



HAL
open science

La création d'un service de documentation juridique : pour une utilisation raisonnée de la méthode systémique

Stéphane Cottin

► To cite this version:

Stéphane Cottin. La création d'un service de documentation juridique : pour une utilisation raisonnée de la méthode systémique. domain_shs.info.inge. 1993. mem_00000046

HAL Id: mem_00000046

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000046

Submitted on 15 Mar 2004

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.

INSTITUT d'ETUDES POLITIQUES de PARIS

CYCLE SUPERIEUR de SPECIALISATION

en

INFORMATION et DOCUMENTATION

**LA CREATION D'UN SERVICE DE
DOCUMENTATION JURIDIQUE :
POUR UNE UTILISATION RAISONNEE DE L'APPROCHE
SYSTEMIQUE**

Stéphane COTTIN

Mémoire présenté

pour le D.E.S.S. Information et Documentation

1993

Directeur du Mémoire

Mme Christiane VOLANT

Avant-propos

Le choix de ce type de travail n'a pas été fait au hasard : il résulte d'une réflexion longuement mûrie avec l'aide de Mmes Christiane VOLANT et Anny MAXIMIN que je tiens encore une fois à remercier pour leur aide précieuse. Ce mémoire reflète la tentative de théorisation du travail qu'il m'a été demandé de fournir pendant trois mois au sein du Conseil Constitutionnel. Pour des raisons de confidentialité et d'obligations de réserve, il n'a pas été toujours possible de donner tous les détails de certaines de mes actions et tous les résultats de mes recherches. En revanche, ces expériences ont permis, autant que faire se peut, d'apporter des éclaircissements utiles aux notions qui nous ont été enseignées pendant l'année universitaire.

Le sujet qui a retenu une attention toute particulière a trait à l'approche systémique. En effet, s'il était à l'origine question de créer un centre de documentation dans le cadre du stage, il a très vite été constaté qu'il s'agissait plutôt de répondre à un besoin diffus de services documentaires, dans le cadre du Conseil Constitutionnel, qui ne disposait pas de documentaliste. Aussi, la simple description mécanique de la création d'un service de documentation dans une telle institution n'aurait-elle rien apporté. D'une part parce cette création ne se fera pas pendant ces trois mois de stage et, d'autre part, le cas du Conseil Constitutionnel, à cause du faible nombre d'utilisateurs et de la spécificité de leurs demandes, ne peut en aucun cas servir d'exemple, certainement pas dans le service public, encore moins en général.

C'est dans ce cadre que l'étude a été menée, et qu'il faut donc replacer tout ce qui suit.

Préliminaires

pourquoi un service de documentation, et non un centre de documentation ?

Car il faut être finalement le plus proche possible du besoin de l'utilisateur. Le client veut qu'on lui rende un service, il n'a pas besoin d'un centre qui collecte des livres et des périodiques sans savoir ce qu'ils contiennent en valeur informationnelle. C'est pourquoi il sera question du *service* de documentation, dans son sens fonctionnel et non organique. Il n'a pas semblé vraiment utile de monter un centre dans toute sa lourdeur économique, notamment quant aux locaux, aux meubles adéquats, etc., dans la réalité, encore moins de décrire dans l'absolu cette démarche. Il pourra arriver, dans le corps du mémoire que ce terme *service* soit employé dans son sens organique, comme le lieu où se produit matériellement la fonction de documentation : il faut reconnaître que cette métonymie est commode, mais qu'elle comporte des risques de confusion.

pourquoi s'intéresser à l'approche systémique?

Il semble utile de prouver ici sa valeur et son intérêt grandissant dans ce domaine. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si la notion d'analyse de la valeur sera aussi présente dans ce mémoire car elle est souvent très proche de celle de l'approche systémique¹.

Il conviendra de discerner les limites, si elles existent ou si elles sont observables, de ces approches, et d'apprécier leurs intérêts dans la création d'un tel service. Ce mémoire n'a pas pour objet en effet de faire une apologie de la méthode systémique, mais au contraire de lui opposer une critique, si possible constructive, grâce aux expériences qui auront été menées durant ce stage, ou qui auront pu être relatées lors des visites ou des rapports d'autres études. Cette

¹ sur la subtile, mais réelle, différence entre l'approche systémique et l'analyse de système, voir le rapport d'Yves BAREL, *Prospective et analyse de système*, 1971, notamment p. 71 et suiv.

confrontation des théories à la réalité représente certainement la meilleure des occasions de vérifier la valeur des discours des spécialistes, en appliquant leurs méthodes à un cas particulier et en observant les réactions et les résultats.

Introduction

L'approche systémique permet entre autres de révéler le caractère non séquentiel de tout événement complexe. Or, la démarche de création d'un service de documentation est essentiellement complexe : elle fait peut-être appel à plusieurs étapes distinctes, mais leur enchevêtrement ne permet jamais d'affirmer que l'une d'entre elle doit être finie pour en commencer une autre. De plus, il est souvent obligatoire d'avoir sérieusement entamé une des étapes avant de déclarer qu'une autre est définitivement terminée. A l'inverse, rien n'interdit, à part bien sûr les contraintes d'emploi du temps, de commencer à s'intéresser à telle ou telle partie du problème. Mais il faut garder à l'esprit que de nombreuses décisions peuvent être définitives, et la notion d'irréversibilité qui en découle est intégrée dans les attendus de la méthode que l'on veut employer.

Le tout constitue en fin de compte un réseau complexe de relations entre différentes recherches, chacune tentant d'apporter une partie de la réponse à l'autre, et toutes ne suivant pas un plan forcément défini à l'avance. S'il est possible de prévoir un calendrier, il ne peut être qu'indicatif, et surtout, il ne saurait préjuger des nombreuses contingences qui ne manqueront pas de naître de la réflexion. L'espace dans lequel le problème de la création est appréhendé est un monde lui aussi complexe : il possède ses propres règles qui ont été théorisées et mathématiquement quantifiées par de nombreux auteurs. Leurs travaux devront être rapidement esquissés afin de disposer des outils et des bases indispensables à la compréhension du déroulement des étapes.

Méthodes de travail

Malgré cette *complexité*, dont il faut faire un atout et non un écueil, une méthode de travail fiable doit être scrupuleusement suivie pour rendre compte de ces réflexions. C'est pourquoi les différentes étapes de la démarche systémique de création d'un service de documentation seront présentées en premier lieu, mais de façon séparée. Cette exposition est nécessairement faussée, car elle ne prend pas en compte les liens étroits qui unissent certaines de ces étapes. Mais de la même façon qu'il est impossible de représenter fidèlement les volumes en deux dimensions, il faut choisir une perspective afin de mettre les choses à plat.

Il est à noter, et la répétition est volontaire, que toute création d'un service de documentation, quelle que soit sa taille, prend du temps. Or, dans le temps du stage qui était imparti, à savoir trois mois, il n'est pas question de mettre sur pied un service opérationnel "clef-en-main". Le but était de rechercher des solutions viables dans la création d'un service efficace, sans pour autant les mettre en place dans leur entier. Aussi, le cadre de l'étude se bornera-t-il à étudier les phases d'analyse de la démarche systémique, ainsi que celle de la définition des politiques documentaires, mais à un moindre niveau. Ces premières étapes du processus sont certainement les plus intéressantes, car elles basent toute la réflexion à venir sur leurs conclusions, sans pour autant la contraindre. Mais il faut bien noter que cette étude ne porte que sur une partie de la démarche, bien que cette dernière soit par définition difficilement sécable. Il a été nécessaire de couper arbitrairement, à cause des contraintes de temps, à la fin des phases d'analyse, et aux prémices des phases de définition des politiques documentaires.

Dès lors, à l'aide d'une étude critique d'une utilisation de l'approche systémique, le dessein est de proposer des méthodes, si possible simples, pas forcément infaillibles, mais susceptibles d'être exportées relativement facilement dans la plupart des cas de création de service de documentation juridique.

Avant d'observer en détail chacune des étapes, conventionnellement découpées, de la création de ce type de service, il convient de définir avec le plus d'exactitude possible les différents aspects théoriques qui seront susceptibles d'être rencontrés, et donc confrontés à l'expérimentation. Ces aspects font appel à des notions classiques de système, de complexité, de communication, mais qu'il est toujours bon de restituer dans le cadre de l'approche systémique. Ce sera l'objet de la première partie. Il semble en effet indispensable de réaliser ce détour par la théorie pour appréhender au mieux les ressources de la méthode.

Ensuite, la partie suivante sera justement consacrée à l'étude des phases successives qui interviennent à la création d'une telle organisation. Le terme de phases successives est ici volontairement erroné, puisqu'il est antagoniste avec la notion même de systémique, mais, pour des raisons de commodité de l'exposé, il faudra bien choisir un sens de présentation. Ces phases seront donc examinées, d'une part de façon téléologique, c'est-à-dire par leur finalité, d'autre part par l'une des méthodes d'application qui semble le plus appropriée pour l'exercice. Pour certaines des phases, le cas particulier du domaine juridique pourra être approfondi.

Enfin, une dernière partie pourra être consacrée aux propositions de création, mais surtout aux méthodes de présentation de projets. Ce dernier aspect du problème semble en effet le plus crucial, car il détermine le moment ultime du passage de la conception intellectuelle au commencement pratique du programme.

1. Les définitions

I. Les définitions

Il a semblé utile, voire indispensable, de commencer par un détour par les théories, sans pour autant transformer ce travail, qui se veut pratique, en un mémoire de recherche pure. Le travail de création de n'importe quel système impose une réflexion préalable, et il se trouve que des outils et des cadres pour cette conception ont été développés et savamment exposés par de nombreux chercheurs. Il ne faut surtout pas se priver de cette science, et un nécessairement bref exposé de celle-ci sera effectué dans une première partie.

Ensuite on pourra s'interroger sur les propositions d'approches qui sont développées spécifiquement pour les centres ou les services de documentation. Ces dernières ne font en général pas allusion à l'approche systémique, mais il faudra les étudier de plus près pour constater si elles en sont si éloignées qu'elles veulent bien ne pas le dire.

Enfin, un dernier détour vers des domaines parallèles à la documentation, qui utilisent ouvertement les outils de l'approche systémique, permettra d'en évaluer rapidement les apports éventuels.

1.1. Les approches théoriques classiques

Il n'est pas possible, ni question, de faire une description des théories systémiques ; il faut néanmoins préciser les enjeux et les lieux d'une telle approche. Cette partie est donc chargée de situer *où* et *sur quoi* il va être utile de travailler.

La réponse à la question "où ?" (les lieux de l'étude) devra porter sur les notions de systèmes, en définissant clairement quels types d'organisation il est intéressant d'étudier, et fera l'objet de la troisième sous-partie. La réponse à la deuxième question devra nous éclairer au sujet des moteurs et des flux de ces systèmes, et sera le thème de la deuxième sous-partie. En premier lieu, en effet, il convient de faire un détour (obligé ?) vers la notion incontournable de complexité et tout ce qu'elle emporte de conséquences dans l'appréhension de ces systèmes.

1.1.1. Environnement et complexité

En décrivant les analyses de Martin LANDAU, Lucien SFEZ² formule à nouveau une des assertions de ce spécialiste des organisations, et affirme que "la fiabilité de toute organisation passe par sa complexité, et la complexité passe en particulier par des phénomènes de redondance (*overlaps*)..." Ainsi, il estime que l'on peut désormais "prendre au sérieux les analyses (de ceux qui) se servent de la métaphore de la machine et de l'organisme, du métaconcept de *complexité* pour discerner les réalités du fonctionnement des organisations."

Les concepts de holisme, de totalité, brillamment développés notamment par Yves BAREL³ sont des critères de définition des systèmes, tels qu'ils sont ensuite étudiés en tant qu'organisation par les théoriciens. Cette globalisation de l'appréhension des phénomènes conduit donc à cette complexité, et il faut reconnaître qu'elle est bien à l'image du monde réel. Selon Alain VINCENT⁴ notamment, le monde est complexe, et il faut l'assumer comme tel. Cette dernière approche est intéressante car l'auteur exprime les différents aspects de cette complexité : il la voit à la fois spatiale (mondialisation), temporelle (prospective), imposant de vivre et agir avec elle, de la "gérer". Cette dernière opération est

²SFEZ, Lucien. *Critique de la communication*. Paris : Seuil, 1990, p. 24.

³BAREL, Yves. *La reproduction sociale*. Anthopos, 1973, p. 173 et s.

⁴VINCENT, Alain. *Concevoir le système d'information de l'entreprise*. 1993

d'ailleurs le titre et le sujet de l'ouvrage de Dominique GENELOT, Manager dans la Complexité.

Edgar MORIN⁵ poursuit cette constatation en affirmant que "les objets font place aux systèmes. Au lieu des essences et des substances, l'organisation ; au lieu des unités simples et élémentaires, les unités complexes ; au lieu des agrégats formant corps, les systèmes de systèmes de systèmes. (...) Ainsi le modèle aristotélicien (forme/substance) et le modèle cartésien (objets simplifiables et décomposables), l'un et l'autre sous-jacents à notre conception des objets, ne constituent pas des principes d'intelligibilité de système. Celui-ci ne peut être saisi ni comme unité pure ou identité absolue, ni comme composé décomposable. Il nous faut un concept systémique qui exprime à la fois unité, multiplicité, totalité, diversité, organisation et complexité."

1.1.2. Définitions du système et de l'approche systémique :

Joël de ROSNAY relève que dès le XVIIIe siècle, des philosophes et des naturalistes tels que WORMS, SPENCER ou SAINT-SIMON usent avec bonheur de certaines analogies entre les récentes découvertes en physiologie et l'étude des sociétés humaines. Ils étendirent donc la notion d'organisme à la société dans son ensemble. Cette métaphore possède une très grande puissance d'évocation, puisqu'elle englobe la complexité et l'interdépendance en une totalité autonome "dans laquelle la richesse et la variété des liaisons entre les éléments apparaissent parfois plus importantes que les éléments eux-mêmes".⁶ Cette nouvelle vision des systèmes humains permet de concentrer son attention sur les grandes lignes de leur fonctionnement de leur régulation, afin de dégager les notions de base d'une "nouvelle méthode d'approche de la complexité".

Il convient tout de suite de constater que cette analogie est loin d'être partagée par tous les spécialistes, et qu'elle fait l'objet d'un débat déjà ancien. Il faut reconnaître certainement qu'elle conduit à des abus, puisqu'elle est une sorte de voie menant au racisme et au fascisme⁷. Ces théories ont donc pu provoquer à bon droit des réticences, voire une franche hostilité, mais il n'est pas question d'ouvrir à nouveau ici le débat sur le darwinisme social, et de simplement relever

⁵ *La méthode tome 1. La nature de la nature*, 1977, p. 123.

⁶ ROSNAY, Joël de. *Le Macroscopie*. Paris : Seuil, 1975, p. 67.

⁷ voir notamment BAREL. Yves. *La reproduction sociale*. Paris : Anthropos, 1973. p. 16.

que les règles de la biologie s'appliquent aux systèmes vivants, et de rechercher sur cette voie les caractéristiques communes entre les systèmes humains et les organismes vivants en général, d'un point de vue purement épistémologique.

La plupart des définitions du "système", quels que soient leurs auteurs, tournent autour de l'affirmation suivante : "*un système est un ensemble d'éléments en interaction*"⁸. Mais Joël de ROSNAY note immédiatement que cette définition est bien trop générale, et du coup n'est pas satisfaisante. Seule pour lui, la "notion de système est féconde, à condition d'en mesurer la portée et les limites".

L'auteur ajoute ensuite que cette notion de système elle-même est complexe, puisqu'elle se situe au carrefour de nombreux concepts et de métaphores riches de sens. Il note qu'elle apparaît sous ces deux aspects complémentaires : "permettre l'organisation des connaissances et rendre l'action plus efficace."

Joël de ROSNAY poursuit cette définition de la "notion de système" en lui joignant celle qu'il donne à l'approche systémique. En fait, il ne fait que situer cette dernière par rapport à d'autres approches avec lesquelles elle est souvent confondue :

"- L'approche systémique dépasse et englobe l'approche cybernétique (Norbert WIENER, 1948) qui a pour but principal l'étude des régulations chez les organismes vivants et les machines.

- Elle se distingue de la Théorie générale des systèmes (L. VON BERTALANFFY, 1954), dont le but ultime consiste à décrire et à englober, dans un formalisme mathématique, l'ensemble des systèmes rencontrés dans la nature.⁹

- Elle s'écarte également de l'analyse de système. Cette méthode ne représente qu'un des outils de l'approche systémique. Prise isolément, elle conduit à la réduction d'un système en ses composants et en interactions élémentaires.¹⁰

⁸ROSNAY, *op. cit.* p. 92

⁹Joël de ROSNAY attribue cette définition à VON BERTALANFFY, mais il ne semble pas qu'elle doive refléter exactement ce que pense ce dernier auteur : il est particulièrement réducteur de circonscrire la théorie générale des systèmes à la simple formalisation mathématique, qui n'est qu'un moyen, et non une fin.

¹⁰sur le sujet voir le rapport BAREL précité, qui utilise les deux expressions concurremment, mais reconnaît que l'approche systémique "englobe" l'analyse de systèmes.

- Enfin, l'approche systémique n'a rien à voir avec une approche systématique, qui consiste à aborder un problème ou à effectuer une série d'actions de manière séquentielle (...), détaillée, ne laissant rien au hasard et n'oubliant aucun élément."

Cette définition négative de l'approche systémique est finalement pleine d'enseignements. Elle pose clairement ce que n'est pas et ne veut pas être une telle approche. Plus positivement, il faut remarquer qu'une telle méthode impose de nombreuses contradictions apparentes. Il faut en effet que la démarche soit comme la pensée humaine : détaillante et englobante, analytique et synthétique à la fois. Le tout détermine la plus infime partie et inversement.

Jacques MELESE¹¹ appuie d'ailleurs ces affirmations : "On fait référence à un ensemble constituant un tout organique ou plus précisément, on suggère l'existence d'un ensemble d'éléments et d'un ensemble de relations entre ces éléments (...) La théorie des systèmes, la cybernétique, ou simplement les études de management ou d'organisation, tendent toutes, par des voies différentes, à décrire des ensembles complexes et à rechercher des moyens de prévision et de contrôle de leur évolution."

D'autres définitions de l'analyse de systèmes¹² ont pu être données, mais elles sont presque toutes parcellaires. Elles ne recouvrent en général qu'une partie de l'approche systémique elle-même, cette dernière se décomposant en plusieurs disciplines. E. JANTSCH relève par exemple trois éléments dans sa "théorie des systèmes" : l'analyse de système, la recherche opérationnelle et le "*system building*". Ludwig VON BERTALANFFY distingue une science de base (la "*system theory*") et une science appliquée (la "*system science*"), se subdivisant elle-même en :

system engineering : la planification scientifique, l'évaluation et la construction des systèmes homme-machine.

recherche opérationnelle : le contrôle scientifique de systèmes existants groupant des machines, des hommes, des matériels, de l'argent.

human engineering : adaptation scientifique des systèmes, dans le but d'obtenir l'efficacité maximum au coût minimum.

¹¹ L'analyse modulaire des systèmes (AMS), 1972, 1991, les éditions d'organisation

¹² voir notamment les définitions relevées dans rapport BAREL précité, p. 72 et suiv.

Ces différentes disciplines se superposent partiellement, mais elles n'en ont pas moins des outils conceptuels très spécialisés. En fait, Yves BAREL affirme que "l'extraordinaire variété de l'approche systémique (due à la multiplicité des lieux où elle est apparue) rend quasiment impossible sa présentation synthétique et cartésienne".

Afin aussi d'avoir une réelle vue d'ensemble sur ces aspects théoriques, il pourrait être intéressant de découvrir les évolutions de la notion de système elle-même, à travers quelques définitions.

RIBEILL G. et Le BOULANGER H.¹³ : "Le concept de système cherche à couvrir de manière classique tout ensemble d'éléments matériels ou non dépendant réciproquement les uns des autres de manière à former un tout organisé. Ce qui se dégage ainsi de cette définition, c'est le caractère de totalité : la théorie du système étudie un ensemble d'éléments considérés non indépendamment les uns des autres, mais plutôt à travers leurs liaisons... quelle que soit la nature de ces liaisons, externes ou internes, on voit se dégager immédiatement le concept de structure du système, la structure représentant, essentiellement de manière qualitative, ces liaisons entre les divers éléments du système... la structure exprime l'ensemble des interdépendances."

VON BERTALANFFY¹⁴ : "a system can be defined as a complex of interacting elements..."

HALL et FAGEN¹⁵ : "a system is a set of objects together with a relationships between the objects and between the attributes".)

Dominique GENELOT reprend dans son ouvrage¹⁶ une grande partie de ces définitions pour expliquer la mutation de ces analyses depuis une dizaine

¹³ *Analyse des systèmes et marketing, 1971, cité par Yves BAREL dans La reproduction sociale, 1973.*

¹⁴ 1950, *exposé synthétique de la théorie systémique*

¹⁵ 1956, *cours de "system engineering"*

d'années. Selon lui, jusqu'au années 80, un système était généralement défini comme "un ensemble d'éléments organisés en interaction complexes en vue d'une finalité dans un environnement changeant". L'approche systémique englobait alors l'ensemble des éléments du système étudié, surtout leurs interactions. Désormais, "le point fondamental à comprendre, c'est qu'un système n'est pas quelque chose qui existe dans la réalité et qu'on essaie de décrire par un effort d'analyse. La modélisation systémique est un outil intellectuel. Un système est uniquement une construction mentale, variable en fonction du contexte et de nos intentions, que nous élaborons pour faciliter la compréhension et la construction d'un réel complexe." Ensuite l'auteur reprend une définition du système donnée par Jean-Louis LE MOIGNE :

- *"Un système est quelque chose (n'importe quoi)*
- *qui poursuit des finalités (un projet)*
- *dans un environnement actif et évolutif,*
- *en exerçant une activité (des fonctions),*
- *en s'organisant (interactions),*
- *et en évoluant sans perdre son identité."*

Pour saisir toute la richesse des approches systémiques, la liste suivante recense les principaux outils conceptuels de la matière en 1964, et son auteur, O.R. YOUNG en relevait déjà des nouveaux. Cette énumération est là pour donner une idée de la multiplicité des possibilités qu'offre la méthode pour mener à bien une analyse.

1. Eléments de description des systèmes

1.1. systèmes ouverts et systèmes clos

1.2. systèmes organiques et non organiques

1.3. sous-systèmes à objectif général

1.4. sous-systèmes à objectif spécial

1.5. système à états déterminés

1.6. équi-finalité

1.7. frontière et environnement

1.8. domaine

1.9. ordres d'interaction

1.10. isolement et interaction

¹⁶ *Manager dans la complexité, notamment p. 106 : "comprendre et maîtriser le paradigme systémique".*

- 1.11. *interdépendance et indépendance*
- 1.12. *interpénétration de systèmes (PARSONS)*
- 1.13. *intégration et différenciation*
 - 1.13.1. *segmentation*
- 1.14. *centralisation et décentralisation*
 - 1.14.1. *système centralisé*
 - 1.14.2. *"leading part"*
- 1.15. *systèmes formels et informels (SYDNER)*
- 2. *Régulation*
 - 2.1. *stabilité*
 - 2.1.1. *système ultrastable*
 - 2.1.2. *système multistable*
 - 2.2. *équilibre*
 - 2.3. *rétroaction (feed-back)*
 - 2.3.1. *feedback positif*
 - 2.3.2. *feedback négatif*
 - 2.3.3. *feedback à objectif déterminé*
 - 2.3.4. *feedback à objectif changeant*
 - 2.3.5. *feedback d'amplification*
 - 2.4. *homéostasie et auto-régulation*
 - 2.5. *maintien du "steady-state"*
 - 2.6. *contrôle*
 - 2.7. *néguentropie*
 - 2.8. *entretien et reproduction*
 - 2.9. *communication*
- 3. *Dynamique et changement*
 - 3.1. *adaptation*
 - 3.1.1. *feedbacks*
 - 3.1.2. *plasticité*
 - 3.1.3. *élasticité*
 - 3.2. *apprentissage*
 - 3.3. *croissance*
 - 3.3.1. *croissance simple*
 - 3.3.2. *croissance de populations*
 - 3.3.3. *croissance structurelle*
 - 3.4. *changement*
 - 3.4.1. *changement réversible*
 - 3.4.2. *changement irréversible*
 - 3.5. *variation de la taille des systèmes (MODELSKI)*
 - 3.6. *téléologie*
 - 3.7. *objectif*
 - 3.8. *dynamisme et dynamique*
 - 3.9. *système à auto-génération (Norbert WIENER)*
- 4. *Déclin et désagrégation*
 - 4.1. *tension*
 - 4.1.1. *tension exogène*
 - 4.1.2. *tension endogène*
 - 4.2. *perturbation*
 - 4.3. *surcharge*
 - 4.4. *entropie positive*

4.5. *déclin*

4.6. *problème de transition à l'intérieur d'un système simple*

Les définitions des systèmes et des différents types d'approches susceptibles de les analyser sont d'une incroyable diversité, ce qui fait certainement leur richesse. Il n'est pas possible de continuer plus avant ce catalogue sans entrer dans des controverses infinies ; mais cela semble suffisant pour apercevoir les réels espoirs dans ces outils d'analyse et de conceptualisation des organisations.

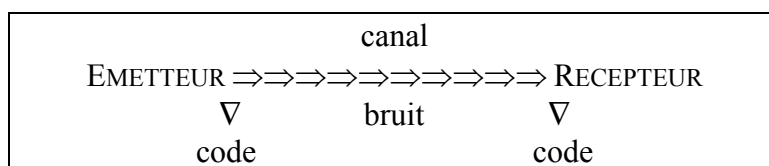
1.1.3. Les outils et les liens

Ces systèmes, tels qu'on vient de tenter de les décrire, connaissent à l'intérieur d'eux-mêmes des flux incessants de données, de stimuli, ordonnés ou non. Ils sont évidemment de divers ordres, et il n'est pas question d'en décrire tout l'ensemble. Pourtant il semble important de revenir sur au moins deux d'entre eux. Le premier, l'information, fera l'objet d'un survol rapide, car elle pourra être traitée plus loin, mais la décision offre la possibilité de rencontrer des notions utiles à la compréhension de l'approche systémique.

1.1.3.1. L'information

L'information est un concept physique qui est pris en compte dans la technologie au milieu de ce siècle, notamment grâce aux travaux de SHANNON et WEAVER. Ils déterminent l'information comme grandeur observable et mesurable et en font la pierre maîtresse de leur théorie de la communication.

Cette appréhension nouvelle de l'information en tant qu'objet d'un système (de communication) offre de multiples possibilités pratiques, notamment de représentation



1.1.3.2. La décision¹⁷

Toute organisation¹⁸ est sujette, à un moment ou à un autre de son existence, à des mouvements, à des transformations. Ne serait-ce qu'au simple moment de sa création, qui est une "transformation" par excellence (ou de sa disparition, a contrario), ce système doit gérer cette mobilité¹⁹.

Le professeur américain Alain ENTHOVEN, du département de la Défense des Etats-Unis, considère d'ailleurs que l'analyse des systèmes est par définition une des procédures analytiques de préparation de la décision.

Or, tout changement nécessite une prise de décision, c'est pourquoi il est indispensable de donner une définition claire et les points de vue théoriques sur ce sujet. Dans la quatrième réédition de son livre, Critique de la Décision, Lucien SFEZ expose les derniers développements la théorie de la décision.

Pour cet auteur, il est important de replacer l'idée de décision dans les circonstances de ses évolutions récentes. Il décèle trois grandes étapes dans ce mouvement d'idées, correspondant aux trois dernières décennies. Les années 70 étaient celles de la décision comme idéologie dominante, l'apologie du management et du calcul économique à froid. La décennie suivante, celle des années 80, semble s'apercevoir que la décision emporte des conséquences et se met à les prendre en compte ; c'est le temps des gestionnaires et des administrateurs. Les effets de la décision sont politiques et sont ressentis comme tels.

Enfin, la décennie 90 apparaît se replier vers l'efficacité à court terme, avec notamment la naissance de la notion de "décideur express"²⁰.

Lucien SFEZ résume cette évolution en écrivant :

"Ce n'est plus l'appareil administratif et managérial qui dit le vrai pour tous (1970 et plus), ce ne sont plus les représentants politiques, de gauche ou de droite (1980 et plus), c'est l'appareil de communication qui désormais s'est

¹⁷La revue Sciences Humaines consacre son hors-série n°2 du mois de juin 1993 à "l'énigme de la décision". Dans la collection Repères, Robert KAST vient de publier La théorie de la décision, 1993, La Découverte.

¹⁸SFEZ, Lucien. Critique de la décision, Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, (collection Références n°1), 1992.

¹⁹Martin LANDAU, à l'instar de Joël de ROSNAY, cité plus haut, a pu développer lui aussi pour exprimer cette réalité la métaphore de l'organisme vivant pour tenter de représenter un système.

²⁰article de J.G. PADIOLEAU, Le Monde, novembre 1990

installé à la place des deux autres : dans le lieu déserté par les anciennes idéologies qui organisaient le consensus républicain (la décision rationnelle, l'égalité, la souveraineté, la représentation politique), la communication s'installe en souveraine, capturant les morceaux épars des anciennes rhétoriques organisatrices du consensus pour les reformuler en un corps prétendument neuf."

21

La place croissante de la communication, désignée par l'auteur comme "souveraine", est révélatrice des changements de comportements et de la recomposition des approches théoriques. Après la linéarité de l'organisation, au-delà même des simples organigrammes, apparaissent les concepts plus complexes de liens, de réseaux (neuronaux ?), de circuits de communication. Les représentations des systèmes ne peuvent plus être de simples schémas, appréhendés par un raisonnement linéaire et événementiel : l'approche systémique devient nécessaire à la compréhension du monde complexe, notamment de celui de l'observation des transformations internes aux systèmes.

Pour mieux appréhender cet apport de la méthode, il faut toutefois revenir aux sources de la définition de la décision et des systèmes. Les théoriciens qui ont défini depuis les années 60-70 les bases de la systémique n'ont heureusement pas été avares dans ces approches méthodologiques, en clarifiant toujours, au début de leur exposé, leur vision personnelle de la "décision", du "système",...

La définition, ou plutôt les définitions, que donne Lucien SFEZ à la décision sont construites autour des fonctions de celle-ci. Selon lui la décision ²²:

- 1) a pour fonction de permettre à l'acteur d'agir
- 2) a pour fonction de permettre à l'agi de supporter le monde
- 3) a pour fonction de fragmenter les actes étatiques en autant de compétences respectives
- 4) a un rôle de préservation sociale

²¹ SFEZ, *op. cit.* p. 18

²² SFEZ, *op. cit.* p. 24

Lucien SFEZ se propose ensuite de critiquer les dogmes de la décision autour de trois pôles qui découlent de l'observation des processus décisionnels. Ces trois temps de la critique porteront successivement sur :

- 1) la linéarité, opposée à la vision systémique, et donnant naissance à l'approche structurale de la décision.
- 2) la mono-rationalité, dont la critique amène à la méthodologie de construction-déconstruction de scénarios prospectifs.
- 3) la liberté, opposée à la multi-finalité de l'action historique et individuelle.

Chacune de ces critiques représente un chapitre de son livre. L'apport des théories de la décision est important à saisir pour la compréhension des systèmes dynamiques et ouverts, qui sont les champs de l'approche systémique. En effet, la décision peut être considérée comme le catalyseur essentiel de tout mouvement réfléchi de la part de ces systèmes : elle est donc un moteur des transformations (toutes celles au moins qui ne sont pas imposées), et nécessite que l'on s'y arrête.

De plus, la mécanique de la décision, telle qu'elle est définie et exposée dans son ouvrage par l'auteur, permet de donner une très bonne illustration de la notion de circuit propre à la systémique. En effet, les processus de décision, tels qu'ils vont être décrits à travers tous les types de déformations qu'ils peuvent prendre, donnent à chaque fois un exemple de la richesse et de la complexité d'un système complet. En fait, la décision est un moteur essentiel de toute organisation, au même titre que l'information : c'est un influx nerveux qui, à ce titre, fait partie intégrante du système, auquel il est indispensable. C'est pourquoi il a semblé utile de s'attacher à décrire de façon un peu plus poussée les théories de la décision, et de s'en servir comme d'une illustration pour la suite et la compréhension de l'approche systémique.

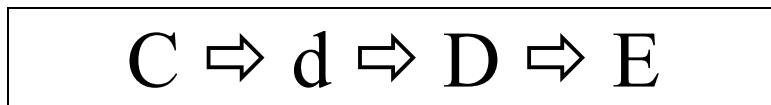
1.1.3.2.1. La décision et la critique de la linéarité :

L'intérêt didactique de procéder par la description schématique est très grand, d'autant plus que l'on discute de systèmes. Ces derniers s'offrent particulièrement bien à la représentation graphique, et cela permet de distinguer exactement les flux circulant à l'intérieur. Or, comme l'environnement est complexe, il est souvent difficile de concevoir ce type de représentation, sans avoir au préalable établi quelques règles simples. Ces normes existent, mais il

n'est pas possible ici de les exposer. En revanche, on peut se servir de la théorie classique de la décision pour représenter quelques unes des figures classiques des schémas de systèmes. Il suffit en effet de procéder par analogie, en prenant en compte le fait que la décision est un des éléments primordiaux parmi les flux à l'intérieur des organisations. On pourra aussi se reporter à la théorie de la communication de SHANNON pour le même type de chaînage²³.

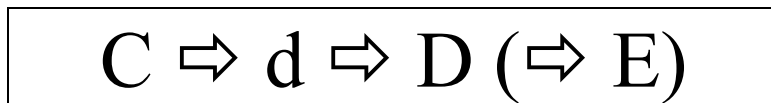
Selon le schéma classique, la décision prend le modèle linéaire suivant pour base :

Conception (C)_délibération (d)_Décision (D)_Exécution (E)



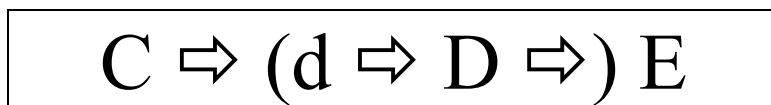
Les déviations classiques de la décision peuvent alors être représentées par :

1) la velléité :



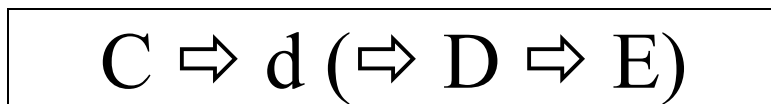
où la phase de l'exécution n'est pas présente, et où seules les premières étapes ont pu être menées à bien.

2) la bestialité



où au contraire aucune des étapes de réflexion n'ont pu être effectuées.

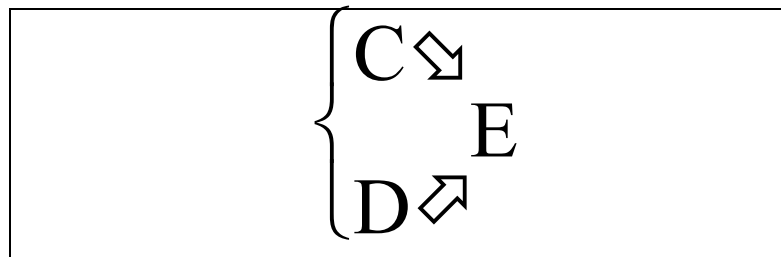
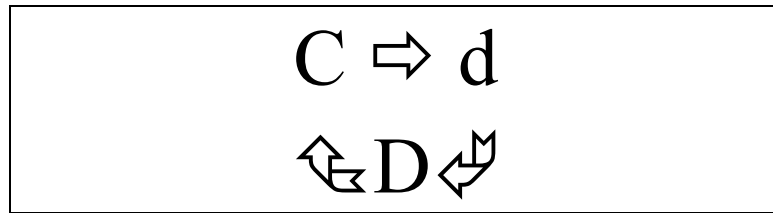
3) l'intellectualisme



où ni la décision, ni l'exécution ne sont prises.

²³ voir plus loin 1.3.2.

4) fin de la linéarité : le treillis (notion de rétroaction), la décision externe (hors du schéma), la simultanéité des actions...



Ces dernières "déformations" sont à coup sûr les plus révélatrice de la complexité, telle qu'elle est décrite par les théoriciens.

Ces quelques exemples de schématisation de flux sont là pour illustrer et être utilisés, par analogie, dans le cadre d'une représentation de l'approche systémique.

1.1.3.2.2. Critique de la rationalité :

La définition de la ligne suppose une continuité du mouvement, un ordre de succession et d'engendrement des mouvements que seul l'entendement peut percevoir, non pas les sens. Ces lignes de force ne sont pas "visibles" pour un observateur extérieur, elles sont simplement constatées par sa raison, ou plutôt créées par cette même raison, qui a besoin de "ranger" dans un ordre strict les opérations qu'elle observe.

*"La ligne serait donc une construction de l'esprit que la raison impose de tracer entre les discontinuités des points : elle lie, mesure, range et "déploie" une chaîne continue entre ces moments disjoints."*²⁴

²⁴SFEZ Lucien, *op. cit.*

Cette clarté ordinale se confond avec le concept de "causalité", où un événement est l'effet d'un précédent, et la cause d'un suivant. Appliquée à la décision, la rationalité d'un comportement se confond avec la clarté des enchaînements de causes.

Cette causalité linéaire est certainement issue de la pensée cartésienne ou encore de celle des mathématiques. Appliquée à l'informatique, la notion de linéarité a connu ses heures de gloire dans les premiers temps de la programmation par lot (*batch-processing*) ou de l'indexation séquentielle pour les bases de données. Or, les apparitions des langages de quatrième génération, ou des bases de données relationnelles (avec un accès aléatoire, ou l'accès séquentiel indexé des données) ont permis de dépasser le plan de la linéarité. Les langages structurés autour des concepts d'objets²⁵ permettent de surmonter les rigidités de la linéarité, au détriment peut-être d'une certaine appréhension globale des programmes.

1.1.3.2.3. Critique de la liberté.

La décision appartient a priori à un homme libre. Cela sous-entend qu'il est libre parce qu'il sait ce qu'il fait quand il décide. La liberté, exigée par les condition de linéarité et de rationalité, pose l'individu isolé comme responsable de ses actes, et l'extirpe de tout système de contraintes.

En résumé, emprunté au Traité de Science Administrative d'Henri BUCH, la décision est la terminaison normale de la délibération dans un acte volontaire. Deux éléments constitutifs de la décision sont l'entendement et la volonté. La décision exige en effet le courage de l'esprit, c'est-à-dire qu'elle présuppose l'existence d'un esprit résolu.

²⁵ *les langages orientés objets permettent désormais de développer des programmes informatiques de grandes complexité par l'intermédiaire d'équipes de travail disjointe, qui recherchent chacune de leurs côtés à optimiser une partie de l'application logicielle. On pourrait objecter peut-être un éventuel manque de cohésion à l'ensemble, mais cette critique ne joue pas si cette distribution des tâches a été effectuée dans le respect des compétences de chacun, d'une part, et dans le but de fournir le meilleur des résultats d'autre part*

Ce détour par la description théorique de la décision, en tant qu'elle est un des plus représentatifs moteurs de tous les types de systèmes, était nécessaire. Il permet en effet d'entrevoir les structures et les formes éléments de base sur lesquels repose l'approche systémique, puisque ces notions reviennent à tout moment, directement ou par analogie. Mais avant de poursuivre l'étude, il faut terminer ce détour théorique par la détermination du lieu de l'étude lui-même. Le système où l'on va travailler ne reproduit pas exactement les structures de n'importe quel système. Il est bien particulier et nécessite que l'on s'arrête sur ses caractéristiques et que l'on justifie ce choix.

1.1.4. Les lieux étudiés : le système dynamique et ouvert.

Les systèmes sont nombreux et variés. Tous ne sont pas susceptibles d'être valablement utilisés comme organisation pour un service d'information, et ce pour des raisons structurelles aisément compréhensibles. Mais il semble au contraire qu'il existe des systèmes tout à fait aptes à supporter une organisation chargée de faire transiter des informations, de les gérer au mieux, afin de les extraire de leurs sources, et de les remettre à leurs destinataires. En l'occurrence, on s'intéressera tout particulièrement au système dynamique et ouvert.

Pour les définitions de systèmes, (voir plus haut), tous les auteurs²⁶ s'accordent sur les traits suivants : pluralité des éléments, relations qui existent entre ces éléments, caractère unifié de l'ensemble. Les éléments peuvent être à peu près n'importe quoi, que ce soit dans l'ordre concret ou dans l'ordre abstrait, dans l'ordre naturel ou dans l'ordre artificiel.

Le système est dynamique si, sous l'un ou l'autre de ces aspects, il subit des changements ; sinon il est statique. Le système est ouvert s'il est en interaction avec ce qui l'environne ; sinon il est fermé. C'est la notion de système dynamique et ouvert qui est la plus féconde dans la méthodologie qu'on appelle "approche systémique" et c'est donc celui-ci qu'il est utile d'étudier.

Mais, avant cela, il faut le définir le plus finement possible, et lui reconnaître avec certitude toutes ces caractéristiques. KATZ et KAHN

²⁶SFEZ, *op. cit.* p. 87

²⁷(sociologues, courant dominant des systémistes selon SFEZ) estiment que le système dynamique et ouvert manifeste les caractéristiques suivantes :

- 1- il tire de son environnement certaines formes d'énergie : *l'input*
- 2- le système ouvert transforme l'input, ou ce qu'il apporte : le *throughput*
- 3- le système ouvert produit quelque chose dans son environnement : *l'output*.
- 4- le fonctionnement du système ouvert a un caractère cyclique. Le produit fourni à l'environnement déclenche une entrée d'énergie qui permet la reprise du cycle d'opérations.
- 5- dans le système ouvert l'entropie est négative. (tout système fermé tend à l'affaissement) : il reçoit de son milieu plus d'énergie qu'il ne lui en communique.
- 6- le système ouvert est pourvu d'un mécanisme de *feed-back* correctif ou d'autorégulation. Ce mécanisme apporte au système certaines informations concernant les effets de celui-ci dans son milieu ; et grâce à cette information, le système corrige son fonctionnement. L'introduction de cette information constitue un input qui s'ajoute à celui que l'on a déjà mentionné : le premier était un input d'énergie, le second est un input d'information.
- 7- le système ouvert est capable *d'homéostasie* : il se maintient en état de cohésion dynamique. Cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de transformations internes (un système vivant, pour reprendre la métaphore de l'organisme, est en perpétuelles transformations internes) : l'homéostasie n'est pas immutabilité. Cela ne veut pas dire non plus que l'équilibre n'est jamais rompu : dans tout système ouvert, les apports du milieu viennent rompre certains équilibres. Mais le système ouvert, malgré les transformations internes, malgré les ruptures d'équilibre, a le caractère de totalité qui lui est propre : la cellule conserve son caractère de cellule et continue à remplir sa fonction de cellule ; l'entreprise maintient son caractère propre, sa capacité de produire.
- 8- le système ouvert tend à la différenciation. Ses éléments s'organisent en sous-systèmes pour accomplir des fonctions plus spécifiques, mais toujours en vue de la fonction globale du système.
- 9- la dernière caractéristique du système dynamique et ouvert réside dans le fait que, pour aboutir à un état déterminé, le système ne doit pas forcément

²⁷KATZ et KAHN, *the social psychology of organizations*, 1966

partir d'un point unique et suivre un chemin unique. Le système peut aboutir à un même point en partant de points divers, et par des voies diverses.

Cet ensemble de caractéristiques exprime d'une façon très complète les facultés d'un tel système pour se couler dans les moules les plus complexes. De plus, il convient parfaitement pour gérer des influx aussi particuliers que ceux de l'information, entre autres, évidemment. C'est pourquoi il apparaît que c'est bien sur ce type de système qu'il convient de travailler. Or, des recherches ont déjà été menées, et de nombreux ouvrages écrits sur la façon de créer des centres ou des services de documentation. Sans vouloir en faire une liste exhaustive, il pourrait être utile d'observer de quelle manière ces ouvrages traitent le moment de la création du service, et dans quelle mesure ils ne font pas déjà appel à des éléments de la méthode systémique.

1.2. Regards sur les propositions d'approches pour les documentalistes

Un article de Jean-Paul CASSAR²⁸ reprend de façon très théorique, mais systématique les différentes "approches planifiantes", en les appliquant à la gestion de l'information. Son intérêt est de montrer la richesse et la diversité de telles méthodes, et il n'est qu'un exemple parmi de très nombreux autres de la présentation de "méthodes" pour le traitement de l'information, notamment du point de vue de la documentation.

1.2.1. Comment "faire de la systémique" sans le dire ?

De l'intérêt de concevoir un système de documentation.

Le passage qui suit²⁹, destiné aux pays en voie de développement décrit bien l'utilité et tous les avantages que l'on peut tirer d'un service de documentation, si coûteux soit-il :

"Tout organisme, qu'il s'agisse d'un Etat, d'une ville , d'un centre d'étude ou de recherche, d'une organisation professionnelle, d'une société industrielle ou commerciale, d'une entreprise individuelle..., a besoin de mobiliser des connaissances dès lors qu'il s'agit de faire face à des situations nouvelles, telles que se développer, être plus productif ou mieux satisfaire les services rendus à ses usagers ou à ses clients.(...)

Ce besoin de mobilisation des connaissances se retrouve, par voie de conséquence, au niveau des personnes qui dirigent ou travaillent au sein de ces organismes. Pour cela, l'individu peut opérer de plusieurs façons:

-s'appuyer sur les connaissances personnelles:

²⁸CASSAR, Jean-Paul, "Logique de planification des systèmes d'information : analyse de certains facteurs parasites et propositions d'un cadre méthodologique", *Gestion 2000*, avril 1992, p. 139.

²⁹cité dans : Association Française des Conseillers en Organisation des Systèmes d'Information pour le Développement, *Conception, organisation et gestion d'un centre de documentation*. Paris : Agence de Coopération Culturelle et Technique, PUF, 1988

ne permet que la solution de problèmes de routine, et se trouve en situation d'échec devant de nouveaux problèmes.

-s'appuyer sur ses propres moyens, sur ses relations ou sur les documents que l'on connaît:

risques de pertes de temps, de coût élevé, blocages divers, échecs devant tous les problèmes nouveaux.

-s'appuyer sur des mécanismes d'information organisés et appropriés:

Solutions possibles à tous les problèmes, progrès et développement."

Les problèmes que doivent résoudre les centres de documentation :

Le même ouvrage propose plus loin un tableau récapitulatif des problèmes de la situation actuelle en matière de documentation :

-Multiplication

- *des supports d'information
- *des producteurs d'information
- *des organismes producteurs de documents
- *des moyens d'information.

-Dispersion...

*d'une même connaissance dans des supports différents dont les objectifs et le public visé diffèrent

*de la création des banques de données et des centres de documentation dans tous les pays (sans procéder au préalable à une étude de marché ou à une analyse des besoins)

- *des efforts de documentation et de diffusion des informations.

-Confusion

*entre les moyens informatiques (contenant) et les informations (contenu)

- *entre les banques de données et les ressources documentaires

*entre la disponibilité des informations recherchées et l'emploi d'un ordinateur

*entre le besoin d'information ressenti par un consommateur et le besoin d'information ressenti par un documentaliste.

-Sous-utilisation

*des bases de données accessibles en ligne par les entreprises

*des nombreux centres de documentation

*des documentalistes.

-Stagnation...

*d'informations non confidentielles, souvent essentielles pour un pays ou une entreprise, faute de vouloir ou de pouvoir les diffuser.

Comment créer des centres de documentation ?

Le souci de créer des centres de documentation efficace se fait sentir dans les pays qui sont a priori dépourvus de sources de références, tels que notamment les pays en voie de développement. C'est pourquoi on peut trouver de nombreuses associations qui, en collaboration plus ou moins étroites avec des organismes internationaux, fournissent de l'aide technique à ces pays.

L'Association de Coopération Culturelle et Technique (A.C.C.T.) fournit un bon exemple de ce genre d'association. Elle a notamment fait éditer en 1987 un livre : conception, organisation et gestion d'un centre de documentation. Cet ouvrage est un véritable manuel indiquant comment (et pourquoi) créer un service de documentation dans un pays en voie de développement. Il préconise, dans ses toutes premières pages, pour créer un centre d'information, de suivre dans l'ordre les étapes suivantes :

-définir les objectifs du projet

-objectifs, enjeux, contraintes

-faire une étude préalable

-analyse de l'environnement

-identification des utilisateurs visés

-analyse des besoins d'information

-analyse de l'offre

-évaluation des solutions possibles

- adopter une solution réaliste
- établir un cahier des charges
 - description de la solution retenue
 - description des opérations
 - planification
- réaliser
 - aménagement des locaux
 - implantation des équipements
 - recrutement du personnel
 - constitution des outils
- suivre le fonctionnement
 - détection des anomalies
 - détection de l'évolution des besoins
 - gestion courante

Cette liste est remplie d'enseignements ; elle nous permet en premier lieu de saisir l'extrême complexité de la seule création d'un simple centre de documentation à travers toutes ces étapes. Les mots-clés sont aussi "analyse des besoins", "évaluation" : le concept de systémique, même s'il n'est pas cité, est bien présent dans le processus.

Le principe de l'évaluation se rencontre d'ailleurs à tous les niveaux et on le retrouvera plus tard. Pour ce qui nous intéresse actuellement, on peut déjà affirmer qu'il s'agit en fait du concept d'auto-évaluation, ou plutôt de constante remise en question. En effet, une des caractéristiques des services de documentation est la rigidité de leurs structures une fois qu'elles sont mises en place ; aussi est-il nécessaire, dès le départ, de prévoir d'une part les besoins des usagers, de la façon la plus fine possible, sans pouvoir prétendre à l'exactitude³⁰, mais surtout d'autre part de tenter de prévoir (de planifier) les éventuelles évolutions et/ou améliorations, dont on ne connaît la nécessité que par ces constantes évaluations.

³⁰ voir sur ce point en deuxième partie la description plus précise de l'analyse des besoins, ses contraintes, et ses moyens de mise en oeuvre

Un autre enseignement à tirer de cette liste d'ordres tient dans le fait que les problèmes sont prévus, ils sont donc bien réels. Ils apparaissent à deux niveaux : dès le départ, dans les "contraintes" du projet, donc à la base de la création matérielle du service de documentation, avant même qu'il ne fonctionne. Et ils apparaissent aussi en fin de liste, dans le suivi du fonctionnement cette fois-ci, où il est explicitement prévu un poste "détection des anomalies". Le terme est peut-être vague, mais le fait de prendre en considération, dans le cadre général de l'évaluation, cette détection des dysfonctionnements est révélateur de l'intérêt qu'il faut y porter. D'une part ces anomalies existent, il faut en tenir compte et savoir qu'elles peuvent arriver, d'autre part, il faut les corriger dès qu'on les détecte, s'il est encore temps.

Quant aux attentes des usagers, elles sont clairement prises en compte dans la liste, elles sont "évaluées", "identifiées", "analysés", comme pour une véritable entreprise vis-à-vis de clients potentiels. Il faut bien se rendre à l'évidence que l'analogie est d'autant plus facile que les réalités sont proches : un service de documentation doit être considéré comme une entreprise de service, avec des coûts, et surtout une gestion.

Cette liste de tâches, conçues en 1987, et pour des pays en développement démontre bien l'intérêt de la méthode. On aura en effet reconnu à travers les différentes étapes énumérées, et surtout à travers les liens qu'elles entretiennent entre elles, que la logique qui soutenait cet ensemble était bien systémique.

D'autres listes structurées susceptibles d'aider à la création des centres de documentation existe dans la nombreuse littérature consacrée à ce sujet. On peut noter que les ouvrages qui développe ce thème sont souvent destinés aux pays en développement, mais que cette tendance est en train de s'infléchir depuis le début des années 1990, et que l'on trouve de plus en plus d'études "sectorisées". C'est-à-dire que les études portent cette fois, non plus sur des centres de documentation en général, mais sur des services particuliers, à destination d'une profession précise lorsque ces travaux ont des vocations généralistes, soit encore sur une seule expérience de création. On pourrait en déduire que les professionnels de la création de centres de documentation n'ont plus de "recettes" toutes faites pour ces réalisations, et que l'on ne peut plus concevoir de centres qu'à la carte. Cela conforte assurément la méthode systémique, puisque cette dernière impose une

étude des besoins très poussées, et ne supporte finalement pas de "recettes" de création en dehors d'une évaluation rétrospective en fonction des besoins.

Un ouvrage de la fin des années 1980, édité au Québec (grand producteur de ce genre de travaux), s'il ne propose pas une liste de tâches à accomplir pour réaliser un centre de documentation, énumère les fonctions qu'il doit remplir d'une façon très systématique. Il serait utile de comparer cette liste avec les étapes des méthodes systémiques ; on remarquerait certainement des similitudes. Même si les théoriciens, notamment Joël de ROSNAY (voir plus haut) affirme qu'une approche systématique n'a rien à voir avec la systémique, il est néanmoins flagrant que les différentes fonctions que le centre-type est censé remplir reflètent de très près l'image que devrait donner un centre conçu selon une approche systémique, du moins dans ces finalités. On note en effet de nombreuses fois des notions caractéristiques de "suivi", de "planification", de "mesure", etc. Mais il manque certainement de nombreux éléments pour que cela soit une véritable approche systémique, dans toute sa richesse.³¹

³¹ voir aussi en annexe la "grille pour établir un cahier des charges fonctionnel d'un centre de documentation à créer", issue de l'ouvrage d'Eric SUTTER et de Jean MICHEL, *Pratique du management de l'information*, 1992., développée plus loin dans la deuxième partie.

1. ADMINISTRATION³²

1.1. Planification

1.1.1. Inventorier et analyser les besoins d'information du milieu ainsi que les contraintes à respecter.

1.1.2. Formuler les buts et les objectifs du centre de documentation.

1.1.3. Définir la structure organisationnelle du centre de documentation.

1.1.4. Elaborer le programme du centre de documentation et de chacun de ses services.

1.1.5. Promouvoir ce programme auprès des autorités et justifier des ressources nécessaires.

1.2. Organisation et fonctionnement

1.2.1. Etablir les normes et procédures administratives reliées aux opérations du centre.

1.2.2. Contrôler l'application des normes et procédures administratives reliées aux opérations du centre.

1.2.3. Déterminer les moyens nécessaires pour la mise en application du programme du centre et en assurer le suivi.

1.2.4. Implanter et appliquer les méthodes d'évaluations du centre.

1.2.5. Apporter les ajustements et modifications de politiques nécessaires au bon fonctionnement du centre.

1.2.6. Etudier et superviser l'implantation de services automatisés ou devant être automatisés.

1.2.7. Rédiger un manuel des tâches et le tenir à jour.

1.2.8. Déterminer les statistiques à recueillir dans les différents services.

1.2.9. Analyser et diffuser ces données statistiques.

1.2.10. Rédiger le rapport annuel.

³²*Plan détaillé des fonctions d'un service de documentation, in J.M ALAIN, Pour une gestion adaptée des services de documentation, 1988.*

1.3. Gestion des ressources financières

1.3.1. Etablir les prévisions budgétaires et les justifier.

1.3.2. Engager et superviser les dépenses.

1.4. Gestion des ressources humaines

1.4.1. Participer à l'élaboration, à l'interprétation et à l'application des politiques de gestion des ressources humaines.

1.4.2. Planifier les besoins en personnel.

1.4.3. Elaborer les descriptions des postes de travail.

1.4.4. Participer au recrutement et à la sélection du personnel.

1.4.5. Planifier et superviser l'entraînement du personnel.

1.4.6. Diriger et coordonner le travail.

1.4.7. Informer le personnel sur les réalisations et les projets du centre.

1.4.8. Participer à l'évaluation, à l'orientation et au perfectionnement du personnel.

1.5. Gestion des ressources matérielles

1.5.1. Planifier le développement, l'aménagement et l'utilisation des locaux du centre.

1.5.2. Déterminer les besoins en équipement et en matériel.

1.5.3. Etablir les conditions et les modalités de conservation et de restauration des ressources documentaires.

1.5.4. Organiser et superviser l'entreposage des ressources documentaires élaguées (ou "désherbées").

1.6. Relations extérieures

1.6.1. Participer à l'établissement d'une politique de coopération entre services de documentation.

1.6.2. Elaborer et appliquer un programme de relations publiques et de publicité.

2. GESTION DES COLLECTIONS

2.1. Choix et contrôle des ressources documentaires

2.1.1. Formuler les politiques de développement des collections.

2.1.2. Répartir le budget d'achat selon les départements, les unités, les sujets et les catégories de documents.

2.1.3. Effectuer le choix des ressources documentaires en collaboration avec les personnes concernées.

2.1.4. Etablir et réviser périodiquement la politique d'évaluation des collections.

2.1.5. Mesurer l'utilisation des différentes zones des collections.

2.1.6. Etablir les politiques et procédures d'inventaire et d'élagage.

2.1.7. Etablir les politiques et procédures de micro-reproduction.

2.1.8. Etablir et maintenir l'équilibre des collections.

2.1.8.1 Elaborer une politique d'échanges et de collaboration avec d'autres centres.

2.2. Acquisition des ressources documentaires

2.2.1. Etablir les procédures d'acquisition et en superviser l'application.

2.2.2. Identifier les sources d'approvisionnement.

2.2.3. Maintenir les relations avec les éditeurs, libraires et fournisseurs.

2.2.4. Approuver les commandes et contrôler l'état des dépenses de chaque secteur du budget.

3. ORGANISATION ET TRAITEMENT DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

3.1. Etablir les politiques et procédures pour l'organisation et le traitement des ressources documentaires: catalogage, classification et indexation.

3.2. Catalogage

3.2.1. Déterminer un ordre de priorité pour le traitement des documents.

3.2.2. Planifier et superviser le catalogage.

3.2.3. Evaluer la qualité du catalogage en fonction notamment des besoins des usagers et des ressources disponibles.

3.2.4. Résoudre les problèmes de description bibliographique.

3.3. Classification

3.3.1. Développer et contrôler un plan de classification, un répertoire de vedettes-matières, une liste de descripteurs ou un thésaurus.

3.3.2. Ordonner ou superviser la classification des ressources documentaires.

3.4. Indexation

3.4.1. Indexer les ressources documentaires au moyen de vedettes-matières, de descripteurs, de mots-clés, de résumés analytiques ou de tout autre langage documentaire afin de répondre aux besoins des usagers.

3.4.2. Evaluer la qualité du vocabulaire documentaire utilisé.

3.4.2.1 Etablir ou adapter des règles de classement de fiches.

3.4.2.2 Développer, adapter ou utiliser des systèmes automatiques de traitement de la documentation.

3.4.2.3 Evaluer la performance de ces systèmes.

3.4.2.4 Mettre sur pied ou collaborer à la mise sur pied de banques de données.

4. DIFFUSION DE L'INFORMATION DOCUMENTAIRE

4.1. Etablir les politiques et procédures pour la diffusion de l'information documentaire.

4.1.1. Initier les usagers à l'utilisation des ressources et des services mis à leur disposition.

4.1.2. Promouvoir et exploiter les ressources documentaires imprimées, sonores et visuelles au moyen de techniques d'animation.

4.2. Aider et connaître l'utilisateur.

4.2.1. Fournir des renseignements en réponses aux demandes des utilisateurs.

4.2.2. Aider le client à identifier ses besoins documentaires.

4.2.3. Dresser le profil d'intérêt des utilisateurs.

4.3. Faciliter les recherches des utilisateurs.

4.3.1. Dresser des bibliographies et tenir à jour des dossiers bibliographiques.

4.3.2. Rédiger des recensions et des résumés.

4.3.3. Assurer la diffusion sélective manuelle et/ou automatique de l'information selon le profil d'intérêt de l'utilisateur.

4.3.4. Assister et conseiller des individus ou des groupes dans leurs recherches documentaires et dans le repérage des documents.

4.3.5. Elaborer des stratégies de recherche lors de l'utilisation de la télé référence.

4.3.6. Planifier et superviser la circulation des ressources documentaires et, le cas échéant, des appareils nécessaires à la consultation de ces documents et cela par des moyens manuels ou automatisés.

4.3.7. Informer régulièrement les utilisateurs des nouvelles politiques et acquisitions du centre par le biais de listes de périodiques, chroniques dans le journal de l'organisme, etc.

4.4. Evaluer son travail.

4.4.1. Colliger les statistiques du service.

4.4.2. Suggérer des améliorations du service au directeur du centre.

5. TACHES CONNEXES

5.1. Enseignement et recherche

5.1.1. Dispenser un enseignement adapté selon contexte.

5.1.2. Participer à l'organisation de stages.

5.1.3. Mener des recherches, expériences et études.

5.1.4. Diffuser les résultats de ces travaux.

5.2. Développement de la profession et perfectionnement

5.2.1. Contribuer au développement de la profession par l'organisation de sessions, ateliers, conférences, etc.

5.2.2. Participer à des activités de perfectionnement.

5.2.3. Participer à la vie des associations professionnelles (congrès, comités, publications, etc.)

1.2.2. Inconvénients de ce silence

On remarque donc que les approches que l'on pourrait qualifier de classiques traitant de la création des centres de documentation présente des

similitudes avec les outils de la méthode systémique. Mais elles n'en font pas un usage raisonné, et ce type de processus risque ainsi de perdre de la souplesse et de l'efficacité de l'ensemble offert par ces matériels.

Or, il se trouve que le service de documentation est un système sans aucun doute. Il n'est évidemment pas détachable de l'organisation qui l'accueille, mais son rôle et les flux qui le traversent sont a priori quantifiables. L'information est en général ce que traite ces services ; elle est un lien par nature au sens où on l'entend pour qualifier ce qui anime les systèmes.

Le fait de ne pas prendre en compte de la souplesse de tous les éléments de la méthode systémique emporte certainement des conséquences néfastes pour la compréhension globale des services de documentation. Il faut ici notamment penser au choix de la façon de traiter la masse d'information, et de la nécessité souvent présente d'informatiser le service. Or la décision de s'équiper est soumise à de telles pressions³³ (financières, besoins réels et à prévoir,...) mais surtout à une si nombreuse batterie de variables qu'une méthode susceptible de gérer cette complexité s'impose.

Or il s'avère que systémique impose de se soumettre à des règles contraignantes, et qu'il est inutile d'essayer de n'en suivre qu'une partie. Ces éléments ne signifient rien en dehors de leur contexte : la partie n'est rien sans le tout.

³³ voir l'article de Frédéric FOUSSIER (SERDA), "l'informatisation des centres de documentation", *Archimag* (65), juin 1993, p. 43-46.

1.3. Regards sur les approches parallèles

1.3.1. Information

On a déjà vu plus haut que l'information est un lien essentiel, et que son étude est primordiale dans la compréhension des flux à l'intérieur des organisations. Aussi n'est-il pas étonnant de constater que de nombreuses recherches ont pu être menées sur le sujet et que les réflexions aboutissent en général à privilégier l'approche systémique.

"Les études d'organisation-conseil, de budgétisation, les analyses de coût, la comptabilité et la gestion du personnel ont été au centre de la vie économiques depuis des décennies. Il est logique que les mêmes méthodes s'appliquent au secteur tertiaire de l'économie, dont celui de la communication, qui doit s'inspirer, comme l'industrie, de deux principes :

- 1) on ne peut ni vivre, ni travailler sans une information pertinente.
- 2) enregistrer cette information économise du temps et de l'argent.

Aussi, toutes les activités qui entrent dans la fonction documentaire doivent être regardées sous l'angle de la gestion."³⁴

La responsabilité majeure dans le pilotage des organisations complexes est la recherche et l'expression du sens, car l'information et la communication sont l'essence même des systèmes complexes. Elles sont toutes deux les vecteurs et les liens entre les éléments, et c'est leur contrôle qui permettra le contrôle de l'ensemble.

La difficulté de cette tâche est sensiblement accrue par le fait de la multiplicité des signes porteurs de sens, notamment avec le développement sans précédent des nouvelles technologies. Mais il reste capital de connaître et de comprendre l'information, ses canaux de transmission, pour contrôler ce qu'elle irrigue.

Selon Norbert WIENER, le père de la cybernétique, "l'information est le nom du contenu de notre échange avec le monde extérieur pendant que nous nous ajustons à celui-ci et que nous lui faisons subir le processus de cette adaptation."

³⁴ *J. Forget, op. cit.*

En donnant une existence théorique à la notion de rétroaction, il a permis aux chercheurs qui l'ont suivi de se pencher sur le thème du bruit et du hasard, du signe porteur de sens, alors que ces deux concepts semblaient éloignés. Malgré tout, il est évident que la multiplication des signes entraîne une perte de sens, si bien que l'on peut appliquer les théories économiques de rendement d'échelle décroissant à la théorie de l'information. A partir d'un certain seuil d'information, toute information marginale "désinforme", ou possède une désutilité. Plus économiquement, le coût marginal de l'information supplémentaire devient, après ce seuil, improductif.

En reprenant l'idée de Dominique GENELOT³⁵, il faut de plus reconnaître que les technologies laissées à elles-mêmes ne produisent que des signes et rendent de façon de plus en plus touffue les informations qu'elles veulent bien distiller. La perception et l'élaboration du sens en sont d'autant plus difficiles pour l'utilisateur non émancipé. Le meilleur des progiciels de gestion de l'information ne fait que la traiter et la restituer : il ne produira jamais du sens, aucune "valeur ajoutée"³⁶. De surcroît, un tel programme asservit son utilisateur dans une vision du monde qu'il n'aurait certainement jamais eu.

Le problème ici soulevé tient dans la maîtrise des technologies : cette dernière demande une formation coûteuse en temps et en moyens.

1.3.2. Communication

La communication s'offre relativement bien à une analyse systémique³⁷, et il faut renvoyer au diagramme de SHANNON pour avoir un aperçu des possibilités de modélisation de la théorie. Elle repose peut-être plus sur la stratification de ses éléments que sur un système vraiment complexe, mais cela permet des représentations relativement plus simples et plus opérationnelles.

³⁵ *Manager dans la complexité : réflexions à l'usage des dirigeants*, INSEP éditions, 1992

³⁶ *cette affirmation vaut d'autant plus pour le domaine juridique qu'elle fait l'objet d'un débat développé aux paragraphes 2.2.3 et 2.5.2.2.*

³⁷ MONTHUBERT-LANCEREAU, Martine. "Introduction à une analyse systémique de la communication" *Revue Française du Marketing*, (140), 1992/5

Il faut aussi noter que la communication est par essence l'élément qui relie les uns aux autres les différents points du système, et qu'en ce sens, elle peut revêtir diverses formes, ou plutôt être le véhicule de nombreuses transmissions.

1.3.3. Marketing

On peut se proposer aussi de décrire la contribution de la démarche "marketing" aux théories organisationnelles, même s'il semble difficile de faire la part des choses entre les différents mouvements théoriques critiquant les apports extérieurs à la science de l'information. L'application des méthodes systémique et d'analyse de la valeur sont en effet importées d'autres sciences, et ne sont pas les seules à faire actuellement l'objet d'une confrontation avec l'organisation des centres de documentation. Il est notamment question depuis relativement peu de temps d'associer les notions de gestion, de marketing avec la création de centres de documentation. Ce besoin est lié à la tendance de fond parmi les documentalistes qui désirent que l'on reconnaisse enfin que l'information n'a pas seulement une valeur, mais aussi un coût.

Aussi, cette notion de marketing et son apport à la création d'un service de documentation sont-elles intéressantes à confronter à plusieurs niveaux. Cet intérêt pour le marketing démontre qu'il existe bien des liens entre le produit "documentation" et une certaine prise en compte plus économique des services à rendre aux utilisateurs. Ces derniers peuvent aussi être considérés comme des clients, dont les besoins doivent être analysés en temps réel afin de les prendre en compte dès qu'ils apparaissent. Ou plutôt de les avoir pris en compte avant même qu'ils apparaissent, afin d'être prêts à les satisfaire, exactement comme si le documentaliste était en situation de concurrence. En fait, cette concurrence est bien réelle : même s'il n'est pas vraiment question de choix pour le client entre différents centres de documentation, il faut toujours que le chargé de documentation justifie économiquement sa présence au sein du système. Ce souci d'anticipation contient néanmoins un grand risque de perte de temps qu'il faut aussi savoir gérer.

Pourtant, l'information n'est pas une marchandise comme les autres, "une information ou un bien culturel se partage indéfiniment, se détruit difficilement et circule sous forme de prototypes copiables"³⁸. Selon Jean-Michel SALAÛN, cette

³⁸ Jean Michel SALAÛN, Marketing des bibliothèques et des centres de documentation, 1992

différence nécessite des adaptations de la technique de base pour qu'elle s'applique sans heurt à l'information.

Or, l'approche marketing est intéressante à plusieurs points de vue. Elle peut tout d'abord être intégrée dans une partie de l'approche systémique dont elle est une étape. Puisque la partie peut être à l'image du tout dans un espace complexe, il est toujours utile de l'examiner en détail.

1.3.3.1. Objectif de la démarche Marketing

L'approche marketing a pour objectif de faire coïncider les attentes du public et les services proposés. Dans le cas présent, les attentes du public ont été définies comme les besoins et analysées dans des phases précédentes ; les services sont les résultats du travail du documentaliste.

1.3.3.2. Mise en oeuvre de la démarche Marketing

L'approche marketing comprend deux étapes fondamentales : l'analyse et la stratégie, pour déboucher sur des décisions et des mises en pratique.

I) L'analyse comporte (selon Jean-Michel SALAÛN) trois facettes :

1) l'analyse interne

études des moyens disponibles

matériels humains, financiers, savoir-faire

étude de l'activité

organisation, méthode de gestion, système de contrôle,
style de management

étude de l'orientation de l'organisation

stratégie, politique

2) l'analyse externe

analyse fonctionnelle :

description du contexte général de l'organisation et des acteurs sociaux partenaires

analyse de l'environnement régulateur : technologique, juridique, économique, politique, sociologique,...

3) l'analyse du public

regroupement les usagers en catégories homogènes (segmentation de la clientèle)

L'intégration des apports du marketing des services à l'analyse de l'activité, l'adaptation de l'analyse de l'environnement fonctionnel peut se faire après une "reformulation de la fonction des bibliothèques et des centres de documentation". La fonction des services d'information est la mise en relation des documents et des lecteurs, la mise en place d'un accès facile à l'information pour les destinataires : il leur faut donc organiser le fonds et gérer la relation avec l'utilisateur, activité de service qui comprend la participation active de l'utilisateur (la "servuction"). L'analyse faite, il faut l'interpréter, établir un diagnostic avant de passer à la seconde étape de l'approche marketing : la construction d'une stratégie qui ne peut se définir qu'après la définition des missions du système documentaire.

II) La stratégie se construit de différentes manières selon une nécessaire adaptation :

1) Adaptation

au domaine

aux diverses variables du positionnement par rapport aux partenaires et tutelles

aux usagers

2) Construction de l'image du service (ensemble des représentations qui lui sont associées)

3) Ciblage

(une cible est un usager potentiel que l'on veut toucher par les services, ou dont on s'est donné pour mission de toucher)

Modalités :

- a) le marketing indifférencié, qui s'adresse au plus grand nombre
- b) le marketing différencié (à chaque groupe d'utilisateurs correspond une demande différente de services)
- c) le marketing concentré, qui focalise ses efforts sur un segment du public, sur un créneau.

Le marketing-mix est "la meilleure combinaison des éléments (produits, distribution, prix, communication), dont le responsable de l'organisation a la maîtrise, pour toucher le plus sûrement possible la cible choisie". Mais c'est un outil insuffisant selon Jean-Michel SALAÜN, pour les services de documentation, et il faut l'accompagner d'autres méthodes d'approche.

Après cette brève et nécessairement partielle présentation des théories qui soutiennent l'approche systémique et de leur application aux sciences de l'information et de la documentation, il est possible de passer à la pratique.

2. Les analyses : les approches et les outils

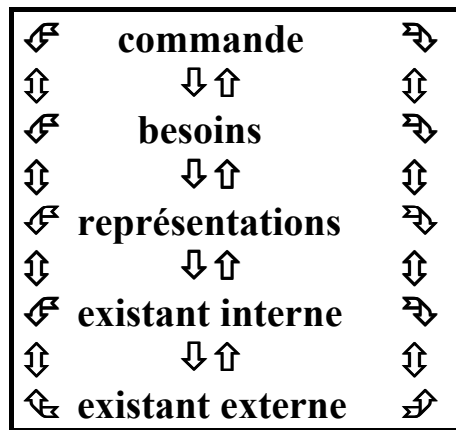
II. Les analyses : les approches et les outils

Cette partie se propose de présenter de manière linéaire, donc arbitraire, quelques unes des étapes de l'approche systémique. Elle s'attachera en l'occurrence à examiner de façon spécifique l'application de ces méthodes à la création d'un service juridique. A chacune de ces phases, seront successivement présentés les buts recherchés, puis un type de méthode possible, apparemment bien adapté au sujet étudié.

L'ensemble des étapes de l'approche systémique pure ne sont pas présentes : il n'aurait pas été possible de mener à bien cette enquête dans les trois mois du stage. Aussi faut-il reconnaître qu'il manque notamment toutes les phases d'évaluation, nécessaires parfois dès les débuts d'une organisation pour sa survie.

Spécifiquement pour la documentation, Eric SUTTER et Jean MICHEL³⁹ ont pu élaborer un cahier des charges fonctionnel type dans lequel ils listent une grande partie des opérations, et des questions à poser, ou à se poser. Mais on peut leur opposer le même reproche qu'à toutes les autres listes telles qu'on a pu les étudiées plus haut : la prise en compte des avantages de la méthode systémique impose des contraintes dont les auteurs ne parlent pas. Pour autant, cette liste de questions peut être à la fois utile pour l'analyse de la commande, des besoins, de l'existant,... et il ne faudra pas hésiter à s'en servir d'exemple à l'intérieur du plan d'action dont le schéma suit :

³⁹*Pratique du management de l'information, 1992, p. 246 et suivantes, reproduites en annexe.*



La séquence des actions à mener n'est pas forcément figée ainsi, mais l'analyse de la commande sera étudiée en premier lieu. L'analyse des besoins fera l'objet d'une partie un peu plus fournie afin de prendre en compte notamment les besoins particuliers des juristes. L'analyse des représentations sera traitée ensuite, pour terminer sur les analyses des existants, interne puis externe au système.

2.1. La commande

Cette phase est l'une des rares de la méthode à pouvoir se trouver une place relativement fixe dans le calendrier. En effet, puisque la plupart des autres étapes font appel à elle par le biais des rétroactions, afin de vérifier constamment si l'on est dans le bon chemin, il est important d'effectuer cette analyse dans les premiers temps de l'approche.

Ainsi, une des principales caractéristiques de cette étape est de devoir être toujours présente à l'esprit, à n'importe quel moment suivant de la création du système. C'est pourquoi il est important de prêter une attention toute particulière à la réussite de cette analyse, et pour deux raisons. La première tient dans ce que l'on vient de dire à propos de la présence constante des conclusions de cette étape tout au long des opérations. La deuxième découle du fait que cette phase fait se rencontrer le créateur avec le décideur, en général pour la première fois, et pourquoi pas la dernière avant la remise du projet définitif. C'est pourquoi il est d'autant plus important de donner à la fois une bonne impression, surtout de ne rien oublier, et de poser les bonnes questions.

2.1.1. But : Repérage des décideurs et des prescripteurs

Cette phase, dont on vient d'apercevoir l'importance, nécessite une préparation toute particulière. Il faut savoir en effet à qui on va avoir affaire, et surtout de discerner les rôles respectifs des futurs interlocuteurs.

La situation peut revêtir des aspects totalement différents selon que l'on est en face :

- de celui qui a engagé le documentaliste,
- de celui qui a été à l'origine de l'idée de créer un service de documentation,
- du dirigeant de l'organisation, ou de la partie de l'organisation sous l'égide de laquelle va être conçu le service,
- de l'ordonnateur des dépenses.

Chacun de ses rôles peut être tenu par une personne différente dans l'organisation, en général selon sa taille. De plus, cette liste n'est certainement pas exhaustive, mais chacune de ces personnes peut être légitimement le prescripteur d'une commande pour le documentaliste. Il s'agit pour ce dernier de bien savoir à qui il doit assurer une certaine primauté, et surtout de savoir que les ordres

peuvent émaner de sources multiples. A lui de combiner éventuellement les désirs, de les confronter, de les "traiter".

2.1.2. Méthode : entretien non directif⁴⁰

La méthode pour recueillir les informations nécessaires à l'établissement de cette commande tiennent certainement dans l'entretien non directif avec les personnes déterminées comme "décideur". Ceci est dû au rôle que l'on attend du traitement de ces informations par le créateur du service.

En effet, celui qui lance cette commande n'a par définition que peu de compétence en matière de documentation spécialisée. Il ne peut pas exprimer son envie, ni même peut-être le concevoir, en des termes techniques directement transposables en action pour le professionnel de la documentation. C'est pourquoi il faut se placer en situation d'écoute, dès le début de la période de création : si cela n'a pas été fait dès le premier jour, il semble important de provoquer une entrevue avant de commencer quoi que ce soit.

Ainsi, après avoir repéré les personnes susceptibles d'échaffauder des projets, il s'agit d'aller à leur rencontre et de l'entendre leurs souhaits. Le travail d'écoute est dès lors très important, car il faut savoir transformer en langage technique susceptible d'être mis en pratique, les vœux, exprimés ou non du ou des décideurs. Il apparaît donc clairement que c'est la technique de l'entretien ouvert, non directif qui prime dans ce cas. Il faut être en situation d'écoute, et surtout laisser parler son interlocuteur sur tous les objets de sa demande, même ceux qui ne semblent pas forcément être utilisables plus tard. C'est en effet tout l'ensemble des discussions qui auront pu être tenues qui devra être traité : il peut non seulement y avoir plusieurs interlocuteurs, qu'il semble préférable d'interroger séparément afin d'en savoir plus sur leur représentation⁴¹ de la mission du documentaliste, mais aussi une même personne peut être utilement interrogé plusieurs fois. Son jugement peut ainsi avoir évolué simplement après y avoir consacré une discussion impromptue.

⁴⁰ *GRAWITZ, Madeleine, Méthodes des sciences sociales, 1990, p. 570 et suiv.*

⁴¹ *voir plus loin, § 2.3.*

2.2. Les besoins

2.2.1. But : repérage des utilisateurs et des utilisations finals

Cette phase diffère de la première, même si elle en recoupe plusieurs aspects. Le premier rôle du documentaliste est de traduire en termes techniques, en résultats concrets, la commande telle qu'elle a été définie plus haut. Ce rôle est constant : en fait, chaque fois qu'un client vient demander un document dont il n'a pas les références, la recherche qui incombe au service est de traduire en coordonnées documentaires les quelques données que fournit le demandeur. Cette recherche peut être la plus modeste, elle n'en est pas moins un élément de la satisfaction des besoins des utilisateurs du service.

La commande est ce que croit vouloir les demandeurs, les besoins sont ce qu'ils veulent vraiment pour eux-mêmes, et pour l'ensemble des utilisateurs du service. Il faut en effet faire aussi la distinction entre l'origine de la commande, qui appartient à la hiérarchie, et celle des besoins, dont la définition doit correspondre à tous les utilisateurs, quelle que soit leur place dans l'organisation.

La technique est relativement différente aussi : il s'agit de repérer les utilisateurs réels du service, ceux qui en seront les interlocuteurs directs. L'intérêt de cette détection est multiple : c'est sur ces personnes qu'il faudra faire l'étude des représentations, ce sont elles qui constituent la "clientèle" qu'il faudra fidéliser, et surtout faire utiliser le service. En effet, le repérage ne se fait pas passivement, il faut créer le besoin dès le départ pour des utilisateurs potentiels qui, par définition, n'ont jamais eu l'occasion d'être satisfaits par les services d'une documentation.

Il faut ensuite repérer les utilisations réelles, potentielles, à venir,... afin d'être prêt à toutes les éventualités. Il est nécessaire de connaître ces besoins de cette façon afin d'être capables de les suivre, car ceux-ci sont en perpétuelle évolution.

2.2.2. Méthodes : les questionnaires, l'observation

Les méthodes de connaissances des besoins sont relativement classiques et consistent à observer sur un échantillon de personnes, et sur une certaine période de temps les demandes de documentation. Cette méthode passive prend beaucoup de temps, et elle peut être accompagnée de la méthode active qui consiste à devancer les besoins par un questionnaire. Mais ce dernier comporte tous les inconvénients de l'analyse de la commande, et de l'imprécision des

réponses. De plus, si l'entreprise a décidé de s'adjoindre les services d'un documentaliste, c'est bien pour répondre à des problèmes auxquels elle ne savait pas répondre elle-même. Il faut donc être très prudent sur l'utilisation de tels formulaires de vœux. Une solution annexe est d'utiliser un registre de suggestions, mais ce dernier impose un traitement particulier, et son caractère impersonnel ne le prédispose que pour les très grandes organisations où les relations humaines sont rendus plus difficiles.

Dans le cas particulier de la documentation juridique, cette étude des besoins est grandement facilitée par la relative étroitesse de l'offre documentaire.

2.2.3. Les besoins spécifiques du juriste

Ces besoins doivent être analysés selon les procédures décrites ci-dessus pour chaque entité distincte. En effet, le droit est multiforme et ne s'entend pas de la même façon pour un praticien, pour un service public ou pour un simple citoyen. Le niveau et l'acuité des informations en particulier sont susceptibles d'être très différents. D'un autre côté, les ressources en informations juridiques peuvent être très diverses selon les professions et les personnes qui reçoivent ces informations.

Par exemple, une administration chargée de rédiger ou de contrôler des décisions ou des textes juridiques recevra des informations brutes et parfois non publiées, ni publiables. A l'inverse, le simple citoyen, ou le professionnel libéral ne disposera pas de ces informations, n'aura pas à les traiter, ni à en tenir compte.

Il reste que les besoins en information pour les juristes recouvrent des réalités que l'on peut définir autour de quelques pôles de reconnaissance. Ces pôles concernent les sources elles-mêmes, les supports immatériels de ces informations et le travail qui est demandé en aval. En revanche, le droit reste encore très traditionaliste quant aux supports matériels de ces informations : elles restent en très grande majorité sur papier, et quand elles existent sur support électronique, elles ont toujours préexisté sur le papier, et ne sont que des succédanés, souvent tardifs et parcellaires.

2.2.3.1. les sources des informations juridiques :

Elles sont multiples, mais possèdent des caractéristiques communes. Il n'est pas possible ici de faire un cours sur les sources du droit, auquel on pourrait

renvoyer pour plus de détails. Pour simplifier à l'extrême, les moyens de s'informer en droit viennent de l'Etat, par l'intermédiaire des textes constitutionnels, législatifs, puis réglementaires. La publication de chacun de ces niveaux normatifs est intégrée dans des limites légales très contraignantes, dont une des caractéristiques est d'en faciliter l'accès de tous les citoyens (publication au journal officiel,...)

La caractéristique première des sources d'informations juridiques est donc, a priori, d'être publiques, et souvent officielles. Cette double qualité devrait offrir l'assurance, à qui chercherait des renseignements sur un sujet juridique, de trouver ceux-ci facilement. Les pouvoirs publics s'intéressent en fait à la "transparence" de la vie publique et des mécanismes de celle-ci. Cet intérêt n'est d'ailleurs pas nouveau : la Commission de Coordination de la Documentation Administrative (C.C.D.A.) est née en 1971. Une série de textes ont pu être pris ensuite entre 1978 et 1983 sur la "transparence", sur l'accès aux documents administratifs, sur la motivation de ceux-ci... La création des CIRA, Centre d'Information et de Renseignements Administratifs, dans les régions apporte encore une fois la preuve de la volonté de l'Etat de se faire comprendre. A contrario, il exprime aussi le caractère obscur du droit et sa nécessité de passer par des intermédiaires, à la fois pour le comprendre, et pour le retrouver.

L'adage "*Nul n'est censé ignorer la loi*" est absolument impossible à suivre, lorsque l'on connaît la production textuelle des différents organes normatifs d'Etat. D'autant plus que ces sources du droit sont en train de se multiplier, avec, depuis 1982 et les lois de décentralisation, le nombre et l'importance grandissante que représentent désormais les collectivités locales, et, de l'autre côté de l'échelle, les normes européennes, dont l'intégration dans le droit interne se fait de plus en plus forte. Pour résoudre une partie de ce problème, les pouvoirs publics ont mis en place une Commission de codification⁴². Au moment de la création de cette commission, le Premier ministre Michel ROCARD avait évoqué les 360000 textes applicables, dont 7325 lois, auxquelles s'ajoutent une centaine chaque année, puis 1200 décrets, et 3500 textes communautaires. Si bien que les Journaux Officiels, catalogue des normes applicables, représenteraient le volume de 10000 livres de poche⁴³. Ce souci de rassembler les textes de façon plus accessible n'est pas nouveau, et la doctrine traite de la question depuis les grandes codifications de Napoléon. Plus près de nous, une circulaire de Jacques

⁴²décret 89-647 du 12 septembre 1989, Journal Officiel du 13 septembre 1989, p. 11560.

⁴³voir à ce sujet un article de Michel KAJMAN, le Monde, 7 novembre 1989.

CHIRAC⁴⁴ prévoyait déjà une nécessaire *rationalisation* de l'inflation législative⁴⁵; afin de résoudre tous les problèmes issus de ce foisonnement de textes. En effet, la sécurité juridique⁴⁶ est mise à l'épreuve par la sédimentation des textes : "*qui dit inflation dit dévalorisation : quand le droit bavarde, le citoyen ne lui prête plus qu'une oreille distraite.*"

Le choix de la codification semble s'imposer pour éviter la dispersion des textes normatifs. Mais il faut se souvenir que seuls cinq codes (Civil, Pénal, Commerce, Instruction Criminelle, devenu Procédure Pénale, Procédure Civile) ont été effectivement conçus comme tels par les juristes du premier empire. Ensuite les autres codes ont été de simples compilations, parfois absolument officieuses, élaborées par les éditeurs privés, tel le Code Administratif de Dalloz. L'effort de codification est désormais largement suivi, et selon Bruno OPPETIT⁴⁷, reprenant une idée de Jacques DAVID, le juge tend inconsciemment à accorder plus de valeur aux lois des codes qu'aux lois en dehors des codes.

L'intérêt de bien connaître ces sources et leurs productions est d'autant plus grand que la recherche semble difficile. Mais il faut bien admettre que l'offre documentaire en droit en France a longtemps été sous-développée par rapport aux autres domaines techniques. La saga des banques de données juridiques n'est plus à faire⁴⁸, et les mouvements dans le marché de la documentation juridique sont incessants. Ils semblent pourtant que les professionnels (peut-être une nouvelle génération, plus habituée à manipuler les claviers et les ordinateurs), s'intéressent de plus en plus aux techniques d'informatique documentaire.

2.2.3.2. les "supports immatériels" des informations juridiques :

⁴⁴ circulaire du Premier ministre du 15 juin 1987, Journal Officiel du 17 juin 1987, p. 6459.

⁴⁵ sur ce thème, voir le numéro spécial de l'Annuaire Européen d'Administration Publique, (8), 1985, sur le thème du droit comparé de l'inflation législative à travers les pays européens, notamment l'introduction de Charles DEBBASCH, et le très documenté article sur la France de Jacques BOURDON et de Jean-Paul NEGRIN.

⁴⁶ titre du chapitre du Rapport 1991 du Conseil d'Etat consacré à la prolifération de la réglementation, p. 15-47. (Etudes et Documents du Conseil d'Etat 1991 (43))

⁴⁷ cours de deuxième année de Droit de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris, non publié.

⁴⁸ voir en bibliographie les titres évocateurs des articles de doctrine sur le sujet et le mémoire d'Ethel MEAUDRE sur les Banques de données juridiques françaises, 1989.

Certainement aussi délicat est le problème des classifications formelles des textes contenant de l'information juridique. Cela est dû en grande partie à la diversité des producteurs, telle que décrite ci-dessus, mais aussi en aval, à la très grande multiplicité des destinataires de la norme ou du texte juridique en général. Or, il est d'un intérêt capital pour le documentaliste juridique de connaître en profondeur les formes matérielles que peuvent prendre les informations susceptibles d'être utilisées.

Jean Paul BUFFELAN-LANORE⁴⁹ recense les rubriques suivantes quant à la nature du document juridique à analyser :

⁴⁹*Informatique Juridique Documentaire, éditions Espace Européen, 1991, p. 246.*

| | |
|--|---|
| A : chronique d'un auteur | doctrine |
| B : note d'arrêt ou commentaire | doctrine |
| C : compte-rendu bibliographique | doctrine |
| D : décision de justice (jugement, arrêt, verdict, sentence) | jurisprudence |
| E : rapport à un congrès, à une juridiction, à une autorité | doctrine |
| F : conclusions (du ministère public ou du commissaire du gouvernement près une juridiction) | doctrine |
| G : sommaire (de jugement ou d'arrêt) publié dans une revue juridique | assimilé à la jurisprudence |
| H : traité international, accord, protocole, convention, etc. | législation |
| I : loi | législation |
| J : ordonnance | législation |
| K : décret du président de la République ou du premier ministre | législation |
| L : arrêté ministériel, interministériel, préfectoral, municipal,... | législation |
| M : circulaire | doctrine administrative ? législation ? |
| N : avis (du Conseil Economique et Social, aux importateurs,...) | doctrine |
| O : réponse ministérielle | doctrine administrative |
| P : droit professionnel qui comprend tout ce qui relève des us et coutumes des différentes professions et métiers (règles de l'art, déontologie,...) | coutume, sauf si c'est réglementé par arrêté |
| Q : convention collective, sauf les conventions collectives étendues qui sont considérées sous la forme juridique d'arrêté ministériel d'extension) | coutume |
| R : rectificatif (publiés au Journal Officiel) | législation |
| S : règlement de la Communauté Economique Européenne | législation |
| T : convention privée, contrat administratif, cahier des charges | coutume |
| U : divers | |

Cette énumération laisse toutefois à désirer. Avant d'en entreprendre sa critique, il convient de reconnaître que c'est une tâche ardue que de faire entrer dans des catégories rigides des notions juridiques aussi souples que la simple forme des documents. En effet, le droit est vivant, et vérité d'hier n'est plus celle d'aujourd'hui, de même que cette classification ne peut être valable que pour le cas particulier du droit français et lui seul.

Cette classification a certainement le grand mérite de distinguer les différents types de documents en fonction de leur appartenance aux grandes sources du droit. L'auteur reconnaît donc la doctrine, la doctrine administrative, la législation, la coutume et la jurisprudence, et cela cadre avec la plupart de visions classiques. Son intérêt est ainsi de distinguer clairement les différentes formes matérielles que peut prendre un document juridique : les moyens de retrouver telle ou telle information n'ont rien à voir entre eux selon qu'il s'agit d'une loi, d'une décision de jurisprudence ou d'un article d'un auteur. Certains de ces documents ont un auteur, parfois prestigieux, d'autres n'en ont pas, mais n'en contiennent pas moins des informations pertinentes.

Il reste que, malgré tout, ces distinctions ne semblent pas suffisantes et pourraient être la source d'erreurs de la part de personnes non averties des subtilités du droit.

Ainsi, si cette classification reprend pour la source "législation" grosso modo le cadre classique de la hiérarchie des normes telles qu'elle a été définie par les professeurs de droit depuis l'avènement de la Ve République en 1958, elle fait commettre des erreurs d'appréciation aux personnes qui ne sont pas informées des procédures de création de ces normes. Il semble tout d'abord que la source ultime de toutes les normes internes, le bloc de constitutionnalité⁵⁰, soit manquant entre les Traités internationaux (H) et la loi (I). En outre, et sans vouloir aller trop loin dans les détails, il convient de préciser que les ordonnances (J) peuvent revêtir des formes très différentes selon leur origine textuelle, et si elles ont été validées ou non par une loi. De même, les circulaires (M) et tous les types de textes à la limite du droit, connaissent des statuts divers, et sur lesquels le juge lui-même n'est

⁵⁰ *Le concept de bloc de constitutionnalité est préféré par la plupart des auteurs à la place du concept de constitution seule, puisque la pratique institutionnelle de la Vème République a admis de contrôler les lois non seulement par rapport à la Constitution, mais aussi à d'autres textes, tels la déclaration des Droits de l'homme de 1789 et le préambule de la Constitution de 1946.*

parfois pas capables de se prononcer. Tout ceci est donc la preuve de la difficulté, voire de l'impossibilité d'encadrer les documents juridiques dans une classification selon leur forme.

Aussi semblerait-il plus sage, voire plus utile, de s'en tenir aux grandes classifications à l'emporte pièce : jurisprudence, doctrine, législation - textes, coutumes, même si , d'un point de vue documentaire et classificatoire, cela ne soit pas satisfaisant. Il existe néanmoins des logiciels de recherche documentaire qui dépasse ce problème de la structures des informations et qui permettent de se retrouver malgré la spécificité des documents juridiques⁵¹.

2.2.3.3. le travail sur ces informations juridiques : du document primaire au document secondaire.

De chacun des types d'informations juridiques, on peut tirer des conclusions de portée différente. La valeur de chaque type d'information peut de plus être variable selon son auteur (pour les normes, c'est évident, mais aussi pour les décisions de jurisprudence, et pourquoi pas, pour la doctrine) et selon son utilisateur final.

Il reste que la valeur ajoutée à ces informations brutes peut prendre de nombreuses formes, et qu'il ne semble pas que tout l'éventail de ces dernières ait encore été exploré. Le besoin du juriste est de retrouver rapidement un texte qui traite de son problème. Il faut aussi que cela soit exhaustif et à jour : même si cela peut sembler être des vœux pieux, dans de nombreux cas, il en va de la réussite d'une affaire, de la tête du client avant 1981... L'usage de l'informatique pour emmagasiner de telles masses d'information et y avoir accès immédiatement semble s'imposer.

Si l'avantage de la langue juridique est d'être relativement précise, elle diffère malheureusement selon les sources que l'on emploie. Il est donc impossible d'une part d'être sûr de l'exhaustivité d'une recherche lancée à partir d'une formule, et d'autre part, en général, de conserver la même requête pour interroger une autre base. Il ne faut pas toutefois s'arrêter à ces détails qui restent confinés à des seuils acceptables, les expressions juridiques sont en général suffisamment unifiées pour recouvrir tous les silences.

⁵¹ voir *supra* § 3.2.

Il se trouve aussi que le demandeur se spécialise rapidement, et qu'il n'a pas besoin de beaucoup de pratique pour retrouver les clefs par lesquelles il va lancer ses requêtes. Cette assurance de retrouver les mêmes expressions pour les mêmes sujets dans les décisions de jurisprudence notamment peut trouver une explication dans la méthode employée par les juridictions pour rédiger leurs décisions. L'emploi de la bureautique personnelle dans une institution telle que le Conseil d'Etat⁵² a amplifié la tendance au recours au droit prétorien. C'est-à-dire que les juges n'hésitent plus à reprendre textuellement les paragraphes de principe dans les décisions d'espèces, si bien qu'il devient facile pour un logiciel de recherche en texte intégral de retrouver à coup sûr toute la jurisprudence émanant de ce principe, voire d'en étudier les évolutions. En revanche, il devient difficile de repérer les revirements, c'est pourquoi il vaut mieux commencer de façon anti-chronologique.

De part la nature de la jurisprudence, qui traite en général de l'application des normes et des coutumes, et qui est l'objet exclusif des doctrines, tout ce qui vient d'être affirmé pour ce type de document vaut pour les autres. Si le marché de la documentation juridique est en plein mouvement, il n'en reste pas moins qu'il est très en retard sur les besoins et surtout sur la fidélisation d'une clientèle potentielle très riche et très nombreuse. Le droit s'offre bien aux nouvelles technologies, et beaucoup de suggestions sont envisageables. Nous pourrions les examiner dans la troisième et dernière partie.

⁵² voir *infra* (§ 2.5.2.2.3.) le développement sur le Conseil d'Etat. On devrait pouvoir retrouver le même type de tendance dans les autres juridictions.

2.3. Les représentations

2.3.1. But : repérage des images mentales

Il est très important de savoir assez rapidement ce que les usagers imaginent qu'un service de documentation peut apporter. Selon que ce dernier est attendu ou pas, l'attitude à observer peut être radicalement différente, mais dans tous les cas, il est nécessaire de connaître l'image que l'on reflète dans l'esprit des clients.

Dans le cas où ils n'y portent que peu d'intérêt, il faut rétablir ce déficit d'image, et jouer sur les effets d'annonce, sans risquer pour autant de décevoir a posteriori. Dans les cas au contraire, où le service est très attendu, il faut se préoccuper très vite de répondre à ces attentes le plus précisément possible, afin de ne pas perdre ce crédit initial.

Dans tous les cas, ces représentations tiennent de l'ordre du mental, de réactions incontrôlées, subconscientes aux images que chacun se fait du service de documentation, et qui sont toutes différentes. Le fait de le connaître permet de savoir réagir en face d'une personne qui attend trop ou pas assez d'un tel service, donc d'optimiser sa demande, en améliorant, ou au pire, sans détériorer l'image qu'il avait de la documentation.

2.3.2. Méthode : questionnaire personnalisé

De nombreux ouvrages et articles ont été consacrés aux différentes techniques de questionnaire et d'interviews, puisqu'il semble bien que cela soit le seul type de moyen de connaître en partie l'image que renvoie un service de documentation sur ses utilisateurs potentiels. La bibliographie de l'ouvrage de Madeleine GRAWITZ⁵³, ainsi que son chapitre sur les "techniques de rapports individuels"⁵⁴ sont une approche suffisante pour se créer un propre questionnaire et réussir à l'analyser.

Il semble en effet qu'il n'existe pas de grille de questionnement absolue, même pour un domaine aussi spécifique que les usagers d'un centre de documentation, et qu'il faille adapter à chaque situation des techniques éprouvées ailleurs. Ce thème, déjà ancien, a été développé dans des articles de la revue

⁵³ GRAWITZ, Madeleine. *Méthodes des sciences sociales*, 9ème édition, notamment p. 628-630 pour les ouvrages concernant l'interview ou l'entretien.

⁵⁴ *op. cit.* p. 569 et suiv.

Documentaliste de 1976 et 1978⁵⁵, et la lecture des différentes expériences employées est toujours un apport bénéfique.

Une solution pour connaître l'image que l'on se fait a priori d'un éventuel service de documentation dépend du fait que celui-ci préexiste ou non. Et surtout, s'il préexiste, il faut savoir sous quelle forme, quels types de fonctions il remplissait et quelle image il avait déjà.

Mais dans le cas simple où le service est créé ex nihilo, il semble qu'il faille d'abord présenter succinctement les formes de prestations qu'une documentation peut fournir auprès de la personne qu'on interroge. Il est nécessaire alors d'être très attentif à ne pas influencer trop l'esprit du sujet, et d'être le plus évasif possible, afin de recueillir par la suite des réactions non contraintes. L'exercice est risqué, mais il faut reconnaître que le service de documentation n'évoque pas toujours beaucoup d'éléments utilisables aux personnes qui n'ont pas l'habitude de travailler avec un tel outil. Cette attitude est certainement intéressante à prendre en compte et elle est facile à déceler. Pour autant, si l'on veut en savoir plus, il faut donc dépasser ce stade du flou artistique et tenter d'apporter rapidement quelques éléments de définition, afin de rafraîchir juste ce qu'il faut l'image qu'il faut (ou que l'on veut) donner d'un service de documentation.

Après avoir éventuellement amené le débat et éclairci ces quelques points s'il le faut, le questionnaire peut être présenté au sujet de l'enquête. Pour les mêmes raisons évoquées plus haut, la meilleure des façons apparaît se trouver dans la forme des questions fermées à choix multiples. Le traitement des réponses est en effet relativement facile et offre une grande souplesse : on peut par exemple pondérer les réponses multiples, proposer de "noter" les suggestions,... Il est toujours possible de rajouter une ligne pour recevoir une réponse ouverte, mais cela change le caractère du questionnaire et demande un autre type de traitement. Cette dernière solution est beaucoup plus riche d'enseignement, mais n'est envisageable que sur une très petite échelle, car il ne faut pas passer trop de temps à traiter les réponses.

⁵⁵ SUTTER, Eric. "Sondage auprès des usagers d'un centre de documentation". *Documentaliste*, nov.-déc. 1978, (15) 5-6 : p. 17-20. et MALLÉN, Marie-Christine, PITRAT, Charlotte-Marie. "Analyse des attitudes des utilisateurs". *Documentaliste*, juil.-août 1976, (13) 4 : p. 142-150.

- ***Qu'attendez-vous avant tout d'un service de documentation ?***

- l'exhaustivité de la réponse*
- la rapidité d'exécution*
- la certitude d'une réponse exacte*
- la pertinence des études*
- l'actualisation des connaissances*

- ***Un but pour le service de documentation :***

- retrouver une information*
- emmagasiner des connaissances*
- créer de l'information*
- ranger et classer des livres et des revues*

- ***A combien estimez-vous le coût d'une interrogation moyenne de la banque de données informatique LEXIS (10 minutes de connexion, 10 documents sortis) :***

- 10 francs*
- 50 francs*
- 100 francs*
- 500 francs*
- 1000 francs*
- plus...*

(NB : la revue Bases affirme que le coût d'une interrogation moyenne sur LEXIS peut atteindre 1700 Francs, en tenant compte de l'abonnement et du matériel).

- ***Avez-vous utilisé, ou déjà fait utiliser des moyens d'informations télématiques ou informatiques ?***

Ces deux dernières questions permettent de savoir si les usagers potentiels sont familiarisés avec l'outil informatique.

- ***Etes vous au courant (ou tenu au courant) des acquisitions de la bibliothèque, de l'état des collections de périodiques ?***

- si oui, désirez-vous toujours l'être ?*
- si non, désirez-vous l'être ?*

Cette dernière question permet de mesurer l'intérêt qui est porté aux sources mêmes de la documentation, et par ricochet au service de documentation lui-même.

Le questionnaire peut contenir d'autres questions en fonction des spécificités de chaque centre, de l'existant interne ou externe, des personnels... Le tout est de savoir doser le temps passé à réaliser ce mini sondage : trop de questions lassent vite les personnes interrogées, prennent du temps, au moment de la collecte et surtout au moment du traitement, qui en sera d'autant plus difficile. Il est donc important de bien se préparer, de poser les questions justes, et juste celles-là. Il est possible, s'il y a suffisamment de personnes dans l'organisation, de tester un jeu de question sur un échantillon, mais cela pose tous les problèmes inhérents à l'échantillonnage et ses risques d'erreur. Dans le cas d'une petite structure, l'idéal serait, après une bonne étude de l'existant interne et externe, de rencontrer personnellement chacun des utilisateurs potentiels afin de mener de front l'étude des représentations et un entretien sur les besoins.

2.3.3. Quelques résultats

La fonction du documentaliste juridique, notamment dans les institutions publiques est relativement neuve, voire encore inexistante, donc son image en pâtit. Pourtant la documentation existe bien, et y est souvent très ancienne ; c'est justement pourquoi les juristes ont de tout temps été formés aux rudiments des techniques documentaires, si bien qu'ils pouvaient souvent se passer d'un spécialiste, ou recourir aux services d'une équipe de collaborateurs composés de purs juristes. C'est toujours ce qui se passe au Sénat et à l'Assemblée Nationale, où les services de documentation sont composés d'administrateurs généralistes, mais jamais de documentalistes. Le phénomène semble s'inverser, très certainement et depuis longtemps, pour les professions plus explicitement techniques telles que celles de la bibliothèque ou de l'informatique, où désormais, des professionnels sont engagés contractuellement dans les institutions publiques, preuve que les esprits sont en train de changer.

Ce changement d'esprit n'en est qu'à ses débuts pour les documentalistes. Le Conseil d'Etat n'accueille encore que des bibliothécaires pour le rangement et la conservation, des informaticiens pour le traitement des données, et des juges administratifs pour diriger le traitement documentaire. Mais, pour chaque assemblée parlementaire, la volonté de s'adjoindre les services d'un documentaliste spécialisé était bien présente, même si elle n'est formulée qu'officieusement.

La plupart des personnes interrogées sur ce sujet avoue avoir longtemps considéré que la simple fonction de ranger des livres et des revues suffisait à un centre de documentation. Elles n'avaient aucune idée du travail et des prestations que peuvent fournir un documentaliste spécialisé, mais une évolution des esprits, difficilement mesurable car il n'existe pas d'études sur le long terme, semble se faire jour. Il convient de rajouter, pour le cas de la fonction publique, que les statuts qui sont proposés aux documentalistes sont loin d'être enviables, et qu'ils ne permettent certainement pas d'attirer les meilleurs éléments, ni de les retenir. Aussi faut-il craindre que l'image de la profession continue de souffrir à l'intérieur de l'administration, faute de pouvoir démontrer, sur le long terme, les réelles potentialités d'une documentation spécialisée professionnelle.

2.4. L'existant interne

2.4.1. But : audit

Cette phase possède elle aussi sa place dans l'écheveau de la construction d'un service de documentation. On peut retenir du fait que l'information a toujours été un besoin vital, et notamment dans les matières juridiques, que même dans les cas de création de service ex nihilo, on ne part jamais de vraiment rien. Il existe toujours une fonction documentaire, éparse, non systématisée, et qui possédait son propre fonds d'information, composé soit de documents primaires ou secondaires, soit de relations entre les personnes, internes ou externes à l'entreprise.

Il est très important de connaître l'état actuel de ces sources, afin de les optimiser en fonction de ce que l'on souhaite, notamment :

- permettre l'adéquation entre les besoins et les fonds
- autoriser une comparaison avec l'extérieur
- permettre la mise en place effective de politiques documentaires (acquisition, indexation,...)

2.4.2. Méthode : l'inventaire

L'inventaire des ressources documentaire impose au préalable de définir avec soin quels types de ressources il faudra inclure. Dans un organisme qui n'a jamais eu de services de documentation ou seulement un embryon de bibliothèque, mais qui a pourtant eu à utiliser des informations, il est courant d'être confronté à de nombreux fonds épars, accumulés par les différents services, ou par les différentes personnes qui ont occupés ces postes.

Le problème, ressenti déjà lors de l'analyse de la commande, vient de la disparité de ces fonds. Ils n'ont aucune cohérence entre eux, et souvent sont constitués sans qu'ils ne soient portés à la connaissance des autres personnes de l'organisme. Il n'est pas question de rétention d'information, mais bien de non-communication formelle entre les services dont ce n'est pas le rôle de collecter ou de stocker des informations. Il sont certainement besoin de ces dernières, mais il devient vite évident que le risque d'une perte de la valeur de ce travail de recherche est inéluctable sans la création d'un service chargé de conserver et de collecter ces études.

Ce travail pourrait être fourni par un service des archives, chargé donc de la conservation des travaux, mais ce dernier ne remplirait pas les tâches de

recherche d'information, et ne pourrait traiter que des documents dont l'utilité ne serait vraiment plus d'actualité. C'est pourquoi un service de documentation serait à même de remplir le rôle de conservation des documents, mais surtout de centralisation des fonds jusqu'alors constitué de façon éparse.

Cette centralisation apporte certainement des avantages dus à la non-redondance des données, et à la mise en commun des ressources des divers services. Cette mise en commun peut d'ailleurs ne pas s'arrêter à la simple "collectivisation" des documents, mais à la confrontation des méthodes de travail. Il reste que chaque bureau, dans un organisme où la division du travail est forte, a nécessairement une documentation personnelle et personnalisée, et qu'il lui est possible de ne pas vouloir forcément la partager avec les autres personnes. Les raisons peuvent en être multiples, telle par exemple, une rétention d'information due à la sensibilité des documents qui les contiennent, ou encore due à une nécessité impérieuse d'avoir ces documents à portée de main à tout moment. Cette dernière remarque peut d'ailleurs être infirmée si on constate que cette mise en commun des ressources peut n'être que formelle, et n'impose aucun déplacement physique des documents. Un catalogue "collectif" indiquant avec précision à quelle localisation exacte se situe tel document peut suffire, si son accès reste facile.

Matériellement, une analyse de l'existant documentaire interne s'apparente de beaucoup à un inventaire de bibliothèque. Lorsqu'il existe une salle consacrée à recevoir les livres et autres documents, il convient de se demander s'il n'existe pas un catalogue déjà constitué par la personne qui s'occupe de cette bibliothèque. A défaut, le registre d'entrée peut convenir pour se faire une idée de la politique d'acquisition et de l'état approximatif du fonds. Il faut toutefois prendre garde aux ouvrages sortis, surtout s'il n'y a pas de gestion des prêts, et au contraire, aux ouvrages qui sont arrivés là par d'autres voies que l'achat, et qui ne sont donc pas forcément sur le registre comptable.

Si un catalogue des ouvrages n'a pas été constitué, mieux vaut se lancer au plus vite dans la conception de celui-ci. Il est en effet important de connaître instantanément l'état de son fonds de façon approfondie, afin de ne pas se lancer dans des achats redondants, ou, au contraire, afin de permettre au plus vite la mise à jour de celui-ci en constatant les manques les plus criants.

Il convient de distinguer, comme l'impose les techniques documentaires, les ouvrages des périodiques, dont l'économie est notoirement différente. Dans le cas qui nous préoccupe, les juristes sont aussi souvent créateurs de dossiers spécifiques, qu'il faut prendre en compte dans leur caractéristiques propres. C'est avec une étude de besoins spécifique qu'il faudra décider quels types de dossiers (ou autres recueils de documents) sont importants à prendre en compte dans l'inventaire, et surtout par quelles clefs il sera utile de les retrouver. Ces dernières donneront la façon de les classer méthodiquement.

Parallèlement au stockage matériel des fonds, aussi divers soient-ils, et pour mettre à la disposition de tous ceux qui en auront l'utilité, il faut créer des outils permettant d'accéder aux caractéristiques intellectuelles et physiques essentielles des documents sans avoir à les consulter. D'où la confection des catalogues ; grâce à un tel outil, on doit pouvoir :

- retrouver un document à partir d'un seul de ses éléments connus : auteur, titre, sujet...
- montrer ce que possède le fonds
- guider l'utilisateur dans le choix d'un document : par son édition, par ses caractéristiques physiques, par exemple son appartenance à une collection.

Le catalogage s'insère dans la chaîne documentaire, après l'acquisition, l'enregistrement et l'indexation, mais avant la localisation et la recherche proprement dite. Cette opération est nécessaire, et si elle n'a pas été faite avec soin, il faut la reprendre, au besoin avec l'aide de l'informatique. Un simple logiciel de Gestion de Bases de Données suffit amplement pour un petit fonds (maximum 2000 ouvrages). Il peut être utilement agrémenter de masque de saisie facilement utilisable pour automatiser les opérations d'enregistrement.

2.5. L'existant externe

2.5.1. But : repérage du réseau où s'intégrer, des liens extérieurs potentiels

L'intérêt de connaître en profondeur ce qui existe sur le segment d'activité dans lequel on se situe est d'une très grande importance. Cette connaissance permet de profiter des expériences de ceux qui se sont déjà lancés dans le domaine, mais aussi d'en apprécier et d'en critiquer de façon constructive les bonnes et les mauvaises choses auxquelles ces systèmes voisins sont arrivés.

Sans aller jusqu'à faire de l'espionnage, la méthode pour connaître réellement ces organisations consiste à aller rendre des visites. La première étape revient donc à établir un contact personnel avec un responsable : il faut pour cela en avoir les coordonnées. Ce dernier problème est résolu dans le cas de l'administration, où le Bottin Administratif est d'un grand secours, et il est tenu à jour en ligne grâce au 36-16 ADMITEL. Les associations professionnelles ne sont pas non plus à négliger, et il est très facile et très utile de se constituer un bon carnet d'adresses.

Un intérêt connexe à la connaissance du milieu tient dans la création de liens informels entre les différents centres de documentation par l'intermédiaire des personnes, ce qui ne peut qu'enrichir les sources d'informations de part et d'autre. Il faut malgré tout éviter les écueils de la concurrence dans le milieu professionnel privé, et les problèmes d'obligation de réserve dans le secteur public. Mais dans tous les cas, une visite personnelle apporte toujours plus que la lecture d'une brochure de présentation souvent parcellaire, sinon dépassée, ou d'un hypothétique article décrivant le service.

2.5.2. Méthodes : visites et enquêtes.

2.5.2.1. Enquête : les systèmes documentaires des ministères

Malgré ce qui vient d'être dit sur les hypothétiques articles ou recherches effectuées puis publiés sur le sujet, dans le cas présent, une étude particulièrement bien documentée a été conduite récemment sur les bibliothèques ministérielles⁵⁶

⁵⁶*Les Bibliothèques Ministérielles, Rapport du groupe de travail placé sous la présidence de Pierre PELOU, CCDA, 1992*

par la Commission de Coordination de la Documentation Administrative. Le terme de "bibliothèque" évoque bien, dans l'esprit des rédacteurs de l'enquête la notion de "fonction documentaire", c'est pourquoi il sera très utile de se reporter aux conclusions de cette enquête⁵⁷ et surtout à la méthode et aux questionnaires⁵⁸ qui ont été développés pour celle-ci. Cette confusion, voulue ou non, entre les fonctions de documentation et de bibliothèques, voire d'archives, est très représentative de l'image que l'on se fait encore du documentaliste dans l'administration.

La revue Service Public, mensuel du ministère de la fonction publique, rend compte de cette enquête ainsi⁵⁹ : "A la lumière des premiers résultats, on peut définir le profil suivant des centres (et cellules de documentation des administrations centrales) : 171 totalisent un effectif de 1177 agents, l'effectif d'un centre variant entre 1 et 179 agents. Les fonds documentaires de 140 centres totalisent 1 672 417 ouvrages, les volumes s'échelonnant de 10 à 600 000 unités... 171 centres sont accessibles au public interne, 101 le sont au public externe. 96 unités documentaires ont réalisé leur informatisation, 60 déclarent avoir un projet dans ce domaine. En 1992 enfin, 75 centres de documentation ont créé au moins une banque de données et 26 participent à des banques de données avec d'autres services. 34 centres signalent avoir un projet de création en la matière et 20 autres expriment le souhait de participer à une banque de données."

Cette grille de question est très complète, et les 24 bibliothèques (parmi les 171 centres consultés) qui ont répondu à l'ensemble des questions offrent donc un champ de comparaison très riche, que l'enquête dévoile grâce à une multitude de tableaux. Le champ de ce sondage était aussi réduit aux ministères : dans le secteur public, et surtout dans le domaine juridique, ils ne sont pas les seuls acteurs. Cette enquête laisse donc de côté toute une partie de l'administration productrice de normes, et qui possède en général les mêmes besoins en information juridique. Ainsi, les assemblées parlementaires, et surtout les cours et les tribunaux manquent-ils à un panorama complet de l'existant externe en matière de secteur public.

Le secteur privé possède aussi des besoins qui se rapprochent de ceux du public, mais la dichotomie est bien trop grande entre les deux mondes pour qu'il existe des passerelles stables, en dehors de tout lien commercial. C'est pourquoi il

⁵⁷ *notamment p. 168 et s.*

⁵⁸ *reproduits en annexe*

⁵⁹ Service Public, (13), juillet - août 1993, p. 4.

ne sera pas abordé le thème des services de documentation juridiques privés, bien que le marché, notamment dans les grands cabinets d'avocats, soit florissant.

Ainsi, dans le but de compléter l'enquête de Pierre PELOU, une description de trois grands systèmes de documentation pourra être tentée, dans les domaines non couverts par l'enquête de la Commission de Coordination de la Documentation Administrative. Les deux assemblées parlementaires, l'Assemblée Nationale et le Sénat, disposent de plusieurs services chargés de documentation mais pas de documentalistes. Les services du Conseil d'Etat sont là aussi pour représenter les organisations des cours et des tribunaux, bien qu'il semble que la haute juridiction administrative soit relativement en avance sur de nombreux points.

2.5.2.2. Visites : Analyse de l'existant externe.

La méthode suivie ici emprunte beaucoup à l'enquête d'investigation sans en avoir le systématisme mécanique. La visite est beaucoup plus personnalisée : selon la personne rencontrée, les informations recueillies seront plus ou moins riches que pour un formulaire d'enquête, mais elles n'en seront que plus humaines. En effet, lors d'une visite, quelle qu'en soit sa préparation, il n'est pas possible de poser, et surtout d'avoir une réponse à toutes les questions que l'on peut ou veut poser. En revanche, sur le moment, on peut en apprendre beaucoup plus sur le non-dit du système, sentir beaucoup mieux les représentations des personnes et les liens à l'intérieur du système, pour peu qu'on le voit fonctionner.

Présentation et représentation de la fonction de documentalistes dans les administrations publiques.

Il semble que les pouvoirs publics, à la différence des administrations centrales ou décentralisées, n'aient pas développé de services de documentation au sens le plus strict du terme. La simple lecture du Bottin Administratif peut le démontrer. S'il existe des "services de documentation", souvent uniques, parfois couplés avec le service de communication interne (mais de moins en moins), dans les ministères et dans les exécutifs locaux, il n'en est pas de même dans les services des pouvoirs publics, tels que ceux de l'Assemblée nationale et du Sénat.

Pour les services des juridictions de dernier ressort, drainant en général un nombre considérable de contentieux, et nécessitant pour fonctionner de systèmes d'information très efficaces, l'intérêt de l'étude est agrandi encore par le

fait que ces organisations sont essentiellement productrices de droit. C'est pourquoi l'étude de l'organisation documentaire du Conseil d'Etat, notamment, pourra certainement éclairer plusieurs facettes de la question de la documentation juridique.

Dans chacun de ces trois comptes-rendus de visites, en plus de la description des systèmes, l'accent a été mis sur les relations humaines à l'intérieur de ces derniers.

2.5.2.2.1. Assemblée Nationale

Il existe à l'Assemblée Nationale des services de la documentation, à plusieurs niveaux. Pour chacun des services (les questions, la séance, chaque commission permanente ou non, ...) dispose d'une ou deux personnes chargées de la "documentation générale". Ce sont des administrateurs, ou des administrateurs-adjoints, recrutés par le concours bisannuel d'administrateurs de l'Assemblée Nationale, sans formation spécifique de documentaliste. Il existe en outre un service complet dit "service des études et de la documentation", composé de 28 personnes et de quatre divisions. De même, il existe aussi un "service de la bibliothèque" (12 personnes)(voir plus loin), puis un service des archives (10 personnes) et enfin un service des affaires internationales et de la documentation internationale (40 personnes pour 3 divisions). Un service commun peut aussi être important à noter, il s'agit du service de l'informatique, de la prospective et du développement technologique.

Ces services sont très efficaces, proposent certainement des travaux documentaires de grande qualité. Mais on ne peut pas affirmer qu'il se dégage, ne serait ce qu'à la lecture de l'organigramme, encore moins dans les visites que l'on peut effectuer dans les services, une grande cohésion dans l'ensemble du système documentaire. Les missions des "documentalistes", ou plutôt des administrateurs, ont été cloisonnées de telle sorte qu'il soit impossible de se chevaucher. En contrepartie, le travail en commun se trouve limité.

Ce manque de cohésion interne trouve aussi un corollaire pour l'extérieur, ou ce déficit en communication à l'intérieur se ressent à l'extérieur. Ce cloisonnement ne favorise pas en effet, à moins de nouer des contacts personnels, fréquents et renouvelés, les passerelles vers l'extérieur.

La bibliothèque de l'Assemblée Nationale est chargée de conserver des documents très anciens et très précieux, mais son rôle ne s'arrête pas là. Elle est aussi au centre du processus d'informatisation de l'Assemblée, engagé depuis le début des années 1980, sur un matériel BULL DPS 7000, et un logiciel MISTRAL. Ont donc été entrées sur deux séries de bases (Processus et Questions) les données des trois dernières législatures. Le logiciel MISTRAL, relativement ancien, n'est pas aussi souple que les logiciels actuels, et, de l'avis même des personnes chargées de l'indexation, il leur a fallu "calquer leur analyse à la logique de MISTRAL". Pour les aider, ils font appel à une interface de saisie "THELEM", qui présente l'inconvénient d'être asynchrone, et de ne pas permettre des vérifications en ligne.

Quant à la gestion de la bibliothèque, le prêt et le bulletinage ont été confiés depuis 1991 à un logiciel développé par DATATREK (le même qu'à la Cour des Comptes), après une étude concurrentielle entre POLYPHOT et GESBIB. Le lien entre le prêt et le logiciel de recherche se fait par disquette, limitant les risques inhérents au réseau. Pourtant, un projet de câblage de l'Assemblée est en cours (à l'image de celui du Sénat), mais la bibliothèque sera la dernière à en bénéficier.

L'interrogation de la base se fait pour l'instant sur l'interface Minitel, grâce au progiciel VALMY. De l'extérieur, les députés peuvent y accéder par un 3613 code AN, avec un mot de passe.

Depuis septembre 1991, la politique d'indexation a connu une révolution, en s'alignant, en même temps que la celle de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, sur l'indexation RAMEAU. Ce choix se justifie par la volonté de faire de RAMEAU une norme pour les bibliothèques et les centres de documentation, telle que l'ont défini les projets de la Très Grande Bibliothèque. Cette modification a emporté avec elle les trois fichiers manuels (Politique, Périodiques, Ouvrages) en un seul fichier informatisé qui se voit alimenté de façon systématique depuis novembre 1992.

Les méthodes employées par l'Assemblée nationale ne sont pas rétrogrades, et l'informatisation est en bonne voie. Mais on constate que les cellules s'occupant de la documentation ne disposent jamais de moyens de grande envergure, notamment en moyens humains. Ces cellules sont peut-être nombreuses, mais elles sont dispersées, et elles sont menacées à brève échéance d'être dépassées techniquement à cause du recrutement. Les personnels sont en effet issus de concours administratifs, avec la traditionnelle séparation en

catégories. Les administrateurs (catégorie A) sont des fonctionnaires du niveau des énarques, dont la formation est multidisciplinaire, mais qui n'ont jamais de spécialisation ; les fonctionnaires des catégories en dessous sont souvent titulaires de diplômes professionnels acquis depuis leur entrée à l'Assemblée.

Mais il faut bien reconnaître que le haut de la hiérarchie dans chaque service, bien que de niveau culturel très élevé, n'est pas à même de concevoir un service d'information avec l'efficacité d'un spécialiste en documentation, et ils n'ont certainement pas le temps, voire même l'envie⁶⁰, de se former spécifiquement à ces méthodes. Avec un peu de chances, certains de ces administrateurs disposent de connaissances suffisantes en micro-informatique, ou en organisation, et les appliquent à l'Assemblée : c'est le cas actuellement de plusieurs des administrateurs choisis pour gérer le service de la bibliothèque.

2.5.2.2.2. Le Sénat

A l'image de l'Assemblée nationale, la chambre haute ne dispose pas d'un service de documentation à proprement parler. Chaque commission, et presque chaque service dispose de son service des études, composé aussi d'administrateurs. Mais il existe un service qui a su développer un réel élan en direction de l'intégration des services de documentation : le service de l'informatique et du développement technologique (SIDT).

Si l'information est toujours aussi cloisonnée qu'à l'Assemblée Nationale, pour des raisons tout à fait justifiables et sans préjuger de l'efficacité de ces services, il n'en reste pas moins que les outils développés par le Service de l'Informatique et du Développement Technologique permettent une circulation des influx. La principale des réalisations de ce service tient dans la mise en réseau de tout le Sénat, permettant d'accéder à des bases externes (disponibles sur CD-Rom sur un serveur muni d'un juke-box), et à la très riche base interne. Cette base interne du Sénat est d'ailleurs accessible à l'extérieur sur le Minitel, pour tout public (3615 ou 3616 SENATEL) dans une version limitée. Les Sénateurs peuvent interroger cette base complète sur 3613 pour un coût minime et grâce à un mot de passe.

⁶⁰ *les administrateurs reconnaissent eux-mêmes développer une sorte de "mépris du technicien" (sic) après leur formation si multi-disciplinaire.*

Ces efforts de communication interne se ressentent sur l'extérieur : même si les services chargés de la production de la documentation au Sénat sont cloisonnés, il est encore facile de les contacter et de rencontrer le bon interlocuteur. Ce souci de communication n'est pas seulement interne, puisque le SIDT développe aussi d'excellents contacts avec ses homologues britanniques et possède un accès à la base POLIS de la Chambre des Communes, et tente actuellement d'établir des passerelles avec le système allemand : l'accord de principe est acquis, il reste des problèmes techniques de compatibilité de systèmes informatiques.

2.5.2.2.3. Le Conseil d'Etat

Cette institution possède certainement un des dispositifs de documentation les plus perfectionnés. Deux caractéristiques la font se distinguer des autres. Premièrement, les utilisateurs sont directement les chargés de documentation (les rapporteurs et autres juges de la juridiction administrative se font eux-mêmes leurs dossiers, sans sous-traiter le travail à aucun moment). Découlant de la première caractéristique et du fait que les services chargés de la documentation au premier chef soient là aussi multiples et cloisonnés, les prises de décision sont effectuées de la manière la plus directe qui soit : on ne sent pas de circulation de l'information, elle est simplement mise à disposition.

Quant à l'organisation documentaire elle-même, et pour simplifier, il n'y a pas de service unique de documentation, mais quatre services qui, de près ou de loin, remplissent une partie de ce rôle.

a) La bibliothèque est peut-être à part, mais renferme toutes les ressources documentaires. Elle est dirigée par une bibliothécaire de formation, conservatrice en chef.

b) Le service de presse est chargé, en étroite collaboration avec le service informatique (voir d), de dépouiller analytiquement des périodiques français et étrangers. Les analyses se retrouvent sur une partie de la base de données, et sont interrogeables en texte libre.

c) Les services de documentation sont en fait des services des études chargés de rédiger a posteriori des analyses des décisions de la juridiction administrative, dites "feuilles roses", ou d'une autre couleur, en fonction du sujet traité. Il existe en fait deux services distincts : celui chargé exclusivement des affaires fiscales, et celui des affaires dites "administratives". Le domaine fiscal est

en effet très spécifique et demande des compétences très particulières. De plus, la masse du contentieux et sa variété impose un service distinct et autonome.

Les personnes chargées de rédiger ces analyses ont un rôle très précieux pour tous ceux qui s'intéressent de près ou de loin aux décisions du Conseil d'Etat, car elles sont les seules à assister à toutes les délibérations, du début à la fin d'une affaire. Leurs analyses éclairent toujours les conclusions sibyllines d'un commissaire du gouvernement, ou expliquent clairement le sens de la décision définitive prise par le juge.

d) Le service informatique est chargé de gérer les applications d'aide à la décision pour les juges. Il semble intéressant de s'attarder un peu sur ce service. Il est géré par une équipe composée de techniciens et de praticiens. Chacun semble en fait aussi compétent dans une quelconque de ces spécialités. Ainsi les praticiens peuvent-ils demander, en toute connaissance de cause, aux techniciens de développer exactement ce dont ils ont besoin : la compréhension entre les deux fonctions en est ainsi grandement facilitée.

L'environnement informatique du Conseil d'Etat s'inscrit dans un ensemble, sinon cohérent, au moins construit de longue date autour de trois pôles que les personnes de ce service tiennent à distinguer.

Ces trois projets ont abouti sur le papier à une application unique qui devrait voir le jour en septembre 1993, mais qui, de toutes façons, est en constante évolution. (Seuls des problèmes budgétaires retiennent quelque peu la mise en service, techniquement prête, des nouvelles applications).

Le premier projet relève, pour l'informatique, de la préhistoire de celle-ci, car il a donné naissance, en 1959, au CEDIJ (Centre d'Informatique Juridique)⁶¹. Il concerne la gestion documentaire, répondant à des besoins anticipés, pour l'époque, des juges administratifs. Développée sur gros système, cette application a permis la création de banques de données en plein texte, commercialisées depuis par l'Européenne de Données.

Ce projet est un peu étonnant pour qui connaît les grands principes du droit romain d'où est issu en grande partie le droit français. On a en effet l'habitude d'opposer ce système à celui de la Common Law britannique ou anglo-saxonne, qui met en avant le principe du précédent. Dans cette optique, on comprend parfaitement l'application informatique permettant la recherche en plein

⁶¹ voir sur le sujet le mémoire d'Ethel MEAUDRE, *Les banques de données juridiques françaises, 1989* puis en annexe les décrets de création et de suppression du CNIJ

texte de toute jurisprudence antérieure, puisque c'est ainsi de toutes façons que fonctionnent les juridictions de Common Law. Mais les juridictions de droit romain ne reconnaissent pas de primauté à la jurisprudence, et ne lui accorde qu'un intérêt indicatif : c'est au juge de se prononcer en l'espèce. Pour autant, il n'est pas étonnant que ce soit la juridiction administrative qui ait développé en premier en France un tel système, elle était seulement en avance. En effet, le droit administratif est un droit dit prétorien, "créé par les juges", qui font et défont les principes qui gouvernent leurs décisions au gré des revirements de jurisprudence (mais dans le respect des lois), contrairement aux juridictions privées, plus soumises aux Codes et aux Lois.

Le deuxième projet (chronologiquement) date de 1983 et tient à la gestion, plus administrative, des dossiers du contentieux. Développée cette fois-ci sur mini-système, l'initiative de cette application a certainement été prise par des juges soucieux de répondre à un besoin non exprimé par leurs pairs. En effet, à l'époque, la bureautique individuelle n'était pas ou peu développée, et seuls des techniciens au courant des dernières avancées informatiques pouvaient envisager la possibilité de développer une telle application. Cette osmose entre les praticiens du droit et de l'informatique a donc encore une fois donnée naissance à une solution susceptible de rationaliser et d'optimiser le travail des premiers. Cette expérience prouve donc le grand intérêt qui réside dans une telle intégration des services. Encore faut-il trouver des juges au Conseil d'Etat connaissant suffisamment l'informatique, mais une telle collaboration a été possible à plusieurs reprises, anticipant de la meilleure des façons les besoins de toute la juridiction administrative, et sachant trouver l'adéquation des outils à la fonction.

Ces applications se sont appelées SHERPA pour le Conseil d'Etat et les Cours Administratives d'Appel (dès leur création en 1988), et GUSTAVE pour les Tribunaux Administratifs. Le service informatique cherche encore un nouveau nom pour l'application qui sera développée à partir de la fin de l'année 1993.

La troisième partie du plan d'ensemble du Conseil d'Etat concerne ce que le service informatique dénomme la bureautique. Il est né en 1985 du constat que les travaux de secrétariat devaient désormais être entièrement informatisés, et que cela nécessitait une certaine cohérence entre et à l'intérieur des juridictions. En fait, le concept de "bureautique" tel qu'il est employé ici recouvre tout ce que peut apporter aujourd'hui l'utilisation d'un micro-ordinateur personnel, à la fois concernant les traitements de texte, la gestion des bases de données,... Il est

simplement étonnant que le Conseil d'Etat en ait pris conscience à cette époque : en avance pour une informatisation "micro" telle qu'on la conçoit maintenant, en retard pour une informatisation complète. Ce hiatus tient dans la relative petite taille de la juridiction administrative, et de son mode de fonctionnement. Il ne s'agit pas d'une très grosse administration centrale, productrice de documents en grande quantité et en grande diffusion.

Mais ce troisième projet s'inscrit logiquement dans le processus général de cohésion d'ensemble du système "Conseil d'Etat - juridiction administrative". On peut noter que l'informatisation est ici descendue vers l'individu en devenant plus efficace. Du gros système avec des bases de données de très grande capacité, l'organisation est arrivée au micro-ordinateurs personnels, en passant par les étapes intermédiaires. Cette évolution n'est pas isolée, mais est caractéristique de l'environnement technologique actuel, et de sa prise en compte progressive de l'élément humain dans la décision.

Une question vient à l'esprit, et que les juges n'ont pas manqué de se poser avant qu'on ne leur oppose ce grief : ne va-t-on pas vers du "contentieux assisté par ordinateur", et tous les risques que cela emporte ?

La réponse est immédiate : il ne faut pas confondre l'outil et la finalité, l'instrument et la main qui le tient. L'informatique n'apporte pas tout, d'une part, et il reste le problème de la valeur ajoutée intellectuelle qui sera toujours du ressort de l'humain. En effet, le rôle de l'informatique documentaire telle qu'elle est conçue dans chacune des institutions étudiées se confine à la compilation des textes intégraux des décisions, des lois et autres textes produits. La "valeur ajoutée" par rapport à de la production papier ne tient que dans un accès immédiat à des mots du texte, les idées et les concepts ne sont pas présents dans les bases. Un effort a été fait par l'Assemblée nationale qui a décidé récemment de passer à l'indexation RAMEAU pour tenter d'unifier son langage avec l'extérieur. Mais ce problème de "valeur ajoutée" du savoir est commun à tous les centres de documentation et ouvre le débat de la reprise du fonds ancien.

La récupération de l'antériorité est un des premiers problèmes que l'on vous expose lorsque vous posez la question à la fois au Conseil d'Etat et à l'Assemblée nationale. Dans les deux cas, le blocage est dû aux coûts de récupération, que ce soit pour la reffrappe intégrale lorsque les textes n'ont même pas été tapés sur ordinateur, ou pour la conversion, souvent aléatoires, de fichiers incompatibles avec les nouveaux logiciels.

Mais c'est cette valeur ajoutée qui est la justification même de toute application informatique, et c'est pourquoi il faut mettre l'accent sur ce que l'on attend de l'information que l'on désire obtenir de son ordinateur. En reprenant le débat à la mode dans les milieux documentalistes, il faut bien distinguer que l'information, si elle possède un coût objectif, (coût qui est multiplié avec l'arrivée des moyens informatiques), elle a surtout une valeur subjective, et c'est l'adéquation entre ces deux agrégats qui fait qu'un service de documentation est efficace ou non pour un objectif donné. Or, l'outil informatique permet d'ajouter une valeur non négligeable à l'information qu'il conserve, mais cette valorisation ne peut être efficace que si l'outil se plie aux exigences et aux besoins réels des utilisateurs finaux.

De l'aveu même du service informatique du Conseil d'Etat, et c'est un avis qui semble être partagé par beaucoup, l'informatique est un outil complexe, riche, mais que l'on n'utilise au mieux qu'à 1 ou 2 % de ses capacités. L'investissement humain qu'elle nécessite est énorme mais inquantifiable, l'investissement financier est toujours colossal, et si on en connaît le chiffre, on ne peut jamais calculer le retour sur investissement.

Nous sommes sans conteste confrontés à un système complexe, dont les tenants et les aboutissants ne peuvent être intégralement assimilés par un seul esprit humain. Les avantages apportés par l'informatisation, ou par la modernisation de l'accès aux ressources documentaires emportent désormais des qualifications trop diverses et trop grandes pour être le fait d'un seul homme, voire même d'une seule équipe. Les besoins et leur adéquation aux techniques doivent être étudiés et entrepris par des personnes dont les compétences recouvrent la plupart des champs des connaissances dont il est question, mais elles ne peuvent pas mener le projet de A à Z sans déléguer. Dans les institutions étudiées ci-dessus, les projets d'informatisation de la documentation ont été menés avec le plus grand sérieux, en mettant l'accent sur les besoins spécifiques des services. C'est pourquoi ces projets ont été développés de conserve entre des informaticiens et des administrateurs, futurs utilisateurs du service. Il ne semble pas que des spécialistes en documentation soient intervenus dans ces systèmes.

Le Sénat est peut-être à part pour ce développement, car il a su mettre au point une réelle symbiose des services autour du service du développement technologique, entre la bibliothèque et les différents (et nombreux) services des études et/ou de documentation du Sénat. Cette "ouverture" semble être due à une sorte de réaction au moment du changement de dirigeant à la bibliothèque, et a

donné lieu à une avancée technologique des plus remarquables au sein des institutions françaises.

Le Conseil d'Etat développe aussi une coopération très étroite entre les informaticiens et les praticiens. Mais ceci est certainement dû aux personnes elles-mêmes parmi les juges, qui possèdent une certaine qualification en micro-informatique, et qui leur donnent donc la possibilité de donner les renseignements les plus efficaces aux techniciens. Ce rôle devrait être tenu par des professionnels de la documentation qui seraient à même de servir d'intermédiaires efficaces entre les praticiens et les techniciens.

Une dernière remarque à propos des services de documentation de ces institutions. Il semble qu'il existe une tendance française à la diversification des services, tout comme il est d'usage de parler de la scissiparité des ministères. Ainsi, les services de l'Assemblée Nationale, ceux du Sénat, mais aussi ceux des plus grands ministères, tel celui de l'Intérieur, ne dispose pas d'un service centralisé de documentation, mais d'une antenne spécialisée par service. Au Sénat, cela peut être expliqué historiquement par le rôle qu'a pu jouer le service de bibliothèque, qui n'a pas su se diversifier en temps voulu, et qui a laissé se créer des entités distinctes pour chaque commission, au risque de multiplier les études en double emploi. Cela est amplifié par le fait que les personnes affectées à ces services ne sont pas des documentalistes de formation, et n'ont donc pas ce réflexe "grégaire", et ne se reconnaissent pas de similitudes de travail avec les chargés de documentation des autres services. Cela est justifié par le souci de spécialisation, et il n'est pas question d'entrer dans le débat de la valeur d'une telle organisation, mais seulement de la constater.

Il se trouve que cette situation est née d'un état historique au Sénat, et vraisemblablement aussi à l'Assemblée et dans les grands ministères, mais on peut remarquer que cette scissiparité des services de documentation semble être un phénomène lié à la taille et volume des demandes. Le Conseil d'Etat est en train de voir ses services se séparer en se spécialisant, l'un en fiscal, et l'autre en administratif. Le gain en productivité est évident et immédiat, mais les conséquences à long terme de cette évolution n'offrent peut-être pas que des avantages. Pour preuve, les homologues étrangers⁶² de ces institutions,

⁶²*une étude du Centre Européen de Recherche et de Documentation Parlementaire, Berne, Services du Parlement fédéral suisse, de 1990 recense de manière exhaustive l'état des ressources documentaires informatiques de tous les parlements nationaux européens.*

notamment les Anglais avec la House of Commons Library, se tournent en général vers une organisation centralisée des services de documentation, dans le but de mieux faire circuler celle-ci.

Le choix de la concentration ou de la décentralisation des services de documentation est un choix politique ; il est surtout défini par la vision plus ou moins restrictive que l'on a de l'information. Il est évident que le système préconisant les petits centres séparés pour chaque service est recommandé si on veut que l'information sensible et stratégique ne circule pas trop avec des risques de fuite.

Après avoir examiné et tiré les conséquences de ces visites, l'analyse de l'existant externe se poursuit par l'étude non plus des lieux, mais des objets spécifiques, des outils de la documentation juridique. Un intérêt des visites des systèmes voisins est d'avoir permis de repérer l'ensemble de ces outils et d'être au fait des nouveautés en la matière.

2.5.3. Les existants en documentation juridique

Le marché de la documentation juridique, quel que soit le support, est en plein mouvement, et il connaît en matière de nouvelles technologies une grande effervescence. Il est dès lors relativement difficile de faire la part des choses entre ce qui va durer et ce qui peut disparaître du jour au lendemain. Encore ici, la spécificité de la matière fait que l'offre est suffisamment spécifique pour ne pas entrer dans les créneaux classiques du marché, et c'est pourquoi il faut décrire ce dernier en général, sous tous ses aspects. Ensuite il sera possible d'examiner quelques exemples précis.

2.5.3.1. L'offre documentaire juridique

Cette offre se présente sous de nombreuses formes, bien qu'elle ne soit pas pour autant exhaustive. Il convient de distinguer tout de suite les offres "papier", des offres "informatiques". Ces dernières seront développées de manière plus approfondie plus loin, en tenant compte des coûts, et de l'accessibilité des différents services proposés.

2.5.3.1.1. Papier

L'offre "papier" est assez difficile à cerner, car de nombreuses expériences éditoriales sont menées partout dans le monde, et se retrouvent souvent sans suite. Il est vrai que ce travail, s'il est certainement utile, est fort peu rentable et vite lassant pour ses initiateurs.

Les travaux d'analyse documentaire en droit ont toutefois le mérite d'exister, même temporairement. Il ne semble pas possible d'en dresser une liste exhaustive en raison de leur "volatilité" et il faut tout de suite cerner ses besoins.

Chaque revue juridique publie périodiquement des analyses d'ouvrages et d'articles de doctrine. La plus complète semble être celle de l'AJDA⁶³, paraissant quatre fois par an, dans les numéros 1, 4, 7-8, et 11.

Il a existé en France une revue bibliographique consacrée au Droit, édité chez Dalloz, mais qui a pris fin en 1988. (Consultable au SEDAC, 2ème étage de la bibliothèque CUJAS)

Une revue de dépouillements de revues est un concept anglo-saxon. Il s'agit de la liste de tous les articles concernant un sujet qui sont paru dans l'année et dans les revues dépouillées. Cette liste ne concerne que la signalisation et non une analyse de ces articles (contrairement à la revue bibliographique de l'AJDA, qui d'une part traite les ouvrages, et qui émet une analyse critique sur les documents).

Plusieurs revues de dépouillements existent, notamment aux Etats-Unis. L'intérêt de certains est d'être à vocation internationale.

Sont encore vivants les périodiques qui suivent :

Index to foreign legal periodicals, University of California Press
4 numéros par an, et un recueil annuel.

cote CUJAS : 46.639 S.BIB

abonnement : 420 US\$

Index to legal periodicals, University of California Press.

Frère jumeau du précédent, concernant exclusivement les périodiques américains.

cote CUJAS : 46.036 S.BIB

Plus centré sur les Etats-Unis, cette revue présente l'intérêt toutefois d'être plus rapide que la précédente pour signaler des articles. On y trouve tout de même de nombreux articles concernant les droits étrangers, mais traités par des revues américaines.

⁶³ *Actualité Juridique - Droit Administratif*

Index to periodicals articles related to law, Glanville Publishers Inc.
4 numéros par an
cote CUJAS : 48.667 S.BIB

Beaucoup plus concis que les deux autres, il analyse néanmoins de nombreuses revues que n'analysent pas les deux autres : il en est donc un utile complément.

Les britanniques éditent le
European Current Law, Monthly Digest
cote CUJAS 47.454
ISSN 0964-0037

Le problème de ces revues de dépouillement est qu'elles ne font que signaler les articles en ne donnant que le titre. En fonction du titre de la revue, de la pagination, on peut avoir une idée tout à fait partielle de l'intérêt de l'article. Pour acquérir ces documents, il faut d'abord localiser la revue.

Pour cela, il faut vérifier dans le Catalogue Collectif National (36-17 CCN) si la revue en question est accessible en France. Si cela est le cas, on peut envisager un Prêt Inter Bibliothèque par l'intermédiaire de CUJAS. Sinon, il reste la British Library avec son service de prêt de document, et en dernier recours, passer par le prêt international avec la Library of Congress, en recherchant son numéro et sa localisation par l'ULRICHS ou l'EBSCO.

2.5.3.1.2. Télématicque

2.5.3.1.2.1. Cas général

Ces outils recouvrent en fait deux réalités différentes. Une base de données peut être en effet en "texte intégral" ou "bibliographique". Les méthodes d'interrogation et les résultats sont sensiblement différents.

Les avancées technologiques de l'informatique documentaire font que les banques de données bibliographiques, pionnières en la matière, ont tendance à être supplantées par les bases en texte intégral (on dit aussi plein texte, ou *full text*).

Les bases de données bibliographiques imposent un travail documentaire préalable d'indexation des fiches, à l'aide d'un thésaurus plus ou moins évolué. En revanche, les bases en plein texte n'ont souvent pas besoin de cette indexation, et

il est possible de lancer des requêtes sur l'ensemble d'un article, voire d'un ouvrage entier. Des outils de recherches documentaires, tels que les opérateurs de proximité (trouvez tel et tel mots dans la même phrase, dans le même paragraphe,...) aident à lancer des requêtes efficaces. Mais il faut reconnaître que des interférences dues à la langue française sont fréquentes, et il faut une grande habitude de l'interrogation pour s'y retrouver.

Il existe, pour simplifier, trois moyens différents dans leurs coûts, dans leurs structures et dans leurs principes. Il s'agit de l'interrogation en ligne sur serveur, en ligne sur kiosque, et en *privatique*.

L'interrogation "en ligne" signifie que l'on est connecté en direct sur la base de données elle-même, ce qui signifie que les informations que l'on va obtenir sont à jour.

Il est possible de se connecter "en ligne" par deux moyens ;

1) soit en contractant un abonnement à un serveur (par exemple Questel, Européenne de Données (ex-DSO), ORTélématique, TéléConsulte, pour la France, Dialog ou Datastar pour les deux plus connus à l'étranger). Matériellement, il faut installer sur son ordinateur une carte de communication (environ 1000 FF), et se connecter par Transpac au réseau. Ensuite un mot de passe permet d'accéder aux bases de données permises par l'abonnement. Les heures de connexion à chaque base sont facturées individuellement (entre 300 et 1000 FF de l'heure), et il ne faut pas oublier que certaines bases facturent en plus au nombre de documents visualisés ou imprimés (entre 5 et 10 FF).

2) soit en accédant à ces bases par la voie du "kiosque" Minitel, sans abonnement. En effet, la plupart des bases, notamment celles de Questel, proposent à leurs clients de se connecter directement sur Minitel par le biais des kiosques haut-palier (36-28 et 36-29, respectivement 400 et 600 FF de l'heure).

L'intérêt est de ne pas avoir à s'abonner, et de n'interroger que ponctuellement une base.

L'inconvénient tient à l'interface Minitel, fort peu conviviale, lente (1200 bits par seconde, contre 9600 voire 14400 pour les serveurs), et il est très difficile de télécharger ou d'imprimer simplement ce dont on a besoin.

Aussi le Minitel est-il une excellente roue de secours pour les bases auxquelles il n'est pas nécessaire d'avoir un abonnement spécifique.

2.5.3.1.2.2. Cas de la documentation juridique

Le paysage télématique français est en plein mouvement, et notamment en ce qui concerne les banques de données juridiques. Dans ce cadre, un décret du 22 mars 1993 a entériné une situation de fait en supprimant le CNIJ (Centre National d'Informatique Juridique)⁶⁴ et en obligeant tous les fournisseurs privés de passer par une concession de service public pour diffuser des textes officiels.

Les banques de données juridiques "officielles" ont été jusqu'alors présentes sur un serveur qui s'est appelé successivement GCAM, DSO (du nom de son logiciel) puis Européenne de Données, filiale de la Caisse des Dépôts. Cette dernière s'est récemment désengagée de ce service, et l'a vendu à OR-Télématique. C'est avec ce dernier interlocuteur qu'il faut maintenant discuter pour pouvoir interroger les bases disponibles sur ce qui s'appelle encore l'Européenne de Données.

Même si cette reprise a déplacé les centres d'intérêts de ce serveur vers des informations plutôt destinées au monde de l'entreprise, les bases de données proposées sont encore d'une très grande utilité pour un centre de documentation juridique.

En effet, l'Européenne de Données possède quelques avantages par rapport à LEXIS. Même si le serveur américain (Mead-Data) qui accueille LEXIS offre des bases de données de jurisprudence française, celles-ci ne sont pas aussi fiables qu'elles devraient être, à plusieurs points de vue.

Elles ne sont pas vérifiées à la saisie avec toute l'attention qu'elles devraient mériter, ce qui entraîne de nombreuses erreurs préjudiciables ensuite à l'interrogation. On rencontre notamment le problème dû aux fautes de frappe qui rajoutent intempestivement des espaces typographiques entre les mots. Ainsi, les opérateurs de proximité ou de cooccurrence sont-ils inefficaces dans de nombreux cas, et les formateurs eux-mêmes conseillent de ne pas hésiter à prévoir très large pour le coefficient de proximité entre deux termes de la base. Ensuite, Mead-Data privilégie les bases américaines par rapport aux bases étrangères qui doivent supporter un retard conséquent dans leur mise à jour.

Ces problèmes ne devraient pas se rencontrer pas avec JURIDIAL (nom de la partie juridique des bases de données de l'Européenne de Données ; les bases

⁶⁴ Voir en annexe les différents textes normatifs pris au sujet de ce Centre.

pour les entreprises s'appellent "Fichiers", et les bases contenant l'actualité et la presse s'appellent "Economie").

De plus, l'offre de l'Européenne de Données est certainement plus proche des préoccupations d'un centre de documentation juridique français que ne l'est LEXIS. Les seules bases que l'on ne retrouve pas sur JURIDIAL et qui sont sur LEXIS, hormis les bases étrangères, sont les Bulletins Officiels des ministères. Or, de l'avis de documentalistes experts en la matière, cette partie de la banque LEXIS était peu fiable.

En revanche, on trouve sur JURIDIAL une grande quantité de bases utiles, et surtout une relativement plus grande facilité de recherche et d'interrogation. On peut en effet interroger les différentes sources de droit soit en texte intégral (en langage libre) soit par mots-clefs lorsqu'on les connaît, car il existe des bases qui ont été conçues comme des résumés en langage contraint.

Sont ainsi sous ces deux formats :

- * les Lois, décrets et arrêtés
- * les arrêts de la Cour de Cassation (depuis 1960 pour les arrêts publiés, depuis 1987 pour les inédits)
- * Tout le Recueil Lebon (Conseil d'Etat) depuis 1965, et les arrêts inédits depuis 1986, les grands arrêts depuis l'origine.

Mais sont aussi disponibles sous l'un ou l'autre format :

- * les décisions des Autorités Administratives Indépendantes
- * les Codes
- * les circulaires
- * les arrêts, décisions ou jugements des Tribunaux Administratifs, Cours Administratives d'Appel, Cours d'Appel et Tribunaux de Grande Instance.
- * de la doctrine, issue soit du fichier doctrinal du Conseil d'Etat, soit de la base JURIS, qui dépouille depuis 1970, 63 revues juridiques.

L'intérêt de l'Européenne de Données est de proposer aussi, en texte intégral, des quotidiens nationaux (Le Monde, La Tribune, les Echos, la Vie Française, bientôt le Figaro Economie) et surtout l'intégralité des dépêches de

l'Agence France Presse. Il est prévu de fournir aussi les questions ministérielles à l'Assemblée Nationale à partir de septembre, ainsi que la base biographique de la société générale de presse (cf. le Bulletin Quotidien).

Dans le cas du Conseil Constitutionnel, ou de nombreuses autres institutions administratives, le producteur d'une partie de la base de données peut bénéficier d'un tarif spécial pour interroger sa base, mais pas pour les autres services.

L'abonnement annuel se monte à 2000 FF.

Il donne droit à deux numéros d'interrogation (150 FF le numéro supplémentaire), à un service d'assistance téléphonique permanent et gratuit. Il permet aussi, en cas de vacance de la personne chargée d'interroger le serveur, de faire lancer les requêtes par des personnes compétentes.

Il faut de plus prévoir un niveau de souscription, afin que la société propose les services qui colleront le mieux avec les besoins du demandeur : il est ainsi prévu de fournir des crédits d'heures en fonction du temps total annuel d'interrogation.

Les bases de données juridiques sont à 670 FF ht de l'heure (795 FF ttc), et 5 FF le document "sorti"⁶⁵. Les bases de données presse sont à 350 FF ht (415 FF ttc) et 3 FF le document.

2.5.3.1.3. Numérique ou magnétique⁶⁶

Il existe une troisième manière, plus récente, beaucoup moins coûteuse, d'interroger les banques de données. Un néologisme a été créé pour cette méthode, il s'agit de l'interrogation en *privatique*. Le principe est d'amener chez soi la base de données toute entière et d'en disposer à loisir. Cela est rendu possible par les nouvelles technologies de stockage et la baisse des prix de ces matériels.

En effet, on peut désormais mettre sur un CD-Rom (Compact-Disc Read Only Memory), de 12 cm de diamètre (c'est exactement comme un CD Audio)

⁶⁵Les chiffres sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent différer selon les bases pour des raisons techniques.

⁶⁶Le terme "numérique" se rapporte au support CD-Rom, car les informations sont contenues sous forme numérique. Le terme "magnétique" se rapporte alors au support disquette, disque dur ou tout autre forme de contenant qui stocke les informations, ici aussi numérisées, mais grâce à des techniques de magnétisation. L'intérêt de la distinction tient en particulier dans le caractère réinscriptible des supports magnétiques, et dans l'inaltérabilité des supports numériques.

environ 700 Méga-Octets de données. Cela représentent 700 millions de caractères, soit environ 200.000 pages de textes.

De plus, le coût de production industrielle de ces disques est minimes (de l'ordre de 10 à 20 FF, emballage compris, quand la matrice est faite), si bien qu'il n'est pas rare de voir des CD-Rom gratuits lorsqu'ils sont amortis.

Le matériel nécessaire pour la lecture bénéficie lui aussi de cette baisse des coûts, si bien qu'un lecteur de bonne facture vaut moins de 2000 FF, carte d'extension comprise.

Le domaine juridique stricto sensu n'est pas encore très bien couvert par les CD-Rom. On peut citer à titre d'initiateur les LEXILASER de LAMY (TéléConsulte) avec l'intégralité des arrêts de la Cour de Cassation depuis janvier 1984, ou l'intégralité des JO et des principaux BO depuis janvier 1980. Mais ces deux CD restaient chers, environ 15000 FF. Mais, si on compare avec les coûts d'interrogation des bases de données en ligne correspondantes (sur LEXIS) qui réclament 600 FF de l'heure et 3 FF du document, cela correspond déjà à 17 heures d'interrogation (600 FF pour une heure et 100 documents à l'heure en moyenne) soit moins d'une heure et demi de connexion par mois.

Mais cet exemple illustre le gros inconvénient du CD-Rom ; puisque l'on n'est pas "en ligne", les recherches ne peuvent pas être "à jour". Les éditeurs de CD-Rom pallie ce problème en proposant des CD sur des périodes finies, tel LOGOS (banque d'actualité de la Documentation Française) qui propose pour 3500 FF le CD de la décennie 1980 (la revue de presse de près de 100 périodiques français, l'intégralité des discours et des interventions presse, télé ou radio des ministres et du président de la République, etc., en plein texte.).

Une autre façon est de procéder comme Le Monde et de proposer un nouveau CD tous les trois mois, pour avoir le moins de retard possible. (actuellement, Le Monde propose un abonnement de lancement à 6000 FF pour les années 1992 et 1993)

Il faut de toutes façons suivre l'actualité de ces nouveaux supports. Les éditions Dalloz s'apprêteraient à mettre sur pied les encyclopédies sur CD-Rom (le projet est encore à l'état de test sur certains sites). La Gazette du Palais propose déjà l'intégralité de leurs tables de jurisprudence, et la taille déjà atteinte par ce fichier (environ 80 Millions de caractères au mois de juillet 1993) et son taux

d'accroissement laisse présager une prochaine migration vers un support de plus grande capacité.

D'après une étude de marché effectuée pour le compte de la société Transactive SA (premier diffuseur d'une revue juridique en français, cf. infra), le taux d'équipement des professionnels juridiques en lecteur de CD-Rom est minimal à la date du 1er mai 1993. Selon lui, seuls 250 lecteurs équipent l'ensemble des professionnels du droit français.

De toutes façons, l'offre sur le marché est relativement faible, et l'on ne peut donner à titre d'exemple de prix que les CD-Rom suivants, si on se restreint au marché français.

Les CD-Rom de données juridiques

| nom | abonnement et mise à jour | contenu | prix |
|---------------------------------|---|---|----------------------------|
| Juridique LAMY Social | abonnement annuel, mise à jour annuelle | LAMY Social | 8657,80 FF TTC |
| Juridique LAMY Fiscal | abonnement annuel, mise à jour 6 mois | LAMY fiscal | 11860 FF TTC |
| Lexilaser Cassation | abonnement annuel, mise à jour 6 mois | 100 000 arrêts de la Cour de Cassation en Texte intégral (contenu de LEXIS) | 17790 FF TTC ⁶⁷ |
| Lexilaser Lois et Règlements | abonnement annuel, mise à jour 6 mois | le JO Lois et Décrets. depuis 1980, et certains Bulletins Officiels | 11860 FF TTC |
| JUSTIS CELEX | mise à jour 6 mois | JOCE série L ⁶⁸ | |

Diffusée par la nouvelle société Transactive SA, une nouvelle forme de revue juridique est désormais disponible en France (et surtout en français). Il s'agit d'une revue de dépouillement de revues, à savoir un recueil de bref résumés d'articles de périodiques, permettant de localiser l'information de façon plus efficace qu'en lisant par soi-même toutes ces revues. Le fonds dépouillé représente 120 revues juridiques, en français et en anglais. Ce travail est effectué par trois cabinets d'avocat parisiens (SHEARMAN & STERLING ; BERLIOZ & CO. ; GIDE, LOYRETTE & NOUEL).

La particularité de cette revue de revues est de se présenter sous forme de disquette, sur laquelle se trouvent les résumés eux-mêmes, et un logiciel d'interrogation très puissant. Ce logiciel (Folio Views) est le même que celui qui est fourni par la Gazette du Palais pour sa base de données (GPDoc). Il est très facile à utiliser et prend peu de place sur un ordinateur.

Dans le but de tester cette application, il existe un numéro 0 de la revue, avec 457 articles dépouillés pour les mois d'avril et mai 93.

⁶⁷ *si les coûts annuels d'interrogation de LEXIS dépassent cette somme, et connaissant les délais de mise à jour de la base LEXIS, cela peut être intéressant d'acquérir le CD. (cela correspond à environ 20 heures de connexion avec 1000 documents sortis)*

⁶⁸ *Journal Officiel des Communautés Européennes, série Législation*

Le coût de l'abonnement pour la première année est de 9844 F TTC, et comprend l'antériorité des six premiers mois de l'année, et l'envoi mensuel des disquettes pour les mois de juin à décembre. Ensuite l'abonnement annuel s'élèvera à 11669 F TTC.

Une telle base de données est unique en son genre : il n'existe pas de base de doctrine juridique à proprement parler, si l'on exclut la base de la Gazette du Palais, petite soeur de la base de jurisprudence, qui est aussi diffusée par la société Transactive, et sur le logiciel Folio Views. On ne peut pas non plus considérer la base JURIDOC, extraite de la base ESOP de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, comme une base de doctrine juridique à part entière. Les articles qui y sont dépouillés sont bien des articles de doctrine, mais ils sont indexés dans le but d'être retrouvés par des étudiants et des chercheurs en sciences humaines et politiques et non par des juristes. Aussi, les critères de sélection d'une telle base ne sont pas du tout satisfaisants pour des spécialistes ou des professionnels du droit.

Elle représente le travail de dépouillement de deux documentalistes à temps plein (analyse de près de 500 articles par mois). Il serait prévu d'inclure le texte intégral des articles dépouillés, dès que les problèmes juridiques de copyright seront résolus.

2.5.3.2. Quelques exemples de services utiles

La description de quelques services bien particulier est utile pour exposer la richesse d'une part de certains fonds, et d'autre part la richesse de la documentation juridique elle-même, qui dispose de champs d'action immenses, et souvent inexplorés, malgré de réelles possibilités de débouchés.

2.5.3.2.1. Logos et la BIPA

La base de données LOGOS représente la version informatisée du fonds documentaire de la BIPA (Banque d'Information Politique et d'Actualité). Ce dernier, très riche, est microfiché, et comprend la totalité des articles de presse ayant pour sujet la vie politique française depuis 1945, ainsi que toutes les déclarations officielles, qu'elles aient été écrites ou radiodiffusées.

Depuis 1974, la plupart de ces documents sont accessibles par voie informatique. Il en est ainsi pour toutes les déclarations des Présidents de la République, des "personnalités". Les communiqués du Conseil des ministres sont aussi accessibles en texte intégral.

L'intérêt de la recherche en texte intégral repose sur le fait qu'il n'est pas besoin de connaître le thésaurus de la BIPA ; il est donc possible d'interroger la base en "langage naturel", sans avoir à vérifier si le mot-clef choisi est descripteur ou non.

Mais la BIPA est aussi riche d'une collection de revues de presse de quotidiens et de magazines nationaux (plus de 70 titres), depuis 1945. Les revues de presse sont aussi entrées sur support magnétique depuis 1980.

Il est ainsi possible d'interroger cette base soit sur place, soit par l'intermédiaire d'un opérateur, sans abonnement (20 FF la minute d'interrogation effective de la base), soit enfin directement de son ordinateur sur le serveur Questel. (abonnement à Questel : 1000 FF par an, puis 600 FF de renouvellement, interrogation de LOGOS : 600 FF de l'heure, 3 FF le document).

La BIPA offre aussi l'intégralité des 10 premières années de sa base sur un CD-Rom (le CD des années 80, 1980-1988) qui reprend l'intégralité des revues de presse, des discours des personnalités comme sur la base. Prix du CD : 3500 FF

L'intérêt d'un tel outil pourrait se situer dans la recherche rétrospective d'événements de la vie politique française.

2.5.3.2.2. "Les banques de données juridiques utiles en droit administratif"⁶⁹

L'auteur de l'article a pu relever en 1991, l'ensemble des services Minitel et des banques de données professionnelles "utiles" pour les praticiens du droit administratif. La grande majorité de ces bases sont encore disponibles, voire améliorées, et il faudrait se reporter à une revue comme Bases (de FLA-Consultants) pour mettre à jour cet inventaire déjà précieux.

Il convient simplement de rajouter que les services Minitel et les bases de données sont devenues tellement diversifiées qu'il semble impossible de dresser une liste exhaustive de tout ce qui peut être "utile" à un domaine. Il se trouve de plus que le droit est justement une matière susceptible de toucher à n'importe quel domaine, même le plus technique, aussi n'est-il pas possible de constituer un relevé complet de toutes ces bases. En fait, il faudrait, à la création de n'importe quel centre, effectuer une rapide veille du secteur télématique dans le domaine

⁶⁹ titre d'un article de Yann TANGUY, *Droit Administratif*, mars 1991, p. 2-4. Reproduit en annexe.

concerné, en s'aidant soit des outils classiques, tels que la revue Bases, les banques de données spécialisées, soit en demandant conseil auprès des documentalistes du secteur.

3. Les propositions

III. Les propositions

Après avoir développé les premières étapes de la méthode de création d'un service de documentation, il convient, toujours dans l'optique d'appliquer les commandements de l'approche systémique, de tenter de confronter au réel les résultats des analyses qui auront été menées. L'objet est ici d'esquisser les bases des politiques documentaires qui pourront être suivies et des prestations qui seront éventuellement fournies. Ces dernières dépendent évidemment de l'environnement dans lequel elles apparaîtront, et il n'est pas possible de donner des recettes valables pour tous les cas.

Dans une première sous-partie, on pourra relever, dans l'éventualité de la création d'un service qui s'insérerait aujourd'hui sur le marché des documentations juridiques, les perspectives d'évolution envisageables à plus ou moins long terme. Les nouveautés ne sont pas forcément toujours bonnes à prendre, mais il est intéressant d'examiner de plus près les directions que prennent les professionnels.

Ensuite, et en fonction de ce que l'on désire réellement faire de ce service, il restera à préciser les moyens à mettre en oeuvre dans le but d'offrir certaines prestations. Ces dernières sont les réponses aux besoins définis par les utilisateurs, et sont éventuellement susceptibles d'intégrer le marché privé de la documentation juridique et d'y rencontrer une certaine demande. Les moyens, quant à eux, entreront directement dans les définitions des politiques budgétaires, et influenceront les autres aspects des choix techniques.

Une dernière partie traitera du délicat problème de l'implémentation de méthode nouvelle dans un système.

3.1. Propositions d'objectifs : Où veut-on aller ?

L'intérêt de s'intéresser d'aussi près au marché de la documentation importe autant pour un service de documentation à vocation commerciale, qui doit s'insérer dans un secteur concurrentiel, que pour un service interne à une institution publique ou privée, qui se doit de connaître ce marché. Soit pour en pallier les insuffisances passagères ou permanentes, soit encore pour évaluer les perspectives d'évolution en vue d'acquérir de nouveau matériel, soit enfin pour éventuellement s'insérer sur ce marché si une ou plusieurs prestations fournies sont susceptibles d'être commercialisés.

3.1.1. L'environnement et le marché

3.1.1.1. De l'importance de la doctrine...

On peut emprunter aux recherches savantes des spécialistes de l'épistémologie ou de la philosophie du droit, sans entrer dans leurs querelles d'école, une définition⁷⁰ : "ce que tous les juristes perçoivent dans le droit, c'est un but et une méthode ; le droit, c'est un raisonnement qui conduit de données générales (législatives, jurisprudentielles, sociales, naturelles) à une solution d'espèce et de cette solution aux données générales, vers le *juste*. Une telle définition place la doctrine au coeur du droit. La difficulté de la recherche du juste est telle qu'il ne saurait être question d'attribuer à quiconque, pas même au Parlement ou à la Cour de cassation, un monopole, voire une suprématie dans sa découverte. La tradition française a toujours reconnu la fonction et l'autorité de la doctrine."

A l'appui de ce vibrant plaidoyer pour la doctrine, on peut citer Maurice HAURIOU, dès 1926, qui parlait de "magistère de la doctrine"⁷¹, et Jacques DAVID qui en fait une "autorité" ou une "conscience".

3.1.1.2. Les lacunes présentes de l'informatique juridique

Il reste que cette conscience de la recherche du juste nécessite une connaissance de l'existence de telles études. Or, les outils pour retrouver de façon complète ces textes ne sont pas encore au point. Christian ATIAS affirme que la connaissance du droit ne peut être que partielle⁷², et il ajoute même que "l'informatique juridique ne suffira pas à combler cette lacune [la méconnaissance des décisions de juridictions inférieures], car il ne suffit pas qu'une décision soit en mémoire d'ordinateur pour qu'elle soit connue, analysée et interprétée par les juristes ; ici non plus la quantité ne saurait suppléer la qualité."

Il est vrai, et on l'a vu, qu'il est difficile de retrouver une décision de jurisprudence qui traite d'un thème donné. Mais cela peut être compensé par l'intuition et l'acuité du documentaliste qui a la possibilité de rechercher par chaînes de caractères sur un corpus important. C'est la solution qui a été

⁷⁰ ATIAS, Christian. "Progrès du droit et progrès de la science du droit", Revue Trimestrielle de Droit Civil, 1983, 692.

⁷¹ Revue Trimestrielle de Droit Civil, 1926, 311

⁷² ATIAS, Christian, article cité, p. 696.

préconisée en interne pour le Conseil d'Etat, et celle que sont en train de prendre les éditeurs privés en proposant les textes sur CD-Rom. Encore faut-il avoir ce corpus à sa disposition, et des pans entiers du droit ne sont pas encore touchés.

3.1.1.3. Les perspectives d'évolution

L'offre n'en est qu'à ses balbutiements, mais seules les éditions LAMY proposent les arrêts de la Cour de cassation, et la Gazette du Palais ses tables de jurisprudence. Il est toujours possible d'accéder aux serveurs JURIDIAL ou LEXIS, mais les coûts d'interrogation deviennent vite prohibitifs quand on en fait une utilisation fréquente. Il semble que l'on pourrait arriver à la même situation que le marché américain où les décisions des tribunaux circulent librement sur les messageries (les Bulletins Board Services, ou BBS), et sont du domaine public. Mais un décret de 1993⁷³ impose aux institutions publiques de passer par la Direction des Journaux Officiels, et par une concession pour la distribution commerciale, ce qui est normal, et pour la diffusion par voie télématique, ce qui l'est moins, mais qui s'explique par des raisons d'ordre ... commercial.

Ce décret, trop récent pour avoir produit des effets, risquent de limiter de façon irrémédiable la diffusion des sources du droit par les nouveaux médias. Mais ce règlement laisse la place à la source dont on vient de voir l'importance pour les juristes : la doctrine. Cette dernière est en effet fort peu développée pour l'instant : elle connaît un essor d'autant plus méritée. Il faudrait que les professeurs de droit et leurs étudiants prennent les mêmes habitudes que leurs congénères informaticiens ou scientifiques en général, et qu'ils pensent à constituer un fonds commun de la science du droit en déposant sur des messageries de type INTERNET⁷⁴, ou sur le réseau des universités RENATER, le fruit de leurs recherches. Des sociétés, telle que DP-TOOL, reprennent régulièrement sur des CD-Rom mensuels, les articles déposés en libre-accès sur les messageries internationales, et les offrent à ceux qui n'ont pas la possibilité d'interroger ces réseaux. Tous les thésards (ils sont loin d'être tous publiés, les éditeurs ne perdront rien), qui ont nécessairement tapé leurs travaux sur traitement de texte, les déposent déjà sur un réseau, lié au Minitel, mais qui devrait être plus accessible et plus ouvert aux autres travaux de doctrine. Nombreuses sont les revues américaines qui offrent leurs articles sur les serveurs (Nature, Scientific

⁷³ Décret 93-415 du 22 mars 1993, reproduit en annexe.

⁷⁴ sur le sujet, voir le numéro mars-avril 1993 (2) de la revue *Documentaliste*, article Ghislaine CHARTRON "IST et réseaux électroniques de la recherche : quels enjeux ?", p. 72-78.

American, Science,...) et on ne compte plus les quotidiens qui en font autant (en France : le Monde, la Vie Française, les Echos, la Croix, la Tribune,...). Pourquoi pas les revues juridiques, et, de leur propre initiative, et dans leur intérêt, les juristes ? Cela offrirait un forum beaucoup plus vivant pour les idées, et surtout un corpus de textes introuvables ailleurs.

3.1.2. Applications : projets de prestations pour un service de documentation juridique

Dans le cas d'un service de documentation juridique qui se crée, il faut tenir compte de ces évolutions potentielles, et intégrer les insuffisances passagères. Ces dernières ne relèvent pas seulement des lacunes de l'appréhension de la doctrine, mais aussi de quelques autres domaines non encore pris en compte par les évolutions techniques, parfois de façon surprenante. Un choix devra être arbitré sur ces lacunes : soit assurer la prestation en interne, soit attendre la création d'un service extérieur qui le remplirait. La décision sera prise en considération des éléments de coûts, en temps, en matériel, en argent, et des réels besoins à assurer pour le service.

3.1.2.1. Codes et Lois

Par exemple pour la source essentielle qu'est la loi, on peut se référer au support officiel : le Journal Officiel, comme son nom l'indique. Mais ce dernier ne donne que le texte brut, sans remonter ce qu'il abroge ou modifie : il faut pour cela se reporter aux Codes et Lois, sur support papier, qui ne sont pas forcément à jour. Les textes renvoient aussi à d'autres dits d'application et qui ne sont pas encore pris (qui ne le seront parfois jamais) : pour savoir s'ils ont été pris ou non, il existe sur le 3615 SENATEL, une excellente base reprenant l'état de l'application d'une loi. Créée à l'initiative des services du Sénat, elle donne les références des textes, et il faut se reporter au Journal Officiel. Mais il n'existe pas de Codes et Lois télématiques, on ne peut pas avoir l'état actuel d'une loi ou d'un texte, sans avoir recours à des découpages ou à des recherches sur la base REFLEX du Secrétariat Général du Gouvernement. On pourrait imaginer un service qui offrirait le moyen d'obtenir les normes en plein texte : l'édition papier des Codes et Lois ne représente que 20 volumes, ce qui ne devrait pas dépasser la capacité d'un seul CD-Rom. Celui qui existe actuellement, aux éditions LAMY, n'est en fait que l'édition Lois et Décrets depuis 1985, donc ne contient pas tous

les textes normatifs, et sa fonction permettant de lier les différentes évolutions d'une norme, modifications, abrogations,... impose aussi de faire des découpages.

3.1.2.2. Droit international et comparé

Un autre aspect qui pourrait être exploré tient dans le manque ressenti en matière de jurisprudence étrangère, notamment européenne. Seul le serveur LEXIS propose les textes de cours étrangères, en version originale. Le manque de connaissance des juristes français en droit comparé pourrait être comblé si on se donnait la peine d'offrir directement les sources. Pour les repérer, on ne dispose que d'outils venus de l'étranger⁷⁵, des Etats-Unis notamment, mais qui sont encore sous-employés.

3.1.2.3. Liens entre la jurisprudence et la doctrine

Une dernière direction vers laquelle la documentation juridique pourrait se tourner puisque la demande existe, tient dans la réalisation de liens entre la jurisprudence et la doctrine qui en fait écho. La plupart des tables des revues juridiques, et notamment le recueil des décisions du Conseil Constitutionnel, font état des articles de doctrine paru sur une des décisions. Les bibliographies indiquent aussi l'objet des notes et des commentaires, mais cela n'est pas systématisé dans une base de données unique, et cela manque certainement à la recherche.

Il n'était pas question avec cette partie de faire un survol complet des potentialités du marché. Mais cette étude est à double tranchant : ce qui semble manquer et qui devrait vraisemblablement être comblé par les professionnels à plus ou moins long terme, représente autant de secteurs sur lesquels les documentalistes doivent porter leur attention si les besoins de leur public est pressant. Au contraire, ils peuvent être sûrs que la tendance va un jour porter vers ce domaine, et ils ont simplement à prendre la décision anticipée de se préparer à recevoir ces informations, à s'équiper des outils et des matériaux de la documentation juridique de demain.

⁷⁵ voir § 2.5.3.1. *l'offre documentaire juridique, papier.*

3.2. Propositions de moyens : Comment peut-on y aller ?

3.2.1. Matériel

Les propositions matérielles relatives à la création dépendent beaucoup trop de la mise à disposition des moyens financiers, et il n'est pas question de faire ici un cahier des charges, ni un budget prévisionnel type. Mais il faut garder à l'idée que la documentation juridique est grande consommatrice de place en rayonnage linéaire, et de fonds en abonnement à des revues, souvent onéreuses. Les nouvelles technologies permettent de travailler plus rapidement et plus sûrement ; il faut donc penser aux installations, et aux coûts induits : abonnements aux bases de données, acquisitions de matériels informatiques, ordinateurs et moyens de transmission de données.

Les nouveautés en matière de droit sont de plus en plus gourmande à la fois en mémoire de masse et en mémoire vive. Le recours à un CD-Rom deviendra vite indispensable, et son coût sera rapidement absorbé par les gains de place évidents qu'il offre : un disque de 30 grammes et de 12 cm de diamètre peut représenter jusqu'à 6 mètres linéaires. De même, un disque dur de grande puissance (au moins 1 Giga-Octet, soit mille Méga), et d'un accès rapide s'impose, ce qui oblige de recourir au standard SCSI, plus coûteux que les classiques IDE, mais qui permet à la fois de travailler sur sept lecteurs simultanément, et de faire fonctionner des lecteurs de très grandes puissances, à des vitesses de transmission et de recherche de données suffisantes, de l'ordre de 10 à 15 millisecondes, alors que le standard du CD-Rom est à 300 ms.

De plus, le choix du bus SCSI offre des possibilités beaucoup plus avantageuses pour l'évolution du système vers un réseau d'entreprise, ou vers le travail de groupe (*groupware*).

3.2.2. Logiciel

Puisqu'il faut rester pratique, on peut parler ici des recettes qu'utilisent les juristes pour gérer les documents qui leur servent de sources d'information primaires. On a pu voir⁷⁶ que ces derniers étaient d'un certain point de vue inclassables, ou plutôt connaissaient tellement d'exceptions qu'ils en devenaient trop difficiles à ranger dans des classifications rigides. Or ce problème a été pris en compte par les spécialistes informaticiens qui se sont penchés sur le droit : on

⁷⁶ voir § 2.2.3.2. *Les sources des informations juridiques*

peut remarquer que ces personnes sont nombreuses et qu'elles le font depuis longtemps. Et la tendance générale des logiciels de traitement d'information juridique semble bien être le plein texte.

Il n'existe pas de thésaurus, ni de liste de mots-clefs unique dans cette matière, réputée pourtant pour ne pas être riche en synonymie et être très hiérarchisée. Par exemple, les éditions Dalloz possèdent deux listes distinctes de mots-clefs selon les types de collections, et les renvois entre le Recueil et l'Encyclopédie doivent se faire par des tables de concordance. Si bien que les informaticiens ont décidé de vivre avec cette "désorganisation", et de faire confiance à la langue et au texte intégral. Ces technologies ne sont accessibles que depuis fort peu de temps, mais elles connaissent un engouement gigantesque.

On a déjà parlé des bases de la Gazette du Palais, et du Doctrinal sur Folio Views, mais Dalloz semble vouloir s'y mettre aussi. Le Conseil d'Etat a choisi pour sa jurisprudence en interne un logiciel d'analyse en plein texte concurrent : Fultext de FULCRUM. La base de données de Sciences Po de doctrine est sur DATAFLEX, qui est aussi un logiciel de recherche de chaînes de caractères. La société Légisoft commercialise comme programme spécifique pour juriste le logiciel Mot-à-mot, interface de Zylindex, qui est lui aussi un indexeur automatique permettant des recherches en texte intégral.

La solution au problème de classification des documents juridiques tient donc dans cette possibilité qu'offre les logiciels d'indexation plein texte. Encore faut-il disposer de ces textes, et d'un support capables de les traiter. Pour ce dernier point, la baisse des coûts des composants informatiques répond à ce problème et permet d'acquérir des supports de conservation pour des budgets peu importants. Quant à la disposition des textes, il faut se souvenir que ces derniers émanent presque tous de sources publiques, ils ne sont donc pas sujets à des droits d'auteurs. Ainsi, ils se trouvent sur le marché, à des prix divers : de nombreuses sociétés proposant déjà le téléchargement sur Minitel, offre désormais, pour cette rentrée 1993, des codes et de la jurisprudence. Chez JURISDATA par exemple, les Codes semblent revenir environ à trois fois leur prix par rapport à l'édition papier (entre 600 et 1000 Francs contre 180 à 300 Francs). L'avantage est qu'il existe une mise à jour régulière, et non plus annuelle, voire tous les deux ans.

3.3. Méthodes de propositions

3.3.1. Les inconvénients de la nouveauté dans la complexité

Les propositions qui viennent d'être exposées, même si elles n'ont rien de révolutionnaires, et si elles sont faites dans le souci d'être utilisables dans le plus grand nombre de cas, n'en sont pas moins des nouveautés pour des services qui fonctionnaient jusqu'à présent, et qui répondaient aux attentes qu'ils ressentait. Mais, hors de méthodes d'évaluation et de rétroaction telles qu'elles sont offertes notamment par la méthode systémique, il arrive un moment où le système se grippe et ne répond plus aux besoins, ne sache même plus quelles formes ils peuvent prendre. L'apport d'un système de documentation juridique, hormis dans les grands systèmes qui en ont toujours eu un, confondu souvent avec le service de la bibliothèque, est relativement récent, et cela est à l'image de la multiplication de l'offre documentaire. Auparavant, il était possible pour une personne disposant d'une confortable mémoire d'emmagasiner suffisamment de données pour satisfaire son propre domaine. Mais il n'existe plus de tels secteurs où il est possible de vivre en autarcie informative : il faut désormais être capable de traiter des données venant de toutes les directions, temporelles et spatiales.

Il arrive tout de même que le service de documentation doive être créé de toutes pièces. Mais même dans ce cas-là, il faudra traiter avec soin les résultats de la décision de renoncement à l'autarcie qu'a pris l'auteur de la commande, et agir avec beaucoup de diplomatie.

Il en faudra beaucoup plus si un service préexistait, même s'il ne portait pas ce nom. Une personne, ou un groupe de personnes ont pu être affectées, sans en avoir la formation, à des tâches documentaires. Il faut alors traiter cette délicate situation.

3.3.2. Les méthodes d'implémentation de méthode

Cette partie de la réflexion doit se baser de la façon la plus étroite possible sur les conclusions de l'analyse des représentations. En effet, les aspects psychologiques et humains sont ici d'une grande importance pour réussir la délicate opération de greffe d'une nouvelle méthode sur un système préexistant.

L'insertion d'un nouveau service dans une institution implique de soulever les mêmes problèmes que l'insertion d'un élément dans une équipe. Dans le travail en équipe, les freins à la nouveauté sont démultipliés par les facteurs humains qui se cumulent.

On peut distinguer dans ces facteurs humains les problèmes d'habitude de travail, ceux d'aptitude de travail et ceux enfin d'aptitude à modifier ses habitudes de travail. Ces trois frontières sont à briser une par une, sans briser les susceptibilités.

Mais une deuxième série de difficultés sont à résoudre dans l'implémentation de nouvelles méthodes dans un système préexistant. Il faut en effet gérer le hiatus qui existe dans le fait d'insérer un nouveau processus de travail dans un ancien qui fonctionnait. Le droit à l'erreur n'existe pas ici, et la nécessaire adaptation aux nouvelles conditions doit être la plus courte et la moins pénible possible, afin de faire accepter ces changements.

Ces problèmes soulèvent la question de l'efficacité (mesurée ou mesurable) de la nouvelle méthode. Or, quelle que soit la méthode, il n'y a jamais génération immédiate de gain, comme il semble être le cas toutes les fois où l'investissement humain prend une grande part. Aussi faut-il surtout porter son attention non plus sur la méthode elle-même lorsqu'elle a été choisie, mais sur son accompagnement, et sur le suivi des mutations qu'elle emporte.

La méthode et son approche doivent être définie avec soin dans les phases d'analyse, mais les phases d'exécution ne devront plus s'occuper de ces théories, et se focaliser sur l'accompagnement des changements. C'est au sujet de ces phases qu'il faudra se demander à quel interlocuteur il faudra avoir affaire pour lui rendre compte de l'avancée des travaux, ou pour lui justifier au contraire d'un éventuel retard.

En guise de conclusion, il faudrait noter que les apports de la méthode systémique sont sans nul doute profitables à la création d'un service de documentation juridique, malgré toutes ses spécificités. Il convient donc de suivre scrupuleusement les phases telles que décrites, et surtout de poursuivre l'établissement des moyens d'évaluation. En effet, la méthode systémique s'inscrit surtout dans le moyen et long terme, notamment dans la continuité : il n'était pas question en trois mois, de rendre le service opérationnel. Il reste maintenant à continuer l'action et à mettre en place les outils de surveillance, afin de rendre possibles et efficaces les rétroactions. Elles supposent évidemment que les études préalables aient été bien conçues.

Les quelques propositions qui ont pu être développées dans le corps du mémoire ne peuvent pas servir encore de recettes définitives pour un centre de documentation, mais elles démontrent que des résultats tangibles peuvent être obtenus de l'application de l'analyse des systèmes en relativement peu de temps. Il faut surtout se rappeler que la démarche doit se poursuivre sur ce même chemin et sur les bases que l'on vient de construire.

Bibliographie.

I. DOCUMENTATION GENERALE

A. OUVRAGES

Association Française des Conseillers en Organisation des Systèmes d'Information pour le Développement, Conception, organisation et gestion d'un centre de documentation. Paris : Agence de Coopération Culturelle et Technique, PUF, 1988, 298 p.

ALAIN, Jean-Marc. Pour une gestion adaptée des services documentaires. Montréal : Agence d'Arc, 1988, 141 p.

ASSOCIATION des DOCUMENTALISTES et des BIBLIOTHECAIRES
SPECIALISES, L'information utile: une approche consumériste du marché de l'information documentaire. Paris : ADBS, 1989, 104 p.

BEAUDIQUEZ, Marcelle. BEN KHEMIS, Anne. BETHERY, Annie. Ouvrages de référence pour les bibliothèques publiques. Paris : Cercle de la Librairie, 1986, 368 p.

CALIXTE, Jacqueline. Management d'un service d'information documentaire : prévoir le futur, gérer le présent. Paris : Editions d'organisation, 1985, 237 p.

CHAUMIER, Jacques. Les techniques documentaires. Paris : PUF, (collection "Que-sais-je ?" n°1419), 1992, 128 p.

CHEVALIER, Bernard. DORE, Dominique. SUTTER, Eric. Guide pour la gestion d'un centre d'information : la maîtrise des chiffres-clefs. Paris : ADBS, 1991, 175 p.

DAVID, Antoinette. SUTTER, Eric. La gestion de l'information dans l'entreprise. Paris : AFNOR (collection AFNOR-gestion), 1985, 188 p.

DENHEZ, Olivier. La création d'un service de documentation, mémoire CSSID, IEP, Paris, 1986, 62 p.

DEWEZE, André. Informatique documentaire. Paris : Masson, 1993, 292 p.

- DONATI, Anne. Analyse des besoins et promotion d'un centre de documentation, mémoire CSSID, IEP, Paris, 1987, 87 p.
- FAESSEL, Sylvie-Pascale. Enquête sur l'utilisation d'un centre de documentation, mémoire CSSID, IEP, Paris, 1985, 133 p.
- FORGET, Jacqueline. Le centre de documentation : installation, traitements des documents. Paris : Agence de Coopération Culturelle et Technique, PUF, 1992, 218 p.
- FOURMENT, Martine. Les problèmes d'évolution d'un centre de documentation, mémoire CSSID, Paris IEP, 1973.
- GUINCHAT, Claire. Guide pratique des techniques documentaires. Paris : EDICEF, 1989, 2 vol. (271 et 319 p.)
- HUVELIN, Christine. Le téléchargement des bases de données en ligne : aspects juridiques et pratiques. (mémoire CSSID 1990), Paris : ADBS, 1990, 151 p.
- MAYER, R. Information et compétitivité, rapport du groupe, Xe Plan 1989-1992. Paris : La Documentation Française, 1990, 302 p.
- Ministère de l'Education Nationale. Le Traitement des ouvrages de bibliothèques, catalogage, informatisation: guide documentaire. Paris : Ministère de l'Education Nationale, 1984, 274 p.
- SALAÛN, Jean-Michel. Marketing des bibliothèques et des centres de documentation. Paris : Cercle de la Librairie (collection Bibliothèques), 1992, 132 p.
- Synergie, Biblioguide: guide de l'acheteur à l'usage des bibliothèques et des centres de documentation. Paris : Synergie, 1993, 131 p.

B. ARTICLES

- CARITEY, J. "Informatique et bibliothèques : les banques de données rétrospectives", Revue Administrative, 1988 (244) : p. 379.
- CITROEN, Charles. "Microcomputer Software for Information Retrieval : How to make a well-founded choice", Program, April 1989, 23 (2) : p. 141-150.
- FROCHOT, Didier. "Les conséquences de l'affaire Microfor/Le Monde", Documentaliste, mars-avril 1988, 25 (2) : p. 89-91.

LARDY, Jean-Pierre. BADOR, Pascal. "Les techniques de téléchargement et de téléchargement de quelques logiciels de communication", Documentaliste, mars-avril 1990, 27 (2) : p. 63-68.

LIEBMAN, François. "Comparaisons du prix des interrogations sur différents serveurs", Bases, (81) 1993 : p. 1-8.

II. DOCUMENTATION JURIDIQUE

A. OUVRAGES

BEER-GABEL, Josette. Rapport de synthèse de l'atelier "Apports de technologies modernes à la recherche et à l'enseignement du droit" lors des 1ères assises nationales de la Recherche juridique. (Paris, 11 et 12 avril 1991, livre blanc de la recherche juridique, à paraître).

BUFFELAN-LANORE, Jean-Paul. Informatique juridique documentaire. La Garennes-Colombes : Espace Européen, 1991, 452 p.

BIBENT, Michel. L'informatique appliquée à la jurisprudence : une méthode de traitement de la documentation juridique. Thèse doctorat d'Etat en Droit, Montpellier, 1972, éditée à Paris : Librairie Technique, 1976, 186 p.

CHOURAQUI, Alain. L'informatique au service du droit. Paris : PUF, 1974, 303 p.

COMMISSION DE COORDINATION DE LA DOCUMENTATION

ADMINISTRATIVE. Répertoire des services télématiques d'information administrative du public. Paris : La Documentation Française, 1993, 204 p.

Conseil d'Etat, Administration et nouvelles technologies. Paris : La Documentation Française, 1988.

FAULTRIER, Sandra de. Aspects juridiques de l'information. Paris : ESF, 1991.

FLORY, André. CROZE, Hervé. Informatique juridique. Paris : Economica, 1984, 290 p.

- GAUDRAT, Philippe. La commercialisation des données publiques, observatoire juridique et technique de l'information. Paris : La Documentation Française, 1992, 95 p.
(disposant d'un gisement d'informations largement sous-exploité, l'administration en général souffre d'une mauvaise adéquation entre l'offre et la demande de documents et d'informations communicables. Des dispositions normatives sont intervenues depuis 15 ans pour organiser la communication puis pour la limiter dans sa commercialisation. Divers débats sont ouverts à ce propos, notamment concernant la gratuité de ces informations, et aussi les vecteurs de commercialisation éventuels.)
- LECLERQ, Pierre. BARBET, Louis. SCHOETL, J.-E. Rapport de mission sur les banques de données juridiques. 1983, pagination multiple.
- LINANT de BELLEFONDS, Xavier. L'informatique et le droit. Paris : PUF, (collection "Que-sais-je ?" n°1923), 1992, 128 p.
- MANZANARES, Henri. NECTOUX, Philippe. L'informatique au service du juriste. Paris : Litec, 1987.
- MEAUDRE, Ethel. Les banques de données juridiques françaises. (mémoire CSSID 1988), Paris : ADBS, 1989, 95 p.
- Notes et études documentaires, Administration et nouvelles technologies de l'information: une nécessaire adaptation au droit. Paris : La Documentation Française, n° 4851, 1988.
- PELOU, Pierre. Les bibliothèques ministérielles : rapport du groupe de travail de la Commission de Coordination de la Documentation Administrative placé sous la présidence de Pierre PELOU. Paris : La Documentation Française, 1992, 221 p.
(très riche étude examinant à la loupe 25 bibliothèques ministérielles, aux fonds, aux moyens et aux techniques documentaires très diverses. La multiplicité des lieux observés permet de trouver des échelles de comparaison fiables pour à peu près n'importe quel centre de documentation du service public.)
- TANGUY, Yann. La recherche documentaire en droit. Paris : PUF, collection. Droit Fondamental, 1991, 283 p.
(Cet ouvrage est destiné aux étudiants débutant en sciences juridiques et qui n'auraient aucune connaissance documentaire. Il est donc surtout conçu comme une guide pratique, et ne fournit aucune réflexion de fond sur les problèmes de la documentation juridique.)

B. ARTICLES

Association des Magistrats et anciens magistrats de la Cour de Cassation, "L'utilisation des banques de données juridiques par les cours suprêmes : problèmes et perspectives" (Colloque, Paris, Cour de Cassation, 27 mars 1992), Les Petites Affiches, 17 avril 1992 (47), p. 4-5.

ATIAS, Christian. "Progrès du droit et progrès de la science du droit". (communication au XIe Congrès mondial de philosophie du droit et de philosophie sociale, Helsinki, 1983, groupe de travail "System and systematization in law") Revue Trimestrielle de Droit Civil, 1983, p. 692.

BARBET, Louis. "Les banques de données juridiques en France". Juriste international, 1982 (2) : p. 35.

BERGEL, Jean-Louis. "Informatique et légistique", Dalloz 1987, Chron. p. 171.

BERTRAND, E. JULIAN, p. "Vers une informatique judiciaire : l'analyse des arrêts de la Cour d'Appel d'Aix-en-Provence", Dalloz 1972, chronique : p. 123.

BERTRAND, V.-E. "Une expérience aixoise : de la documentation et de l'information juridique à l'informatique", Juris-Classeurs-Périodique - Semaine Juridique (JCP) 1968-I-2195.

BOURGOIS, Jean-Pierre. "L'hypertexte appliqué au droit, une nouvelle approche du texte et de l'informatique juridique", (communication au séminaire "Sciences du texte juridique, approches linguistiques, cognitives et informatiques", Royaumont, octobre 1991), Les Petites Affiches, 8 mars 1993, (29) : p. 9-13.

BUFFELAN-LANORE, Jean-Paul. "Organisation Méthodes et Techniques : les systèmes de communication juridique", Revue Administrative, 1992 : p. 556.

CUKIER, B. "Informatique juridique, en complément des banques de données, des instruments nouveaux : les systèmes experts", Gazette du Palais, 1989.1, Doctrine, p. 85.

ESTOUBE, p. "Les banques de données : difficultés, causes et remèdes", Gazette du Palais, 17 septembre 1988 : p. 542-545.

FAVREAU, B. "L'informatique judiciaire, pour quoi faire ?", Gazette du Palais, 1986.1, Doctrine, p. 208.

- FRAYSSINET, Jean. "Actualité de l'informatique administrative", Revue Administrative (chronique régulière).
- LA PRESLE, Anne de. "Fichier national de jurisprudence : compte-rendu du deuxième carrefour des ateliers nationaux de jurisprudence", Revue judiciaire de l'Ouest, 1987 (3) : p. 275-302.
- LA PRESLE, Anne de. "La réorganisation de l'informatique juridique en France", Actualités juridiques Droit Administratif, 1986 : p. 343.
- MANZANARES, Henri. "La mise en place des réformes des banques de données juridiques françaises", Gazette du Palais, 18 février 1986, Doctrine : p. 97-99.
- MANZANARES, Henri. "Les banques de données juridiques après le rapport LECLERCQ", Gazette du Palais, 10 octobre 1985, Doctrine : p. 555-557.
- MANZANARES, Henri. NECTOUX, Philippe. "Le paysage de l'informatique juridique en 1991", Droit + Economie, (68) 1992 : p. 4-13.
- MEUNIER, Jean-Louis. "Evolution et perspectives de l'informatique documentaire juridique", Gazette du Palais, 1985.2, Doctrine : p. 648.
- MOULY, Patrick. "L'apport de l'informatique juridique à la connaissance du raisonnement juridique", Annales de l'IRETIIJ, 1989 (1) : p. 139-158.
- MOULY, Patrick. "Signification épistémologique de l'échec des systèmes experts juridiques", Les Petites Affiches, 1989 (91) : p. 4-8.
- PIETTE-COUDOL, Thierry. "Banques de données juridiques", Expertises des systèmes d'information, mai 1988 (105) : p. 148-152.
- PIETTE-COUDOL, Thierry. "Informatique juridique : beaucoup de bruit pour rien ?", Expertises des systèmes d'information, juin 1987 (96) : p. 250-252.
- RAMETTE, Vincent. "L'informatique juridique, dossier", Archimag (61) février 93 : p. 19-28.
- ROHDE, E. "La tour de Babel des banques de données juridiques", Le Monde, 28 novembre 1982.

SANSON, Christophe. "Le service public des banques de données juridiques", Les petites affiches, 25 décembre 1992 (155) : p. 4-9, et 28 décembre 1992 (156) : p. 4-7.

TANGUY, Yann. "Les banques de données juridiques utiles en droit administratif", Droit Administratif, mars 1991 : p. 2-4.

TANGUY, Yann. Rubrique : "Informatique juridique", in Encyclopédie Dalloz - Droit Civil, 30 avril 1990, 5 p.

ZALINSKI, S. "Les banques de données juridiques", Regards sur l'actualité, septembre-octobre 1985 : p. 46.

C. Revues étrangères d'informatique juridique:

Computer law journal, Southern California Laws Center

Datenverarbeitung im recht, Berlin

Droit de l'informatique et des télécoms, Bruxelles

Expertises, Paris

Informatica e Diritto, Florence

Jurimetric Journal, Boston

Rutgers Computers and Technology Law Journal

D. Revues de dépouillement d'articles juridiques :

Bibliographie juridique générale, Paris : Dalloz (annuelle de 1986 à 1988, non rééditée depuis).

Chroniques bibliographiques trimestrielles de l'AJDA (Actualité Juridique, Droit Administratif).

Index to foreign legal periodicals, Univ. of California Press

Index to legal periodicals, Univ. of California Press

Index to periodicals related to law, Glanville Publishers Inc.

European Current law, Monthly Digest, Londres.

III. ORGANISATION. METHODES. SYSTEMIQUE

A. OUVRAGES

BANOS, Sophie. Conception et application d'un système documentaire dans un cabinet d'études : l'exemple du Cabinet d'Etudes Socio-Economiques et de Management, analyse des besoins, propositions d'application. Mémoire INTD, 1992 (22-01), 112 p.

BAREL, Yves. Délégation à l'Aménagement du Territoire. Prospective et analyse de systèmes. Paris : La documentation française, (collection travaux et recherches de prospective, 14), 1971, 175 p.

BAREL, Yves. La reproduction sociale : systèmes vivants, invariance et changement. Paris : Editions anthropos, 1973, 558 p.

Conseil de l'Europe. Les rôles dans l'organisation des systèmes d'informatique juridique. actes du 8e colloque sur l'informatique juridique en Europe, Malte, 9-11 octobre 1990. Strasbourg : Editions du Conseil de l'Europe, 1992, 214 p.
(Constat de l'intérêt grandissant de l'informatique dans la vie quotidienne du juriste. Le Conseil de l'Europe y préconise la création d'un Comité d'experts chargés d'assurer la transmission des avancées technologiques et conceptuelles à travers tout le continent.)

GENELOT, Dominique. Manager dans la complexité : réflexions à l'usage des dirigeants. Paris : Insep Editions, 1992, 327 p.

GRAWITZ, Madeleine. Méthodes des sciences sociales. Paris : Dalloz, 1992, 850 p.

LERBET, Georges. Approche systémique et production de savoir. Paris : L'Harmattan, 1993, 227 p.

MELESE, Jacques. Approches systémiques des organisations : vers l'entreprise à complexité humaine. Paris : Editions hommes et techniques, 1979, 157 p. (réimp. Editions EO, 1990)
(Les notions d'approches systémiques prennent ici toutes leurs valeurs : il faut multiplier les points de vue sur les organisations, associer diverses logiques d'analyse. En bref, il s'agit de "complexifier" sa vision des systèmes, dans le but de mieux les appréhender tels qu'ils sont et réagissent réellement.)

MELESE, Jacques. L'analyse modulaire des systèmes (AMS). Paris : Editions d'Organisation Université, 1991, 233 p.

- MORIN, Edgar. La Méthode : 1. La Nature de la Nature. Paris : Seuil, 1977, 399 p.
- MORIN, Edgar. La Méthode : 2. La Vie de la Vie. Paris : Seuil, 1980, 300 p.
- MORIN, Edgar. La Méthode : 3. La Connaissance de la Connaissance. Paris : Seuil, 1986, 248 p.
(Oeuvre monumentale, très riche d'une bibliographie et de références très fournies et abondamment commentées, cette somme ressemble à une quête vers "les Idées", titre du quatrième tome de La Méthode. Elle présente le grand intérêt d'embrasser tous les mouvements épars de la recherche sur la complexité, quelles que soient leurs origines épistémologiques.)
- PELOU, Pierre. VUILLEMIN, Alain. Innovation et nouvelles technologies de l'information. Paris : La Documentation Française, 1987, 543 p.
- RIBOUD, Antoine. Modernisation mode d'emploi : rapport au Premier ministre. Paris : Union générale d'édition, 1989.
- ROSNAY, Joël de. Le Macroscopie : vers une vision globale. Paris : Seuil, 1975, 346 p.
(Approche très didactique de l'infiniment complexe et présentation très agréable de toutes les facettes de la systémique.)
- SEGIET, Danuta. BROUSSE, François. L'administration du système d'information. Paris : Dunod, (collection informatique et stratégie), 1992, 182 p.
- SFEZ, Lucien. Critique de la communication. Paris : Seuil, 1990, 522 p.
- SFEZ, Lucien. Critique de la décision. Paris : Presses de la Fondation Nationale des Sciences Politiques, 1973, 300 p.
- SUTTER, Eric. Maîtriser l'information pour garantir la qualité. Paris : AFNOR, 1993, 134 p.
- SUTTER, Eric. MICHEL, Jean. Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes. Paris : ADBS, 1992, 430 p.
- SUTTER, Eric. MICHEL, Jean. Valeur et compétitivité de l'information documentaire : l'analyse de la valeur en documentation. Paris : ADBS, 1988, 136 p.
- SUTTER, Eric. Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs. Paris : ADBS, 1992, 153 p.

TRIFUNOVIC, Anne. L'adaptation de trois centres de documentation au besoin des utilisateurs, mémoire CSSID, IEP, Paris, 1984

VINCENT, Alain. Concevoir le système d'information de l'entreprise. Paris : les éditions d'organisations, 1993, 240 p.

B. ARTICLES

"Dossier : le management des systèmes d'information", Gestion 2000, avril 1992, p.108-178.

CHARTRON, Ghislaine. "IST et réseaux électroniques de la recherche : quels enjeux ?", Documentaliste, 1993, 30 (2) : p. 72-78.

LATOURNERIE, Catherine. "Comment résoudre les problèmes de sur-information?", article sur l'entreprise "Exellan Consultants", Le Figaro, supp. économie du 15 avril 1991.

MARTIN, W.J. DAVIES, C.A. TITTERINGTON ,A.J. "Marketing the concept of information management to the top executive", Journal of information science, 1991, vol. 177, n°4.

MICHEL, Jean. "Information, analyse de la valeur et compétitivité : vers un nouveau rôle des documentalistes", Qualité Espace, (12), mai 1990.

MONTHUBERT-LANCEREAU, Martine. "Introduction à une analyse systémique de la communication", Revue Française du Marketing (140), 1992/5, p. 31-40.

IV. TEXTES JURIDIQUES⁷⁷ :

Décret n°84-940 du 24 octobre 1984 relatif au service public des bases et banques de données juridiques, JO du 25 octobre 1984 : p. 3336-3337,

rectificatif au JO du 27 octobre 1984.

modifié par le décret n°85-987 du 18 septembre 1985, JO du 20 septembre 1985.

modifié par le décret n°91-326 du 28 mars 1991, JO du 30 mars 1991.

⁷⁷ reproduits en annexe.

modifié par le décret n°93-415 du 22 mars 1993, JO du 24 mars 1993.

Décret n°86-1301 du 22 décembre 1986 relatif au développement de l'informatique, de la bureautique et des réseaux de communication dans l'administration.

Décret n°71-570 du 13 juillet 1971 portant création d'une commission de coordination de la documentation administrative (modifié par les décrets n°85-987 du 18 septembre 1985, n°89-145 du 6 mars 1989 et 93-416 du 22 mars 1993)

Circulaire du 11 février 1985 relative au service public des banques de données juridiques, JO du 7 mars 1985 : p. 2823.

Index

A

AJDA, 89
ATIAS, Christian, 104
audit, 70

B

BAREL, Yves, 10-14
BUFFELAN-LANORE, Jean-Paul, 59

C

CD-Rom, 95-96; 100
CELEX (Communautés Européennes), 98
Centre d'Information et de Renseignements
Administratifs, 57
Centre National d'Informatique Juridique,
82; 92
Commission de Coordination de la
Documentation Administrative, 57; 75
communication, 20; 42-43; 77; 80
complexité, 10
coût, 30; 33; 42; 44; 85; 88; 95; 96

D

décision, 19-25; 56; 82; 84

E

ENTHOVEN, Alain, 19
entretien, 53
entropie, 27
Européenne de Données, 82; 91

F

FAGEN, 15
feed-back, 27
feedback, 17
Folio Views, 99; 110
Fultext, 110

G

GENELOT, Dominique, 11-15; 43
GPDoc (Gazette du Palais), 99
GRAWITZ, Madeleine, 65

H

HALL, 15
homéostasie, 17; 27

I

input, 26
INTERNET, 106
inventaire, 70
irréversibilité, 5; 17

J

JANTSCH, E., 14
JURIDIAL, 93; 105
JURIDOC, 99

K

KAHN, 26
KATZ, 26

L

LAMY, 98; 105
LANDAU, Martin, 10
LE BOULANGER, H., 14
LE MOIGNE, Jean-Louis, 16
LEXIS, 92; 96; 105
LOGOS, 100

M

marketing, 44-47
MELESE, Jacques, 13 et suiv.
MORIN, Edgar, 11 et suiv.

N

néguentropie, 17

O

ORTélématique, 91
output, 26
overlaps, 10

R

RAMEAU, 79; 85
réseau, 106; 109
RIBEILL, G., 14
ROSNAY, Joël de, 11-34

S

SALAÛN, Jean-Michel, 45
serveur, 91
SFEZ, Lucien, 19-27
SHANNON, C.E., 18; 44

T

throughput, 26

V

VINCENT, Alain, 11
VON BERTALANFFY, Ludwig, 14; 15

W

WIENER, Norbert, 13; 17; 43

Y

YOUNG, O. R., 16

ANNEXES