPLACANT	TRES SYMPA	PLUTOT AGREABLE	O				ASSOCIATION	18/25	BAC +2
202		JAMAIS SERVI D'INTERNET	TELEPHONE , COURRIER	PLUTOT SYMPA						AUTRE	26/35	>BAC+2

RECHERCHES DOCUMENTAIRES

INTERNE

Nom :

Date demande :

Date souhaitée :

Date effective :

Temps consacré :

OBJET :

EXTERNE

Nom :

Adresse :

Tél. :

Fax :

Date demande :

Date souhaitée :

Date effective :

Temps consacré :

A
N
N
E
X
E
9



La base documentaire
des Agences de l'Eau et
du Ministère de l'Environnement

Expressions
et familles de
mots

Dates

Combinaisons
de termes,
expressions
et dates

Guide d'interrogation

EXPRESSIONS ET FAMILLES DE MOTS

Vous recherchez	une référence contenant une expression précise
<i>Pour cela</i>	<i>encadrez votre expression par des guillemets</i>
Exemple	Effets bactéricides
Résultat	Toutes les références qui contiennent exactement Effets bactéricides

Vous recherchez	une référence à partir d'une famille de mots
<i>Pour cela</i>	<i>Tapez les premières lettres du mot</i>
Exemple	bactéri
Résultat	Toutes les références qui contiennent des mots dont la racine est bactéri- (bactérie, bactériologie, bactéricide...)

DATES

Le format de saisie des dates est AAAA MM JJ

Vous recherchez	sur une date précise
Format de saisie	AAAA/MM/JJ
Exemple	1996/10/29
Résultat	Le(s) texte(s) édités le 29 octobre 1996

Vous recherchez	sur une période d'un mois
Format de saisie	AAAA/MM
Exemple	1996/10
Résultat	Le(s) texte(s) édités en octobre 1996

Vous recherchez	sur une période d'un an
Format de saisie	AAAA
Exemple	1996
RÉSultat	Le(s) texte(s) édités en 1996



Retour



La base documentaire
des Agences de l'Eau et
du Ministère de l'Environnement

RECHERCHE LIBRE

Exemples :

Des références sur le plomb dans l'eau : **QUALITE DE L'EAU "et" PLOMB**

Des références sur l'eau potable et des références sur le plomb : **QUALITE DE L'EAU "ou" PLOMB**

Tapez les ET ou OU entre guillemets, et pour plus d'informations, voir le [Guide d'Interrogation](#)

Votre recherche libre :

Rechercher

Effacer

[Retour sommaire general](#)

RECHERCHE GUIDEE

Utilisez les exemples ci-dessus(recherche libre)

Titre :

Auteurs :

Date :

Source :

Mots-clés :

Rechercher

Nouvelle recherche

Options de la recherche guidée :

Liez les champs avec :

ET

OU

[Retour sommaire general](#)

Résumé

Ce rapport a pour objet une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs externes du centre de documentation de l'Agence de l'Eau Artois-Picardie de Douai, afin de cerner au mieux leurs attentes et besoins et d'améliorer ainsi la qualité des services rendus.

La création d'un questionnaire, l'exploitation de ses résultats à l'aide de statistiques permettra de répondre à ces questions mais aussi à la chef documentaliste, Mme Monique Cordonnier de prendre en considération leurs suggestions, et si besoin est, d'envisager des modifications dans l'organisation du service.

Mots-clefs : documentation-recherche documentaire-utilisateur-besoin-attente-enquête-satisfaction-statistique

Critiques

En définitive, il apparaît que le croisement des données statistiques recueillies, aurait permis d'obtenir des résultats plus précis et de différencier les besoins spécifiques aux différents publics.
(le plus gros problème de dépouillement qui s'est posé, est apparu à la question 7, concernant le type de supports que les utilisateurs utilisaient le plus souvent)

De ce fait, les paramètres considérés, sont d'ordre général et non pas spécifiques.