

Intervention Maîtrise des Sciences de l'Information et de la Documentation

L'activité d'un Service Documentation d'un Cabinet d'Avocats

Version complète

INTRODUCTION

↳ Présentation de l'intervenant

- Formation DUT Tours + BA Loughborough (UK) + cours du soir droit des affaires CNAM
- 10 années d'expérience

↳ Présentation du Cabinet Bignon Lebray Delsol & Associés

- Xavier Lebray et Jérôme Bignon créent le Cabinet Bignon & Lebray en 1982. Fin 2001 ce Cabinet fusionne avec le Cabinet DMG-Juris Association basé à Lyon pour constituer le Cabinet Bignon Lebray Delsol & Associés. Le Cabinet exerce principalement en droit des affaires.
- 2 bureaux principaux à Paris et à Lyon, 2 bureaux secondaires à Lille et à Aix

↳ Présentation du milieu professionnel

- Types d'utilisateurs :
135 avocats dont 45 associés, 90 collaborateurs sous le régime de la profession libérale, métier en cours de féminisation.
- Le Cabinet emploie environ 133 salariés : secrétaires + personnel administratif
- A la Documentation : 1 cadre et 1 assistant documentaliste à temps plein, 1 stagiaire
- La documentation est rattachée à une commission documentation composée de 2 ou 3 associés plus particulièrement en charge de prendre les décisions concernant le fonctionnement de la Bibliothèque.

↳ La documentation juridique :

- Un domaine qui recrute
- Triple formation (documentation + droit + informatique) : situation idéale mais pas indispensable

- Qualités nécessaires pour travailler dans ce domaine

➤ qualités classiques en documentation :

- curiosité intellectuelle,
- organisation,
- autonomie, initiative,
- sens de l'accueil et du service,
- esprit d'équipe pas seulement au sein de l'unité documentaire mais aussi au sein de la société

➤ qualités plus propres au droit :

- capacité à travailler dans l'urgence, résistance au stress, réactivité, capacité à gérer les priorités,
- rigueur,
- adaptabilité,
- discrétion (notion de confidentialité)

I - GESTION QUOTIDIENNE DU SERVICE, PRODUITS DOCUMENTAIRES, COMMUNICATION & FORMATION

A – Gestion quotidienne du service

☞ Bulletinage et suivi des abonnements. Tâche encore exercée manuellement qui est importante surtout par rapport à la reliure des collections.

233 abonnements périodiques / 227 abonnements feuillets mobiles, soit 460 abonnements gérés en direct.

☞ De nombreuses collections sont à base de feuillets mobiles ➤ leur mise-à-jour est assurée en interne par l'assistant documentaliste aidé du stagiaire; les cabinets ont souvent recours pour cette tâche à un "agent classeur" (notre cas pour la bibliothèque du cabinet de Lyon) exemples : Juris-classeurs, Lamy, Dictionnaires Permanents

☞ Organisation des trains de reliure. La richesse d'une documentation juridique tient à l'ancienneté de son fonds documentaire. La reliure permet une meilleure conservation des collections.

☞ Commandes

- directement auprès des éditeurs

- le plus souvent auprès de notre libraire

une part importante des commandes est constituée par des ouvrages récurrents (codes, mémentos...)

☞ Budget :

Un budget annuel est fixé pour les dépenses récurrentes (abonnements) et pour les dépenses ponctuelles (achat de traités). La Documentation n'est pas seulement un centre de dépenses mais aussi un centre de profit car un certain nombre de postes sont refacturés aux clients comme :

⇒ temps de la documentaliste

⇒ photocopies, télécopies

⇒ interrogations de bdd en ligne : juris-data (minitel), lamyline (modem), icimarkes (internet), Dun & Bradstreet (internet)

⇒ commandes à la Bibliothèque de l'Ordre des Avocats pour la jurisprudence publiée et non disponible dans notre fonds documentaire

B – Produits documentaires

- Revue des sommaires hebdomadaire
- Revue de presse hebdomadaire sous forme de fichier joint à 1 e-mail + stockage sur l'intranet
- Suivi et mise-à-jour d'une centaine de dossiers documentaires
 - Les dossiers sont constitués à l'occasion :
 - ⇒ de recherches : vente avec prime, agents commerciaux, antennes téléphoniques...
 - ⇒ de la parution de lois : loi NRE, loi SRU, loi MURCEF....
 - ⇒ de sujets d'actualité : amiante, internet et relations de travail, temps de travail des cadres...
- Il faut anticiper les besoins.
- Diffusion personnalisée de l'information (souvent suite à une recherche)

C – Communication et formation

- Communication externe du Cabinet : réalisation et mise à jour du site internet du Cabinet
- Communication interne du Cabinet : réalisation du site intranet du Cabinet
- Formation et encadrement des stagiaires et des jeunes avocats au maniement des outils, à la recherche documentaire

II - RECHERCHES DOCUMENTAIRES

Elles sont ponctuelles ou complexes et multi-supports, c'est-à-dire réalisées, à partir du fonds documentaire papier, sur bdd en ligne, cédéroms, internet, minitel, voire à l'extérieur.

60 % recherches avec références

40 % recherches thématiques (travail en collaboration avec les avocats stagiaires)

Différents types de recherches :

- 1 ➡ article de code, texte législatif, convention collective
- 2 ➡ doctrine
- 3 ➡ jurisprudence publiée ou inédite
- 4 ➡ modèle de contrat, formule, acte type
- 5 ➡ information sur les sociétés
- 6 ➡ information sur les marques
- 7 ➡ information économique, cours de change
- 8 ➡ indices et taux
- 9 ➡ informations bibliographiques
- 10 ➡ informations techniques sur un secteur, demandes diverses

- Importante notion de responsabilité dans les recherches.

Il faut trouver la meilleure décision ou le meilleur argument pour défendre le client; ne pas passer à côté d'un revirement de jurisprudence, d'un changement de législation

- Rappel par rapport au I (Budget) : l'information a un coût :

- temps passé de la documentaliste
- facturation des bases de données en ligne (au temps passé, au nombre de documents visualisés)
- coût des abonnements papier (abonnement + reliure)

- Rappel sur les qualités évoquées dans l'intro pour mener à bien une recherche : curiosité intellectuelle ("ne pas tomber des nues"), capacité à travailler dans l'urgence, résistance au stress, réactivité, capacité à gérer les priorités, parfois même des qualités de détective !

III - INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

A - Logiciel documentaire

☛ Pas de logiciel documentaire. La solution retenue est une solution bureautique à partir du logiciel Access.

Avantages : le mode "runtime" permet, en achetant une seule licence, de mettre la base en réseau sans pour autant que les utilisateurs aient Access sur leur poste. Ils peuvent consulter la base mais ils ne peuvent pas créer leur propre base.

Inconvénients : à chaque mise à jour du "pack office", il faut faire évoluer la version de la base. Cette solution nécessite un parc informatique homogène ce qui est rarement le cas car dans de nombreuses sociétés les ordinateurs sont changés en fonction des arrivées.

2 bases de données sont disponibles :

⇒ une base de modèles : le savoir-faire du Cabinet, base avec liens hypertextes vers le traitement de textes

champs : titre du modèle, date de création, avocats auteurs, mots-clés + aperçu

En 2003, projet d'une nouvelle version pour cette base soit sur un site internet dédié, soit en utilisant les fonctionnalités de notre "logiciel métier"

⇒ une base d'ouvrages : base bibliographique

champs : titre, sous-titre, auteurs, éditeur, date d'édition, prix, domaine du droit, mots-clés, commentaires

B – Cédéroms juridiques

☛ Veille sur les nouveaux cédéroms

☛ Installation de cédéroms en réseau et en monoposte, tâche déléguée au Service Informatique

C – Internet/Intranet

☛ Veille sur l'internet juridique

⇒ recherches sur internet

⇒ lecture de la presse économique, juridique, informatique

⇒ membre de plusieurs listes de diffusion (ADBS, Juriconnexion)

⇒ séminaires, colloques (IDT)

☛ Réalisation et mise-à-jour du site internet du Cabinet, site plaquette

☛ Réalisation et mise-à-jour d'un site intranet

D – Formation des utilisateurs

☛ Formation des avocats à l'interrogation des bdd sur cédéroms et sur internet

problèmes à surveiller : une bonne recherche commence souvent sur le papier et avec les idées claires, les bdd ne donnent pas réponse à tout, tout n'est pas disponible sur sur bdd dans la minute qui suit

E – Constats, Evolutions à venir

⇒ l'édition papier a encore de beaux jours devant elle car la recherche sur papier offre un meilleur confort de lecture et facilite la démarche intellectuelle qui consiste à feuilleter plusieurs sources en même temps (codes, encyclopédies juridiques, traités, dossier du client) avant de trouver la bonne réponse. Au Cabinet, les tests de revue des sommaires scannée et mise à disposition sur l'intranet et de codes électroniques ne sont pas concluants. Les avocats préfèrent par dessus tout la version papier ou bien la coexistence des deux systèmes (papier + électronique) ce qui démultiplie les coûts.

⇒ la messagerie électronique prend le pas sur les demandes verbales ou écrites, c'est le meilleur moyen pour communiquer à l'intérieur et à l'extérieur du Cabinet

⇒ pour les "données publiques", disparition du bon carnet d'adresses au profit des recherches directes sur internet (les rapports avec l'Administration ont considérablement évolué)

⇒ intranet/extranets : ils ont plusieurs appellations, bdd de partage des connaissances ou gestion des précédents ou knowledge management ou intranet coopératif ou extranet. Ce sont des solutions qui restent encore onéreuses mais qui sont demandées en interne et en externe (par les clients); les cabinets américains sont précurseurs en la matière. D'après une étude américaine 63 % des clients souhaiteraient un extranet avec leur conseil, 14 % en bénéficient ce qui laisse donc 49 % d'insatisfaits. Toujours d'après cette étude, "les clients analysent le partage d'informations comme étant le meilleur moyen pour leur cabinet d'avocat d'améliorer leurs performances... Les clients comprennent les gains de productivité et de qualité que l'on obtient grâce à la technologie; l'information est aujourd'hui au cœur de la délivrance des services juridiques".

IV – INTRANET

A - Naissance du prototype HTML (1998)

- ☞ pas de moyen humain : stagiaire avocat
- ☞ pas de moyen matériel : un logiciel acheté en kiosque
- ☞ pas de stratégie marketing : au départ le site restera confidentiel
- ☞ charte graphique : couleurs du Cabinet et sobriété de rigueur

1^{ère} version du produit : liste organisée de sites web juridiques

B – Mise en place de l'intranet HTML (1999-2001)

Le Cabinet passe à une connexion internet permanente accessible sur tous les postes. La page intranet remplace la page Oléane par défaut. Le site reste hébergé sur un serveur interne et non sur internet.

L'intranet est avant tout une liste organisée de sites juridiques + quelques informations relatives au fonctionnement du Cabinet.

C – Création d'un intranet dynamique (2002)

☞ Objectif : passer d'un faux site intranet "bricolé" en interne à un véritable intranet disponible dans tous nos bureaux : Aix, Lille et Lyon avec un hébergement sur internet et un système d'accès sécurisé (login + mot de passe)

☞ volonté de faire un site "dynamique" et d'utiliser si possible un logiciel libre de droit pour limiter les coûts (SPIP)

☞ séparer les fonctions purement documentaires de l'intranet d'origine (sélection de sites juridiques, fonctionnement de la bibliothèque...) des fonctions administratives relatives au fonctionnement du Cabinet (trombinoscope, mouvement de personnel...), faire un véritable intranet et non un intranet uniquement documentaire

☞ travailler simultanément sur des lettres d'information en coopération avec certains départements moteurs du Cabinet (exemple : département Propriété Intellectuelle/Nouvelles Technologies) pour rapidement faire évoluer l'intranet vers un extranet ouvert aux clients du Cabinet

☞ le logiciel SPIP (Système de Publication pour l'Internet) est retenu; le nouvel intranet est construit en collaboration avec un web designer qui s'occupe de la charte graphique et de la partie technique du projet.

D – Lancement de l'intranet dynamique (2003)

Plusieurs rubriques composent l'intranet.

CABINET : informations relatives au fonctionnement du Cabinet (notes internes, modes d'emploi, présentation des départements)

TROMBINOSCOPE : présentation de tous les membres du Cabinet

DOCUMENTATION : aide à la recherche, fonds documentaires, nouvelles acquisitions, produits documentaires

ANNUAIRE DE LIENS : sélection de sites juridique, reprise de l'existant
Autres fonctionnalités du site : rubrique "petites annonces", agenda, moteurs de recherche

La mise à jour du site se fait directement en ligne dans la partie administration du site qui est très conviviale. Le site est dynamique. Tout ce qui est saisi dans la partie "administration" est automatiquement mis en forme sur le site "public". Le site est mis en ligne sur internet avec un accès sécurisé. C'est la page internet par défaut de tous les postes du Cabinet.

L'année 2003 sera consacrée à l'enrichissement du site. Dès le lancement, les modifications ou améliorations à apporter peuvent devenir évidentes.

E - Recommandations

- ☞ tenir compte des limites techniques, financières et humaines
- ☞ s'inspirer de ce qui se fait ailleurs, dans d'autres cabinets ou même dans d'autres secteurs d'activité
- ☞ les véritables intranets sur le modèle américain restent des solutions onéreuses, il faut donc envisager des solutions alternatives (compétences internes, logiciels libres de droits, etc...)
- ☞ l'intranet doit évoluer en terme technique et de contenu, il est vital que l'intranet soit mis à jour directement et facilement par les services concernés; la mise à jour du site est un travail de fond, quasi-quotidien; après le lancement et la période de tests, on pense souvent à des améliorations
- ☞ l'ergonomie est très importante pour que le site soit visité et utilisé; tenir compte du fait que les utilisateurs sont habitués à la qualité graphique des sites publics; qualité graphique ne signifie pas forcément complexité; les sites internet sont soumis à des modes
- ☞ communication sur le site : faire connaître le produit, inciter les avocats à l'utiliser, faire régulièrement des mails pour annoncer les nouveautés ou pour commenter les richesses du sites
- ☞ la tendance est à l'évolution de l'intranet de communication vers le bureau virtuel
- ☞ l'intranet ne doit pas être une initiative isolée; il doit résulter d'une impulsion de la Direction et d'une collaboration de plusieurs départements (documentation/informatique/ressources humaines, etc...)
- ☞ les documentalistes en tant que professionnels de l'information sont bien placés pour coordonner les projets intranet. Leur mission évolue vers une mission de formation des utilisateurs

CONCLUSION

Différence entre les études et la réalité du monde du travail

Pas le temps de réaliser les tâches documentaires ou les produits documentaires dans les règles de l'art : thésaurus, catalogage, enquête de satisfaction...

Pas le temps, ni les moyens financiers pour réaliser les projets informatiques de ses rêves : des mini cahiers des charges, peu d'étude de besoin, négociation difficile avec les associés qui ne voient pas toujours l'intérêt pratique d'un projet mais son coût, qui veulent des solutions accessibles par tous (solutions réseau) à un moindre coût, d'où un intérêt à s'orienter vers les logiciels libres de droit.

Dans une petite structure, il faut dépasser le cadre du poste stricte de documentaliste pour toucher à tout et se débrouiller avec les moyens du bord : communication interne/externe, informatique (gestionnaire réseau, webmaster, formation des utilisateurs), recrutement

☺ Métier au service des avocats, qui sont eux-mêmes au service des clients. Il faut donc accepter de travailler dans l'ombre et sous-pression (proche relations documentaliste/journalistes), pas toujours de retour

☺ Métier intellectuellement et techniquement en perpétuelle évolution qui a gagné du prestige grâce à la maîtrise des nouvelles technologies de l'information car les avocats restent avant des "hommes de papier".

Avenir de la profession :

le papier ne va pas disparaître de si tôt...

pourtant face à l'émergence des nouvelles technologies...

le documentaliste aura de plus en plus un rôle d'intermédiaire

il devra devenir de plus en plus formateur pour transmettre son savoir faire afin que les utilisateurs se servent au mieux les produits mis à leur disposition; le fait qu'un avocat soit jeune ne signifie pas forcément qu'il est à l'aise avec les NTI et vice versa.

La clé du passage du papier vers le CD et du CD vers le "online" est l'accompagnement, la formation. Cette formation est assurée par le documentaliste qui se charge notamment de constituer un intranet juridique.

Son métier évolue vers les postes d'administrateur d'intranet de gestionnaire du savoir...

Le terme pour désigner "documentaliste" a changé. De Bibliothécaire on est passé à documentaliste, puis "information officier", "webmaster", content manager. Pour certains l'anglicisation de la profession signifie une meilleure visibilité et une meilleure reconnaissance au sein de leur société; pour d'autres c'est de la "poudre aux yeux" pour tenter de masquer une profession dont on aurait "honte" car malgré l'évolution technologique qui a bouleversé les modes de travail, elle garde un côté vieillot auprès du grand public.

ANNEXES

Annexe 1 : internet juridique

• **Jurisguide** : guide pour la recherche d'information en sciences juridiques. Réalisé en coopération par des bibliothécaires de BU, des enseignants universitaires et des documentalistes formateurs de l'URFIST de Paris (université de Jussieu)
<http://jurisguide.univ-paris1.fr/>

• **Site de Didier Frochot** : site personnel d'un juriste-documentaliste spécialisé sur la question du droit de copie, tutorial sur l'accès à la documentation juridique française et communautaire
<http://dfrochot.free.fr/index.html>

Références bibliographiques :

Le guide des sites internet publics. – Paris : La Documentation Française, 2001. – 389 p.

Les sites internet indispensables aux juristes. – Paris : Légiteam, avril 2002. – 8^{ème} éd.

Stéphane Cottin, Sophie Moyret. – Petit guide d'accès à l'information juridique française : pratique de la recherche documentaire juridique. – Collection Sciences de l'information, série Recherches et Documents, ADBS, 2000. – 108 p.

"Cet ouvrage se propose d'explorer l'ensemble de la documentation juridique française pour en donner quelques clés d'accès. Le but est moins de présenter tous les documents juridiques que d'en expliquer les structures communes et les règles de fonctionnement afin de donner au lecteur les moyens de bien exploiter les outils de recherche, nombreux, très riches et trop souvent inexploités. Les nouvelles technologies de l'information permettent de redécouvrir et d'apprécier chacun de ces outils, imprimé ou électronique."

Annexe 2 : associations professionnelles

ADBS	Juriconnexion
25, rue Claude Tillier 75012 PARIS Tél : 01.43.72.25.25 Fax : 01.43.72.30.41 http://www.adbs.fr	Club d'utilisateurs de banques de données juridiques 2, rue Cujas 75005 PARIS Tél : 01.43.25.59.78 Fax : 01.46.34.98.97 http://www.juriconnexion.org