



HAL
open science

Cabinet Rambaud-Martel - Paris : étude sur les besoins et les attentes des usagers du centre de documentation

Grégory Schaub

► **To cite this version:**

Grégory Schaub. Cabinet Rambaud-Martel - Paris : étude sur les besoins et les attentes des usagers du centre de documentation. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01706579

HAL Id: dumas-01706579

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01706579>

Submitted on 12 Feb 2018

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

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

Grégory SCHAUB

MAITRISE EN
Sciences de l'information et de la documentation

Rapport de stage

Stage effectué du 3 juillet au 3 septembre 2000

au

Cabinet Rambaud-Martel
25 Boulevard de l'Amiral Bruix
75016 Paris

Sous la direction de :

Monsieur Dominique Cotte, responsable universitaire
Monsieur Laurent Thibault, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Septembre 2000
le 19 septembre 2000



2001*1768

REMERCIEMENT

Je tiens à remercier le cabinet Rambaud-Martel de m' avoir accueilli en son sein durant ce stage.

Je remercie tout particulièrement Madame Françoise Mertz et les documentalistes du cabinet, Laurent Thibault et Lucie Debard pour leur aide et leurs conseils avisés.

Mes remerciements vont aussi à tous les avocats et stagiaires en droit du cabinet Rambaud-Martel qui ont bien voulu participer à mon enquête et répondre à mes interrogations.

Enfin je remercie mon responsable universitaire, Mr Dominique Cotte, pour son soutien et ses conseils.

SOMMAIRE

Introduction	Page 1
I) Présentation générale	Pages 2 à 6
1) Le cabinet Rambaud-Martel	Pages 2-3
1.1) Historique du cabinet Rambaud-Martel	Page 2
1.2) Organisation interne	Pages 2-3
2) Le centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel	Pages 3 à 6
2.1) Présentation	Pages 4-5
2.2) Les différentes « tâches » des documentalistes	Pages 5-6
II) La mission	Pages 7 à 13
1) L'objectif de la mission	Page 7
2) La méthode employée pour la réalisation de l'étude	Pages 8 à 11
2.1) Le choix de la technique d'enquête	Page 8
2.2) La méthode employée pour la réalisation du questionnaire	Pages 8 à 11
2.2.1) Les étapes préalables à la conception du questionnaire	Pages 8-9
2.2.2) La méthode employée pour la conception du questionnaire	Pages 9 à 11
2.2.3) La méthode employée pour le dépouillement et le traitement des réponses	Page 11

3) Les erreurs commises et les problèmes rencontrés	Pages 12-13
3.1) Les erreurs commises	Page 12
3.2) Les problèmes rencontrés	Page 13
III) Analyse des résultats de l'enquête	Pages 13 à 25
1)Préambule	Pages 13-14
2)Analyse descriptive des résultats	Pages 14 à 24
2.1) Les usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel	Pages 14-15
2.2) Les usages et les pratiques documentaires des usagers	Pages 15 à 20
2.3) Les attentes des usagers envers le centre de documentation	Pages 20-22
2.4) Les besoins et attentes des « usagers avocats » en terme d'informatisation	Pages 22-23
3) Les conclusions de l'enquête	Pages 23 à 25
Conclusion	Page 26
Bibliographie commentée	Pages 27-28
Annexes	Pages I à XLIII
Annexe 1 : Le questionnaire	Pages I à X
Annexe 2 : Les tableaux statistiques	Pages XI à XLIII

Introduction

Le juriste est par nécessité, gros consommateur de documentation. Sa science plus qu'aucune autre, est partielle et périssable. Il lui est évidemment impossible de connaître tout le droit en vigueur et il est parfois amené à traiter de questions dont il ignorait tout quand elles lui ont été posées.

Ainsi les avocats du cabinet Rambaud-Martel, sont, de par leur profession, en recherche quasi permanente d'informations et sont donc tous usagers du centre de documentation juridique du cabinet. Celui se positionne comme un véritable prestataire de service dont les clients sont ses usagers. Depuis plusieurs années les documentalistes y oeuvrant, réfléchissent à un projet d'informatisation de certaines données internes au cabinet. Projet qui se place dans leur souci constant de satisfaire leurs usagers en répondant à leurs besoins et leurs attentes.

Dans le cadre de ce projet d'informatisation les documentalistes du cabinet m'ont proposé initialement de réaliser lors de mon stage une étude portant sur les besoins et les attentes des usagers du centre de documentation en matière d'informatisation.

Hors comme je l'indique dans le corps de ce rapport de stage, j'ai préféré insérer cette étude au sein d'une étude plus large. J'allais chercher non seulement à savoir quels étaient les besoins et les attentes des usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel, en matière d'informatisation, mais mon étude allait aussi porter sur les usagers eux-mêmes, sur leurs pratiques et usages documentaires ainsi que sur leurs attentes envers le centre de documentation. Cette mission a été effectuée en complémentaire avec celle menée par Hélène Baussard, (étudiante en maîtrise de sciences de l'information et de la documentation à l'université Charles de Gaulle, Lille3) qui a, elle, réalisé~~e~~ durant son stage et dans le même cadre, une étude sur un logiciel de gestion électronique de document afin d'en tester les potentialités.

Après avoir présenté dans une première partie le cabinet Rambaud-Martel et son centre de documentation, nous étudierons plus particulièrement l'objectif de la mission de ce stage, la méthode employée pour la réalisation de l'étude ici présente ainsi que les erreurs commises et les problèmes rencontrés. Enfin dans une troisième partie nous effectuerons une analyse descriptive des résultats et nous essayerons d'en tirer des conclusions.

I) Présentation générale de l'entreprise

1) Le cabinet Rambaud-Martel

1.1) L'historique

Nous pouvons faire remonter l'histoire du cabinet Rambaud-Martel en 1925. A cette époque Monsieur et Madame Henri Rambaud créent un cabinet d'avocat que vont rejoindre Jean-François Rambaud, leur fils, et Jean-Pierre Martel, respectivement en 1952 et 1967 en qualité de collaborateur puis d'associé. En 1970, ce cabinet décide de se regrouper avec une dizaine d'autres pour fonder ce qui sera la plus grande structure d'avocat de l'époque connue sous l'appellation de "L'avenue Lamballe" en référence à l'avenue où elle prend ses quartiers. Quelques années plus tard, n'ayant finalement pas trouvé dans ce cadre les éléments favorisant la stratégie qu'ils avaient défini, Jean-François Rambaud et Jean-Pierre Martel accompagnés de leurs collaborateurs quittent cette structure pour fonder un autre style de cabinet d'avocat. C'est ainsi que naît en 1977 la SCP (Société Civile Professionnelle) Rambaud-Martel. A partir de là, ils développent un cabinet voué à répondre aux besoins juridiques des entreprises. Actuellement en pleine expansion, le cabinet Rambaud-Martel a rapidement su s'enrichir de spécialités fortes comme dans le domaine des travaux publics et de la construction par exemple, et le succès de ses pères fondateurs dans de grands dossiers financiers et contentieux a beaucoup contribué à sa notoriété et à sa réputation de sérieux et d'efficacité.

1.2)L'organisation interne

Aujourd'hui après 23 ans d'existence, et installé, depuis deux ans, au deuxième, troisième et quatrième étage d'un immeuble moderne, dans le 16ème arrondissement de Paris, au 25 Boulevard de l'Amiral Bruix, le cabinet Rambaud-Martel compte plus de cent personnes dont 27 avocats associés et 43 avocats collaborateurs.

La stratégie organisationnelle du cabinet repose sur une politique d'association rapide lui permettant de conserver les collaborateurs qu'il souhaite garder en son sein. Ainsi chaque associé supervise de un à trois collaborateurs qui ont vocation à travailler avec lui en particulier, ce qui ne les empêche cependant pas d'être sollicités par d'autres associés ;

l'intégration se fait en moyenne tous les deux ans après 5 ou 6 ans de présence dans le cabinet.

Tous les avocats du cabinet, tout en étant d'excellents juristes généralistes, possèdent tous la maîtrise d'une spécialisation (droit financier, droit boursier...) d'où une grande polyvalence des avocats et par la même du cabinet. C'est sans doute à cause de cette polyvalence que le cabinet a choisi de ne pas se constituer en départements isolés.

Les domaines de spécialisations du cabinet Rambaud-Martel sont aussi nombreux que variés; nous pouvons en dénombrer quatorze:

- ✓ Droit des sociétés, bourse et finance
- ✓ Droit public économique
- ✓ Contentieux, arbitrage et médiation
- ✓ Concurrence et concentrations
- ✓ Droit communautaire et international privé
- ✓ Droit pénal des affaires
- ✓ Prévention et traitement des difficultés des entreprises
- ✓ Droit social
- ✓ Propriété intellectuelle
- ✓ Communication et publicité
- ✓ Immobilier et construction
- ✓ Droit des obligations et droit de la responsabilité
- ✓ Fiscalité
- ✓ Technologies nouvelles

Grâce à cette diversité et à la polyvalence de ses avocats, le cabinet Rambaud-Martel peut couvrir l'ensemble des besoins juridiques des entreprises, en conseil et contentieux, avec la volonté toujours constante d'offrir un service personnalisé et de qualité.

Cette structure est gérée par un comité dédié composé de cinq associés et une équipe administrative et comptable de quatre personnes.

Depuis plusieurs années le cabinet s'est doté d'un centre de documentation qui existe sous sa forme actuelle depuis environ trois ans.

2) Le centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel

2.1 Présentation

Le cabinet Rambaud-Martel possède un centre de documentation depuis le début des années quatre-vingt mais celui-ci n'existe sous sa forme actuelle que depuis trois ans.

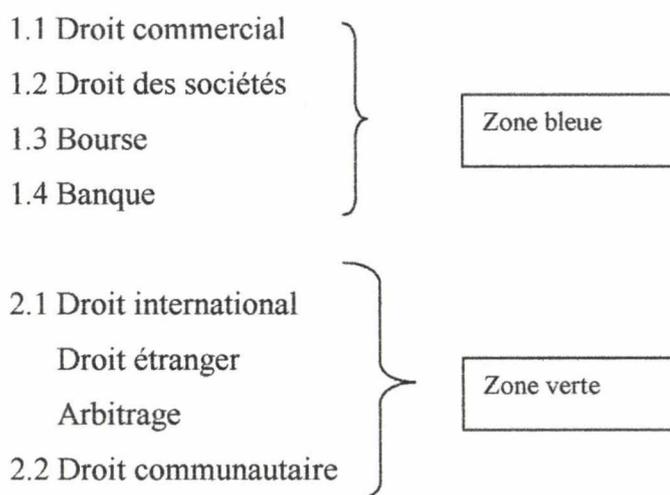
Ce centre de documentation ou bibliothèque (nous utiliserons ces deux termes indistinctement) est un espace assez grand (plus de 100m²) se trouvant au bout de l'aile droite du deuxième étage de l'immeuble abritant le cabinet.

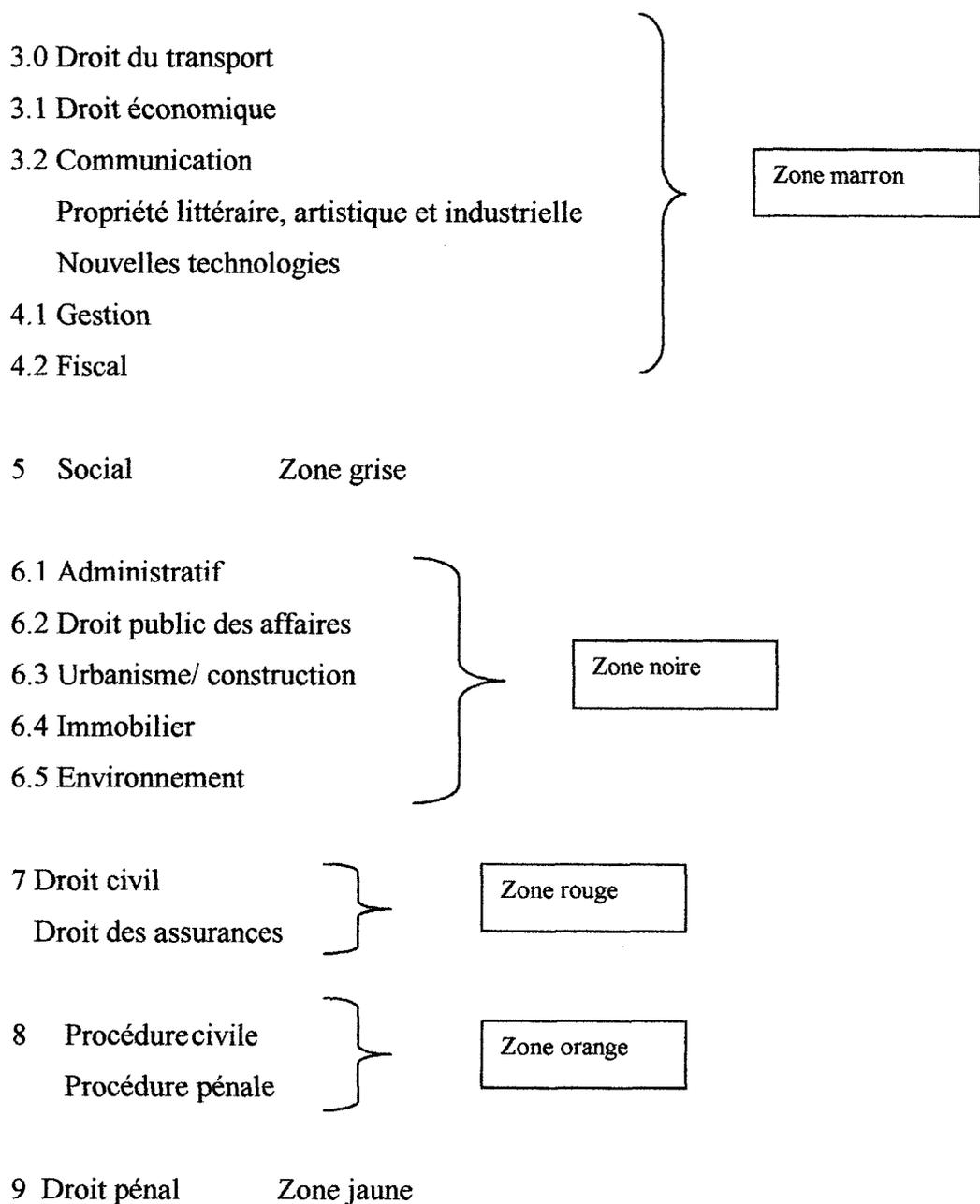
L'espace y est divisé schématiquement en trois zones dont les délimitations sont marquées par des étagères. A l'extrémité de chaque zone, nous trouvons les bureaux respectifs des trois documentalistes employés à temps plein par le cabinet. Ainsi, à l'extrémité gauche de l'entrée du centre de documentation, se trouve le bureau de Lucie Debard, à droite celui de Isabelle Bize (qui a quittée l'entreprise au cours du mois de juillet) et à l'extrémité droite celui de Laurent Thibault (le responsable du centre de documentation). Ce découpage permet une présence stratégique des documentalistes au sein de la bibliothèque mais nous pouvons nous demander si celui-ci ne peut t-il pas entraîner un risque d'isolement communicationnel.

L'organisation interne du centre de documentation et de son fonds documentaire résulte d'un choix logique et rationnel de classement des ouvrages juridiques.

La bibliothèque compte 1100 ouvrages environ, une centaine d'abonnement à des revues, plusieurs cédéroms juridiques et quelques abonnements à des bases de données en ligne.

Les ouvrages et les périodiques sont classés en fonction des différentes spécialisations juridiques et sont regroupés ainsi selon différents thèmes ainsi que selon un code couleur et numérique choisi par les documentalistes eux même. Ainsi le plan de classement est établi de la manière suivante :





Le centre de documentation est aussi le lieux où sont « basés » les étudiants en droit, de tous niveaux, qui viennent effectuer un stage au sein du cabinet. Leur rôle principal est d'effectuer des recherches juridiques pour les avocats du cabinet, faisant ainsi, si vous me passez l'expression, leurs armes dans la profession. Usagers à part entière du centre de documentation, ils sont au centre géographique de celui-ci.

2.2) Les différentes tâches des documentalistes

Tout en travaillant en étroite collaboration, les documentalistes du cabinet se répartissent les « tâches documentaires » inhérentes à un tel centre de documentation ainsi que l'élaboration des produits documentaires. Notons ici que cet exposé des « tâches » n'est en aucun cas exhaustif. Ainsi Lucie Debard se charge tous les matins d'élaborer la revue de presse signalétique référencant des articles juridico-économiques de différents quotidiens et hebdomadaires tel Le Monde, l'Agefi, Les Echos, La Tribune, Le Figaro, Libération, le Financial Times, l'Expresse... Cette revue de presse signalétique est diffusée par mail à tous les avocats et est glissée dans les casiers de certains d'entre eux. Un exemplaire est déposé sur le présentoir de la bibliothèque (situé en face de l'entrée de celle-ci) ainsi qu'à la cafétéria du quatrième étage. Les avocats désireux de consulter les articles référencés au sein de cette revue de presse ont deux possibilités. Soit ils viennent les consulter au centre de documentation, soit ils demandent aux documentalistes de leur faire parvenir les quotidiens ou hebdomadaires où ils sont présents. Lucie se charge aussi, entre autre, d'effectuer les mises à jour des dictionnaires juridiques permanents et d'élaborer de façon périodique le presse book du cabinet.

Laurent Thibault, le responsable du centre de documentation, réalise, pour sa part, le « Courrier de la Doc. » qui référence divers articles émanant de plusieurs revues juridiques et visant à élaborer un panorama hebdomadaire de l'actualité juridique. Tout comme la revue de presse, ce produit documentaire est envoyé à tous les avocats et un exemplaire est déposé sur le présentoir de la bibliothèque. Les modalités de consultation des articles référencés dans le « Courrier de la Doc. » sont les mêmes que celles de la revue de presse. Laurent effectue aussi depuis quelques temps un travail de veille sur les travaux parlementaires. Il s'occupe aussi de toute la partie gestion et comptable du centre de documentation. La troisième documentaliste, Isabelle Bize, qui a quittée le cabinet au mois de juillet (elle sera remplacée par une autre documentaliste très prochainement) était, elle, chargée, entre autre, de traiter le courrier et de mettre à jour certains dictionnaires permanents.

Ces trois documentalistes effectuent tous en plus des « tâches » que je viens de citer de multiples recherches pour les avocats. Ils travaillent ainsi en équipe et en étroite collaboration pour satisfaire les besoins de leurs usagers. Dans le cas de ce centre de documentation, nous sommes bien loin de l'image d'Épinal de la bibliothèque tour d'ivoire coincée au fond d'un couloir d'une entreprise où les personnes qui entrouvrent sa porte se comptent sur les doigts d'une main. Le centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel se positionne comme un véritable fournisseur de service dont les clients, les avocats, sont ses usagers .

II) La mission

1) L'objectif de la mission

Depuis longtemps le centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel nourrit le projet d'informatiser certaines informations internes à l'entreprise, répondant ainsi à certaines demandes de ces usagers. Dans ce cadre Hélène Baussard, une étudiante en maîtrise de sciences de l'information et de la documentation à l'université Charles de Gaulle Lille 3, fut chargée de tester un logiciel de gestion électronique de document en transférant les données d'une base préexistante (en droit de la concurrence) dans un logiciel nommé Docushare proposé par Xerox, afin d'en tester les potentialités. Pour ma part et en complémentarité avec la mission d'Hélène il fut décidé initialement que j'allais réaliser une étude sur les besoins et les attentes des usagers du centre de documentation en matière d'informatisation.

Hors très rapidement il m'est apparu que cette étude devait être englobée au sein d'un sujet plus large concernant les usagers du centre de documentation du cabinet, leurs pratiques et usages documentaires ainsi que leurs attentes envers le centre de documentation et leurs besoins en matière d'informatisation.

Cette étude allait permettre :

- de formaliser la connaissance des documentalistes et peut être amener un regard nouveau
- d'établir une sorte d'état des lieux du public du centre de documentation, de ses usages et pratiques documentaires ainsi que de ses attentes envers le centre de documentation
- de connaître et d'analyser les besoins et les attentes des usagers en matière d'informatisation

2) La méthode employée pour la réalisation de l'étude

2.1)Le choix de la technique d'enquête

L'étude ici présente a été réalisée durant les mois de juillet et août 2000 au sein du cabinet d'avocat Rambaud-Martel, à partir d'un questionnaire de 51 questions portant sur les usagers, leurs pratiques documentaires, leurs attentes envers le centre de documentation ainsi que leurs besoins en matière d'informatisation.

Pour réaliser une telle étude deux choix de technique d'enquête se présentaient à moi : l'enquête par entretien et l'enquête par questionnaire, mais très vite la seconde s'imposa. En effet l'enquête par entretien nécessite que le public que l'on étudie ait du temps à consacrer à un entretien qui dans le cas du sujet de notre étude prévoyait d'être assez long. ~~Hors~~ il m'est apparu rapidement que les avocats du cabinet Rambaud-Martel, étant en perpétuelle course contre le temps, ne pourrait offrir une assez grande disponibilité pour une bonne enquête par entretien. Dès lors mon choix se porta sur la réalisation d'une enquête par questionnaire.

2.2)Méthode employée pour la réalisation du questionnaire

2.2.1)Les étapes préalables à la conception du questionnaire

Pour réaliser le questionnaire nécessaire à l'étude que je devais réaliser, il m'a tout d'abord fallu respecter une période d'observation (de deux semaines environ) que je qualifierais de générale. Il me fallait observer l'organisation sociale de l'entreprise, connaître les différentes positions des usagers du centre de documentation au sein du cabinet, observer ce que les usagers de la bibliothèque venaient y faire, comment cherchaient-ils les informations dont ils avaient besoin, pourquoi demandaient-ils ou non de l'aide aux documentalistes, quels étaient les différents rôles des documentalistes juridiques, quels étaient les outils de recherche d'informations mis à disposition des usagers, qu'y trouvait-on, comment étaient-ils conçus, comment le centre de documentation était organisé...Passé cette étape il me fallait réaliser une pré-enquête par entretien afin d'écouter ce que les acteurs sociaux (en l'occurrence ici, les usagers) disaient de leurs propres pratiques documentaires, de leurs besoins et de leurs attentes en terme d'information et de documentation, pour ainsi me familiariser avec les pratiques à étudier mais aussi avec leurs désirs et leur vocabulaire juridique.

Ces deux étapes m'ont permis de bien définir mon sujet d'étude. En effet que voulais-je étudier ? Tous les usagers ou seulement certaines catégories, leurs pratiques documentaires dans leur ensemble ou seulement certaines d'entre elles dans le détail, toutes leurs attentes et besoins ou seulement ceux envers certains sujets et domaines. Comme je l'ai indiqué précédemment, lors du choix initial du sujet de ma mission de stage, j'ai pensé à ne réaliser qu'une étude centrée sur le projet d'informatisation de certaines données juridiques internes au cabinet ; projet auquel les documentalistes du cabinet réfléchissaient depuis longtemps. Mais il m'est apparu très vite qu'une étude limitée à ce sujet seulement n'avait que peu de sens et que pour être pertinente et logique elle devait être englobée au sein d'une étude plus large qui couvrait l'étude des usagers, de leurs pratiques documentaires, de leurs attentes envers le centre de documentation et de leurs besoins en matière d'informatisation. En effet l'étude des besoins des usagers en matière d'informatisation ne peut se dissocier d'une réflexion sur leurs pratiques et usages documentaires préexistants. Une fois ce constat établi, je posai définitivement les limites de mon sujet d'étude. J'allais effectuer une étude portant sur tous les usagers du centre de documentation, sur une grande partie de leurs pratiques documentaires et de leurs attentes envers le centre de documentation et sur leurs besoins en matière d'informatisation. ^{de quoi ?} Hormis cet « état des lieux » et cette étude des besoins, je désirais vérifier une hypothèse que j'avais posé lors de mes observations et qui était de savoir au delà de tout cela, si les pratiques et usages documentaires des « usagers avocats » (entendons par là les associés et les collaborateurs), leurs attentes envers le centre de documentation du cabinet et leurs besoins en matière d'informatisation variaient en fonction de leur position au sein du cabinet.

Il me fallait maintenant réaliser un questionnaire afin de mener à bien ma mission.

2.2.2) Méthode employée pour la conception du questionnaire

Selon François de Singly « un questionnaire sur une pratique ou un ensemble de pratiques doit comprendre deux parties : celles sur l'objet proprement dit et celle permettant d'en approcher les déterminants sociaux »¹ Ainsi le questionnaire à réaliser devait s'attacher dans une de ces parties à étudier les usagers proprement dit. J'ai donc décidé de consacrer le début du questionnaire à la « position sociale » de chaque usager. Mais j'ai du faire des choix afin que cette partie ne soit pas trop conséquente et qu'elle ne nuise pas à l'équilibre général du questionnaire. Il me fallait trouver les déterminants sociaux qui conviennent le plus à la réalité, à la situation particulière que représentait l'étude des usagers appartenant à une seule

¹ François de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Nathan, 1999 p35

et même catégorie socioprofessionnelle (hormis « les usagers stagiaires ») travaillant au sein d'une même entreprise et surtout il fallait que le choix des déterminants sociaux soit pertinent par rapport au sujet de l'enquête. Ainsi j'ai choisi de ne pas étudier la variable sexe, ni celle de l'âge car pour cette dernière l'étude de l'ancienneté me paraissait plus fine et plus pertinente.

J'ai préféré chercher à savoir quelle était la position de chaque usager au sein du cabinet (stagiaire, collaborateur ou associé), quelle était son ancienneté dans l'entreprise, à quels secteurs de spécialisation juridique (développés par le cabinet) il appartenait et si il avait déjà travaillé au sein d'une entreprise doté d'un centre de documentation. Ces déterminants sociaux m'ont paru les plus appropriés pour l'étude à réaliser et avaient le mérite de respecter certaines règles informelles en vigueur au sein d'une organisation comme peut l'être un cabinet d'avocat d'affaire.

Une fois les déterminants sociaux posés, il me fallait m'attacher au corps même du questionnaire c'est à dire à la partie concernant les pratiques documentaires, les attentes des usagers envers le centre de documentation et leurs besoins en matière d'informatisation. Là encore il m'a fallu faire des choix, tant les pratiques documentaires des usagers paraissaient nombreuses et variées. Je me suis donc attaché à synthétiser mes observations et les quelques pré-entretiens que j'avais pu mener avec des usagers du centre de documentation afin d'élaborer au mieux les questions à leur poser.

Il m'a fallu aussi trouver un équilibre entre questions ouvertes et questions fermées. Selon François de Singly les questions fermées « sont celles où les personnes interrogées doivent choisir entre des réponses déjà formulées à l'avance. Les questions ouvertes sont celles où, au contraire les personnes interrogées sont libres de répondre comme elles le veulent »²

Chacune de ces deux types de questions présente des avantages et des inconvénients. Les questions ouvertes permettent notamment une plus grande liberté d'expression aux personnes interrogées ; elles privilégient leur vision des choses plutôt que celle édictée par l'enquêteur via un choix limité de possibilité de réponses. Selon François de Singly « elles donnent plus d'informations sur les pratiques ou sur les représentations »³ que des questions fermées.

L'inconvénient majeur des questions ouvertes réside dans le fait que les réponses à ces questions peuvent être floues ou inutilisables en référence aux préoccupations de la recherche.

Pour ce qui est des questions fermées les avantages sont plus nombreux (facilité de traitement, pertinence des réponses par rapport au sujet assurée, réponses claires et compréhensibles...) mais l'inconvénient majeur réside dans la limitation d'expression de la

² François de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Nathan, 1999 p 66

³ *ibid.* P 67

personne interrogée et le risque pour l'enquêteur de « passer à coté » de la vision des choses propres à chaque personne interrogée. Pour éviter ce risque je me suis efforcé d'intégrer dans chaque question fermée une catégorie de réponse « Autres » et de demander au cas où cette catégorie serait choisie de bien vouloir préciser ce qu'elle recouvrait.

Toujours dans le but de refléter le plus possible la réalité des pratiques documentaires des usagers, de leurs attentes et de leurs besoins en matière d'informatisation, de nombreuses questions fermées du questionnaire, proposant une série assez importante de modalités de réponse, ont été élaborées de manière à permettre aux usagers interrogés de pouvoir en choisir plusieurs.

Pour ce qui est de la présentation du questionnaire, j'ai choisi de le découper en quatre parties : la première s'attache à définir le profil des usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel, la seconde concerne leurs usages et pratiques documentaires, la troisième vise à connaître et étudier leurs attentes envers le centre de documentation et la dernière vise à analyser leurs besoins et attentes en matière d'informatisation. Cette dernière partie a été élaborée en étroite collaboration avec Hélène Baussard.

2.2.3) Méthode employée pour le dépouillement et le traitement des réponses

Une fois collectés, les questionnaires ont été vérifiés et codifiés. Pour ce qui est de la codification, au vu du nombre relativement important de questions ouvertes, j'ai opté dès le début pour la pratiquer à posteriori et non lors de l'élaboration du questionnaire.

Afin de permettre une bonne définition du poids respectif de chaque modalité de réponse, la codification définitive des questionnaires remplis a été effectuée après une codification systématique de toutes les réponses, suivit d'un tri à plat.

Les résultats chiffrés du questionnaire ont été présentés sous forme de tableaux statistiques ; ceux-ci sont présentés en annexe de ce rapport. J'avais prévu dès le début de ma mission d'élaborer des tableaux statistiques croisant des variables relatives aux déterminants sociaux avec les variables relatives aux pratiques documentaires, aux attentes et aux besoins des usagers. Comme je l'ai déjà précisé précédemment, je cherchais non seulement à établir un état des lieux des pratiques et des attentes des usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel ainsi qu'une étude de leurs besoins en matière d'informatisation, mais au delà de cela ce qui me paraissait très intéressant, c'était de voir si il y avait un lien entre certains déterminants sociaux des usagers et leurs pratiques documentaires, leurs attentes envers le centre de documentation ainsi que leurs besoins en terme d'informatisation. Malheureusement pour des raisons que j'expose dans la sous partie suivante, j'ai dû abandonner cette idée.

3) Les erreurs commises et les problèmes rencontrés

3.1) Les erreurs commises

Quelques erreurs ont été commises lors de la phase d'élaboration du questionnaire et surtout avant cette phase. En effet les pré-entretiens essentiels à sa bonne conception ont été pratiqués trop tard. Dès le début, tout en menant mes observations j'aurais dû m'entretenir avec les usagers et surtout avec les « usagers avocats ». Ceci m'aurait sans aucun doute permis de gagner du temps dans l'élaboration du questionnaire. Celui-ci dans sa première mouture ne reflétait pas assez la réalité des choses. Faute de pré-entretiens effectués suffisamment tôt je ne m'étais pas assez familiarisé avec toutes les pratiques documentaires des usagers du centre de documentation et je ne détenais pas toutes les informations qu'il était nécessaire de posséder pour réaliser un questionnaire réaliste et pertinent. Grâce aux conseils avisés des documentalistes du cabinet, je me suis efforcé de rectifier cette erreur, en multipliant les pré-entretiens et en approfondissant les quelques pistes de réflexion qu'ils m'avaient offert.

Quelques petites erreurs ont aussi été commises lors de la rédaction de certaines questions qui pour les usagers paraissaient floues et ambiguës.

Pour ce qui est des questions d'opinion, j'ai omis de proposer une option « sans opinion », partant du postulat que tous les individus interrogés avaient une opinion sur le sujet concerné par l'enquête. ~~Hors~~ certains usagers ont ajoutés eux-même sur certains questionnaires la modalité « sans opinion » (modalité que j'ai évidemment pris en compte lors du traitement des données et l'élaboration des tableaux statistiques). Ceci corrobore l'avis de François de Singly :

« Afin de respecter le principe des questions qui ont du sens pour les individus interrogés, les questions peuvent comprendre une option explicite « sans opinion ». Ainsi est remis en cause le présupposé que les individus ont une opinion sur tout. »⁴

Enfin la dernière erreur commise, et peut-être la plus préjudiciable à cette étude, a été celle d'une mauvaise gestion du temps imparti. Je n'avais que deux mois, seulement, pour effectuer cette enquête, deux mois pour élaborer un questionnaire, le soumettre aux usagers, en traiter les réponses et les analyser. Et malheureusement je n'ai pas su gérer correctement ce temps imparti. Comme je l'ai précisé plus haut les pré-entretiens auraient dû être effectués dès le début et ce en parallèle de la phase d'observation et non pas consécutivement à celle-ci.

A ces erreurs sont venus se greffer quelques problèmes.

3.2) Les problèmes rencontrés

Selon une règle informelle[?] en vigueur au sein du cabinet, le questionnaire que j'avais élaboré devait être avalisé avant de circuler parmi les usagers du centre de documentation. Hors pour des raisons de temps et de disponibilité, il fut décidé d'omettre cette étape. Le questionnaire circula donc au sein des usagers sans avoir été avalisé jusqu'à ce qu'un responsable me conseille vivement, en tout bien tout honneur, de ne plus le faire circuler au sein de l'entreprise sans qu'il ait été au préalable avalisé et d'arrêter prématurément mon enquête. Conseil que je suivis à la lettre.

Un autre problème rencontré pour la réalisation de cette étude est celui inhérent à la période durant laquelle j'ai effectué ma mission. En effet durant les mois de Juillet et Août, comme beaucoup d'entreprise, le cabinet Rambaud-Martel, se vide de ses occupants. Le nombre d'avocats présents au mois d'août notamment, est relativement faible.

Ces deux problèmes conjugués aux erreurs commises ne m'ont pas permis de pouvoir interroger un nombre d'usagers suffisant pour mener à bien ma mission. De plus l'échantillon que représente les seize usagers interrogés n'est absolument pas représentatif de l'ensemble des usagers du centre de documentation.(cf. préambule de l'analyse des résultats).

Il semble intéressant malgré tout d'étudier les résultats de cette enquête par questionnaire.

III) Analyse des résultats

1) Préambule

Il est important de rappeler ici que les résultats de l'enquête par questionnaire qui a été menée au sein du cabinet d'avocats Rambaud-Martel afin de mieux connaître les usagers du centre de documentation, leurs pratiques et usages documentaires, ainsi que leurs attentes envers le centre de documentation et le projet d'informatisation de certaines données juridiques internes au cabinet, sont à prendre avec beaucoup de précaution et ne peuvent en aucun cas aboutir à des conclusions générales. D'une part le nombre d'usagers ayant répondu au questionnaire est trop faible pour se permettre cet exercice. Seulement seize usagers sur un total de quatre-vingt (20%), ont répondu au questionnaire.(Rappelons ici que le cabinet compte 70 avocats et

⁴ François de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Nathan, 1999, p 71

accueille toute l'année environ 10 stagiaires en droit ; ces professionnels du droit sont par nécessité gros consommateur de documentation et la recherche documentaire constitue un aspect essentiel de leur travail et de leur formation. Ils sont donc tous, par nécessité, usagers du centre de documentation du cabinet).

D'autre part l'échantillon que représentent les seize usagers « sondés » n'est absolument pas représentatif de l'ensemble des usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel. En effet sur ces seize usagers 43, 75% (7 sur 16) sont des stagiaires, 50% (8 sur 16) des collaborateurs et 6,5% (1 sur 16) sont des associés ; hors en réalité au sein du cabinet sur un total de 80 usagers de la bibliothèque 8 % (10 sur 80) sont des stagiaires, 53,7% sont des collaborateurs et 33,7% sont des associés. Sur les 16 usagers ayant répondu au questionnaire la seule catégorie que l'on peut considérer comme représentative est celle des collaborateurs. De part ce faible taux de réponse et partant surtout du constat que l'échantillon des personnes interrogées n'est pas représentatif de la réalité il m'a fallu, pour un souci d'honnêteté intellectuelle et de rigueur sociologique et scientifique, abandonner l'idée d'effectuer une complète analyse des données. Ainsi aucun tableau croisé (croisant variables dépendantes et indépendantes) n'a été réalisé. L'hypothèse que j'avais formulé avant la réalisation du questionnaire n'a donc pas pu être vérifiée.(cf. Méthode de réalisation de l'étude)

Seule la lecture linéaire des tableaux issus du traitement des réponses au questionnaire, que l'on peut consulter en annexe, est présentée ici agrémentée de quelques hypothèses et conclusions pouvant en émerger. Cette analyse n'est donc qu'une analyse descriptive des résultats de l'enquête par questionnaire que j'ai pu mener au sein du cabinet Rambaud-Martel. Les statistiques cités ci-dessous ont naturellement été calculées sur la base du taux de réponse au questionnaire soit sur seize usagers y ayant répondu.

2) Analyse descriptive des résultats

2.1) Les usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel

Il importe de rappeler en préambule que tous les usagers interrogés ou non appartiennent à la même catégorie socioprofessionnelle, exception faite des stagiaires qui appartiennent tous au monde étudiant, et travaillent tous au sein de la même entreprise.

Sur les seize usagers interrogés, la moitié d'entre eux sont des collaborateurs (8 sur 16) et l'autre moitié est composée en grande majorité d'étudiants en droit actuellement en stage au sein du cabinet (7 sur 16) et d'un seul associé. Ces seize usagers ont pour 50% d'entre eux moins d'un an d'ancienneté dans l'entreprise. Seulement deux usagers ont une ancienneté supérieure à trois ans, les autres travaillant au sein du cabinet depuis une période allant de un

à trois ans. Il importe de noter que l'ancienneté moyenne qui découle de ces résultats a de très forte de chance de ne pas être le reflet de la réalité. Il semble acquis que l'ancienneté moyenne des usagers au sein de l'entreprise est bien supérieure à celle que nous pouvons établir à partir de l'échantillon à notre disposition.

Ces usagers appartiennent tous à plusieurs secteurs de spécialisation juridique développés par le cabinet. Nous pouvons, au vu des résultats de l'enquête, qu'une grande partie des personnes interrogées est spécialisée en droit des sociétés, bourse et finance, en droit public économique, ou en droit social. Les autres spécialisations juridiques les plus pratiquées par les usagers interrogés sont le droit communautaire et international privé, le droit immobilier et droit de la construction, ainsi que le droit des obligations et le droit de la responsabilité.

Dans leur ensemble, avant de travailler pour le cabinet Rambaud-Martel, la plupart des usagers avait déjà travaillé pour une entreprise possédant un centre de documentation ; 62,5% des personnes interrogées sont dans ce cas. Nous pouvons ici poser l'hypothèse que cette proportion, qui a été établie à partir des seize personnes interrogées, aurait été à peu près la même si l'on avait pu interroger les quatre-vingt usagers du centre de documentation.

Une fois établi le profil des usagers interrogés, il apparaît intéressant d'étudier leurs usages et leurs pratiques documentaires.

2.2) Les usages et les pratiques documentaires des usagers

Les usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel sont, de part leur profession, de façon quasi permanente à la recherche d'information. Pour effectuer certaines de ces recherches la majorité d'entre eux (81,25% des personnes interrogées) fait appel à une (ou plusieurs) tierce personne. Celle-ci dépend de la position des usagers « demandeurs » au sein du cabinet. Ainsi la grande majorité (plus de 70%) des collaborateurs interrogés fait appel à un stagiaire et à un documentaliste, plus de 60% des stagiaires font eux appel au documentaliste seul et le seul associé interrogé fait appel lui à un collaborateur, un stagiaire et à un documentaliste. On peut constater, à partir du tableau numéro 6, présenté en annexe, que le documentaliste est sollicité par plus de 80% des usagers faisant appel à une tierce personne pour rechercher certaines informations désirées et ce pour dans 25% des raisons invoquées permettre un gain de temps ; sa compétence professionnelle est la deuxième raison invoquée par les demandeurs pour expliquer leur recours au documentaliste (25% des cas). La troisième justification est la méconnaissance, de la part des « usagers demandeurs » du fonds documentaire (dans 16,67% des cas).

Le stagiaire est, quant à lui, en majorité, sollicité afin de gagner du temps (77,78% des raisons invoquées) et le collaborateur pour la complexité de certaines recherches (100% des raisons invoquées).

Plus de la moitié (67,67%) des usagers ne faisant pas appel au documentaliste pour rechercher des informations explique ce non-recours par le fait que pour eux le documentaliste n'a pas pour rôle de chercher des informations pour les professionnels du droit (sauf exception). Les autres (33,33%) justifient leur non-recours au documentaliste par leur capacité à trouver seul les informations qu'ils désirent.

Lorsqu'ils ne délèguent par leurs recherches les usagers interrogés utilisent, de manière associée, les supports d'informations mis à leur disposition au centre de documentation.

Ainsi la moitié d'entre eux utilisent les quatre supports que sont le support papier, les cédéroms, les bases de données en ligne et l'Internet et ce en fonction des recherches et pour une question de rapidité et de complémentarité des supports ; 37,5% des usagers n'utilisent que le support papier et les cédéroms justifiant leur choix par l'habitude, la complémentarité des supports mais aussi par le fait que ces deux supports leur suffisent pour trouver ce qu'ils sont amenés à chercher et qu'ils sont agréables à utiliser. Seulement deux usagers sur seize utilisent le support papier associé aux cédéroms et aux bases de données en ligne expliquant ce choix par l'habitude d'utilisation et le confort que représente ces trois supports.

Ayant observé que bon nombre d'usagers utilisaient des cédéroms lors de leurs recherches d'informations, il m'a paru judicieux de leur demander, si en général, ils étaient capables d'y trouver les informations qu'ils désiraient sans posséder les références exactes de celles-ci. Quinze d'entre eux (93,75%) ont répondu positivement et seulement une personne sur les seize interrogées ne parvient pas à trouver, via des cédéroms, des informations sans avoir leurs références exactes.

Toujours dans le domaine des supports utilisés, il est intéressant de constater que 50% des usagers interrogés n'utilisent absolument pas Internet, ou que très rarement, pour effectuer leurs recherches d'informations. La méconnaissance de l'offre en ligne et l'absence du réflexe de consultation d'Internet sont les raisons les plus souvent citées, par ces usagers, pour expliquer ce non-usage et trois usagers sur huit justifient ce non-usage, entre autre, par une méconnaissance des techniques de recherche sur ce support d'information. Les autres raisons citées sont l'insuffisance des informations de type juridique sur Internet, le manque de confiance en la véracité des informations présentées, la lenteur du système informatique de l'entreprise et le sentiment de ne pas se sentir à l'aise avec ce vecteur d'information que représente l'Internet. Ces raisons sont citées de façon que l'on peut considérer « marginale ».

Il est possible ici d'émettre une hypothèse sur l'usage ou non de l'Internet par les quatre-vingt usagers du centre de documentation du cabinet et sur les raisons d'un tel choix d'usage. En effet, le monde des avocats étant un monde très attaché au support papier pour la véracité de l'information qu'il assure et de par la reconnaissance dont il jouit, il est fort à parier que la proportion d'usagers n'utilisant jamais ou que très rarement l'Internet pour leurs recherches, constatée pour seize usagers seulement, seraient quasi analogue si l'on interrogeait l'ensemble des usagers de la bibliothèque ou du moins sa grande majorité. Pour ce qui est des raisons d'un tel non-usage l'hypothèse est plus difficile à affirmer mais il est là encore fort à parier que, méconnaissance de l'offre en ligne, absence du réflexe de consultation d'Internet et méconnaissance des techniques de recherches sur Internet seraient les raisons les plus souvent citées.

De par mes observations et les pré-entretiens menés avec les usagers, je m'étais aperçu que les « usagers avocats », entendons par-là les collaborateurs et les associés, possédaient des ouvrages au sein même de leur bureau. Le dépouillement des réponses du questionnaire indique que tous les collaborateurs interrogés ainsi que le seul associé ayant répondu au questionnaire possèdent effectivement des ouvrages dans leur bureau. Ces ouvrages sont dans 77,78% des cas des ouvrages juridiques de type généraux. Parmi ceux-ci la grande majorité sont des codes et des mémentos. Les ouvrages spécialisés ne représentent eux que 22,22% des ouvrages possédés par les « usagers avocats » au sein de leur bureau.

Me basant sur le plan de classement d'une micro-documentation élaboré par l'équipe d'avocats spécialisés en droit de la concurrence et en suivant les pistes de réflexions fournis par les documentalistes du cabinet, j'ai cherché à savoir si les collaborateurs et les associés se constituaient une micro-documentation, et si c'était le cas comment celle-ci était constituée et organisée. En s'appuyant sur les réponses au questionnaire et en se référant aux tableaux numéro 15 et 16 présentés en annexe, nous pouvons constater qu'une majorité d' « usagers avocats » se constitue une micro-documentation (notons que cette majorité n'est pas écrasante puisque seulement 55,55% des « usagers avocats » usent de cette pratique) et ce dans l'unique but d'éviter la redondance des recherches et ainsi gagner du temps.

Cette micro-documentation est constituée dans la totalité des cas à partir des deux produits documentaires élaborés par le centre de documentation du cabinet que sont la revue de presse signalétique et le « Courrier de la Doc. » ainsi qu'à partir des recherches déjà effectuées. La moitié des « usagers avocats » l'organise selon différents thèmes et différentes cotes, et 33,33% d'entre eux optent pour une organisation par matières et par thèmes. Seulement

16,67% des « usagers avocats » organisent leur micro-documentation uniquement par matières (cf. tableaux 17 et 18 présentés en annexe).

Il apparaissait intéressant pour le centre de documentation comme pour moi-même d'étudier les pratiques et les attentes des usagers par rapport à la revue de presse et au « Courrier de la Doc. », élaboré par le centre de documentation pour la première quotidiennement et pour le second de façon hebdomadaire.

Au vu des résultats de l'enquête par questionnaire il apparaît que 37,5% de l'ensemble des usagers interrogés (soit 6 sur 16) consultent la revue de presse quotidiennement, que 18,75% d'entre eux la consulte seulement de temps en temps, que deux usagers sur seize la consulte deux à trois fois par semaine et que 25% des usagers ne la consulte que rarement ou jamais. La moitié de ces derniers justifie cette non-pratique par un manque de temps important et l'autre moitié par le fait qu'ils n'ont pas le réflexe de consulter cette revue de presse.

Pour ce qui est des usagers ne consultant pas quotidiennement la revue de presse, ceux-ci sont 55,55% à déclarer avoir des jours privilégiés pour cette consultation. Ainsi 40% d'entre eux ne consultent la revue de presse qu'en début de semaine et ce car ils estiment avoir plus de temps à ce moment là, 20% ne la consultent qu'en milieu de semaine justifiant ce choix pour 50% d'entre eux par le fait que c'est à cette période que paraissent les hebdomadaires (l'autre moitié déclare ne pas avoir d'opinion sur les raisons qui la pousse à ne consulter la revue de presse qu'en milieu de semaine); enfin 40% des consultants non quotidiens de la revue de presse indiquent user de cette pratique en fin de semaine et ce car ils estiment avoir plus de temps à la veille du week-end.

Cette revue de presse est envoyée par mail à tous les avocats (collaborateurs et associés). Dès lors il semblait judicieux d'étudier les modalités de consultation de cette revue de presse reçue par mail. Il ressort de l'enquête que 66,67% des « usagers avocats » interrogés (soit 6 sur 9) déclarent lire cette revue de presse à l'écran et imprimer les références des articles qui les intéressent ; 22,22% déclarent n'imprimer que ces références sans lire la revue de presse à l'écran et seulement un « usager avocat » sur les neuf interrogés indique lire la revue de presse à l'écran uniquement. Il importe de noter ici qu'aucun des « usagers avocats » interrogés n'imprime la revue de presse avant sa consultation. Au-delà de la modalité de consultation de la revue de presse reçue par mail il paraissait essentiel afin d'intégrer la totalité des usagers interrogés de s'intéresser à la modalité générale de consultation de la revue de presse (reçue ou non par mail).

A la vue des réponses apportées, il apparaît qu'à partir de cette revue de presse signalétique, la majorité des seize usagers interrogés (68,75% d'entre eux, soit 11 sur 16) consulte la totalité des articles référencés et que 31,25% (soit 5 sur 16) effectuent une sélection des

articles à consulter. La grande majorité de ces derniers (80%) opère cette sélection par rapport à leurs centres d'intérêt personnel et professionnel alors que une seule personne déclare opérer cette sélection uniquement par rapport à ses centres d'intérêt professionnel.

Une fois consultée cette revue de presse est envoyée par la majorité des « usagers avocats » à la corbeille et ce dans un but unique de gain de place ; seulement 22,22% d'entre eux l'archivent et ce pour alimenter des dossiers professionnels. Dans ce cas les « usagers avocats » n'archivent qu'une partie de la revue de presse et ce exclusivement sous forme papier. Ce choix est motivé pour une première moitié d'entre eux par une insuffisance de la mémoire informatique et pour les 50 autres pour cent par l'habitude et le fait que l'archivage sous forme papier soit très commode à leurs yeux.

Le centre de documentation élabore un deuxième produit documentaire : « le Courrier de la Doc. » paraissant de façon hebdomadaire. Il apparaît au vu du dépouillement des questionnaires remplis par les usagers interrogés que 56,25% (soit 9 sur 16) de ceux-ci consultent toutes les semaines ce produit documentaire et que 43,75%(soit 7 sur 16) des usagers ne le consultaient jamais. Il importe de remarquer ici que ces derniers sont tous des stagiaires. Ceux-ci expliquent, pour 42,86% d'entre eux, cette non-consultation par le fait qu'ils n'ont pas le réflexe de consulter ce produit documentaire ; 42,87% d'entre eux associent cette raison à un manque de temps certain (pour 28,58%) et au fait qu'ils ne voient pas l'utilité de ce produit documentaire (pour 14,29%). Il est à noter qu'un usager (un stagiaire en l'occurrence) avoue ne pas consulter le « Courrier de la Doc. » ignorant tout simplement son existence.

La majorité (77,78% soit 7 sur 9) de ceux qui consultent ce produit documentaire (en l'occurrence les « usagers avocats ») le consulte dans son intégralité alors que seulement deux « usagers avocats » ne consultent que les rubriques concernant plus particulièrement leurs spécialisations juridiques. De plus les « usagers avocats » sont 55,55% à consulter des documents référencés au sein du « Courrier de la Doc. ». A cette question le taux d' « usagers avocats » ne se prononçant pas est assez important puisqu'il s'élève à 44,44% des personnes interrogés. Les « usagers avocats » consultant des documents référencés dans le « Courrier de la Doc. » déclarent pour 33,33% d'entre eux que ces documents sont en rapport avec leurs centres d'intérêt professionnel et pour 22,22% d'entre eux qu'ils sont en rapport à la fois avec leurs centres d'intérêt professionnel et à la fois avec leurs centres d'intérêt personnel.

Une fois consulté 44,44% (soit 4 sur 9) des consultants du « Courrier de la Doc. » déclarent archiver ce produit documentaire. La moitié de ce public déclare archiver ce produit documentaire sous forme papier et ce pour des raisons de commodité, alors que 25% de celui-ci déclarent l'archiver sous forme électronique, là encore pour des raisons de commodité ; la

même proportion déclare le faire sous les deux formes afin de réaliser un gain de place et d'alimenter leur micro-documentation

L'ensemble des usagers interrogés estime dans sa grande majorité être satisfait de la revue de presse. En effet ils sont 87,5% à déclarer que celle-ci répond aux attentes qu'ils ont envers un tel produit documentaire. Pour eux ceci s'explique surtout par le choix judicieux des articles sélectionnés qui permet d'avoir une bonne vision de l'actualité juridico-économique mais aussi par le fait qu'ils n'ont absolument pas le temps de consulter tous les organes de presse utilisés pour la revue de presse et qui paraissent pourtant incontournable pour avoir la meilleure actualité juridique et économique possible, utile pour leur exercice professionnel. Une seule personne déclare ne pas avoir d'opinion sur les raisons le poussant à estimer que la revue de presse répond à ses attentes.

Pour les 12,5% d'insatisfaits, la totalité d'entre eux considère que les articles sélectionnés sont trop centrés sur les clients du cabinet et ses affaires en cours justifiant ainsi le fait que la revue de presse ne réponde pas à leurs attentes.

Pour ce qui est du « Courrier de la Doc. », les usagers le consultant, considèrent tous que ce produit documentaire répond à leurs attentes car (pour 66,67% d'entre eux) il permet de se tenir toujours au courant de l'actualité juridique. Les deux autres raisons invoquées sont l'exhaustivité des articles référencés (pour 1 usager sur 9) et pour le même nombre d'usager le manque de temps pour consulter toutes les revues utilisées dans l'élaboration du « Courrier de la Doc. ».

Un seul usager sur les neuf étant satisfait de ce produit documentaire déclare ne pas avoir d'opinion pour expliquer sa satisfaction.

Lorsque nous avons fixé les objectifs de l'étude à réaliser, il apparaissait intéressant pour les documentalistes et moi-même de mieux connaître les attentes des usagers envers le centre de documentation.

2.3) Les attentes des usagers envers le centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel

Parmi les usagers interrogés il est intéressant de noter que 31,25% d'entre eux n'ont pas recours de façon systématique au centre de documentation pour effectuer leurs recherches d'informations. Un cinquième d'entre eux explique ce non-recours par le fait que certaines informations ne sont pas disponibles au sein même de la bibliothèque et la même proportion

de ces usagers indique que si ils n'utilisent pas le centre de documentation pour toutes leurs recherches c'est parce qu'ils trouvent les informations désirées dans ces cas là au sein des ouvrages ou de la micro-documentation disponible dans leur bureau. Enfin il est très étonnant de constater que 40% des usagers effectuant certaines recherches en dehors du centre de documentation ne se prononcent pas sur les raisons de cette pratique.

Dans les cas où ils n'ont pas recours au centre de documentation du cabinet, les usagers déclarent trouver les informations via l'Internet ou un confrère (pour 25% d'entre eux), et dans les mêmes proportions via l'Internet ou des bibliothèques externes au cabinet, via l'Internet ou leur documentation personnelle et via leur documentation personnelle uniquement. Force est de constater que l'Internet représente pour ces usagers une alternative de choix au centre de documentation du cabinet.

Lors des recherches effectuées au cabinet, tous les usagers interrogés déclarent en général trouver les informations désirées. Ils sont 12,5% à les trouver de façon systématique et 87,5% à déclarer les trouver souvent. Ceci s'explique pour les premiers par la présence d'un fonds documentaire assez riche et par une bonne organisation de la bibliothèque ; pour les seconds, 14,29% d'entre eux expliquent le taux de réussite de leurs recherches par la présence d'un fonds documentaire assez riche mais moyennement bien organisé alors que 85,71% l'expliquent par un fonds documentaire assez riche et bien organisé. Notons qu'il ressort de ces résultats le constat que tous les usagers semblent relativement satisfait de la richesse du fonds documentaire. Malgré cette satisfaction les usagers interrogés sont 81,25% à considérer qu'il faudrait compléter ce fonds afin que celui-ci réponde pleinement à leurs attentes. Parmi les supports documentaires à y ajouter, les monographies sont les plus souvent citées par les usagers (7 personne sur 16) ; viennent ensuite les périodiques (cités par 5 personne sur 16) ; les cédéroms et les abonnements à des bases de données en ligne ne sont eux cités que par trois personne sur seize.

Nous pouvons constater, à la vue des résultats de l'enquête que seulement trois personnes déclarent être entièrement satisfaites de la richesse du fonds documentaire et considèrent qu'il n'y a rien à y ajouter.

Satisfait les usagers le sont aussi lorsqu'ils chargent les documentalistes d'une recherche, ou lorsqu'ils leur demande de l'aide. En effet la totalité d'entre eux se déclare satisfait du service rendu par les documentalistes, dans ces cas là, tant en terme de respect des délais qu'en terme de qualité des informations délivrées et la majorité d'entre eux (87,5%) trouve les documentalistes du cabinet suffisamment disponible.

Considérant la totalité des paramètres que nous venons d'exposer, la totalité des usagers du centre de documentation du cabinet estiment que celui-ci répond à ses attentes et qu'il apparaît indispensable au cabinet.

2.4) Les besoins et les attentes des « usagers avocats » en terme d'informatisation

La partie du questionnaire portant sur le projet d'informatisation n'a été soumise qu'aux « usagers avocats » partant du principe que ce dit projet était destiné uniquement aux avocats travaillant au sein du cabinet Rambaud-Martel. Cette partie de l'enquête ne prend donc pas en compte les « usagers stagiaires »

Au vu des résultats de l'enquête sur les neuf « usagers avocats » interrogés à propos de leurs besoins et attentes en terme d'informatisation, la majorité d'entre eux (77,78%) exprime le désir de voir informatisé au sein d'une base de donnée des documents internes au cabinet tels des notes, des mémoires et des rapports. Notons que 22,22% de ces neuf usagers auraient eux besoin que le centre de documentation informatise uniquement des documents de jurisprudence.

Une grande majorité des « usagers avocats » exprime le désir que ces documents soient référencés au sein d'une base de donnée de tel manière qu'ils puissent avoir un accès direct aux documents. Cette solution leur apparaît la meilleur et ce pour des raisons de rapidité (pour 50% d'entre eux) et de facilité d'accès (pour 33,33% d'entre eux). Seulement un usager sur les neuf interrogés déclare que ces documents devraient être référencés sans possibilité d'accès au fichier ; cela assurerait ainsi une protection des documents internes au cabinet et éviterait le danger d'une utilisation hors contexte de certains documents. Enfin deux d'entre eux désireraient voir les documents référencés avec pour chacun un résumé et des mots clefs. Ce choix se justifie pour la première moitié d'entre eux par des raisons de faisabilité et de simplicité technique ; la seconde moitié de ces usagers pensent qu'ainsi la protection des documents du cabinet serait assurée et que l'on éviterait une utilisation hors contexte de certains documents.

La grande majorité des « usagers avocats » interrogés exprime aussi le désir d'avoir accès à une telle base de donnée directement, et seulement par leur ordinateur personnel (en passant par Intranet par exemple). Notons qu'un « usager avocat » désirerait lui que cet accès se fasse par son ordinateur personnel ainsi que par un accès libre en bibliothèque.

Parmi la grande majorité des « usagers avocats » ayant envisagé d'élaborer un plan de classement de leur documentation personnelle ou de celle de son équipe, 75% accepteraient que ce plan de classement soit repris pour une base de donnée élargie. On peut s'étonner ici de constater, d'après le tableau 54 présenté en annexe, qu'un usager déclare refusé une telle reprise et qu'un autre ne se prononce pas sur une telle possibilité.

sur
col
et
com

Pour ce qui est des critères estimés essentiels par les « usagers avocats » pour une base de donnée, il apparaît que les trois critères les plus importants sont la rapidité d'utilisation, l'efficacité de la recherche ainsi que la précision de cette recherche.

La majorité des « usagers avocats » interrogés, estime qu'une telle base de donnée doit posséder, en outre, les différentes fonctionnalités suivantes :

- Présence d'un résumé et de mots-clefs pour chaque document référencé
- Fonctionnement en liens hypertexte
- Module de recherche et module de recherche en texte intégral
- Accès direct aux documents
- Alerte par e-mail pour proposer les nouveautés de la base dans chaque domaine de spécialisation

Enfin sur neuf « usagers avocats » interrogés au sujet de la confidentialité des données au sein d'une telle base, 44,44% d'entre eux désirent que des groupes d'utilisateurs soient créés avec des droits différents pour chacun et 33,33% désirent que tous les utilisateurs puissent accéder à tous les documents de la base dans leur intégralité. Notons qu'un seul « usager avocat » déclare que cette base ne devrait être qu'une liste de titre de document indiquant pour chacun leur auteur et leur date d'origine et qu'un autre usager déclare désirer le même genre de référencement avec en plus des possibilités d'impression et de téléchargement réduites ainsi que la création de groupes d'utilisateurs avec des droits différents pour chacun.

A partir de cette analyse descriptive des résultats de l'enquête par questionnaire et malgré le faible taux de réponse et un échantillon non représentatif de l'ensemble des usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel, nous pouvons tout de même émettre quelques conclusions.

3) Les quelques conclusions que l'on peut tirer de l'enquête

D'après cette enquête nous pouvons constater que les usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel usent pour la plupart des produits documentaires élaborés par la bibliothèque qu'ils estiment bien conçus et bien ciblés. Même si ils ne la consultent pas tous

quotidiennement, la revue de presse leur paraît essentielle et répond à l'attente de la majorité d'entre eux. Il en est de même pour la « Courrier de la Doc. » qui est pour eux un outil dont ils auraient, il me semble, du mal à se passer. On peut en conclure que ces deux produits documentaires sont bien conçus puisqu'ils répondent aux besoins de leurs usagers et que les informations qui y sont divulguées atteignent la population cible.

De part leur profession, les usagers interrogés sont en recherche quasi perpétuelle d'information. Pour réaliser ces recherches il apparaît que ceux-ci usent des différents supports qu'ils ont à leur disposition et ce en fonction des recherches à effectuer mais aussi et surtout pour des raisons de complémentarité des différents supports. Notons une préférence indiscutable pour le support papier qui pour eux est celui qui leur procure le plus d'information et qu'ils considèrent comme le plus fiable et le plus reconnu au sein de leur profession. Les résultats de l'enquête nous indiquent aussi que les usagers du centre de documentation du cabinet se sont pleinement appropriés l'usage des cédéroms juridiques mis à leur disposition à la bibliothèque. En effet la grande majorité d'entre eux déclarent pouvoir y trouver des informations sans disposer de leurs références exactes. Il en est tout autrement de l'Internet. Force est de constater que la moitié des usagers interrogés n'utilisent pas l'Internet pour leur recherches d'informations et il est très intéressant de noter que ces usagers expliquent en majorité ce non-usage par une méconnaissance de l'offre en ligne, par une absence de réflexe de consultation de ce vecteur d'informations et par une méconnaissance des techniques de recherches sur ce support. Au vu de ceci il serait peut-être bon et judicieux que le centre de documentation informe ses usagers sur l'offre en ligne en matière de sites divulguant des informations juridiques, et propose une formation à destination de ces mêmes usagers sur la manière de chercher et de trouver des informations sur ce vecteur d'information qui, est d'ors et déjà un support d'information à part entière et qui, il me semble, ne cessera de prendre de l'importance dans l'avenir(mais gageons que les documentalistes du cabinet Rambaud-Martel ont certainement déjà pensés à tout cela).

Il ressort aussi de l'analyse descriptive des résultats que de nombreux usagers font appel à une tierce personne pour certaines de leurs recherches. Les stagiaires sont ainsi appelés par les usagers avocats afin de gagner du temps. Les documentalistes sont eux appelés par les stagiaires pour les aider dans leur recherches et par certains « usagers avocats » qui sont à la recherche d'informations très spécifiques et qui considèrent que seuls les documentalistes, de part leurs compétences, peuvent trouver. Nous avons là une sorte de chaîne de recherche qui se constitue et qui place le documentaliste au cœur du système.

Nous avons pu aussi constater qu'une majorité des « usagers avocats » interrogés, se constitue une micro-documentation personnelle afin de gagner du temps dans leur futures recherches.

Au vu des résultats de l'enquête il apparaît aussi très nettement que les usagers interrogés sont dans leur grande majorité satisfaits du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel, de ses documentalistes et de leur travail.

Au sujet des besoins et attentes des usagers en matière d'informatisation, les besoins des « usagers avocats » qui ont pu être interrogés sont clairs. Ils ont besoin d'une base de donnée référençant des documents internes aux cabinet tels des notes, des rapports, des mémoires (ce que l'on pourrait appeler la mémoire de l'entreprise). Cette base de donnée devrait être consultable de leur poste personnel et devrait proposer un accès direct aux documents. Afin que les « usagers avocats » s'approprient rapidement et efficacement son usage elle doit posséder les différentes fonctionnalités citées dans la sous partie précédente. Pour répondre pleinement à leurs attentes elle doit aussi, être rapide d'utilisation, et permettre des recherches efficaces et précises.

Pour ce qui est de la confidentialité des données au sein d'une telle base de donnée, il apparaît difficile de tirer des conclusions. Il ressort tout de même de l'enquête par questionnaire, qu'une part importante des « usagers avocats » interrogés désire que des groupes d'utilisateurs soient créés avec des droits différents pour chacun. Notons aussi qu'une part non négligeable (33,33%) des usagers interrogés à ce propos désire que tous les utilisateurs puissent avoir accès à l'ensemble des documents dans leur intégralité. Il est malheureusement impossible d'affirmer que ces proportions soient applicables à l'ensemble des 70 « usagers avocats ».

Conclusion

L'étude ici présentée a porté sur les usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel, leurs pratiques et usages documentaires, leurs attentes envers le centre de documentation et leurs besoins en matière d'informatisation.

Elle s'inscrit dans le cadre d'un projet d'informatisation de certaines données du cabinet auquel les documentalistes réfléchissent depuis longtemps. Elle se présente aussi comme complémentaire à la mission d'Hélène Baussard. Celle-ci était en effet chargée, dans ce même cadre, par le cabinet Rambaud-Martel, de tester les potentialités d'un logiciel de gestion électronique de documents.

L'étude que j'ai menée à partir d'une enquête par questionnaire doit être prise avec beaucoup de précautions, tant le nombre d'usagers interrogés est faible, et l'échantillon qu'il représente est non représentatif de l'ensemble des usagers du centre de documentation du cabinet. Toutefois nous avons pu en tirer quelques conclusions sur leurs pratiques et leurs usages documentaires, leurs attentes envers le centre de documentation et leurs besoins en matière d'informatisation.

Malheureusement il semble difficile d'extrapoler les résultats de cette enquête en les appliquant à l'ensemble des usagers ou du moins à sa grande majorité.

Il en ressort par contre une certitude : le centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel se présente comme un véritable prestataire de service dont les clients sont ces usagers. Ceux-ci de part leur profession sont en recherche quasi permanente d'informations et ont développés des pratiques et usages documentaires très élaborés et réfléchis qui mériteraient une étude plus complète et poussée que celle que j'ai réalisée.

Enfin nous pouvons affirmer que le centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel a placé l'utilisateur au centre du système d'information développant ainsi une approche orientée-utilisateur.

Bibliographie commentée

Les monographies :

Yves F. Le Coadic, *Usages et usagers de l'information*, ADBS : Nathan, Paris, 1997

Cet ouvrage m'a été très utile pour réaliser mon enquête. Il s'est présenté en complémentarité de celui de François de Singly. Yves F. Le Coadic y présente entre autre, les différentes techniques d'études informatives et place l'utilisateur au sein du système d'information. Il y développe une approche dite orientée-utilisateur

Yves F. Le Coadic, *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostique*, ADBS ed. , Paris, 1998

Je me suis très peu servi de cet ouvrage mais je tiens tout de même à signaler son existence

Stéphane Cottin, Sophie Moyret, *Petit guide d'accès à l'information juridique française : pratique de la recherche documentaire juridique*, ADBS ed. , Paris, 2000

Cet ouvrage m'a permis d'avoir un panorama de l'information juridique française. Il m'a été très utile pour aborder le milieu de la documentation juridique et le monde du droit.

Philippe Coulaud, *La télématique documentaire à l'épreuve : usages et usagers des bases de données à la BPI*, Bibliothèque Publique d'Information, Paris, 1982

Cette étude très intéressante m'a un peu servi de modèle pour la réalisation de ma mission de stage.

François de Singly, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Nathan, Paris, 1992

Ce manuel sociologique a été une base essentielle pour l'élaboration de mon questionnaire.

L'auteur dans ce guide méthodologique présente l'ensemble des règles techniques d'une enquête par questionnaire. Règles qu'ils faut respecter afin de réaliser une enquête fiable et valable.

Les articles de périodiques :

Yves Le Pomellec, *Usages et usagers de l'information : les études d'usage par questionnaire, techniques d'analyses de données*, Documentalistes et sciences de l'information, volume 27, numéro 1, janvier-février 1990, page 8-9

Cet article s'attache au traitement informatique des données issus d'études par questionnaires. Datant d'il y a 10 ans les propos qui y sont tenus sont obsolètes mais il ont le mérite d'exister.

MC Matten, *Une méthode pour l'étude des besoins des utilisateurs : l'enquête par questionnaire*, Documentalistes et sciences de l'information, volume 11, numéro 4, décembre 1974, pages 1666-170

Je signale cet article qui m'aurait certainement été utile si j'avais pu me le procurer. Malheureusement aucune des bibliothèques dont j'ai été l'utilisateur ne l'avait dans son fonds documentaire.

ANNEXES

ANNEXE 1

LE QUESTIONNAIRE

**Questionnaire sur les usagers du centre de documentation
du cabinet Rambaud-Martel, leurs usages et pratiques
documentaires, leurs attentes envers le centre de
documentation et leurs besoins en terme d'informatisation**

I) Les usagers

1) Quelle est votre position au sein du cabinet Rambaud-Martel ? Vous êtes :

- Stagiaire
- Collaborateur
- Associé

2) Depuis combien de temps travaillez-vous pour le cabinet ?

3) A quel secteur de spécialisation juridique appartenez-vous ?

- Droit des sociétés, bourse et finance
- Droit public économique
- Droit communautaire et international privé
- Droit pénal des affaires
- Prévention et traitement des difficultés des entreprises
- Droit social
- Propriété intellectuelle
- Communication et publicité
- Immobilier et construction
- Droit des obligations et droit de la responsabilité
- Fiscalité
- Technologies nouvelles

4) Avez-vous déjà travaillé au sein d'une entreprise possédant un centre de documentation ?

- Oui - Non

II) Les usages et les pratiques documentaires

5) Pour rechercher des informations, faites-vous appel à une tierce personne ?

- Oui - Non

6) Si oui, laquelle ?

- Un documentaliste
- Un stagiaire
- Un collaborateur

7) Pour quelles raisons ?

8) Si vous ne faites pas appel au documentaliste, pourquoi ?

9) Quels supports utilisez-vous pour effectuer vos recherches ?

- Le support papier
- Les Cédéroms
- Les bases de données en ligne
- L'Internet

10) Quelles sont les raisons d'un tel choix de support ?

11) Lors d'une recherche sur un Cédérom, arrivez-vous à trouver les informations désirées si vous ne disposez pas de références précises (date, numéro de référence...) ?

- Oui - Non

12) Si vous n'utilisez jamais ou que très rarement l'Internet pour vos recherches, quelles en sont les raisons ?

- Vous ne connaissez pas suffisamment l'offre en ligne
- Vous n'avez pas ce réflexe
- Vous ne savez pas comment y chercher de l'information

- Vous ne vous sentez pas à l'aise avec ce vecteur d'information
- Vous n'avez pas confiance en la véracité des informations présentées
- Autres

Si autres, précisez :

13) Possédez-vous des ouvrages dans votre bureau ?

- Oui

- Non

14) De quels genres ?

15) Vous constituez-vous une micro-documentation ?

- Oui

- Non

16) Si oui, pourquoi et comment la constituez-vous ?

17) Comment est-elle organisée ?

18) Chaque matin, vous recevez dans vos casiers ou par e-mail, la revue de presse signalétique élaborée par le centre de documentation du cabinet. Vous la consultez :

- quotidiennement
- jamais

- Autre

Si autre, précisez :

19) Si vous ne la consultez jamais, quelles en sont les raisons ?

- Vous n'avez pas le temps
- Vous n'avez pas le réflexe
- Vous n'en voyez pas l'utilité
- Autres

Si autres, précisez :

20) Si vous ne la consultez pas quotidiennement, y a-t-il un jour ou des jours privilégiés pour la consultation de cette revue de presse ?

- Oui
- Non

21) Si oui, lequel ou lesquels et pourquoi ?

22) Si vous recevez cette revue de presse par e-mail, vous :

- la lisez directement à l'écran
- l'imprimez avant de la lire
- vous n'imprimez que les références des articles qui vous intéressent

23) A partir de cette revue de presse vous :

- consultez tous les articles sans exception
- effectuez une sélection des articles à consulter

24) Si vous effectuez une sélection, sur quels critères s'opère-t-elle ?

25) Après l'avoir consultée, qu'en faites-vous ?

- Vous la mettez à la corbeille

- Vous l'archivez

26) Quelles sont les raisons de ce choix ?

27) A) Si vous l'archivez :

- Vous archivez la totalité de la revue de presse
- Vous n'archivez qu'une partie de la revue de presse

B) Sous quelle forme l'archivez-vous ?

- Sous forme papier
- Sous forme électronique

28) Quelles sont les raisons de ces choix ?

29) Chaque semaine, vous recevez le « Courrier de la Doc. », élaboré par le centre de documentation. Vous (ne) le consultez :

- toutes les semaines
- jamais
- Autres

Si autres, précisez :

30) Si vous ne le consultez jamais, quelles en sont les raisons ?

- Vous n'avez pas le temps
- Vous n'avez pas le réflexe
- Vous n'en voyez pas l'utilité
- Autres

Si autres, précisez :

31) Si vous le consultez :

- vous consultez l'intégralité du courrier
- vous ne consultez que le contenu des rubriques concernant plus particulièrement vos spécialisations

32) Quels sont les documents référencés dans le « Courrier de la Doc. » que vous consultez ?

33) Après consultation, archivez- vous le « Courrier de la Doc. » ?

- Oui -Non

34) Si oui, sous quelle forme l'archivez-vous ?

- Sous forme papier
- Sous forme électronique

35) Quelles sont les raisons de ce choix ?

36) Ces deux produits documentaires (revue de presse et « Courrier de la Doc ») répondent-ils à vos attentes ?

-Pour la revue de presse

- Oui - Non

Pourquoi ?

-Pour le « Courrier de la Doc. »

-Oui - Non

Pourquoi ?

III) Les attentes des usagers envers le centre de documentation du cabinet R.M.

37) Avez-vous recours au centre de documentation pour toutes les recherches que vous effectuez ?

- Oui - Non

38) Si non, pourquoi et où allez-vous dans ce cas chercher les informations désirées ?

39)A) Lorsque vous effectuez une recherche ou que vous la déléguez, vous obtenez :

- toujours les informations désirées
- souvent les informations désirées
- rarement les informations désirées
- jamais les informations désirées

B) Vous expliquez ceci par le fait que :

- le fonds documentaire est assez riche
- le fonds documentaire est moyennement riche
- le fonds documentaire est pauvre

et/ou

- la bibliothèque est bien organisée
- la bibliothèque est moyennement bien organisée
- la bibliothèque est mal organisée

40) Selon vous que faudrait-il ajouter au fonds documentaire ?

- Des monographies
- Des périodiques
- Des Cédéroms
- Des abonnements à des bases de données

41) Lorsque vous demandez une information aux documentalistes, êtes-vous satisfait du service rendu ?

- En terme de respect des délais

- Oui

- Non

- En terme de qualité

- Oui

- Non

42) Les documentalistes vous paraissent-ils suffisamment disponibles ?

- Oui

- Non

43) En fin de compte le centre de documentation répond-t-il à vos attentes ?

- Oui

- Non

Si, non pourquoi ?

44) Le centre de documentation vous paraît-il indispensable ?

- Oui

- Non

Si non, pourquoi ?

IV) L'Informatisation

Le centre de documentation est en train de tester un logiciel de gestion électronique de document en transférant les données d'une base préexistante (en droit de la concurrence) dans un logiciel nommé Docushare, fonctionnant en Intranet, afin d'en tester les potentialités.

Il s'agit donc de données internes au cabinet, (comme des notes, mémos, rapport, etc.), ou d'extraits de textes fondamentaux dans un domaine.

Dans le cadre de ces tests, un questionnaire a été élaboré : il vise à mieux connaître vos besoins, vos attentes et vos habitudes en matière d'informatisation.

45) Quels type de documents aimeriez vous voir informatisés au sein d'une telle base de données ?

46) Ces documents devraient être :

- simplement référencés sans possibilité d'accès aux fichiers
- référencés avec pour chaque document un résumé et des mots clefs
- référencés avec accès direct aux documents

Quelles sont les raisons d'un tel choix ?

47) De quelle manière désireriez-vous accéder à une telle base de données ?

- Par votre poste personnel, par exemple par l'Intranet
- Par un accès libre en bibliothèque
- Par l'intermédiaire des documentalistes

48) A) Avez-vous déjà envisagé d'élaborer un plan de classement de votre documentation personnelle ou de celle de votre équipe, sur papier ou sur informatique ?

- Oui - Non

B) Si oui, souhaiteriez-vous que ce plan de classement soit réutilisé pour une base de données élargie ?

- Oui - Non

C) Si non, pensez-vous le faire ?

- Oui

- Non

49) Parmi les critères suivants, quels sont les trois qui vous paraissent les plus essentiels pour une base de données ?

- Rapidité d'utilisation
- Facilité d'accès
- Ergonomie
- Efficacité de la recherche
- Précision de la recherche
- Importance du nombre de documents
- Fiabilité du système
- Confidentialité des informations

50) Quelles fonctionnalités devraient posséder une telle base de données ?

- Résumés et mots-clefs pour chaque document
- Fonctionnement en arborescence de type Word
- Fonctionnement en liens hypertextes
- Module de recherche
- Module de recherche en texte intégral
- Accès direct aux documents
- Pages de liens vers des sites Internet qui vous concernent
- Alertes par e-mails pour proposer les nouveautés de la base dans votre domaine

51) Au sujet de la confidentialité des données, vous souhaiteriez :

- que tous les utilisateurs puissent avoir accès à tous les documents dans leur intégralité
- que des groupes d'utilisateurs soient créés avec des droits différents pour chacun
- que des droits différents soient définis pour chacun
- qu'il ne s'agisse que d'une liste de titres de documents comportant pour chacun leur auteur et la date, afin que leur existence soit connue sans qu'ils soient pour autant accessibles
- que les possibilités d'impressions et de téléchargement soient réduites

ANNEXE 2

LES TABLEAUX **STATISTIQUES**

D) Les usagers

1) Position des usagers interrogés au sein de l'entreprise

Position des personnes interrogées au sein du cabinet Rambaud-Martel	
- Stagiaire	43,75%
- Collaborateur	50%
- Associé	6,5%
TOTAL	100%

2) Ancienneté des usagers au sein de l'entreprise

Nombre d'années passées par les usagers au sein de l'entreprise	
- Moins d'un an	50%
- De un à trois ans	37,5%
- De trois à six ans	12,5%
TOTAL	100%

3) Appartenance à un secteur de spécialisation

Pourcentage des usagers appartenant à chaque secteur de spécialisation juridique du cabinet	
Droit des sociétés, bourse et finance	37,5%
Droit public économique	25%
Droit communautaire et international privé	18,75%
Droit pénal des affaires	12,5%
Prévention et traitement des difficultés des entreprises	12,5%
Droit social	25%
Propriété intellectuelle	12,5%
Communication et publicité	12,5%
Immobilier et construction	18,75%
Droit des obligations et droit de la responsabilité	18,75%
Fiscalité	6,25%
Droit de la concurrence	6,25%
Technologies nouvelles	6,25%

4) Expérience des usagers au sein d'une entreprise possédant un centre de documentation

Les usagers ont-ils déjà travaillés au sein d'une entreprise possédant un centre de documentation ?	
- Oui	62,5%
- Non	37,5%
TOTAL	100%

II) Les usages et les pratiques documentaires**5) Appel à une tierce personne, pour effectuer des recherches**

Les usagers font-ils appel à une tierce personne pour effectuer des recherches ?	
- Oui	81,25%
- Non	18,75%
TOTAL	100%

6) Tierces personnes appelées, par les usagers, pour certaines recherches

Tierces personnes appelées par les usagers pour certaines recherches	
- Stagiaire seul	7,7%
- Collaborateur seul	0%
- Documentaliste seul	30,77%
- Documentaliste et collaborateur	0%
- Stagiaire et collaborateur	0%
- Stagiaire et documentaliste	53,85%
- Stagiaire, collaborateur et documentaliste	7,7%
TOTAL	≈ 100%

7) Raisons du recours, par les usagers, à une tierce personne pour certaines recherches d'informations

Raisons du recours Tierce personne	Stagiaire	Documentaliste	Collaborateur
Méconnaissance des lieux	11,11%	0%	0%
Méconnaissance de certains supports d'information juridique	0%	8,33%	0%
Absence de certains documents au sein du fonds documentaire	0%	8,33%	0%
Accès à des documents très particuliers	0%	8,33%	0%
Gain de temps	77,78%	25%	0%
Complexité des recherches	0%	0%	100%
Compétence du documentaliste	0%	33,33%	0%
Méconnaissance du fonds documentaire	11,11%	16,67%	0%
TOTAL	100%	100%	100%

10) Les raisons invoquées par les usagers pour expliquer le choix des supports utilisés pour leurs recherches

Raisons d'utilisation / Supports	Le support papier et les cédéroms	Le support papier, les cédéroms et les bases de données en ligne	Le support papier, les cédéroms, les bases de données en ligne et l'Internet
- Rapidité	0%	0%	6,25%
- Complémentarité	6,25%	0%	18,75%
- Habitude	25%	6,25%	0%
- Confort	0%	6,25%	0%
- En fonction des recherches	0%	0%	18,75%
- Plaisant	6,25%	0%	0%
- Suffisant	6,25%	0%	0%
TOTAL	100%		

11) Capacité des usagers à trouver les informations désirées, via les cédéroms, sans disposer de références exactes

Les usagers arrivent-ils à trouver les informations désirées lorsqu'ils effectuent une recherche via les cédéroms, sans posséder de références précises ?	
- Oui	93,75%
- Non	6,25%
TOTAL	100%

12) Raisons invoquées par les usagers pour expliquer leur non-usage (ou leur usage rare) de l'Internet pour leurs recherches

Raisons du non-usage ou de l'usage rare de l'Internet pour les recherches	
- Méconnaissance des techniques de recherches sur l'Internet	12,5%
- Informations juridiques en nombre insuffisant sur Internet	12,5%
- Méconnaissance de l'offre en ligne et absence « du réflexe Internet »	12,5%
- Méconnaissance de l'offre en ligne, absence « du réflexe Internet » et manque de confiance en la véracité des informations présentées	12,5%
- Méconnaissance de l'offre en ligne, absence « du réflexe Internet » et lenteur du système informatique du cabinet	12,5%
- Méconnaissance de l'offre en ligne, absence « du réflexe Internet » et méconnaissance des techniques de recherches sur l'Internet	25%
- Méconnaissance de l'offre en ligne, absence « du réflexe Internet », méconnaissance des techniques de recherches sur l'Internet et mauvaise aisance avec ce vecteur d'information	12,5%
TOTAL	100%

13) Possession d'ouvrages par les collaborateurs et les associés au sein de leur bureau

Les avocats possèdent-ils des ouvrages dans leur bureau ?	
- Oui	100%
- Non	0%
TOTAL	100%

14) Genre d'ouvrages possédés par les associés et les collaborateurs au sein de leur bureau

Genre d'ouvrages possédés par les associés et les collaborateurs au sein de leur bureau	
- Codes et mémentos d'utilisation fréquente	66,67%
- Ouvrages généraux hors codes et mémentos d'utilisation fréquente	11,11%
- Ouvrages spécialisés	22,22%
TOTAL	100%

15) Constitution par les collaborateurs et les associés d'une micro-documentation

Les avocats se constituent-ils une micro-documentation ?	
- Oui	55,55%
- Non	44,44%
TOTAL	≅ 100%

16) Raisons invoquées pour la constitution d'une micro-documentation

Raisons invoquées par les associés et les collaborateurs pour expliquer la constitution d'une micro- documentation	
- Pour éviter la redondance des recherches et ainsi gagner du temps	100%
TOTAL	100%

17) Manière dont les associés et les collaborateurs constituent leur micro-documentation

Manière dont la micro-documentation des avocats est constituée	
- A partir du « Courrier de la Doc. », de la revue de presse et des recherches effectuées	100%
TOTAL	100%

18) Manière dont la micro-documentation des usagers est organisée

Organisation de la micro-documentation constituée par les associés et les collaborateurs	
- Par matières	16,67%
- Par thèmes et par cotes	50%
- Par matières et par thèmes	33,33%
TOTAL	100%

19) Fréquence de consultation de la revue de presse signalétique, par l'ensemble des usagers du centre de documentation du cabinet

Fréquence de consultation de la revue de presse signalétique, par les usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel	
- Quotidiennement	37,5%
- Deux à trois fois par semaine	12,5%
- Une fois par semaine	6,25%
- De temps en temps	18,75%
- Rarement	18,75%
- Jamais	6,25%
TOTAL	100%

20) Raisons invoquées par les usagers pour la non-consultation (ou quasi non-consultation) de la revue de presse

Raisons invoquées par les usagers ne consultant jamais ou que rarement la revue de presse pour expliquer cette non pratique	
- Manque de temps	50%
- Pas le réflexe de consulter la revue de presse	50%
TOTAL	100%

21) Jours privilégiés par les usagers, ne consultant pas la revue de presse quotidiennement, pour pratiquer cet usage

Y a-t-il un jour ou des jours privilégiés par les usagers, ne consultant pas la revue de presse quotidiennement, pour pratiquer cet usage	
- Oui	55,55%
- Non	44,44%
TOTAL	100%

Période de la semaine privilégiée pour la consultation de la revue de presse	
- Début de la semaine	40%
- Milieu de la semaine (mercredi ou jeudi)	20%
- Fin de la semaine	40%
TOTAL	100%

22) Raisons invoquées pour expliquer le choix de la période de consultation de la revue de presse

Raisons / Période de consultation	Début de la semaine	Milieu de semaine (mercredi ou jeudi)	Fin de semaine
- Meilleure disponibilité	25%	0%	25%
- Jour de parution de la majorité des hebdomadaires	0%	25%	0%
- Sans opinion	0%	25%	0%
TOTAL	100%		

23) Modalité de consultation de la revue de presse pour les usagers la recevant par e-mail

Modalité de consultation de la revue de presse reçue par e-mail	
- Lecture à l'écran	11,11%
- Impression avant lecture	0%
- Impression des références des articles intéressants	22,22%
- Lecture à l'écran et impression des références des articles intéressants	66,67%
TOTAL	100%

24) Modalité générale de consultation de la revue de presse pour l'ensemble des usagers (stagiaires, collaborateurs et associés)

Modalité générale de consultation de la revue de presse	
- Consultation de tous les articles référencés dans la revue de presse	75%
- Sélection des articles à consulter	25%
TOTAL	100%

25) Critères selon lesquels s'opère la sélection des articles à consulter

Critères de sélection des articles consultés dans la revue de presse	
- Centres d'intérêt professionnel	33,33%
- Centres d'intérêt professionnel et personnel	66,67%
TOTAL	100%

26) Usages pratiqués par les associés et les collaborateurs après consultation de la revue de presse

Usages après consultation de la revue de presse	
- Envoie à la corbeille	77,78%
- Archivage	22,22
TOTAL	100%

27) Raisons du choix des usages pratiqués par les associés et les collaborateurs après consultation de la revue de presse.

Raisons Pratiques	Envoie à la corbeille	Archivage
- Pour alimenter des dossiers pour des affaires	0%	100%
- Gain de place	100%	0%
TOTAL	100%	100%

28) Modalité d'archivage de la revue de presse

Archivage de la revue de presse	
- Archivage de la totalité de la revue de presse	0%
- Archivage d'une partie de la revue de presse	100%
TOTAL	100%

Forme d'archivage de la revue de presse	
- Sous forme papier	100%
- Sous forme électronique	0%
- Sous forme papier et électronique	0%
TOTAL	100%

29) Raisons de la forme d'archivage choisie par les usagers

Raisons / Forme d'archivage	Archivage papier
- Mémoire informatique insuffisante	50%
- Habitude et commodité	50%
TOTAL	100%

30) Fréquence de consultation du « Courrier de la Doc. » par l'ensemble des usagers

Fréquence de consultation du « Courrier de la Doc. » par l'ensemble des usagers du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel	
- Chaque semaine	56,25%
- Jamais	43,75%
TOTAL	100%

31) Raisons de la non-consultation du « Courrier de la Doc. »

Raisons invoquées par les usagers du centre de documentation du cabinet R.M. pour expliquer la non-consultation du « Courrier de la Doc. »	
- Absence du réflexe de consultation	42,86%
- Manque de temps et absence de ce réflexe	28,58%
- Manque d'utilité et absence de ce réflexe	14,29%
- Ignorance de l'existence de ce produit documentaire	14,29%
TOTAL	100%

32) Modalités générales de consultation du « Courrier de la Doc. » par l'ensemble des usagers

Modalités de consultation du « Courrier de la Doc. »	
- Consultation du courrier en intégralité	77,78%
- Consultation du contenu des rubriques concernant plus particulièrement leurs spécialisations	22,22%
TOTAL	100%

33) Nature des documents référencés au sein du « Courrier de la Doc. » que les associés et les collaborateurs consultent

Nature des documents que les usagers (associés et collaborateurs) consultent, à partir du « Courrier de la Doc. »	
- Documents relatifs à leurs centres d'intérêt professionnel	33,33%
- Documents relatifs à leurs spécialisations et à leurs centres d'intérêt personnel	22,22%
- Ne se prononce pas	44,44%
TOTAL	≅ 100%

34) Usages pratiqués par les collaborateurs et les associés après consultation du « Courrier de la Doc. »

Archivage du « Courrier de la Doc. » par les collaborateurs et les associés ?	
- Oui	44,44%
- Non	55,55%
TOTAL	≅ 100%

35) Formes d'archivage du « Courrier de la Doc. »

Forme d'archivage du « Courrier de la Doc. »	
- Sous forme papier	50%
- Sous forme électronique	25%
- Sous forme électronique et sous forme papier	25%
TOTAL	100%

36) Raisons invoquées pour expliquer la forme d'archivage du « Courrier de la Doc. »

Raisons / Forme d'archivage	Archivage sous forme papier	Archivage sous forme électronique	Archivage sous forme papier et électronique
- Commodité	100%	100%	0%
- Gain de place et pour alimenter la micro-documentation	0%	0%	100%
TOTAL	100%	100%	100%

37) Opinion de l'ensemble des usagers par rapport aux deux produits documentaires élaborés par le centre de documentation du cabinet (revue de presse et « Courrier de la Doc. »)

Satisfaction des consultants / Produits documentaire	Revue de presse	« Courrier de la Doc. »
- Répond aux attentes	87,5%	100%
- Ne répond pas aux attentes	12,5%	0%
TOTAL	100%	100%

38) Raisons de l'opinion des usagers par rapport aux deux produits documentaires élaborés par le centre de documentation du cabinet

Raisons / Opinion par rapport à la revue de presse	Répond aux attentes	Ne répond pas aux attentes
- Choix judicieux des articles sélectionnés permettant d'avoir une bonne vision de l'actualité juridico économique	71,43%	0%
- Manque de temps pour consulter tous les organes de presse utilisés pour l'élaboration de la revue de presse	21,43%	0%
- Les articles sélectionnés sont trop centrés sur le cabinet et ses clients	0%	100%
- Sans opinion	7,14%	0%
TOTAL	100%	100%

Raisons Opinion des consultants du « Courrier de la Doc. »	Répond aux attentes
- Permet d'être au courant de l'actualité juridique	66,67%
- Assez exhaustif	11,11%
- Pas le temps de consulter toutes les revues utilisées pour l'élaboration du « Courrier de la Doc. »	11,11%
- Sans opinion	11,11%
TOTAL	100%

III) Les attentes des usagers envers le centre de documentation

39) Recours par les usagers au centre de documentation du cabinet pour toutes leurs recherches

Les usagers ont-ils recours au centre de documentation du cabinet pour effectuer toutes leurs recherches ?	
- Oui	68,75%
- Non	31,25%
TOTAL	100%

40) Raisons invoquées par les usagers pour expliquer leur non recours au centre de documentation pour certaines recherches

Raisons du non-recours au centre de documentation pour certaines recherches	
- Certaines informations ne sont pas disponibles au sein du centre de documentation	40%
- Informations recherchées disponible au sein de leur bureau	60%
TOTAL	100%

41) Façon dont les usagers n'ayant pas recours au centre de documentation pour certaines recherches accèdent aux informations désirées

Manière dont les usagers n'ayant pas recours au centre de documentation du cabinet pour certaines recherches accèdent aux informations désirées	
- Via l'Internet ou un confrère	40%
- Via l'Internet ou bibliothèque externe	20%
- Via l'Internet ou documentation personnelle	20%
- Via une documentation personnelle	20%
TOTAL	100%

42) Fréquence de la réussite des recherches effectuées par l'ensemble des usagers du centre de documentation du cabinet

Lors des recherches effectuées au centre de documentation, les usagers obtiennent :	
- toujours les informations désirées	12,5%
- souvent les informations désirées	87,5%
- rarement les informations désirées	0%
- jamais les informations désirées	0%
TOTAL	100%

43) Raisons invoquées par les usagers pour expliquer la fréquence de réussite de leurs recherches au sein du centre de documentation

Raisons / Fréquence de réussite des recherches	Les informations désirées sont toujours obtenues	Les informations désirées sont souvent obtenues
- Le fonds documentaire est assez riche et la bibliothèque est bien organisée	100%	85,71%
- Le fonds documentaire est assez riche et la bibliothèque est moyennement bien organisée	0%	14,29%
TOTAL	100%	100%

44) Supports d'informations à ajouter au fonds documentaire pour que celui-ci réponde pleinement aux attentes de l'ensemble des usagers

Supports documentaires à ajouter aux fonds documentaires selon l'avis de l'ensemble des usagers	
- Des monographies	31,25%
- Des périodiques	6,25%
- Des cédéroms	12,5%
- Des abonnements à des bases de données	6,25%
- Des monographies et des périodiques	6,25%
- Des périodiques et des abonnements à des bases de données	12,5%
- Des monographies, des périodiques et des cédéroms	6,25%
- Aucun	18,75%
TOTAL	100%

45) Opinion des usagers à propos de la satisfaction pour le service rendu par les documentalistes lorsque ceux-ci ont été chargés d'une recherche

Satisfaction du service rendu par les documentalistes aux usagers ?	Oui	Non	TOTAL
- En terme de respect des délais ?	100%	0%	100%
- En terme de qualité ?	100%	0%	100%

46) Avis de l'ensemble des usagers sur la disponibilité des documentalistes

Les usagers trouvent-ils les documentalistes suffisamment disponibles ?	
- Oui	87,5%
- Non	12,5%
TOTAL	100%

47) Satisfaction des usagers du centre de documentation du cabinet

Le centre de documentation répond-ils aux attentes des usagers ?	
- Oui	100%
- Non	0%
TOTAL	100%

48) Nécessité du centre de documentation du cabinet Rambaud-Martel selon les usagers

Le centre de documentation paraît-il indispensable aux usagers ?	
- Oui	100%
- Non	0%
TOTAL	100%

IV) Les besoins et les attentes des « usagers avocats » en matière d'informatisation

49) Types de documents que les associés et les collaborateurs du cabinet désireraient voir informatisés au sein d'une base de données

Données que les usagers « avocats » désireraient voir informatisées au sein d'une base de donnée	
- Documents relatifs à des données internes au cabinet (notes, mémos, rapports, modèles)	77,78%
- Documents relatifs à la jurisprudence	22,22%
TOTAL	100%

50) Modalités de référencement des documents désirées au sein d'une base de donnée par les associés et les collaborateurs du cabinet

Modalités de référencement des documents désirées par les « usagers avocats » au sein d'une base de donnée	
- Simplement référencés sans possibilité d'accès au fichier	11,11%
- Référencés avec pour chaque document un résumé et des mots clefs	22,22%
- Référencés avec accès direct aux documents	66,67%
TOTAL	100%

51) Raisons du choix des modalités de référencement des documents au sein d'une base de donnée

Modalité de référencement Raisons	Raisons techniques	Rapidité	Facilité d'accès	Protection des documents internes au cabinet et danger d'une utilisation hors contexte	Ne se prononce pas	TOTAL
- Documents simplement référencés sans accès aux fichiers	0%	0%	0%	100%	0%	100%
- Documents référencés avec résumés et mots clefs	50%	0%	0%	50%	0%	100%
- Documents référencés avec accès direct aux données	0%	50%	33,33%	0%	16,67%	100%

52) Accès souhaités par les « usagers avocats » à la base de donnée

Accès souhaités à la base de donnée	
- Seulement par ordinateur personnel, par exemple par Intranet	88,89%
- Seulement par un accès libre en bibliothèque	0%
- Seulement par l'intermédiaire des documentalistes	0%
- Par ordinateur personnel et par un accès libre en bibliothèque	11,11%
TOTAL	100%

53) Projet d'élaboration d'un plan de classement par les « usagers avocats »

Les « usagers avocats » ont –ils déjà envisagés d'élaborer un plan de classement de leur documentation personnelle ou de celle de leur équipe ?	
- Oui	88,89%
- Non	11,11%
TOTAL	100%

54) Souhait des « usagers avocats » par rapport à la réutilisation de leur plan de classement pour une base de donnée élargie

Les « usagers avocats » souhaiteraient-ils que leur plan de classement soit réutilisé pour une base de donnée élargie ?	
- Oui	75%
- Non	12,5%
- Ne se prononce pas	12,5%
TOTAL	100%

55) Les trois critères estimés essentiels aux « usagers avocats » pour une base de donnée

Les trois critères essentiels pour une base de données	
- Rapidité d'utilisation, efficacité de la recherche et importance du nombre de documents	22,22%
- Facilité d'accès, efficacité de la recherche et précision de la recherche	11,11%
- Rapidité d'utilisation, efficacité de la recherche et précision de la recherche	11,11%
- Rapidité d'utilisation, efficacité de la recherche et fiabilité du système	11,11%
- Facilité d'accès, fiabilité du système et confidentialité des informations	11,11%
- Rapidité d'utilisation, ergonomie et efficacité de la recherche	11,11%
- Rapidité d'utilisation, précision de la recherche et fiabilité du système	11,11%
- Rapidité d'utilisation, facilité d'accès et efficacité de la recherche	11,11%
TOTAL	100%

57) Désir des « usagers avocats » pour ce qui est de la confidentialité des données au sein d'une base de donnée interne au cabinet

Au sujet de la confidentialité des données, les « usagers avocats » désiraient :					
que tous les utilisateurs puissent avoir accès à tous les documents dans leur intégralité	que des groupes d'utilisateurs soient créés avec des droits différents pour chacun	que des droits différents soient définis pour chacun	qu'il ne s'agisse que d'une liste de titres de documents comportant pour chacun leur auteur et la date	que les possibilités d'impression et de téléchargement soient réduites	que des groupes d'utilisateurs soient créés avec des droits différents pour chacun, qu'il ne s'agisse que d'une liste de titres de documents comportant leur auteur et la date et que les possibilités d'impression et de téléchargement soit réduites
33,33%	44,44%	0%	11,11%	0%	11,11%
TOTAL					
≅100%					