

## **Comment associer les usagers à l'informatisation d'un centre de documentation ?**

**François d'Arcy, Andrée Verdiel**  
Institut d'études politiques de Grenoble

*C'est dans le cadre d'un colloque franco-britannique sur L'usager dans la bibliothèque : autonomie ou dépendance que François d'Arcy et Andrée Verdiel ont présenté la communication suivante. Ce colloque était organisé en septembre 1995 à Nice par l'Association des bibliothécaires français (ABF), plus exactement sa section Etudes et Recherche, et la Library Association (LA), College and Research Section. Une grande partie des actes de ce colloque ont été publiés par le Bulletin d'informations de l'ABF, dans sa livraison n° 170 du 1<sup>er</sup> trimestre 1996. Précisons que l'ABF a donné son accord pour reprendre ici ce texte.*

Le processus de modernisation dont nous allons rendre compte concerne le Centre de documentation de l'Institut d'études politiques de Grenoble, établissement d'enseignement supérieur accueillant un millier d'étudiants et comptant une soixantaine d'enseignants et chercheurs. Cette présentation est avant tout un témoignage : ayant été les deux responsables de ce processus, il est évident que nous n'échapperons ni aux rationalisations *a posteriori*, ni au gommage inconscient de certaines difficultés rencontrées.

Établissement public administratif rattaché à l'Université Pierre-Mendès-France (Université des sciences sociales de Grenoble 2), l'IEP jouit au sein de celle-ci d'une complète autonomie budgétaire et pédagogique. La convention de rattachement établit une étroite coopération en matière de recherche (l'IEP abrite deux centres de recherche associés au CNRS), de troisième cycle (l'IEP met en œuvre un DEA d'études politiques et deux DESS), et de personnel administratif.

### **Présentation du centre de documentation**

Pratiquement depuis sa création, en 1948, l'IEP a toujours tenu à mettre à la disposition de ses étudiants, de ses enseignants et de ses chercheurs, un centre de documentation de qualité, installé dans ses propres locaux. Ce centre a pris toute sa dimension dans les années 70. Il est également accessible aux autres enseignants et chercheurs du campus grenoblois et, moyennant le paiement d'un droit d'inscription, aux autres étudiants.

Le centre de documentation a été financé principalement sur ressources propres, ainsi qu'avec une aide financière et en personnel de la Fondation nationale des sciences politiques. A propos du financement sur ressources propres, il convient de signaler ici que les IEP disposent d'une plus grande liberté que les universités dans la fixation de leurs droits d'inscription. Un effort supplémentaire a donc pu être demandé aux étudiants lors du vote du budget par le Conseil d'administration (composé pour un tiers de représentants étudiants) afin de financer la documentation, et ceci depuis le début des années 80.

N'étant pas financé par le Ministère de l'Éducation nationale, le Centre de documentation de l'IEP s'est développé totalement en dehors de la Bibliothèque universitaire. Cependant, dès les années 70, une coopération s'est engagée, concrétisée par la signature d'une convention lorsque le SICD (Service interuniversitaire de coopération documentaire, commun aux universités de Grenoble 2 et Grenoble 3) s'est mis en place.

Après ces quelques indications permettant de situer l'IEP et son centre de documentation dans le contexte universitaire grenoblois, il convient de présenter le projet de modernisation amorcé en 1990.

### **Le choix de la modernisation**

La deuxième moitié des années 80 a été une période de réflexion et d'interrogations sur la meilleure manière d'informatiser le centre. Des mesures transitoires avaient été adoptées en utilisant un Micromega Thomson pour produire en traitement de texte les fiches du catalogue des ouvrages, et par le rattachement au Catalogue collectif national des périodiques. Pour passer à une véritable informatisation, plusieurs solutions se présentaient et il n'est pas inutile de dire un mot des solutions qui n'ont pas été retenues.

La première, qui a permis à l'IEP de Bordeaux de s'informatiser très tôt, consistait à choisir un système fermé, propre à l'établissement. Au contraire, nous envisageons de privilégier plutôt une informatisation en réseau.

De son côté, l'IEP de Lyon s'était engagé dans une informatisation de pointe dans le domaine de la documentation régionale à partir de la presse. A l'IEP de Grenoble, la recherche avancée sur les technologies documentaires se poursuivait à la Banque de données socio-politiques, rattachée à l'un de nos centres de recherche, le CIDSP. Pour notre centre de documentation, nous avons fait le choix de moderniser l'ensemble de nos activités pour l'ensemble de nos utilisateurs, en ayant recours à des technologies déjà éprouvées.

S'agissant du réseau de rattachement, le problème se posait de notre relation au processus, par ailleurs lent et fort complexe, d'informatisation de la bibliothèque de la Fondation nationale des sciences politiques. Il semblait cependant plus utile pour nos utilisateurs d'assurer une relation forte avec les centres documentaires grenoblois. D'où l'intérêt que nous avons manifesté dès le début pour un projet, qui finalement sera abandonné, d'un catalogue local des ouvrages. En revanche, lorsque les bibliothèques universitaires de Grenoble ont décidé de s'affilier au réseau SIBIL, nous avons décidé immédiatement de nous joindre à elles.

Pendant toute cette phase préalable de réflexion, la discussion avait lieu principalement entre le directeur du centre de documentation, qui suivait avec attention, notamment dans le cadre de l'ADBS, les évolutions technologiques en cours, et le directeur de l'IEP. A cette époque, les discussions avec les usagers, dans le cadre du conseil d'administration ou des commissions pédagogiques, portaient sur le maintien de l'effort en matière d'achats documentaires et sur le fonctionnement quotidien du centre.

Dès lors qu'un changement de grande ampleur venait à l'ordre du jour, il devenait indispensable d'élargir considérablement le cadre de la discussion, et ce dans trois directions : vers le personnel

du centre, le conseil d'administration, et l'ensemble des usagers. C'est ce que nous allons voir maintenant, en présentant séparément ce qui fut, en fait, mené de manière simultanée.

## **Associer les personnels de documentation**

Le passage au système SIBIL devait entraîner toute une série de changements matériels et organisationnels, d'abord parce que l'accès aux catalogues allait s'en trouver perturbé et plus difficile pendant toute une phase intermédiaire. De plus, on passait en même temps au libre accès, qui n'était jusque là pratiqué que pour une très petite partie du fonds. Cela ne concernait que les ouvrages, mais il était envisagé de passer en même temps au libre accès pour les périodiques. Le libre accès devenait donc une des composantes principales du projet, à côté de l'informatisation proprement dite. Il supposait inévitablement une restructuration des salles de lecture et d'une partie des magasins, ainsi qu'une modification de l'organisation interne du centre.

Plus fondamentalement, il apparaissait qu'un tel projet ne pouvait être mené à bien sans que l'ensemble du personnel documentaire se l'approprie et participe à l'élaboration des solutions concrètes. Ceci était d'autant plus nécessaire qu'un important programme de formation devait également être envisagé.

Dans un centre de documentation qui n'avait pas connu de changement significatif depuis une quinzaine d'années, les relations de travail s'étaient quelque peu figées, et il était difficile qu'elles évoluent d'elles-mêmes. Le consensus s'est fait sur la nécessité de recourir à un intervenant extérieur. Sur proposition du directeur du centre, il a été fait appel à Jean Michel afin d'aider à la conception et à l'évaluation du projet, ainsi qu'à la définition de nouveaux modes d'organisation et de management.

Cette intervention<sup>1</sup> fut menée selon les techniques de l'analyse de la valeur, adaptée à une demande qui d'emblée était complexe. Non seulement il fallait analyser la rationalité d'un projet à l'égard des financeurs, mais encore, à travers le processus même de l'intervention, préfigurer un mode de direction plus collégial et un management plus participatif. A ce double point de vue, la méthode de l'analyse de la valeur s'est révélée pleinement efficace. Elle a permis de mûrir le projet, de modifier certaines des solutions initialement envisagées. Elle a surtout permis qu'un projet initialement conçu au niveau de la direction devienne le projet de l'ensemble du centre.

L'organigramme a été revu. Il fait apparaître désormais deux services fonctionnels, celui des ouvrages et celui des périodiques et de la documentation contemporaine, auxquels s'ajoutent un service transversal, celui des lecteurs, ainsi qu'une cellule de liaison avec la recherche. Le collège des chefs de service se réunit une fois par semaine. C'est dans ce cadre qu'ont été discutées les modalités de mise en place de la modernisation, puis la participation de l'IEP au projet plus vaste d'informatisation du SICD (cf. infra).

---

<sup>1</sup> Décrite dans l'ouvrage publié par Jean Michel, en collaboration avec Éric Sutter : *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes*, Paris, ADBS Editions, 1992, p. 97-105.

## **Avoir l'aval des instances responsables de l'IEP**

Le passage au système SIBIL, avec tous ses changements induits, coïncidait avec la mise en place par le Ministère de l'Education nationale d'une nouvelle procédure d'attribution des crédits, la contractualisation. Désormais, les crédits affectés aux établissements d'enseignement supérieur sont partagés en deux parts : la plus importante est attribuée selon des critères automatiques prenant en compte le nombre d'étudiants, la surface des locaux, etc. L'autre, sur la base d'un contrat quadriennal, permet de financer les actions nouvelles nécessaires au développement de l'établissement.

Le contrat est établi sur la base d'un projet d'établissement transmis au ministère après avoir été approuvé par le conseil d'administration. Le projet est l'occasion d'une discussion d'ensemble sur l'évolution de l'établissement et, à cet égard, il introduit un mode de fonctionnement nouveau, permettant la fixation d'objectifs à moyen terme et l'évaluation de leurs réalisations. Ce type de contractualisation tend à se généraliser dans les administrations publiques.

Sur proposition du directeur de l'IEP, la modernisation du centre de documentation a été classée en priorité numéro 1 dans le projet d'établissement. Ceci présentait deux avantages. Tout d'abord, lui donner la visibilité la plus large et permettre de tester l'accueil qui lui était fait au cours des différentes réunions qui ont eu lieu sur le projet d'établissement, avec les enseignants, les représentants étudiants et au sein du conseil d'administration. Ceci était d'autant plus important qu'il fallait envisager qu'une partie du financement soit faite sur ressources propres.

Le deuxième avantage était de permettre de demander au ministère une aide financière, alors que jusqu'alors les subventions ministérielles n'avaient jamais pris en compte le centre de documentation de l'IEP. Après de longues discussions, et après avoir demandé que soient précisées les relations du centre avec le SICD et avec la Fondation nationale des sciences politiques, le ministère a accepté de prendre en charge une partie de l'opération. C'est notamment sur cette base que le conseil d'administration de l'IEP a approuvé à l'unanimité le contrat d'établissement pour les années 1991-94.

## **Familiariser les usagers aux nouveaux outils documentaires**

L'informatisation dans le système SIBIL n'est qu'un des éléments d'un processus désormais continu de transformation lié aux nouvelles techniques d'information. Deux types d'actions étaient à envisager pour permettre leur acceptation et leur appropriation par les utilisateurs.

Tout d'abord, il fallait tenir compte de ce que, au moins dans un premier temps, la modernisation entraînerait des sujétions nouvelles, à côté des avantages qu'elle procurerait. Il fallait donc prévenir les réactions négatives qui auraient compromis la bonne marche du processus. Parmi ces sujétions ou inconvénients, il y avait, durant toute une phase intermédiaire, une plus grande difficulté d'accès au catalogue : en raison du coût de la liaison avec SIBIL, un seul terminal pour consultation en ligne a été mis à la disposition des lecteurs. Ce mode d'accès privilégié est complété par la mise à disposition de microfiches et surtout par le libre accès aux ouvrages, mais celui-ci ne s'est étendu que très progressivement. Par ailleurs, le libre accès entraîne une plus grande fréquentation des salles de lecture, avec les problèmes de discipline (lutte contre le bruit) et de contrôle à l'entrée des salles qui en découlent.

La création d'un « service lecteurs » a permis une meilleure écoute des récriminations. L'expression des besoins d'information et des plaintes a été par ailleurs rendue possible au sein d'un comité des usagers, qui se réunit une ou deux fois par an, et qui comprend des représentants des étudiants et des enseignants. C'est notamment dans ce comité qu'on a pu constater la difficulté de certains enseignants à abandonner les fichiers papier. Enfin, un « Point doc. » installé dans la salle des ouvrages permet à chaque utilisateur de rencontrer plusieurs fois par semaine une bibliothécaire à même de répondre à leurs problèmes.

Avec le Point doc., on touche à l'autre volet de l'action en direction des utilisateurs, à savoir leur formation. Dans le passé, chaque génération nouvelle d'étudiants était accueillie par petits groupes au centre de documentation pour une présentation de son fonctionnement. Cet effort, accompagné de dépliants et d'un film vidéo, ne peut plus suffire. Il faut désormais y ajouter des formations plus ciblées par type de documents et par catégorie d'usagers.

En ce qui concerne les étudiants, des formations particulières sont organisées pour les étudiants de troisième année (en vue de leur mémoire de recherche), les étudiants de DEA et les doctorants. Pour ces derniers, l'IEP vient d'obtenir une aide dans le cadre de l'appel d'offres du ministère sur l'enseignement des techniques d'information et documentation dans les universités.

En ce qui concerne les enseignants et les chercheurs, des présentations sont organisées chaque fois qu'apparaît un nouveau produit (informatisation du fichier des articles de périodiques de la FNSP, cédérom, etc.). En outre des explications individuelles sur les transformations du centre sont données à chaque enseignant qui en fait la demande : ces formations individuelles sont en effet les seules vraiment adaptées tant sont divers les besoins d'informations ou les capacités d'accès aux nouvelles techniques.

Cette opération nous a permis de passer à une nouvelle phase, plus ambitieuse, d'informatisation. En effet, les universités de Grenoble 2 et Grenoble 3 ont inscrit à leur nouveau projet d'établissement (1995-98) un vaste projet d'informatisation de la bibliothèque universitaire, et de l'ensemble des centres documentaires des deux universités intégrées dans le SICD. L'IEP s'est, dès le départ, associé à ce projet qui vise à informatiser notamment les catalogues, les commandes, le prêt, et qui permettra des coopérations jusqu'ici hors de portée. Les personnels du centre de documentation ont activement participé à la mise au point de ce projet, qui débutera fin 1995 par l'informatisation de la BU et du centre de l'IEP.