HAL
open science

Gestion d'un centre de documentation

Christine Waroquier

To cite this version:

Christine Waroquier. Gestion d'un centre de documentation. Sciences de l'information et de la communication. 2001. dumas-01598393

HAL Id: dumas-01598393

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01598393v1

Submitted on 29 Sep 2017

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

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

01 S ENT
WAR

Christine WAROQUIER

MAITRISE EN

SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage

Stage effectué du 18 Juin 2001 au 14 Septembre 2001

au

Centre de documentation de la Banque de France

75, rue Royale

GESTION D'UN CENTRE DE DOCUMENTATION

sous la direction de:
Monsieur BERTONECHE, responsable universitaire
Madame BUTRUILLE, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Le 3 octobre 2001

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier :

- Monsieur DANIEL, le directeur de la Banque de France de Lille, ainsi que ses adjoints, Monsieur MATTEI et Madame BOGARD, pour avoir accepté ma présence au sein de la banque durant trois mois

- Monsieur MICHEL, pour m'avoir accueillie au sein de son service

- Le secrétariat régional pour m'avoir offert son aide quand j'en ai eu besoin

- Madame BUTRUILLE, pour m'avoir fait partager son expérience, pour la confiance qu'elle m'a accordée, mais aussi pour sa gentillesse et son écoute.

B.U.C. LILLE 3

2002 * 197

Plan du rapport

Remerciements....p.1
Introduction....p.4

1ère Partie : Présentation de la Banque de France et du centre de documentation....p.6
A- La Banque de France....p.6
1- Historique de la Banque de France....p.6
2- Les missions de la Banque de France....p.8
B-Le centre de documentation de la Banque de France de Lille....p.14
1- Historique....p.14
2- Organisation du centre de documentation....p.15
a) Organisation spatiale....p.15
b) Organisation matérielle....p.16
c) Projet d'organisation de la documentation....p.20

2ème partie : Des missions diversifiées....p.22
A- La gestion quotidienne du centre de documentation....p.22
1-La diffusion des documents....p.22
2-Répondre aux demandes des usagers....p.27
3-Le désherbage....p.33
4-La monographie....p.35
B- Une mission spécifique : l'analyse des sites Intranet....p.36
A-Démarche adoptée....p.37
B-Structure de la page d'accueil....p.38
C- La navigation....p.40
D- Lisibilité de l'information....p.43
E- Mise à jour des informations....p.43
F- Structure des sites....p.44

3ème partie : Perspectives et propositions p.46
A- Une alternative au portail p.46
B- Propositions pour le site Intranet du Nord-Pas-de-Calais p.47
1-Les contraintes p.47
2-Propositions p.49
C- Difficultés rencontrées p.50
D- Perspectives d'informatisation p.52

Conclusion p54

Bibliographie p.56
Annexes p.58

INTRODUCTION

Nous sommes aujourd'hui dans une société dite de l'information ; celle-ci a acquis une place primordiale, ses sources et supports sont devenus multiples. Toutefois, rien ne sert d'accumuler de l'information sans l'ordonner, la structurer. Tel est donc, le rôle du documentaliste, spécialiste de l'information : gérer, maîtriser et diffuser l'information et ses supports afin que tout un chacun dans l'entreprise reçoive le plus rapidement possible les données nécessaires à son activité. La raison d'être de celui-ci n'est possible que parce qu'il existe des usagers de l'information qui ont des besoins multiples et variés. En effet, l'organisation d'un centre doit être fait dans un cadre qui place l'usager en position centrale.

Ainsi, dans le cadre du stage effectué sur une période de trois mois au Centre Régional de Documentation de la Banque de France, j'ai pu mettre en pratique les enseignements reçus au cours de l'année de maîtrise et m'interroger plus précisément sur la notion d' « usager » et sur la manière de gérer un centre au quotidien. Il faut donc analyser, et stocker ces documents dans une optique de production et de diffusion de l'information et non plus seulement de conservation, tout en gardant en vue les besoins des usagers.

Ma mission concernait également la gestion électronique de documents et ce, à travers la mise en place d'un portail en Intranet . Il serait donc intéressant de voir comment elle peut être faite, voir qu'elle est la place de l'usager dans l'utilisation de ces nouveaux supports d'information ainsi que les conséquences induites par une telle évolution dans le métier de documentaliste. En effet, le métier de documentaliste est actuellement en profonde mutation : si l'analyse documentaire, la conservation des documents gardent toute leur importance, la « matière première » traitée , en revanche se diversifie : l'information est certes, encore souvent disponible sur support papier, mais de plus en plus fréquemment est complétée, voire remplacée, par des supports numériques. Cette évolution ouvre des voies nouvelles de collecte de l'information documentaire, notamment grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Tels sont les problèmes auxquels nous tenterons de répondre tout au long de ce travail.

Ce rapport s'ouvrira donc sur une présentation de la Banque de France et de son centre de documentation ; ensuite, nous détaillerons les missions effectuées pendant le stage, les difficultés rencontrés, les problèmes soulevés et enfin, nous essayerons de faire des propositions et de porter un regard critique sur le travail réalisé pendant ces trois mois.

1ère partie : Présentation de la Banque de France et du centre de documentation

I- Présentation de la Banque de France

A-Historique

1800-1808 : les origines

La Banque de France est créée le 18 janvier 1800 par le premier consul Napoléon Bonaparte. Son objectif initial est de favoriser la reprise de l'activité économique après la forte récession de la période révolutionnaire. Le nouvel établissement est chargé d'escompter des effets, de consentir des avances, d'ouvrir des comptes courants et d'émettre des billets. A l'origine, la Banque de France n'exerce son activité qu'à Paris.

Pour vaincre la méfiance du public, les rédacteurs des statuts ont préféré confier l'émission des billets à une autorité indépendante des pouvoirs publics.

En janvier 1808, un décret impérial promulgue les statuts fondamentaux et décide l'établissement de succursales appelées « comptoirs d'escompte » dans certaines villes de province où le développement du commerce en faisait sentir la nécessité. Ces statuts régiront la Banque jusqu'en 1936.

1808-1936 : le développement

Après l'expérience d'ouverture de trois comptoirs sous le Premier Empire, la Banque poursuit son implantation. C'est ainsi qu'en mai 1848 s'ouvrait la succursale de Lille.

En 1873, la banque a l'obligation de créer des succursales dans tous les départements qui en sont privés. Ainsi, en 1928, le nombre de comptoirs s'élève à 259.

1936-1993 : l'évolution au XXème siècle

L'évolution du contexte économique et politique conduit à un changement profond des relations entre la Banque de France et l'Etat en deux étapes :

-Une loi de 1936 va permettre aux pouvoirs publics d'assurer leur emprise sur l'administration de la banque.

- Une loi de décembre 1945 porte nationalisation de la Banque de France en transférant à l'Etat l'intégrité du capital de la Banque.

En janvier 1973, le parlement modifie et modernise les statuts de la Banque : la nouvelle loi définit ses missions essentielles

1993-1998 : l'indépendance et la marche vers le Système Européen de Banques Centrales.

La loi du 4 août 1993 apporte une réforme capitale en conférant à la Banque de France l'indépendance pour lui permettre d'assurer la continuité et la permanence de l'action de la politique monétaire.

La Banque est désormais dotée d'un organe collégial de neuf membres indépendants, le Conseil de la politique monétaire. Celui-ci est chargé par la loi d'une mission essentielle : la définition et la mise en œuvre de la politique monétaire dans le but d'assurer la stabilité des prix.

En mai 1998, le statut de la Banque est à nouveau légèrement modifié pour accompagner l'entrée dans le Système Européen de Banques Centrales (SEBC) dont la création, le fonctionnement et l'indépendance sont organisés par le traité de Maastricht.

1er juin 1998 : la banque de France, membre du Système européen de banques centrales

Depuis le 1er juin 1998, la Banque de France est membre du SEBC avec les banques centrales des 15 autres pays de la Communauté européenne (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède et la Grèce)

Le SEBC est composé de la Banque centrale européenne (BCE) dont le siège est à Francfort, et des banques centrales nationales.

Au sein de la communauté européenne, la politique monétaire est unique pour les onze pays qualifiés pour adopter l'euro et qui adhèrent à L'Union monétaire européenne. La Grèce, quant à elle, appartient à l'Union Economique et Monétaire depuis le 1er janvier 2001.

1er janvier 1999 : la naissance de l'euro : la Banque de France, membre de l'eurosystème.

L'euro naît le 1er janvier 1999, sept mois après la création du Système européen de banques centrales. Onze banques centrales nationales et la Banque centrale européenne constituent l'eurosystème qui gère la monnaie unique. Une politique monétaire unique est décidée au sein du Conseil des gouverneurs de la Banque centrale européenne.

B-La Banque de France de Lille

1) Les missions de la Banque de France dans le Système Européen de Banques Centrales

Les missions fondamentales du SEBC consistent à définir et mettre en œuvre la politique monétaire de la Communauté, à conduire les opérations de change entrant dans le cadre de la politique de change et à détenir et gérer les réserves officielles de change des Etats membres.

Le SEBC a aussi pour mission de veiller au bon fonctionnement des systèmes de paiement et de contribuer à la bonne conduite des politiques menées par les autorités compétentes en ce qui concerne le contrôle prudentiel des établissements de crédit et la stabilité du système financier.

Dans ce contexte, la Banque de France participe à la préparation et à la mise en œuvre des décisions.

2) La collecte et l'interprétation des informations relatives à l'évolution de l'économie

La Banque de France collecte directement de nombreuses statistiques monétaires, financières et économiques qu'elle utilise pour ses propres analyses. Elle les met également à la disposition des décideurs économiques comme du grand public.

En plus des études conduites sur l'économie française, la Banque suit très attentivement l'évolution économique et financière. Elle exerce le rôle d'un véritable observatoire de l'économie réelle dont les analyses constituent des éléments d'appréciation particulièrement utiles pour la conduite de la politique monétaire.

Ainsi, la Banque réalise chaque mois des enquêtes de conjoncture économique et des enquêtes financières qui analysent les comportements et les variations d'opinion de milliers de chefs d'entreprise ou de responsables de guichets bancaires.

3) Les services rendus à l'Etat

Traditionnellement, la Banque de France avait le rôle de banque de l'Etat. Désormais, son statut d'indépendance lui interdit formellement d'autoriser des découverts ou d'accorder tout autre type de crédit au Trésor Public ou à tout autre organisme public ou entreprise publique. La loi la charge en revanche de rendre divers services à l'Etat et à la collectivité.

-La Banque de France tient le compte courant du Trésor et recouvre les valeurs émises par celui-ci. Les services offerts comprennent les prélèvements des billets destinés à l'alimentation des caisses publiques, l'encaissement des chèques correspondant au règlement d'impôts ou de taxes...

-La Banque de France participe également à la gestion de la dette publique

-La Banque de France gère en compte courant les bons du trésor détenus par les banques, les établissements financiers et les sociétés d'assurance.

-La Banque de France est chargée d'élaborer la balance des paiements. En effet, les banques, intermédiaires obligés pour les transferts à l'étranger, apparaissent comme la source d'information quasi unique pour la confection de l'état des règlements entre la France et l'étranger.

Outre l'élaboration mensuelle de la balance des paiements, la Banque de France établit aussi une fois par an la position extérieure de la France.

4) Les services rendus aux banques

Banque des banques, la Banque de France a développé une offre de services qui leur sont quasi exclusivement dédiés.

La Banque est à même de recueillir de multiples informations dans les domaines qui relèvent de sa compétence. Elle a une position privilégiée à la jonction entre le secteur privé et le secteur public, et entretient des relations étroites avec un grand nombre de responsables du monde économique. Elle a toujours eu une attitude de neutralité et de discrétion, et elle assure la diffusion de ces renseignements après les avoir exploités.

La centrale des risques

Le service central des Risques assure périodiquement le recensement des crédits consentis au-delà d'un certain seuil par des établissements de crédit à chacun de leurs clients.

Diffusés auprès des établissements déclarant, les résultats de cette centralisation leur permettent de connaître l'endettement total, par catégorie de crédits, contracté en France par leur clientèle. Ils fournissent également aux autorités monétaires des informations utiles sur la distribution du crédit par établissements déclarants, nature de crédits, secteur d'activité économique et région.

Le fichier bancaire des entreprises (FIBEN)

Longtemps chargée d'une fonction de refinancement par escompte du papier commercial, la Banque de France a constitué progressivement un fichier de

renseignements qui lui permettait de vérifier la qualité des signatures portées sur les effets qui lui étaient présentés.

Ce fichier a été progressivement ouvert à la profession bancaire, sur sa demande, et a ainsi peu à peu acquis le rôle d'une véritable centrale de renseignements que la disparition de réescompte de papier commercial n'a pas remis en cause. Son informatisation a donné naissance à une banque de données qui a fait l'objet en 1981, d'une déclaration auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés sous la dénomination Fiben (Fichier bancaire des entreprises).

La justification de cette banque de donnée repose essentiellement sur les besoins d'informations de la Banque de France et des établissements de crédit auxquelles elle permet également de procéder eux-mêmes au classement de leurs créances sur les entreprises.

La population de cette banque de données comprend les personnes morales ou physiques présentant un intérêt économique et financier et domiciliées dans le champ d'action de la Banque

Pour répondre à ces besoins d'information toujours croissant, notamment de la Commission Bancaire, divers projets sont à l'étude en matière de suivi des risques, surtout dans le secteur immobilier et auprès des collectivités locales.

Outre une centrale de données comptables et financières, Fiben incorpore le fichier des incidents de paiement-effets.

Le fichier des incidents de paiement-effets.

En application d'un règlement du Comité de la Réglementation Bancaire, la Banque de France est chargée de centraliser les incidents de paiement concernant les instruments autres que le chèque.

Il existe dans chacune des succursales, une centrale d'incidents de paiement qui reçoit des établissements participants notification des incidents affectant notamment, les effets domiciliés à leurs guichets.

Les incidents enregistrés sont signalés, sous une forme regroupée, à l'ensemble des établissements déclarants. Plus généralement, la Banque de France accepte de communiquer au système bancaire les renseignements qu'elle collecte sur les entreprises. Elle aide ainsi les établissements de crédit à apprécier plus exactement la situation des affaires qui sollicitent leurs concours.

5) Les services rendus à la collectivité

La Banque de France, dans le cadre de sa mission légale concernant « le bon fonctionnement et la sécurité des systèmes de paiements », place au rang de ses préoccupations principales l'assainissement des conditions d'utilisation de moyens de paiement. L'action de la Banque de France dans ce domaine vise à renforcer la sécurité et à réduire la fraude. A ce titre, les fichiers de la Banque de France jouent un rôle essentiel dans le dispositif légal et réglementaire de prévention de l'émission de chèques sans provision et irréguliers.

Le fichier central des chèques

A l'origine, le Fichier central des chèques impayés a été créé en vue de répondre au souci des pouvoirs publics et de la profession bancaire de faciliter l'usage du chèque en renforçant la sécurité de ce moyen de paiement. Puis son rôle s'est étendu à la prévention de chèques sans provision.

La Banque de France assure la centralisation des incidents de paiements de chèques, des interdictions bancaires d'émettre des chèques qui en découlent automatiquement et des interdictions d'émettre des chèques prononcés par les tribunaux.

Elle assure la diffusion de ces informations aux établissements tirés de chèques et aux autorités judiciaires. La Banque de France informe sélectivement les établissements teneurs de comptes des interdictions bancaires éventuellement prononcés à l'encontre de leurs clients par des confrères. Ces interdictions sont immédiatement déclarées à la Banque de France, dès le premier incident.

Par ailleurs, depuis 1987, le Fichier central des chèques centralise les décisions de retrait de cartes bancaires pour usage abusif prises par les établissements adhérant au ce groupement des cartes bancaires.

Le fichier national des chèques irréguliers.

La loi du 30 décembre 1991 relative à la sécurité des chèques et des cartes de paiement a confié à la Banque de France le soin d'informer toute personne sur la

régularité de l'émission des chèques qu'elle est susceptible d'accepter pour le paiement d'un bien ou d'un service. Le FNCI centralise les coordonnées bancaires transmises par les établissements teneurs de comptes, de tous les comptes ouverts au nom d'une personne frappée d'une interdiction d'émettre des chèques, des comptes clos, ainsi que les oppositions pour perte ou pour vol de chèques.

Secrétariat des commissions de surendettement

Depuis 1990, la Banque de France assure le secrétariat des commissions de surendettement. Ces commissions ont reçu des pouvoirs publics la mission de tenter de rechercher des solutions amiables aux problèmes rencontrés par les particuliers ayant contracté un excès d'endettement. Il incombe donc à la Banque de France d'accueillir les débiteurs concernés, d'établir leur situation active et passive, et d'assurer l'instruction de leur dossier, notamment en menant les négociations avec les créanciers et en élaborant des mesures de recommandations .

Le fichier des incidents de remboursement des crédits aux particuliers.

Le législateur a confié à la Banque de France le soin de recenser les incidents de paiements caractérisés, liés aux crédits accordés aux personnes physiques pour des besoins non professionnels, et les mesures conventionnelles ou judiciaires de traitement des situations de surendettement.

La clientèle directe

La Banque de France peut ouvrir des comptes à son personnel. Aujourd'hui, les ouvertures de comptes aux particuliers sont désormais réalisées dans des cas exceptionnels, après autorisation par le Conseil Général.

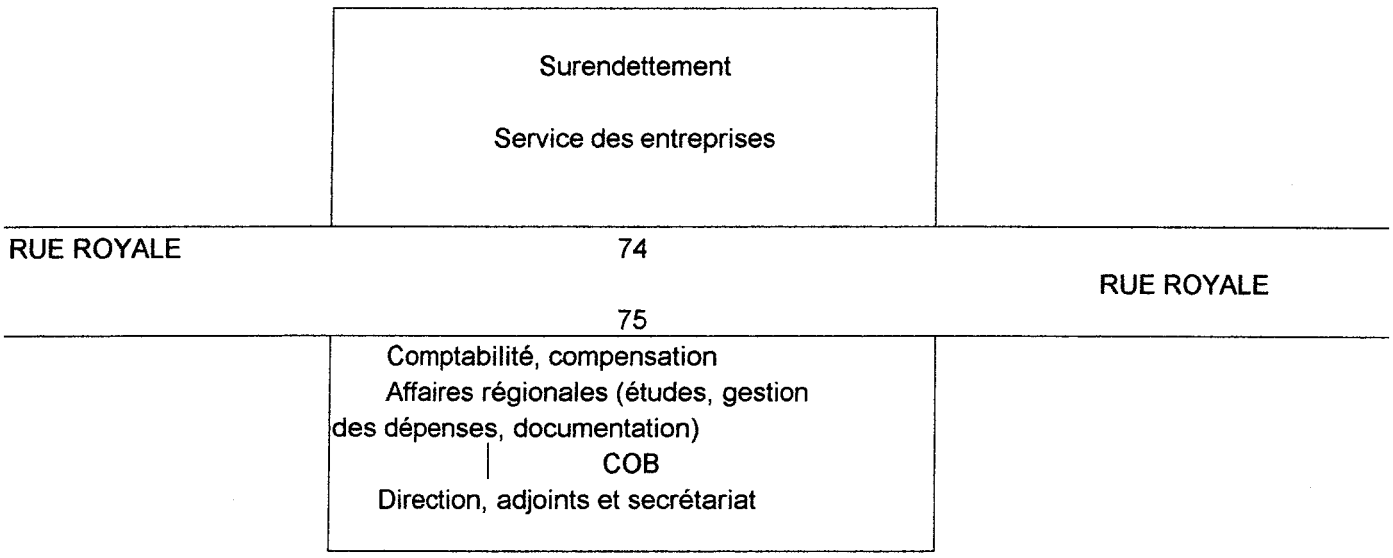
II-Le centre de documentation de la Banque de France de Lille

A-Historique

C'est en 1989 que le centre de documentation de la Banque de France a été confié à Mme Butruille, la documentaliste actuelle. A cette époque, il dépendait du Secrétariat Régional mais était situé dans les locaux du Service des entreprises (au 74 rue Royale dans le bâtiment en face du bâtiment principal). Mme Butruille avait un poste polyvalent puisqu'elle s'occupait à la fois des études régionales réalisées par le Secrétariat Régional et de la gestion du centre de documentation qui pour des raisons de sécurité ne pouvait être installé au sein du bâtiment principal.

En 1993, par décision du nouveau directeur, Monsieur ARTAUD, le centre de documentation fut rattaché au Service des entreprises. Il fut alors géré par trois personnes dont Mme Butruille. Tous les trois mois, par roulement, chaque personne devait s'occuper du centre alternativement avec la gestion du fichier central des chèques et le consumérisme bancaire.

En 1997, sur décision du nouveau directeur, Monsieur JAUVERT, le successeur de Monsieur Artaud à la direction de la succursale, le centre a été rattaché au Secrétariat Régional. Il est donc retourné au 75 rue Royale où, il occupe une place privilégiée au rez-de-chaussée. Il est accessible à la clientèle au même titre que les bureaux de change et les guichets.



Répartition des services dans les deux bâtiments de la Banque de France de Lille situés au 74 et 75 rue Royale

B-Organisation du centre de documentation

1) Organisation spatiale

Le centre de documentation, par manque d'espace occupe deux étages. Un projet d'agrandissement est toutefois prévu pour 2003.

Au rez-de-chaussée, se trouve le bureau de Mme Butruille, son lieu de travail où est stockée la majeure partie de la documentation. Celle-ci est constituée de dossiers à caractère nationaux et internationaux et des publications émanant ou non de la Banque de

France[1]. La documentation est disposée dans des armoires et les documents sont rangés dans des dossiers suspendus.

Le centre de documentation est accessible au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 15h45 (les horaires sont identiques à ceux de la caisse et des guichets). Une table est réservée aux visiteurs afin qu'ils puissent consulter les documents que leur propose Mme Butruille.

Sur une autre table est installé un ordinateur qui permet la consultation d'un cédérom édité par la Banque de France, TEORBE (Textes, Outils, Références Bancaires et Economiques).

Au second étage, au Secrétariat Régional, deux autres armoires servent également à stocker la documentation. Dans la première, sont disposés quatre périodiques sur quatre mois glissants : La Voix du Nord, Les Echos, La Tribune et Le Monde. Passé ce délai, Mme Butruille jette ces journaux. La seconde armoire sert à stocker les publications et les dossiers thématiques régionaux constitués et enrichis par la documentaliste. Dans cette armoire, les dossiers sont numérotés afin de faciliter leur repérage et donc leur utilisation. Les dossiers sont classés par secteur et chaque secteur est ensuite subdivisé en dossiers rangés cette fois par ordre alphabétique.

L'emplacement de ces deux armoires au deuxième étage ne semble pas constituer un handicap. En effet, les dossiers thématiques régionaux sont un outil essentiel lors de la rédaction des études thématiques par le Secrétariat Régional qui se trouve sur le même étage.

2) Organisation matérielle

Mme Butruille dispose de plusieurs outils qui lui servent de sources d'informations afin de répondre aux demandes des usagers.

[1] Annexe 2 p. 60 : Contenu des armoires

a) La Banque des Séries Monétaires et Statistiques

Cet outil est utilisé pour répondre de manière rapide aux demandes qui lui sont adressées concernant des données économiques, aussi bien de la part des agents de la Banque de France que des clients du centre de documentation.

La BSME[2], disponible à partir du site Intranet de la Banque de France rassemble plus de 900 000 séries chronologiques régulièrement actualisées. Ces données concernent aussi bien la France que les pays étrangers et émanent de la Banque de France, d'organismes nationaux (INSEE, Douanes...) et internationaux (FMI, OCDE, BCE, BRI...). Le site permet d'accéder à trois types de données :

-Tout d'abord, le Tableau de Bord[3], également disponible sous forme papier dans un classeur, permet d'obtenir des données telles que le cours du coton, de l'or ou encore d'autres matières premières. Il est également possible d'y trouver les divers taux d'intérêts (moyen terme, long terme) ainsi que le coefficient d'érosion du franc pour ne citer que les demandes les plus fréquentes.

Ensuite, il est possible d'accéder aux « publications de la zone euro ». Cette rubrique présente les principaux indicateurs économiques et financiers de la zone euro tel que le PIB, le taux de chômage, les prix à la consommation.

Enfin, il est possible de trouver les publications « panorama » qui sont des documents à diffusion strictement interne, à propos de l'économie française et des comparaisons internationales.

b) SIDERAL

Avant de s'intéresser à cet outil, il faut évoquer le réseau SUD. Ce système pose le principe que toute l'information documentaire produite et/ou détenue par une unité de travail doit dès lors qu'elle intéresse d'autres unités, être référencée dans une mémoire centrale en recourant aux technologies de pointe.

SIDERAL[4] (Système d'Information Documentaire en Réseau avec Accès Localisé) est un outil de gestion de documents qui permet de procéder à des recherches de documents et ce de trois manières différentes. Les notices documentaires de SIDERAL

[2] Annexe 4 pp.82 et 83 : Interface graphique de la BSME

[3] Les séries sont les comptes nationaux, les indicateurs de conjoncture, les prix, l'emploi et les salaires, les finances publiques, les statistiques monétaires et financières, le commerce extérieur, la balance des paiements, les cours de change, les taux d'intérêts, les indices des marchés internationaux, les systèmes nationaux.

[4] Annexe 6 pp 85,86,87 : Interface graphique de SIDERAL

rassemblent des informations comme le titre, la date de parution, l'auteur, l'éditeur, la pagination...Il est possible de faire une recherche monocritère (en interrogeant avec un seul critère), multicritère (en interrogeant plusieurs critères simultanément et en les combinant en utilisant les opérateurs booléens), ou encore en texte intégral (dans ce cas, le texte intégral du document a été incorporé dans la base).

Il est également possible de consulter le texte intégral de certains documents (notamment les notes produites en interne ou des documents scannérisés), de consulter les sommaires des publications reçues à la Banque (ainsi que ceux des publications régionales reçues par les succursales adhérentes au réseau SUD), de réserver un ouvrage pour emprunt.

Madame Butruille se sert de cet outil lorsqu'elle a une recherche particulière à faire, pour un étudiant qui rédige un mémoire, ou pour un agent qui désire des informations dans la cadre d'une étude professionnelle. Cette base permet donc de consulter rapidement l'existant documentaire recensé par des différentes cellules ayant adhérées au réseau SUD (Système Unifié de la Documentation) sur un sujet donné.

c) TEORBE

Il s'agit du cédérom accessible sur le deuxième ordinateur situé dans le centre de documentation.

TEORBE[5] (Textes, Outils, Références Bancaires et Economiques) permet d'accéder aux publications de la Banque de France, de la Commission Bancaire et du Conseil National du Crédit et du Titre. Ce cédérom contient environ 15000 fiches documentaires (concernant les domaines monétaires, financiers, bancaires et économiques) organisées autour d'un titre, d'une date, d'un résumé, de mots-clés, de thésaurus et facilite l'accès au document en offrant à la fois une vue d'ensemble et la possibilité de recherches thématiques.

Deux outils disponibles sur ce cédérom facilitent également l'approche et la compréhension des textes disponibles : un thésaurus rassemblant et ordonnant les concepts du domaine et un dictionnaire anglais/français.

Ce cédérom, actualisé quatre fois par an, est accessible au personnel de la Banque de France ainsi qu'au public.

[5] Annexe 5 p.84 : Interface graphique de TEORBE

Madame Butruille s'en sert pour trouver rapidement la ou les références d'un document, avant de chercher le document primaire dans les divers ouvrages, notamment pour les demandes des étudiants. Après une démonstration, ces derniers peuvent utiliser ce cédérom pour leur propre recherche. En parallèle, Madame Butruille fait une recherche sur SIDERAL afin de trouver des informations complémentaires. Il s'agit d'un outil de recherche qui permet un accès rapide aux références documentaires, et de retrouver le contenu du champ couvert par la documentation.

d) CRISTAL

CRISTAL (Consultation et recherche d'Informations Stockées sur mAchine virtueLle) est une base permettant la recherche et la consultation de divers documents stockés par différents services dans la machine virtuelle sous 8 rubriques :

-actualité économique
-conjoncture
-communication
-Commission Bancaire
-économie France /étranger
-répertoire des circulaires
-mission Europe
-chronique économique monétaire et financière

Aujourd'hui, Mme Butruille ne se sert pratiquement plus de cette base de données.

e) L'Intranet

Madame Butruille peut accéder depuis son poste à l'Intranet[6] de la Banque de France. Il est possible d'obtenir grâce à cette source diverses informations sur les métiers de la Banque, comme par exemple, les résultats des concours dans le métier « Ressources Humaines ».

[6] Annexe 9 p.90 : Interface graphique de l'Intranet Banque de France

Les différents sites Intranet sont également disponibles sur cette page ; pour cela, il suffit de cliquer sur le numéro de la région que l'on souhaite découvrir.

Enfin, des données à « accès public » et à « accès restreint » font également partie des ressources disponibles dur l'Intranet. Toutefois, pour accéder aux données restreintes, il faut un code confidentiel que les agents ne peuvent tous obtenir. Dans les données à accès public ; noue trouvons la BSME, SIDERAL, CLAIRE....

De même, Madame Butruille peut se connecter via l'Intranet au site de la Banque de France, et y trouver des informations comme les taux, les publications, les interventions des autorités, des renseignements sur l'euro...L'Intranet est donc un outil très riche, qui devait intégrer le contenu de la base CRISTAL, c'est donc pour cela qu'elle n'est plus utilisée.

f) Internet

Madame Butruille n'a pas accès à Internet depuis le centre de documentation, et pour se connecter doit se rendre à la cellule informatique au deuxième étage. Ainsi, elle effectue sur Internet des recherches concernant des informations qui ne figure pas dans les dossiers ou les sources dont la documentaliste dispose. A vrai dire, Madame Butruille se sert peu d'internet par manque de temps, mais aussi parce qu'elle dispose de nombreuses autres sources d'information très riches.

3) Projet d'organisation

Les missions du centre de documentation ont été définies comme étant les suivantes[7] :

- L'accueil et la réponse aux demandes d'information sur place, par courrier ou par téléphone
- Le recensement et la répartition de toutes les publications arrivant à la succursale
- La gestion du fonds documentaire, des dossiers thématiques, de la documentation sur l'euro

[7] Document « projet d'organisation de la documentation », datant de 1997, quand le centre de documentation a été installé au 75, rue Royale.

- La tenue du press-book : en effet, lorsque Madame Butruille rencontre dans la presse un article qui parle de la Banque de France, elle le sélectionne et le range dans le classeur « press-book », en fonction de grands thèmes, comme les personnalités de la Banque, les conférences... Ce classeur qui permet de recenser les actions importantes, constitue un fond historique à propos de la Banque. Toutefois, ces documents ne peuvent entrer dans le dossier « Banque de France » en raison de leur caractère purement local.
- L'actualisation de l'étude sur la métropole lilloise
- La sélection et la diffusion des articles de presse
- La vente de certaines publications régionales de la Banque de France. L'exclusivité des ventes des publications nationales est du ressort du service de Paris qui gère la base de données recensant les clients. Ainsi, lorsqu'une personne veut acheter une publication, elle doit entrer en contact avec Paris.
- Enfin, Madame Butruille doit également faire la promotion du cédérom TEORBE. En effet, il est possible d'acheter ce cédérom (notamment les collèges et lycées ainsi que les universités et grandes écoles) après une éventuelle mise à disposition gratuite pendant un mois.

Ces missions représentent le travail au quotidien du centre de documentation ; nous les détaillerons plus précisément dans la deuxième partie du rapport, et nous verrons également quels problèmes peuvent être rencontrés dans leur réalisation.

Tout au long de ce rapport, nous nous interrogerons sur la notion d'usagers : qui sont-ils ? Quelles sont leurs demandes ? En quoi ceux-ci jouent-ils un rôle dans l'organisation du centre, dans la maîtrise des documents et de leur circulation ? Comment les documents sont-ils mis à leur disposition afin de satisfaire au mieux leur besoin ? Comment donc proposer une documentation appropriée, récente ?

De même, en ce qui concerne l'informatisation des données, la gestion électronique de ressources, on pourrait se demander pourquoi elle se pose dans ces termes à la Banque de France, quelles modifications peut-elle induire auprès des usagers de l'information aussi bien que dans l'organisation du centre de documentation lui-même ?

DEUXIEME PARTIE : DES MISSIONS DIVERSIFIEES

I-La gestion quotidienne du centre de documentation

Un des objectifs du stage était de remplacer la documentaliste, lors de sa période de congés annuels, pendant le mois d'août. Afin de prendre en charge la responsabilité du centre, Madame Butruille m'a formé durant plusieurs semaines pendant lesquelles j'ai pu découvrir son travail ainsi que l'environnement de la Banque de France.

1- La diffusion des documents

Chaque matin, après consultation par la direction, Mme Butruille reçoit une dizaine de publications[8] dont 5 quotidiens :

-La Voix du Nord
-La Tribune
-Les Echos
-Le Monde
-Le Journal Officiel

Elle procède en premier lieu au bulletinage de ceux-ci en enregistrant le numéro de la publication et en indiquant la date de réception. Cette opération est très importante car elle permet de contrôler la régularité des abonnements et de recenser les documents présents dans la succursale. Ainsi, si un numéro du Journal Officiel ne lui est pas parvenu , Mme Butruille contacte directement l'organisme qui l'édite.

Les publications sont enregistrées dans des classeurs différents selon le domaine couvert. Les publications nationales sont répertoriées dans un classeur rose dans lequel sont distinguées les publications émanant de la Banque de France et les publications

[8] Annexe 3 p.78 : Liste des publications

extérieures. Chaque partie est ensuite subdivisée selon la périodicité des publications : quotidienne, hebdomadaire (Problèmes Economiques...) mensuelle (Profils...).

Quant aux publications régionales, elles sont enregistrées dans un classeur rouge et sont répertoriées non pas selon le titre, mais selon la source dont émane le document, comme l'INSEE, la Chambre de Commerce et d'Industrie par exemple. En effet, ceci permet de savoir ce que l'on peut trouver comme renseignements dans telle publication.

Après avoir procédé au bulletinage, Mme Butruille analyse les publications une par une afin d'y sélectionner les articles susceptibles d'enrichir les dossiers thématiques et d'intéresser les divers agents.

Madame Butruille procède donc à une diffusion sélective de l'information c'est-à-dire qu'elle la redistribue aux personnes intéressées, en fonction de leur profil d'utilisateur. Lorsqu'on décide d'extraire un article dans la presse, il faut se demander qui il pourra concerner, et ce qu'on en fera. Pour savoir si tel ou tel thème fait partie des dossiers , Madame Butruille conserve dans les lutins les plans de classement de ces armoires lesquels m'ont été d'une aide précieuse afin de savoir s'il était intéressant de retenir un document, lorsque j'avais un doute.

Après la sélection des documents, elle en fait une photocopie, y inscrit la date et la source et l'amène au courrier où chaque service dispose d'un casier.

-Au Secrétariat Economique Régional, elle adresse les articles concernant les personnalités importantes du secteur d'activité de la Banque, et les secteurs étudiés pour Tendances : l'automobile, la vente par correspondance...

-A la division financière sont envoyés les articles dont le thème fait l'objet d'une enquête, le logement par exemple, ainsi que tous les documents concernant les banques au niveau local ou régional.

-Au Service des Entreprises, sont envoyés les articles de presse concernant les entreprises du rayon d'action qui font l'objet d'un bilan par la succursale de Lille. Mme Butruille possède une « liste alphabétique des entreprises avec suivi de bilan » qui lui permet de vérifier si telle ou telle entreprise est bien concernée ainsi que la personne qui prend en charge le bilan. Elle doit également prendre les articles des entreprises faisant l'objet d'un test ou qui sont suivies par la délégation régionale de la Commission des Opérations de Bourse en raison de sa cotation sur le marché.

-Au surendettement, sont transmis par exemple, les articles faisant part des mesures prises par le gouvernement en matière de primes exceptionnelles (par exemple,

la prime pour l'emploi, ou encore l'exonération de la redevance télévisuelle) qui peuvent être accordées. Ces documents sont utiles pour permettre un rééchelonnement des dettes.

Madame Butruille accompagne les articles de petites fiches[9] sur lesquelles figurent la date du jour, la personne ou le service concerné par le document , la mention « de la part de la documentaliste ». En effet, un document sur lequel ne figure ni la source ni la date n'a aucune valeur et n'est pas réutilisable.

Elle procède ensuite au rangement des documents qu'elle a sélectionné pour le centre de documentation dans les armoires régionales et nationales. Les documents sont rangés dans les dossiers par ordre chronologique inversé, sans doute le classement le plus facile à adopter. En effet, l'information la plus récente est la première disponible à l'ouverture du dossier.

Le plan de classement est une liste méthodologique, organisée en grand secteur, qui sert de référence pour indexer et classer les documents. En effet, l'organisation des documents en dossier correspond à un plan de classement qui serait réalisé grâce à un langage documentaire[10]. Elle raisonne donc avec son propre mode de classement et se demande alors où elle irait chercher tel document si on le lui demandait. Ceci pose le problème de la gestion d'un centre de documentation par plusieurs personnes : il faut qu'elles adoptent alors le même plan de classement pour parvenir à retrouver les documents. Dans ce cas l'utilisation d'un thésaurus peut s'avérer utile. En effet, un thésaurus regroupe différents lots représentant un même concept sous un « terme préférentiel » et ce sont ces derniers qui serviront alors à établir le plan de classement. Il est alors préférable que le documentaliste connaisse les termes regroupés sous le descripteur afin d' orienter la recherche et de pouvoir ranger les documents dans les dossiers appropriés.

Toutefois, l'utilisation d'un thésaurus pour établir un plan de classement n'est pas forcément adapté aux demandes des usagers du centre de documentation. Il faut toujours garder à l'esprit que la mission d'un centre de documentation est la satisfaction de l'usager et l'organisation celui-ci de façon à répondre le mieux possible à ses attentes.

Lorsqu'on s'interroge sur le potentiel classement d'un document, plusieurs choses doivent être prises en compte.

---

[9] Annexe 7 p.88 : Fiche de circulation des documents

[10] Couzinet, Viviane, *Le dossier documentaire, conception, réalisation et valorisation*, Paris, ADBS, 1994 (il faut donner la page)

-Si le document ne peut trouver de place dans aucun des dossiers déjà constitués, c'est peut être qu'il n'est pas forcément intéressant. Il peut très bien ne traiter que de faits finalement peu pertinents pour le dossier ou ne pas faire partie du champ d'action et des secteurs couverts par la Banque de France.

-A l'inverse, il pourrait très bien figurer dans plusieurs dossiers simultanément. Dans ce cas, il peut s'avérer nécessaire de créer un nouveau dossier, dans lequel ce document aura une place à part entière, plutôt que de le mettre dans un dossier où il ne couvrira qu'une partie du thème abordé.

Nous avons rencontré plusieurs fois ce problème lors du classement de la presse dans les armoires « régions ». En effet, nous avions sélectionné plusieurs articles concernant l'Institut Pasteur de Lille et il fallait donc leur trouver une place afin que l'on puisse facilement les retrouver. Ayant analysé les dossiers constitutifs de l'armoire « région », nous avons convenu que ces documents ne trouvaient de place nulle part. De ce fait, nous avons décidé de la création d'un dossier relatif à ce sujet. Il fallait alors lui trouver un nom. Le thème « Institut Pasteur » s'avérait bien trop précis et ce dossier n'aurait pu compter que les articles traitant de cet organisme. La même remarque fut appliquée pour le titre « santé ». Elargissant notre démarche et en ayant recours à des mots clés piochés au gré des articles, nous avons convenu d'appeler ce nouveau dossier « recherche et développement », dans lequel pourraient figurer les recherches menées dans le domaine scientifique (biologie...)

Le problème s'est à nouveau posé à propos des articles traitant des sociétés de service informatique ou des technologies modernes. Nous avons alors décidé de constituer un dossier « nouvelles technologies de l'information et de la communication ». Pour l'instant, celui-ci ne contient que quelques documents, mais au fur et à mesure, il sera sans doute nécessaire de le subdiviser en sous-dossier ou d'en faire plusieurs dossiers, en raison de l'expansion que connaît ce secteur.

Après avoir évoqué ces problèmes, intéressons nous maintenant à la maîtrise des documents dans un centre de documentation, à leur diffusion et leur circulation et ici plus particulièrement au sein de la Banque de France.

En effet, comme nous l'avons déjà mentionné, Madame Butruille diffuse les informations aux agents concernés par tel ou tel article qu'elle reçoit à divers moments de la journée.

-Tout d'abord, le matin, certaines publications comme le « Journal Officiel de la République Française », l'analyse quotidienne de la presse française ou quelques revues comme « La Vie Financière », « Problèmes Economiques »...

-Ensuite, dans la matinée (vers 10h30 ou 11h), Madame Butruille reçoit les journaux nationaux (« Le Monde », « Les Echos », « La Tribune »), des publications Banque de France (comme « le Bulletin » ou « Info Presse » par exemple) quelques périodiques ainsi que les documents mal orientés au courrier du matin. Notons que les périodiques type « Problèmes Economiques « ou « Banque Magazine » arrivent indifféremment le matin ou dans le matinée selon les jours, et la distribution du courrier. Et qui peuvent aussi ne pas concerner la documentation.

-Enfin, en fin de matinée (vers 11h30) ou plutôt en début d'après-midi, nous recevons « La Voix du Nord ».

La réception des documents à différents moments de la journée pose divers problèmes. Il faut en effet se replonger à plusieurs reprises dans l'analyse des articles, ce qui demande de la concentration. Ainsi, parfois l'analyse des quotidiens nationaux est-elle à peine terminée que nous recevons la Voix du Nord. En effet, lorsque tous les quotidiens ne sont pas traités en même temps, il peut arriver d'oublier un article croyant qu'on l'a déjà pris dans un autre quotidien. Ce système et cette distribution éparse du courrier favorise donc la constitution de doublons dans les dossiers documentaires, d'autant plus qu'un trait particulier peut sembler intéressant et nouveau alors qu'il figurait déjà dans un autre article.

Ceci multiplie également les diffusions de documents aux différents agents de la Banque de France qui peuvent alors recevoir du courrier deux à trois fois par jour. L'utilisation de petites fiches est alors augmentée alors que si le courrier arrivaient en un seule fois au centre de documentation, ce problème ne se poserait pas. Ceci permettrait à Madame Butruille de gagner du temps qu'elle pourrait utiliser pour faire d'autres choses (notamment rentrer le sommaire des publications régionales dans la base SIDERAL). Prenons un exemple concret pour illustrer ce phénomène. Si un matin (et donc en même temps), nous recevons « Problèmes Economiques », « Les notes bleues » et « la revue Banque », trois publications pour lesquelles nous photocopions les sommaires (il en faut 13) pour les cadres, nous n'aurons qu'à faire une seule fiche par cadre, et donc un seul envoi. Par contre, si nous recevons les trois périodiques séparément, il faudra donc faire trois fois les mêmes petites fiches. A première vue, le temps économisé ne semble pas

très important, mais si l'on comptabilise ce temps sur une journée complète, il pourrait bien être surprenant. Il n'est en effet pas possible d'attendre que toutes le publications arrivent au centre pour les diffuser ; en effet, le rôle d'un centre de documentation est également d'assurer la fraîcheur et la pertinence des informations et la documentaliste ne peut donc pas centraliser toutes le informations et les diffuser quand bon lui semble.

Un autre problème se pose également en ce qui concerne le retour des documents au centre. Après avoir analysé la presse, Madame Butruille transmet celle-ci au service des entreprises et à FIBEN (notamment pour les annonces légales), situés au 74, rue Royale. Ces journaux devraient normalement revenir le lendemain à la documentation afin d'êtres stockés dans l'armoire région. Or, ce n'est pas toujours le cas, puisqu'ils restent parfois plusieurs jours dans le service. Ceci est en partie dû au fait que certains agents mobilisent ces journaux quelquefois à des fins personnelles au lieu de les retourner le plus rapidement possible au centre de documentation. De ce fait, il arrive que Madame Butruille ait des « trous » dans la collection de périodiques (sur trois mois glissants). Ce manque de régularité peut entraver le bon fonctionnement du centre ; pour répondre à une demande, la documentaliste peut avoir à consulter à nouveau un journal pour retrouver un article qui aurait pu lui échapper, ou dont le contenu aurait pu être mal photocopié par exemple. Un exemple de ce manque de régularité dans le retour des documents est « la Gazette ». En effet, deux exemplaires de ce bi-hebdomadaire arrivent à la succursale : un exemplaire est envoyé au service des entreprises et l'autre est conservé par le service régional. Ce dernier exemplaire est consulté par plusieurs personne puis transite par la documentation pour y être stocké. Toutefois, Madame Butruille ne le reçoit pas régulièrement et plusieurs numéros arrivent alors en même temps. De ce fait, la fraîcheur des informations n'est donc plus assurée et la réactivité de la documentation ébranlée.

Cependant, la documentaliste ne peut rien faire pour remédier à cet état de fait, elle n'a pas d'autorité pour exiger un délai de retour. La seule chose qu'elle puisse faire est de mentionner sur les petites fiches qu'elle joint aux documents, « retour rapide à la documentation ».

2-Répondre aux demandes des usagers

Il s'agit, en effet d'une des principales missions d'un centre de documentation. Comme nous l'avons déjà mentionné, Madame Butruille tient des petites fiches sur

lesquelles elle note les demandes d'information des usagers[11]. Afin de mieux cerner les demandes, j'ai établi une typologie sur une période de quatre mois : de mai à juin. J'ai en effet choisi d'ajouter à la période de mon stage le moi de mai afin de voir quelles étaient les demandes en comparant avec les mois d'été où l'activité connaît un ralentissement. Voici donc un tableau présentant l'activité du centre de documentation. Il a été réalisé grâce au dépouillement des petites fiches remplies lors d'une demande.

RECENSEMENT DES DEMANDES D'INFORMATION

MOIS	NOMBRE DE DEMANDES
janv-00	61
févr-00	71
mars-00	86
avr-00	61
mai-00	55
juin-00	62
juil-00	39
août-00	36
sept-00	55
oct-00	89
nov-00	57
déc-00	62
janv-01	87
févr-01	73
mars-01	77
avr-01	54
mai-01	25
juin-01	86
juil-01	86
Août –01	64

Ce tableau nous permet donc de voir que les demandes d'information sont nombreuses et se chiffrent à trois ou quatre minimum par jour. De plus, notons que ces chiffres sont juste des données à titre indicatif puisque Madame Butruille n'établit pas toujours une fiche à chaque demande, notamment lorsqu'il s'agit d'une demande relative à l'euro ou un taux de change.

[11] Annexe 8 p.89 : Fiche pour les demandes d'informations

J'ai choisi de faire un tableau détaillant de manière précise les demandes adressées au centre de documentation, et ce, à partir de mai. Cependant, le chiffre recensé pour ce mois n'est pas, contrairement à ce que je pensais, très représentatif de l'activité. Ceci est imputable au fait que Madame Butruille a dû s'absenter pour préparer l'exposition « embarquement pour l'euro » avec la chambre de Commerce et d'Industrie de Lille, mais également au nombre de jours fériés que comprend ce mois (ainsi que les week-end prolongés). Par ailleurs, j'ai également ajouté un mois pendant lequel les demandes étaient plus nombreuses au dire de la documentaliste, et ce afin d'avoir une idée plus précise du travail de recherche.

TABLEAU DETAILLE DES DEMANDES D'INFORMATION (en pourcentage)

	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	OCTOBRE
EURO (toutes demandes confondues)	38,5	31,4	31,4	39,7	1,1
Taux divers (TBB, intérêt légal...)	7,7	3,5	8,1	4,8	1,1
Photo d'articles pour les agents BDF	23	12,8	12,8	6,3	13,5
Notes d'information (sauf euro)	11,5			1,6	1,1
Francs (taux d'érosion, et divers)	3,8	2,3	1,1	1,6	6,7
Concours	7,7	8,1	3,5	4,8	16,9
Cours de change	3,8	10,5	11,6	14,3	16,9
Politique monétaire ou économique	3,8		2,3	1,6	1,1
Publlication BDF (achats, demandes)		3,5	2,3	6,3	2,2
Etudiant 'mémoire, rapport...)		8,1	4,7	6,3	14,6
Affiches "2 siècles de billets"		1,1	2,3	1,6	
Recherches pour agents de la Banque		4,6		6,3	10,1
Demandes de prêt		1,1	1,1	1,6	2,2
Autres			8,1	6,3	6,7
Nombre total de demandes	26	86	86	63	89

Plusieurs remarques peuvent être déduites de ce tableau. Les demandes relatives à l'euro sont nombreuses en raison de la proximité du passage à la monnaie unique, les gens désirant être informés. Selon Madame Butruille, l'accroissement des demandes liées à l'euro s'est manifestée vers le mois de février, ce qui explique la seule demande recensée pour le mois d'octobre. Les demandes peuvent parfois être comptabilisées à cinq ou six par jour alors que d'autres jours, nous n'en avons aucune. Les usagers (agents de la Banque de France, clients tels que les particuliers, les entreprises ou associations) désirent surtout de l'information générale et nous leur proposons la note d'information 122 réalisée par la Banque de France sur « les pièces et les billets en euro », une affichette présentant la future monnaie, une brochure réalisée par la Banque Centrale Européenne, et un calendrier avec les dates importantes. Pour plus de détails, ils peuvent également consulter le site de la Banque de France[12], la rubrique « euro pour tous ». Les associations et entreprises peuvent également obtenir une affiche au format 60x80 mais celle-ci est donnée en quantité limitée.

De même, les demandes de photocopies de la part des agents, à propos des publications reçues à la documentation sont importantes, ce qui révèle que celles-ci correspondent bien à leur besoin. En effet, des photocopies des sommaires de certaines revues (problèmes économiques, la revue banque...) sont envoyées aux cadres, qui lorsqu'ils souhaitent obtenir l'article entier nous retournent cette photocopie en précisant l'article qui les intéressent. C'est donc ainsi que Madame Butruille peut recenser leur demandes.

Les demandes relatives aux concours proposés par la Banque de France ont été plus nombreuses en juillet, pourtant la date limite d'inscription était établie au 9 juillet pour le concours de rédacteur et au 13 juillet pour celui d'adjoint de direction. Elles l'ont également été au mois d'août, les personnes intéressées ne connaissant pas le calendrier de ceux-ci. Ainsi, pour ces demandes, nous donnons, lorsque la période d'inscription est close, des informations sur le contenu des épreuves et la profession. Notons également le nombre élevé de demandes pour le mois d'octobre, en effet, les résultats des concours ont été donnés et les candidats souhaitent obtenir des informations assez rapidement pour pouvoir se préparer au concours de l'année suivante.

Les demandes sur les cours de change sont également un reflet non négligeable de

[12] http://www.banque-France.fr, site consulté quotidiennement pour voir si de nouvelles informations ont été ajoutées .

l'activité du centre de documentation notamment en cette période estivale (toutefois, les données recensées pour octobre correspondent certainement aux départs hors saison) . Les données sont établies en euro et nous disposons de plusieurs moyens pour accéder à celles-ci. Nous avons la possibilité de connaître le cours des monnaies les plus fréquemment utilisées en ayant recours à la dernière page qui figure sur « l'analyse quotidienne de la presse française » publication Banque de France que nous recevons quotidiennement. Il s'agit du cours de la veille ; ces informations sont également disponibles (pour les mêmes monnaies) sur la dernière page du Journal Officiel de la République française. Enfin, la solution qui s'avère la plus rapide et la plus judicieuse semble de consulter le site Internet de la Banque de France auquel nous avons accès depuis le centre de documentation. Les cours de change font parties de la rubrique « actualités », « actualités économiques et financières » puis « le marché des changes. » Nous avons accès à partir du site aux taux de conversion irrévocable de l'euro, au marché quotidien ou mensuel des devises les plus utilisées, mais également aux cours des devises dites exotiques (comme le dinar d'Algérie, et le real du Brésil), donnés une fois pour le mois. A partir de ces tableaux, il est également possible d'obtenir un historique du taux de change de la monnaie, ce qui évite de manipuler nombre de documents afin de retrouver la date correspondant à la demande.

L'informatisation des données et ressources se révèle donc intéressante lorsque l'utilisateur connaît le moyen d'accéder à l'information, la démarche de recherche est alors facilitée. D'ailleurs on ne demande plus aux documentalistes un savoir illimité mais de savoir où chercher l'information, où elle se trouve. Le documentaliste est en effet le professionnel de l'information et doit connaître les sources disponibles dans son secteur d'activité.

Les demandes d'information de la part des étudiants pour réaliser leur mémoire, exposé ou rapport de stage représentent une part non négligeable de l'activité de Madame Butruille. Ce sont généralement des étudiants de DESS gestion du patrimoine ou finances ou des étudiants de grandes écoles (EDHEC, ESC...). Leurs demandes peuvent être très variées. Depuis le mois de Juillet 2001, Madame Butruille doit tenir un cahier de suivi des mémoires afin de comptabiliser le nombre exact de demandes de la part des étudiants. Nous pouvons constater que les demandes de la part des étudiants sont beaucoup plus nombreuses au mois d'octobre comparées aux autres mois pris en considération. Ceci s'explique par le fait que les étudiants reçoivent généralement le sujet de leur mémoire à cette période et qu'ils commencent alors à chercher des pistes de recherche. Ainsi, nous

avons satisfait une demande qui concernait le rôle des banques dans la gestion des moyens de paiement, les difficultés que celles-ci pouvaient rencontrer ainsi que l'avenir de l'e-banking. Pour cela, nous avons consulté la base de données SIDERAL et fait une recherche multicritère afin de limiter le nombre de réponses et donc d'affiner la recherche. Ce logiciel permet de voir si un document ou une revue concernant un thème particulier est détenu par l'un des centres de documentation ayant adhéré au réseau SUD. Lorsque c'est le cas, le document est demandé en prêt, le plus souvent à la Direction de la Documentation et des Publications Economiques à Paris, et ce en envoyant un fax. Les publications demandées sont reçues dans un délai de un à deux jours et prêtées pour une période de quinze jours.

Il est donc important dans le métier de documentaliste de savoir formuler une requête, de pouvoir orienter une recherche en utilisant les opérateurs mis à disposition, notamment les opérateurs booléens qui permettent d'obtenir des réponses plus pertinentes, et de réduire le bruit documentaire.

D'autres types de demandes peuvent être satisfaites en proposant des documents figurant dans les dossiers constitués par Madame Butruille aussi bien au niveau régional que national. C'est ainsi que j'ai pu honorer la demande d'une étudiante qui recherchait des informations sur les grands groupes industriels de la région pour son rapport de stage.

L'activité relative à la recherche d'information pour les mémoires fut assez développée au mois de Juillet, ce qui peut être dû au fait que les étudiants travaillent et se préoccupent de leur mémoire au dernier moment. Ils sont alors assez exigeants, mais leur demande n'est pas suffisamment précise, ciblée, puisqu'il n'ont que très peu travaillé sur le sujet. Ils s'attendent à ce qu'on leur fournissent des documents répondant strictement aux questions, or le travail du documentaliste est d'orienter la recherche et proposer les sources susceptibles de fournir des éléments.

Madame Butruille doit également répondre aux demandes des différents agents de la Banque qui recherchent une information dans un domaine précis afin de compléter ou d'enrichir une étude. Durant le mois d'août, un agent m'a demandé le taux d'endettement des ménages français. Pour cela, j'ai consulté les différents rapports publiés par la Banque de France puis le dossier « surendettement des particuliers ». Un rapport intitulé « endettement et surendettement des particuliers » m'a fourni quelques éléments de réponses que j'ai ensuite complétés par des articles de presse.

3-Le désherbage

Ce terme vient de l'anglais WEEDING et désigne une opération qui consiste à retirer du fonds les dossiers qui n'y ont plus leur place.

Nous avions prévu de procéder au désherbage des dossiers constituant l'armoire nationale, ce qui n'avait pas été fait depuis l'été 1999. Un gros travail avait alors été réalisé afin d'actualiser le fonds documentaire.

Le désherbage est un travail qui doit être fait régulièrement, or Madame Butruille qui gère seule le centre de documentation ne peut s'y consacrer, par manque de temps, mais aussi parce qu'elle est souvent interrompue dans son travail. Elle le fait parfois en partie lorsqu'elle utilise un dossier pour une demande particulière ou lorsqu'elle ajoute un document. Un autre travail auquel nous devions nous consacrer rapidement a en partie empêché la réalisation de cette opération[13]. De ce fait, nous avons uniquement pu désherber quelques dossiers, les plus gros et donc ceux dans lesquels il y a de nombreux documents puisqu'alimentés régulièrement en raison de leur lien avec l'actualité (c'est notamment le cas pour les dossiers « conjoncture » ou « euro »)

Nous avons tout d'abord retiré les articles en doubles exemplaires, les doublons. Madame Butruille fait en effet des photocopies pour enrichir ses dossiers, et le directeur fait également les siennes. Ces dernières reviennent à la documentation plus tard, et Madame Butruille ne se rappelle pas toujours si elle a déjà pris ces articles et ne peut pas vérifier pour la totalité des articles s'ils font déjà partie de ces dossiers. Pour remédier à cela, elle a créé un dossier intitulé « presse du directeur » dans lequel elle met tout ce qui lui revient et vérifie lorsqu'elle dispose d'un peu de temps.

Nous avons également jeté des documents qui contenaient des données provisoires surtout si les données définitives avaient été publiées. Ainsi, dans le dossier « conjoncture », nous avons ôté les documents qui traitaient de la hausse du chômage d'un mois sur l'autre, des prix à la consommation, ou du moral des ménages. Signalons que la documentaliste ne prend plus systématiquement ces documents pour éviter de gonfler les dossiers avec des informations qui deviennent vite obsolètes.

Ensuite, nous nous sommes intéressées aux articles qui abordent le même sujet mais présentent des points de vue différents. Il peut être intéressant de conserver ces avis

[13] Il s'agit de la mise à jour de la monographie régionale, p.35

afin d'aborder les multiples aspects du problème, mais également parce que ces articles peuvent être complémentaires.

Afin de faciliter le désherbage dans les années à venir, nous avons instauré un code de couleur. Il fallait que le signe utilisé soit visible, mais qu'il ne prenne cependant pas une place trop importante sur le document, qu'il reste discret pour ne pas gêner les usagers dans la consultation de ceux-ci. Nous avons alors décidé de le positionner en bas du document, de manière à ce qu'il soit visible sans qu'on le sorte complètement du dossier. Ceci permettra donc à la documentaliste de désherber le contenu des dossiers en ayant recours à ce code de couleur et sans nécessairement lire ou parcourir le document dans son intégrité. Le code fut établi comme suit :

- Le rouge fut choisi pour des documents qui traitent essentiellement de la conjoncture, de faits ou évènements qui pourraient être jetés dans un an en raison de leur lien très proche avec l'actualité.
- Le vert fut attribué aux documents qu'il pourrait être intéressant de conserver, de voir l'évolution de la situation (infirmation ou confirmation). Il faudrait lors du prochain désherbage se demander si ces documents doivent être jetés ou alors considérés comme documents de fonds, auxquels nous attribuons la couleur bleue.
- Enfin, le bleu pour le documents de fonds à conserver et qui peuvent avoir une valeur historique.

Nous avons appliqué ce système aux articles que nous avons sélectionnés à partir de ce moment afin de ne pas avoir à y revenir lors du désherbage des dossiers.
De même, nous avons tenté de procéder à un surlignage des informations importantes, celles qui avaient motivées le choix du document, cependant, nous n'avons pas toujours le temps de mettre ce système en application. Toutefois, il permettrait de retrouver l'information pertinente d'un simple balayage du regard.

Remarquons tout de même que, pour honorer une demande d'un agent de la Banque de France, nous nous sommes servies d'un document datant de 1997, et qui pourtant ne présentait pas une quelconque valeur historique. On pourrait alors à nouveau s'interroger sur la raison pour laquelle il n'avait pas été jeté les années précédentes lors du désherbage, ce qui pose le problème de la valeur de certains documents ainsi leur durée de vie.

4- LA MONOGRAPHIE

Toutes les succursales doivent rédiger une monographie présentant leur rayon d'action, les agents, l'historique et l'organigramme de la succursale. Les succursales régionales doivent de plus réaliser la monographie régionale, comme c'est le cas pour Lille. Les monographies réalisées précédemment sont gardées dans les archives et celles-ci doivent être mises à jour régulièrement. Ce travail s'avérait d'autant plus nécessaire que la monographie simplifiée (et même parfois la totalité) est disponible sur les différents sites Intranet. Ainsi, le travail de recherche d'information pour la monographie simplifiée a été confié à la documentation, informations qui servirait également pour la monographie la pplus détaillée. De plus, ce travail entrait dans le cadre de mon stage, à savoir la réalisation d'un portail concernant la documentation régionale.

Pour réaliser la mise à jour, nous avons commencé, comme tout bon documentaliste par consulter les documents que nous avions à notre disposition dans le centre, dans l'armoire région. Nous avons donc cherché les données susceptibles de nous intéresser dans les dossiers « histoire », « géographie », « population », « emplois », « industrie », « agriculture », et « tertiaire ». Nous avions également à notre disposition un ouvrage publié par l'INSEE « le tableau économique régional du Nord-Pas-de-Calais ». Cet ouvrage contient une mine d'information et fut en quelque sorte notre « bible » lors de la collecte d'information. De même, « la Note d'Information Economique » de l'Agence Régionale de Développement, nous a permis d'orienter nos recherches.

Les dossiers concernant les informations relatives à l'histoire et à la géographie sont très intéressants puisqu'ils contiennent des données qui ne varient que très peu, pour ne pas dire du tout d'une année sur l'autre, cependant ces informations doivent déjà en partie figurer dans les monographies réalisées les années précédentes.

Pour les autres domaines, nous avons trouvé peu d'informations dans les dossiers constitués. Nous avons donc opté pour une recherche sur Internet afin de compléter les données et éventuellement enrichir les dossiers.

Nous avons commencé par consulter les sites dont Madame Butruille avait noté l'adresse sur un répertoire. En effet, elle tient un petit carnet sur lequel elle inscrit les sites à consulter, elle photocopie également les pages qui proposent des adresses dans différentes revues, mais n'a pas toujours le temps de les consulter pour évaluer leur

contenu. Madame Butruille connaît donc les sources susceptibles de l'aider et de lui fournir de la documentation dans le cadre de recherche particulière.

Nous avons donc visité le site de l'INSEE[14] pour recueillir des données concernant la population. Cependant, nous n'avons pas toujours obtenu des informations récentes : d'une part, certaines données recueillies lors du recensement de 1999 n'ont pas encore été dépouillées et d'autre part, des publications sont en cours d'édition. Nous n'avons parfois pu obtenir que des données datant de 1997.

Nous avons également consulté les sites de la Chambre de Commerce et d'Industrie, de la Chambre Régionale d'Agriculture, des ASSEDIC[15] et UNEDIC[16] mais sans grand succès.

Un problème s'est alors posé : les chiffres donnés pour une même année dans les mêmes domaines par des organismes différents n'étaient pas identiques. Nous nous retrouvions alors face à un problème auquel le documentaliste doit savoir faire face : quelle source privilégier ?

Nous avons choisi de conserver dans ce cas les chiffres de l'institution qui réalisait les études afin d'obtenir des chiffres les plus cohérents possibles et non arrondis pour diverses raisons. Ainsi, pour les chiffres du chômage, nous avons privilégié les résultats publiés par l'ASSEDIC, pour la population ceux de l'INSEE... En effet, le documentaliste doit savoir de quelle source émanent tels résultats afin de pouvoir y retrouver les informations brutes.

II- Ma mission : l'analyse des sites Intranet

L'utilisation d'Intranet permet de diffuser l'information et par conséquent il favorise la communication interne au sein de toute entreprise et donc ici au sein de la Banque. Toutes les régions doivent disposer d'un site Intranet, et un des projets de mon stage avait été défini comme la réalisation d'un portail sur la documentation à intégrer au site Intranet. Cependant, pour des raisons que nous aborderons plus loin, ce projet ne put être concrétisé.

---

[14] http://www.insee.fr le 25/06/01

[15] http://www.assedic.fr le 25/06/01

[16] http://www.unedic.fr le 25/06/01

A-Démarche adoptée

En effet, l'exploration des autres sites constitue un point de départ intéressant pour la mise en place d'un tel projet. De ce fait, une analyse des autres sites Intranet[17] pouvait s'avérer intéressante pour recenser leurs différentes caractéristiques. Une première visite avait déjà été faite dès le début de mon stage afin de voir quels éléments figuraient dans la rubrique « documentation » et si des portails avaient déjà été réalisés dans le domaine. Pour cela j'ai donc effectué des recherches sur Internet en utilisant le moteur de recherche Yahoo[18]. Ma première requête « conception de sites web »[19] m'a amené sur des sites plutôt techniques et qui ne correspondaient pas à ce que je recherchais. Une autre requête [analyse + « sites web »] m'a permis d'obtenir davantage d'informations sur les analyses de sites. Grâce aux éléments que j'ai pu recueillir dans les analyses publiées en ligne mais également au travers de mes lectures j'ai établi ma propre grille[20] en fonction de ce que j'avais déjà pu observer dans les sites.

Ensuite, pour chaque site, j'ai recensé les différentes rubriques et sous-rubriques sous la forme d'un tableau, ce qui m'a permis de voir lesquelles étaient les plus fréquemment intégrées et celles qui avaient donc peu d'importance, et d'établir un pourcentage[21].

J'ai également procédé à une analyse des sites un par un, noté les différents points qui semblaient intéressants et rempli ma grille d'analyse avant de pratiquer des recoupements entre les différentes informations recueillies afin de fournir une analyse globale des différents sites.

---

[17] Annexe 10 pp.91 et 92 : les sites Intranet

[18] Ce moteur de recherche est celui que j'utilise le plus souvent puisqu'il me permet d'accéder à ma boîte aux lettres. Toutefois, lors de la consultation des différents sites, je n'ai pas été consulter mon courrier électronique ; Il s'agit donc d'une habitude. Il aurait en effet, pu être intéressant de faire la même requête sur un ou plusieurs autres moteurs de recherche et de comparer les résultats obtenus afin de voir lequel recensait les sites les plus intéressants.

[19] J'ai choisi cette requête en pensant quelle pourrait m'amener vers des sites qui proposeraient des solutions pour la création de pages Web. Ces éléments m'auraient donc aider dans la démarche d'analyse, m'auraient permis de voir quels sont les principaux éléments qu'il est nécessaire d'utiliser dans la réalisation d'un site afin de le rendre le plus attractif possible. Ces différents éléments m'auraient également permis de faire une comparaison entre ce que les concepteurs proposent et ce qu'il aurait été intéressant de trouver dans le site Intranet

[20] Annexe 11 pp.93 et 94 : Grille d'analyse

[21] Annexe 12 pp.95 et 96 : Rubriques les plus fréquemment utilisées

B- Structure de la page d'accueil

La page d'accueil est une page d'introduction chargée de souhaiter la bienvenue sur le site. Nous retrouvons cette mention sur tous les sites sous la forme «Bienvenue sur l'Intranet de » ou « Bienvenue en ». Seul le site du Poitou-Charentes[22] n'y fait pas référence. Pourquoi cela ? Rien n'était précisé à ce propos dans la charte et cette mention était donc à la convenance des succursales qui réalisaient le site.

Cette page d'accueil propose également des liens vers les autres pages du site. Chaque site comprend les mêmes rubriques :

- Actualités
- La région
- Les affaires régionales
- La documentation
- Formation
- Informatique

Ces mentions de rubriques figurent également dans les chartes et doivent donc être intégrées dans le site afin qu'il soit admis par le comité valideur. Notons que seul un site, le Languedoc-Roussillon[23] n'a pas repris la totalité de ces rubriques mais le contenu est finalement le même. Seules les rubriques actualités, région, formation et informatique sont reprises. Quant aux rubriques affaires régionales et documentation, elles sont reprises sous le nom « économie », nom tout de fois moins évocateur et plus générique que les deux noms de rubriques habituellement adoptés.

La page d'accueil des différents sites est généralement composée de 3 parties plus ou moins distinctes.

- Une barre horizontale comporte la mention « Bienvenue » ainsi que le logo Banque de France sur la gauche et un lien vers l'annuaire des agents, la messagerie électronique et la fonction « recherche » sur la droite.

Des liens vers une page « plan du site » et « contact » sont également disponibles. Cette dernière fonction permet aux personnes qui s'occupent de la

[22] http://www.inreg14/principa le 13/08/01

[23] http://www.inreg20/principal le 20/08/01

maintenance du site de recueillir les impressions des usagers et d'apporter d'éventuelles modifications dans ce sens.

- Ensuite, une bande verticale située sur la droite présente les différentes rubriques du site et sont des liens hypertextes.
- Enfin, une partie centrale avec une carte de la région et/ou des caractéristiques régionales : des personnalités de la région[24] (le site Picardie), une représentation de la mer[25] (le site Bretagne) ou de la montagne[26] (le site Midi-Pyrénées)

Schéma de l'organisation de la page d'accueil d'un site Intranet

<table>
<tr><td>Logo
"Banque de France"</td><td>"Bienvenue..."</td><td>Contacts
Messagerie
Recherche</td></tr>
<tr><td>N
O
M

R
U
B
R
I
Q
U
E</td><td colspan="2">Carte Région

et/ou

Caractériques régionales</td></tr>
</table>

[24] Le site de Picardie, http://www.inreg03/principal le 03/08/01

[25] Le site de la Bretagne, http://www.inreg13/principal le 14/08/01

[26] Le site Midi-Pyrénées, http://www.inreg16/principal le 17/08/01

Cette page d'accueil doit séduire le lecteur puisqu'elle détermine la première impression que celui-ci se fera du site. Elle est toutefois moins importante que sur un site Internet mais ne doit pas pour autant être négligée. Il ne s'agit pas de sites que l'on visite dans un but ludique ou sur lequel on choisit de retourner pour son attractivité, mais bel et bien d'un outil de travail qui peut s'avérer indispensable. Dans ce cas, l'usager, même s'il est sensible à la présentation du contenu passera certainement outre ces éléments.

Plusieurs points peuvent attirer le lecteur :

La couleur du fond d'écran est très importante, puisqu'elle sera la même sur toutes les pages du site. Celle-ci peut être de couleur pastel (utilisation de couleurs blanches et bleues) ce qui donne un effet de fondu et est très agréable à regarder. A l'inverse, nous pouvons également trouver des sites qui présentent des couleurs très voyantes : du bleu foncé et du orange, comme pour les sites de « Lorraine » et du « Poitou-Charentes ». L'œil est davantage sollicité par ces couleurs et se souviendra certainement avoir vu ces deux sites plutôt que les autres qui passeront alors inaperçus.

Lorsqu'elles figurent sur la page d'accueil, les cartes sont également un atout pour attirer l'usager. Elles sont généralement bien présentées, les départements sont bien délimités par des couleurs distinctes.

Ces éléments sont en quelques sortes « l'image de marque »[27]du site et sont révélateurs de sa structure interne. La page d'accueil doit donner l'envie de « feuilleter » les autres pages, elle déterminera donc la vision qu'aura l'usager de celui-ci.

C- La navigation

La principale caractéristique d'un document web est d'utiliser la technique des liens hypertextes pour relier les diverses pages entre elles. Ces liens sont déclenchés par un clic de souris sur un mot, ou une photo. Ils sont signalés par des attributs différents de ceux appliqués pour le reste du texte et généralement matérialisés par des mots inscrits en bleu et soulignés ; lorsqu'ils ont été cliqués, ils deviennent violets (comme sur le site de la Basse-Normandie)

[27] KAHN, Louis, LOGAN, Laura, *Tout pour monter son site Web*, Paris, Microsoft Press, 1996, p.142

Ces liens permettent d'obtenir d'avantage d'information sur un terme qui n'a pas pu être détaillé dans la même page à cause de la structure du site.

Les liens peuvent être faits de différentes manières :

- il peut s'agir de liens internes à une même page concernant les succursales. Le contenu des informations relatives à cette succursale se trouve sur une seule page mais l'on peut cliquer sur les sous-titres afin d'accéder directement à l'information.
- Parfois, des pages s'ouvrent sur le dessus de celle que l'on visionne lorsqu'on clique sur un lien. Il s'agit souvent des liens vers les sites extérieurs, le site de la Banque de France ou de l'IDEF, et parfois aussi des documents en téléchargement.

Des zones réactives ont parfois été définies comme liens. Le nom seul ne joue pas le rôle de lien mais toute la zone qui l'entoure. Cette technique a notamment été utilisée pour faire des liens sur le nom et la zone occupée par un département.

De même, la navigation dans les sites est rendue aisée grâce aux systèmes de retour pratiqué entre les pages.

Ainsi, lorsque nous sommes sur la page d'accueil d'un site, il suffit de cliquer sur le logo Banque de France situé en haut à gauche pour revenir à la page d'accueil de l'Intranet Banque de France.

Lorsque l'usager navigue dans un site, il peut aisément retourner à la page d'accueil de celui-ci en cliquant sur l'icône qui se situe en haut à la gauche (à la place du logo Banque de France qui ne figure que sur les pages d'accueil des sites). Il s'agit souvent d'un élément présent sur la page d'accueil, le logo de la région par exemple ou une partie du cadre principal.

Ces renvois sont significatifs pour les agents, puisqu'ils sont habitués à utiliser le logo Banque de France pour faire un retour à la page d'accueil de l'Intranet. Ils en comprendront donc aisément la signification. De plus, comme cet élément est emprunté à la page d'accueil, il suggère un lien entre les deux pages.

Précisons que le retour rendu possible par l'utilisation du logo Banque de France fait partie du cahier des charges et c'est donc la raison pour laquelle il figure sur tous les sites.

La navigation est encore facilitée par la mention « haut de page » surtout utilisée lorsqu'il existe des liens internes à une page. Ces renvois ne sont pas uniquement disponibles sur les pages de la rubrique région, mais également dans de nombreuses autres pages.

Plusieurs solutions sont offertes à l'usager afin de revenir à la page qu'il vient de consulter : il peut soit cliquer sur une petite flèche orientée vers la gauche, soit utiliser la flèche « précédent » de la barre de navigation. Il s'agit cependant de la moins bonne solution car l'usager doit utiliser des éléments extérieurs au site et non pas se contenter de ce que le site offre lui-même.

Quant au retour à la page d'accueil d'une rubrique, il est rendu possible par un simple clic sur le nom de celle-ci, généralement situé sur la bande verticale du site.
Globalement, ces divers éléments permettent donc de dire qu'il est facile de naviguer dans ces sites Intranet et les boutons d'orientation significatifs renforcent ce point de vue.

Certains sites présentent des menus déroulants, qui renforcent l'interactivité du site. En effet, l'usager est tenté de découvrir leur contenu, de les ouvrir et de voir quelles informations sont alors liées. Ils constituent une autre manière de se déplacer dans le site. Ainsi, le site de la Lorraine utilise ce procédé afin de présenter son contenu. Les rubriques sont présentées dans un petit tableau, sous lequel apparaît une petite flèche grise, qui lorsqu'elle est cliquée ouvre le menu. Le même système est utilisé pour chaque rubrique, à savoir qu'en cliquant sur la flèche situé devant le nom de la rubrique, son contenu apparaît.

Par ailleurs, lorsque l'utilisateur navigue dans une rubrique, il a la possibilité de savoir de laquelle il s'agit, puisque son nom figure souvent sur la bande horizontale ou il est surligné dans la barre verticale. Lorsqu'on pointe la souris sur une rubrique, la zone s'anime parfois, ou fait apparaître le contenu de cette rubrique.

De petits éléments sont également utilisés afin de rendre la page plus attirante. Des petites lumières de couleur jaune, des gif animés sont présents sur quelques-uns des sites.

D-Lisibilité de l'information

Le critère de lisibilité mérite une attention particulière dans la recherche d'information. En effet, le contenu d'un site doit être lisible, facilement accessible et ne pas fatiguer l'œil. Certains sites n'ont pourtant pas privilégié cet aspect. Le site de la région Provence Alpes Côtes d'Azur[28] présente une police rouge sur un fond blanc, ce qui est très désagréable à parcourir et ne donne pas envie à l'usager de poursuivre sa visite. De même, le site de Basse-Normandie a adopté une police « bleu clair » sur du blanc. La nuance entre les couleurs n'est donc pas assez marquée et l'on distingue mal le texte. Afin de remédier à cela, l'usager s'il a des difficultés à parcourir le contenu, peut imprimer le texte dont il a besoin.

Le site du Rhône-Alpes, quant à lui, présente des textes compacts, et l'absence de sous-titres ne permet pas une bonne orientation dans le dédale des informations. En effet, les sous-titres jouent un rôle important et structurent les données au même titre que les liens hypertextes : des pages différentes sont utilisées pour chaque thème abordé

E-Mise à jour des informations

Les mises à jour régulières dans une telle contribution sont le reflet d'un site qui évolue au rythme des besoins. Elles sont généralement mentionnées sur la page d'accueil ou dans la rubrique « actualités » du site. Sur le site de « la Bretagne »[29], cette information apparaît sur la page d'accueil dans une bande blanche défilant. On peut supposer que la même chose est sans doute prévue pour le site de « Lorraine », mais rien ne figure pour le moment dans cette bande.

Cette mise à jour peut se présenter de différentes manières[30]. La forme la plus simple apparaît avec la mention « dernière mise à jour... ». Sur d'autres sites, nous pouvons trouver un historique retraçant les principaux changements introduits dans le site

[28] http://www.inreg21/région le 21/08/01

[29] http://www.inreg13/accueil le 14/08/01

[30] Annexe 10 pp. 91 et 92 avec les mises à jour des sites

ce qui laisse comprendre que l'on peut sans cesse apporter des modifications dans un site afin de le rendre plus riche mais aussi plus attractif.

F- Structure des sites

La plupart des sites adoptent une structure en « toile d'araignée »[31]. Cela signifie que l'usager n'est pas obligé de revenir à la page d'accueil pour accéder aux différentes pages des rubriques. Il peut, en effet, comme nous l'avons déjà signalé se servir des noms de rubriques mentionnés sur la bande horizontale ou verticale. Cette structure permet également d'accéder plusieurs fois à la même information en utilisant des liens différents. Ainsi, les informations récemment intégrées dans le site sont signalées dans la partie « actualités », mais sont également disponibles dans la partie à laquelle elles appartiennent. Je pensais tout d'abord qu'il s'agissait de doublons dans le site. Toutefois, cet état de fait permet aux usagers qui naviguent régulièrement dans le site de savoir quelles informations ont été récemment intégrées sans avoir à le parcourir à nouveau.

Selon la charte, il n'est pas permis de faire figurer dans le site des informations déjà intégrées dans le site Internet de la Banque de France afin d'éviter les doublons et la redondance d'information. Pourtant, certains sites l'ont fait. Sur le site de la région Centre[32], les taux d'intérêts et taux directeurs de la Banque Centrale Européenne sont repris alors qu'ils ne devraient pas y figurer.

De même, le site Haute-Normandie[33] fait un lien vers la rubrique « euro pour tous » du site Internet et le site de la Picardie[34] fait un lien avec le site complet de la Banque de France. Cette rubrique est mentionnée sur la bande horizontale juste à côté des rubriques « annuaire » et « messagerie électronique ».

Mentionnons également l'existence d'éléments dénués d'intérêt dans ces sites. Dans la rubrique documentation du site Picardie[35], la liste des publications reçues est mentionnée, or les succursales reçoivent les mêmes publications, qui constituent le fond

---

[31] Voir annexe avec la structure de certains sites.

[32] http://www.inreg05/ le 03/08/01

[33] http://www.inreg04/principal/affaires/affaires_c.htm le 03/08/01

[34] http://www.inreg03/principal/index.htm le 03/08/01

[35] http://www.inreg03/principal/documentation/biblio/biblio_c.htm le 03/08/01

documentaire (les publications Banque de France, les problèmes, économiques, la revue Banque...). De ce fait, il est inutile de le faire figurer dans le site.

De manière générale, les sites sont plutôt bien faits, et il est agréable d'y naviguer. La recherche d'information est facilitée par les rubriques et par la structure des sites. En effet, puisqu'elle est toujours la même, l'usager qui connaît un site n'aura donc pas de difficulté majeure à se déplacer dans les autres afin de trouver les informations de même nature. De plus, le plan du site auquel il est possible d'accéder sur la page d'accueil fournit généralement des liens vers les pages concernées, ce qui permet donc d'accéder directement à une information selon les besoins.

3EME PARTIE : PERSPECTIVES ET PROPOSITIONS

A-Une alternative au portail.

Comme nous l'avons déjà mentionné, un des projets de mon stage était initialement la réalisation d'un portail sur la documentation régionale à intégrer au site Intranet de la région Nord-Pas-de-Calais. Un portail fournit un point d'accès à Internet et propose des liens vers les sites en relation avec le domaine concerné.

Nous avions donc convenu pour ce travail de faire une présentation succincte des différents aspects de la région auxquels nous aurions ajouté un lien vers les sites Internet intéressant pour ce domaine pour obtenir des informations complémentaires. Par exemple, pour l'agriculture, nous aurions présenté sous forme de tableau quelques données concernant ce secteur d'activité (le nombre d'agriculteur, le nombre de mètres carré exploités, les principales cultures...) avec un petit commentaire et un lien vers un site comme celui de la Chambre Régionale d'Agriculture.

Pour cela, un recensement des sites sur les différents domaines susceptibles concernant le champ d'action de la Banque de France aurait été nécessaire. Toutefois, ce recensement des sites fut tout de même intégré dans le objectifs de mon stage et entre particulièrement dans le domaine de la recherche d'information que doit savoir réaliser un documentaliste.

Les résultats seraient présentés sous forme de liste et subdivisés en grands domaines. Ce travail permettrait d'aider Madame Butruille dans sa recherche d'information pour les besoins du centre ou lorsqu'on lui demande quelque chose de précis. Notons tout de même que la mise à jour des sites Internet pose des problèmes. Au cours des visites de sites destinées à recueillir des informations pour la monographie, nous nous sommes vite aperçues de ce problème, qui de plus jouait en sa défaveur. Les usagers vont généralement visiter les sites afin de trouver des informations récentes, non publiées par exemple, et le retard ou le manque de mis à jour peut donc être un obstacle à la popularité du site.

Une autre solution s'offrait alors : la gestion de favoris, répertoire disponible sur la machine qui recense les sites les plus intéressants sur le domaine et donne accès à des sites déjà évalués. Cette forme de gestion se présente sous forme de dossiers dans la

rubrique « favoris » d'un navigateur, et chaque dossier représentant un thème peut à son tour être subdivisé en plusieurs rubriques et ainsi de suite. Cependant ce projet n'était pas non plus envisageable puisque Madame Butruille n'a pas accès à Internet depuis le centre de documentation. Elle avait par ailleurs commencé ce travail sur le poste qui donne accès à Internet, mais les autres usagers ont sans doute ôté des informations de ce gestionnaire de favoris, qui n'est donc plus pertinent.

Ainsi, la constitution d'une liste sous forme papier s'avère être la meilleure solution pour le moment, et pourra tout de même être intégré dans la partie documentation comme cela a été fait pour le site de la région Rhône-Alpes[36], même si les liens ne sont pas encore effectifs pour le moment. Il s'agirait donc d'une liste à valeur informative.

La constitution d'un quelconque système permettant de recenser les sites intéressant nécessite une mise à jour régulière car ils évoluent très vite et les adresses peuvent également changer rapidement. Il s'agit donc d'un des problèmes soulevés par la gestion électronique des ressources.

B-Propositions pour le site Intranet Nord-Pas-de-Calais

1- Les contraintes

Nous avons vite pris conscience en discutant avec Monsieur Wypych[37] qui s'occupe de la conception du site Intranet que la réalisation du portail n'était pas possible. En effet, de nombreuses contraintes doivent être prises en compte et sont intégrées dans une charte. Une fois le site conçu, il doit être soumis à un comité valideur qui peut alors accepter ou refuser de le mettre en ligne. S'agissant de documents purement internes mais aussi très techniques, je n'ai pas pu y avoir accès, mais j'ai tout de même pu recueillir des informations à ce sujet.

[36] http://www.inreg18/principal/documentation/documentation_c.htm le 20/08/01

[37] Lors d'un entretien avec monsieur Wypych réalisé le 1er août 2001, j'ai abordé le problème des contraintes à prendre en compte dans la réalisation des sites Intranet, et le souhait de pouvoir le consulter. Comme je n'ai pu les obtenir, je lui ai alors posé plusieurs questions notamment du point de vue de la forme, et du point de vue du contenu, éléments qui m'ont aidé dans l'analyse des sites ainsi que dans la rédaction de ce rapport.

Quelques contraintes de fonds :

- Les couleurs à utiliser pour les fonds d'écran, mais également pour le contenu sont le jaune et le bleu ainsi que leurs nuances, ce qui laisse peu de choix aux concepteurs. Le bleu et le jaune étaient-ils donc définis pour les seuls fonds d'écran ou pour le contenu complet du site ?
- Les pages doivent comporter un certain nombre de caractères, ce qui permet en quelque sorte d'éviter une surcharge. Il faut donc veiller aux proportions et au nombre de caractères lors de la réalisation de la page, ce qui n'est pas sans problème.
- Par ailleurs le site doit être réalisé au format 60x80 afin qu'ils présentent tous la même taille et soit donc uniforme.

Quelques contraintes de contenus :

Celles-ci constituent les caractéristiques propres que l'on retrouve dans chaque site :

- Les rubriques sont précisées et doivent être respectées. Ainsi, il faut reprendre « actualités », « la région », « les affaires régionales », « la documentation », « formation », « informatique ». Nous avons déjà tenté d'expliquer pourquoi certaines rubriques ne figuraient pas sur certains sites.
- L'utilisation des différents logos de retour constituent également une des contraintes à respecter, notamment pour le logo Banque de France qui doit obligatoirement figurer sur la page d'accueil du site pour permettre un retour à l'Intranet. Le logo « retour à la page d'accueil du site » est également obligatoire, mais un graphique commun à toutes les succursales n'est pas imposé puisqu'il représente généralement une des caractéristiques régionales.
- Les différentes rubriques doivent également figurer sur le haut ou sur le côté de la page afin de permettre une navigation plus aisée entre les pages.
- Il ne doit pas y avoir de doublons avec le site national de la Banque de France, ce site doit être original, au sens premier du terme et ne fournir que des informations sur la région. Il faut donc être très attentif aux

recoupements qui peuvent être faits. Ainsi, lorsqu' un lien vers le site de la Banque de France ou vers la rubrique « euro pour tous » est réalisé il constitue bien un doublon et n'apporte aucune information à caractère régional. On pourrait alors s'interroger sur les raisons pour lesquelles le comité a accepté les sites qui ne répondaient pas à toutes les exigences figurant dans la charte. Selon Monsieur Wypych, celles-ci ont été légèrement assouplies et modifiées ces derniers temps, ce qui constitue un élément de réponse puisque de nombreux sites ont été récemment mis en ligne ou ont peut-être été modifiés suite à cela.

2) Une proposition pour le site Nord-Pas-de-Calais.

Comme nous avons pu le montrer précédemment peu de liberté semble accordée dans la réalisation du site. Nous aurons donc peu de choses à proposer pour la conception de ce dernier.

Il faudrait tout d'abord respecter les contraintes présentées dans la charte tout en prenant en compte les modifications qui ont été apportés récemment. Notons que si le comité ne retient pas le site, il peut en proposer un qui aura été réalisé en tenant compte des obligations.

Les six rubriques seraient un élément à reprendre et dans celles-ci devraient figurer les aspects les plus fréquemment rencontrés dans les autres sites et présentés dans le tableau. Les différentes manières de faire un lien devraient également se retrouver dans le site , mais par contre il faudrait absolument éviter de faire des doublons avec le site national.

Une fois ces contraintes prises en compte, je pense qu'il faudrait jouer sur la convivialité de l'interface en y apportant des éléments originaux qui attireront l'attention de l'usager. Ainsi, l'utilisation de gif animés, de liens ainsi que des menus déroulants sont des éléments qui favorisent l'attractivité du site et le rendent plus vivant.

De même, il faudrait s'interroger sur le contenu des rubriques et voir s'il serait pertinent de reprendre les éléments qui ont été intégrés dans la majorité des sites des autres régions. Dans la rubrique région, « dernières infos », « les prochaines réunions » ainsi que « les mouvements du personnel » sont donc des rubriques qui faut intégrer dans le site afin que les agents des différentes succursales de la région soient informés

régulièrement des évènements importants qui les concernent (comme la mutation d'un directeur par exemple).

Quant à la rubrique « région », il est nécessaire qu'elle fasse partie du site afin que les agents connaissent les différentes caractéristiques régionales, et qui de plus, peuvent leur être utiles dans la réalisation de certaines études.

Nous ne détaillerons pas le contenu de toutes les rubriques ici, et les éléments qui doivent y figurer puisqu'il s'agit de données purement informatives et qui ne concernent que certains agents (comme par exemple les statistiques sur la caisse, qui peuvent intéresser le directeur ainsi que les agents de la caisse). Notons tout de même qu'il est intéressant que les rubriques « formation » et « informatique » afin que les agents connaissent les possibilités qui leur sont offertes dans ces domaines, surtout en ce qui concerne les formations.

Nous nous intéresserons plus particulièrement à la rubrique « documentation », qui nous concerne davantage. Toutes les succursales régionales ont intégrées dans cette rubrique les tendances régionales et plusieurs autres études figurent aussi dans les différents sites. Ces éléments sont donc très importants puisqu'ils recensent les publications de chaque région et permettent de connaître la situation économique de la région. En ce qui concerne le futur site du Nord-Pas-de-Calais, nous avions décidé d'inclure le portail afin que les usagers puissent obtenir des informations complémentaires sur les différents aspects présentés dans la monographie simplifiée. Nous avons également évoqué la mise en ligne du plan des armoires afin que les différentes succursales puissent connaître les dossiers gérés aussi bien au niveau régional que national (pour une éventuelle demande d'information). Telles sont les propositions que nous avons envisagées pour enrichir la rubrique « documentation » du site Intranet. Il serait donc intéressant de voir si elles seront prises en compte dans la réalisation de cet outil.

C-Les difficultés rencontrés pendant l'absence de Madame Butruille

Malgré la formation reçue pendant un mois et demi, j'ai rencontré divers problèmes lors de l'absence de la documentaliste. En effet, la gestion d'un centre de documentation est une question de pratique et de méthode.

Le premier problème fut la presse. Lorsque nous étions deux, je demandais conseil à Madame Butruille quand j'avais un doute sur le contenu d'un article. Elle m'expliquait pourquoi il fallait ou non prendre l'article et à qui l'envoyer. Seule, j'ai dû faire face à ce problème, notamment pour les articles concernant le secteur bancaire, la bourse, les articles traitant de conjoncture et de la Banque Centrale Européenne.

Pour résoudre ce problème, j'utilisais les plans de classements des armoires afin de voir dans quel dossier tel article pourrait être rangé, technique qu'utilise également Madame Butruille. En effet, seule la pratique permet de résoudre ces questions, et pourtant la documentaliste m'a avoué avoir parfois des doutes à propos d'un article.
Ainsi, au risque de ne pas prendre un article, je le photocopiais et l'envoyais au service qui selon moi était concerné.

L'analyse quotidienne de la presse française accessible sur SIDERAL dès le début de l'après-midi est un bon moyen pour vérifier le contenu des articles et les sélectionner si cela n'a pas été fait. Cependant, lorsque nous recevons la presse le matin, elle est ensuite envoyée au service des Entreprises de l'autre côté de la rue et ne revient que le lendemain à la documentation. Il ne faut alors pas oublier d'y revenir avant de la stocker dans l'armoire région. Cette analyse permet également de voir quels articles ont été publiés dans les différents journaux reçus et analysés par le centre de documentation à Paris et si besoin est d'en faire la demande (pour les besoins du centre ou pour un agent intéressé).

La presse nationale m'a posé davantage de difficulté. Pour la presse régionale, nous avons une liste des entreprises dont la succursale de Lille suit le bilan qui reprend plus ou moins les entreprises pour lesquelles nous avons des dossiers dans l'armoire région. De manière générale, lorsque quelque chose d'important se passe dans le Nord-Pas-de-calais, ou concerne une entreprise qui y est implantée, il faut faire attention au contenu de l'article qui trouvera très certainement sa place dans l'un des dossiers.

De même, le classement des documents dans le dossiers fut l'occasion d'interrogations. Madame Butruille qui a l'habitude de se servir de ses dossiers sait plus ou moins ce qu'ils contiennent. Elle raisonne dons selon le contenu des dossiers et nous n'avons sans doute pas le même dans certains cas. Saura-t-elle donc retrouver les documents que j'ai classés durant son absence ?

L'autre problème rencontré fut de répondre aux demandes des usagers notamment lorsque leurs questions étaient assez précises et dans un domaine que nous n'avions pas

abordé avec Madame Butruille. En ce qui concerne l'euro, les taux de change, taux d'intérêt les demandes avaient été plutôt nombreuses lors du mois du juillet et je pouvais alors dans ce cas retrouver l'information facilement. Ainsi, des questions de type « à quelle date le Trésor n'accorde plus de comptes aux particuliers » demande un travail de recherche. Dans ce cas, je prenais les coordonnées de la personne et rappelais dès que j'avais une réponse. Ainsi, lorsque je ne pouvais trouver par mes propres moyens, je contactais tout d'abord un agent de la succursale de Lille en mesure de me répondre, sinon, j'appelais la Banque de France à Paris. Ces deux démarches me permettaient d'obtenir une solution rapide à la demande et donc de rappeler la personne. Cela ne posait pas de réel problème lorsque la question était posée lors d'une communication téléphonique, mais était plus gênante lorsqu'il s'agissait d'une visite. Mais globalement , les usagers étaient satisfaits des réponses apportées.
Tels sont donc les principaux problèmes que j'ai pu rencontrer et auxquels j'ai dû faire face.

Nous avions également prévu lors de cette période de stage de reléguer des documents aux archives et d'en détruire quelques-uns, leur période de conservation étant dépassé. Cependant, en raison de l'activité relative à l'euro nous n'avons pu nous y consacrer. De même, nous n'avons pas eu le temps de désherber la totalité des dossiers des armoires nationales, de ce fait, nous avons commencé par les dossiers les plus volumineux, mais également l'étagère comprenant les dossiers relatifs à l'euro, en raison du nombre de documents incorporés ces derniers temps.

D- Perspectives d'informatisation du centre de documentation de la Banque de France.

La gestion électronique de données ainsi que la création d'un site intranet introduit la question de l'informatisation de la documentation.

On pourrait donc s'interroger sur la nécessité d'une telle démarche. En effet, lorsque nous avons évoqué le problème du portail, l'informatisation des documents région avait été abordée. Rappelons ici que les publications reçues ainsi que leur contenu

sont déjà informatisés dans SIDERAL. Il s'agissait donc cette fois du contenu des dossiers de l'armoire région. Mais cette tâche suppose une charge de travail supplémentaire que ne pourrait assurer Madame Butruille. Il faudrait alors quelqu'un qui puisse l'aider ne serait-ce que quelques heures par jour afin de saisir le contenu des documents extraits de la presse quotidienne. Les agents et donc les usagers ne recevraient donc plus la presse sous forme de photocopies mais devraient la consulter directement sur la base de données. Penseraient-ils toujours à le faire, comment percevraient –ils alors le travail de la documentaliste ? Notons que la gestion électronique de documents n'est pas toujours bien perçue et que les usagers ont parfois du mal à accepter la perte du contact humain. De même, cela ne permettrait pas pour autant de faire de concrétiser le mythe « du sans-papier » puisque non habitués à lire sur écran, les usagers impriment généralement le contenu avant de le lire. Il ne serait plus non plus question d'une distribution sélective de l'information, tous les documents sélectionnés seraient saisies dans la machine.

La recherche d'informations dans la base poserait également un problème pour les non-initiés dans la formulation d'une requête. De ce fait, une partie consacrée aux articles de la presse quotidienne permettrait aux agents de se tenir informer (toutefois, s'ils le veulent) sans avoir à faire une recherche dans la base.

Par ailleurs, cette perspective ne semble pas suffisamment fondée pour être mise en œuvre dans l'immédiat. Les succursales autre que régionales seraient-elles intéressées par des documents et même plutôt articles de presse concernant le Nord-Pas-de-Calais ? Il semble à cet égard que l'informatisation des publications régionales soient suffisantes pour répondre aux demandes. Si besoin est, ils peuvent contacter Madame Butruille qui leur fournira le document adapté. Ainsi, cette perspective d'informatisation prendrait beaucoup de temps eu égard aux nombres de personnes qui seraient susceptibles d'utiliser cet outil. Les personnes les plus consommatrices de cette base seraient la documentaliste ainsi que le secrétariat régional pour la réalisation des études.

Revenons maintenant au problème du portail. Comme nous l'avons déjà évoqué ci-dessus, les sites Internet évoluent rapidement, et il faut donc les mettre à jour. Chaque individu ou groupe d'individu qui contribue à la publication d'information sur un site Intranet est-il tenu lui-même de mettre sa contribution à jour. Madame Butruille serait-elle à même de s'occuper de la partie du site Intranet traitant de la documentation, trouverait-elle le temps nécessaire pour cela ?

Ces diverses interrogations montrent donc que les problèmes liés à l'informatisation des données et à la gestion électronique sont nombreux et qu'ils ne sont pas si simples qu'il y paraît à envisager et résoudre.

CONCLUSION

Lorsque Madame Butruille, la responsable du centre de documentation a sollicité mes compétences, son objectif était de promouvoir l'utilisation des données électroniques dans le centre, notamment par la réalisation d'un portail en Intranet. Nous avons toutefois montré que ce projet initial n'avait pu être réalisé. Ce cas concret pose donc de manière particulière l'informatisation des données dans un centre de ressources

En effet, le rôle de celui-ci a évolué avec les nouvelles technologies, de plus en plus d'informations sont disponibles en ligne et accessibles à tous. Chacun pense être à même de trouver rapidement les données pertinentes, pourtant l'utilisation efficace de ces outils est plus complexe qu'on ne le croit et nécessite expérience et maîtrise des sources pour trouver la bonne information au bon moment. Le documentaliste doit en effet connaître les sources, savoir comment accéder à l'information dans ce dédale. Internet possède un potentiel informationnel très important qu'il faut savoir exploiter. Toutefois, le métier de documentaliste n'est pas menacé pour autant, mais en pleine évolution. La prolifération des outils a contribué à modifier les conditions d'exercice du métier, mais Internet ne remplace pourtant pas le documentaliste. Il serait donc intéressant de suivre l'évolution du métier dans les années à venir au travers de l'utilisation des nouvelles technologies.

Globalement, ce stage fut positif, et m'a permis de découvrir concrètement le métier de documentaliste et a conforté mon projet de m'investir dans une profession très enrichissante et qui offre de nombreuses perspectives d'avenir.

BIBLIOGRAPHIE

-BUYENS, Jim, *Le web malin, secrets d'experts pour réussir vos pages*, Paris, , Microsoft Press, 1998

-CHAUMIER, Jacques, *Les techniques documentaires*, Paris, Presses Universitaire de France, 2000

-COUZINET, Viviane, HUVILLIER, Patricia, POMART, Paul-Dominique, VELTEN, Dominique, *Le dossier documentaire, conception, réalisation, valorisation*, Paris, ADBS, 1994

-KAHN, Louis, LOGAN, Laura, *Tout pour monter son site Web*, Paris, Microsoft Press, 1996

-LE COADIC, Yves, *Usages et usagers de l'information*, Paris, Nathan, ADBS, 1997

-PRAX, Jean-Yves, *La gestion électronique documentaire*, Paris, Armand Colin, 1994

Sites visités :

- http://www.clscdesfaubourgs.qc.ca/fr/navigation/information_et_aide/evaluation_derangement le 25/07/01
- http://www.rrsss06.gouv.qc ;ca/english/commput/publication/grille_en.html le 25/07/01
- http://www.banque-France.fr site consulté quotidiennement pour voir si de nouvelles informations ont été intégrées.
- http://www.insee.fr le 25/06/01

- http://www.assedic.fr et http://www.unedic.fr le 25/06/01
- http://www.crc-conso.com le 25/06/01
- http://www.apca.chambagri.fr le 25/06/01

Liste des annexes

Annexe 1	Organigramme de la Banque de France de Lille	p.59
Annexe 2	Contenu des armoires du centre de documentation	p.60
Annexe 3	Liste des publications	p.78
Annexe 4	Interface graphique de la BSME	p.82
Annexe 5	Interface graphique de la TEORBE	p.84
Annexe 6	Interface graphique de SIDERAL	p.85
Annexe 7	Fiche de circulation de documents	p.88
Annexe 8	Fiche de demandes d'information	p.89
Annexe 9	Interface graphique de l'Intranet Banque de France	p.90
Annexe10	Les sites Intranet	p.91
Annexe 11	Grille d'analyse	p.93
Annexe 12	Rubriques les plus fréquemment utilisées	p.95

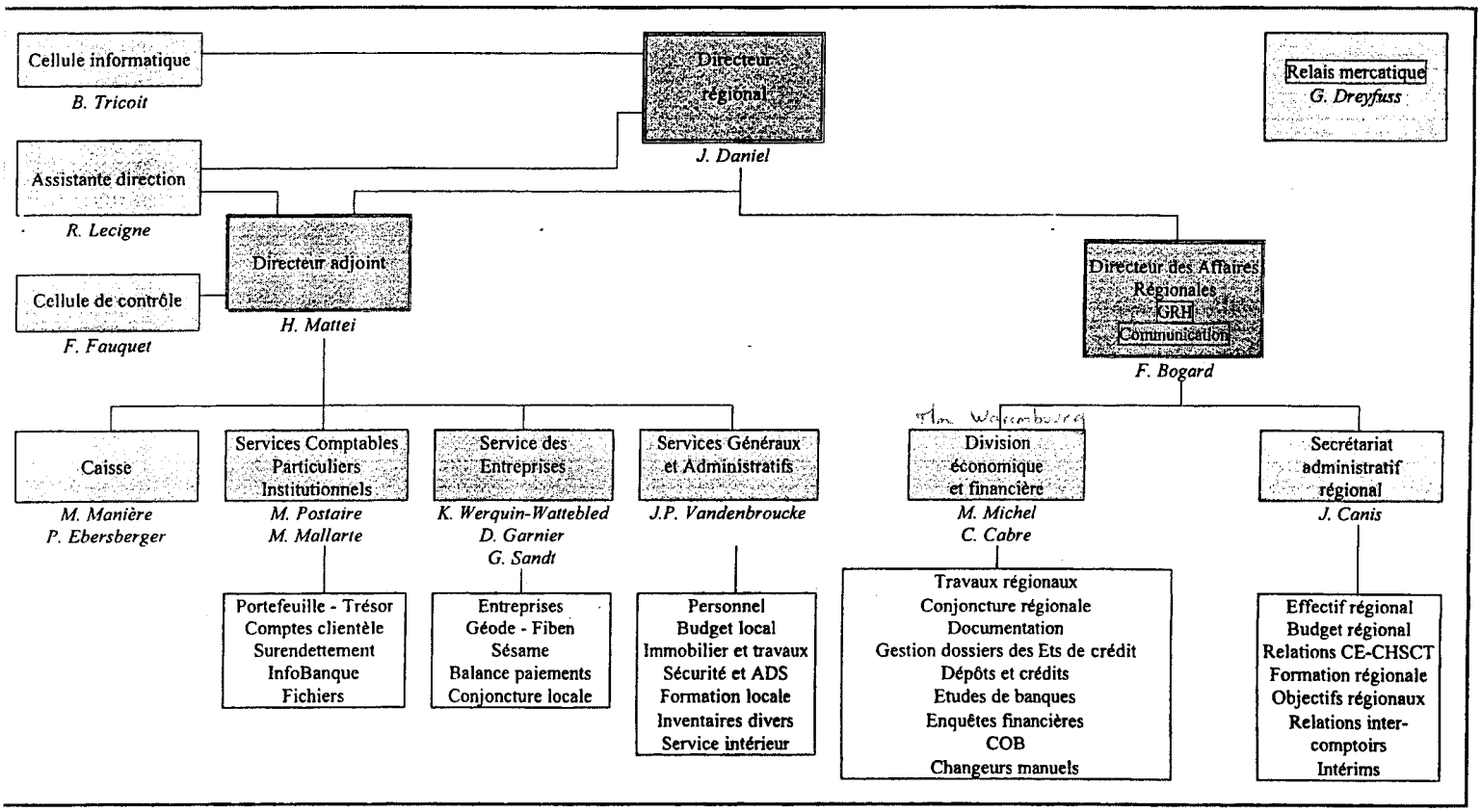
Annexe 1 : Organigramme de la Banque de France de Lille

BANQUE DE FRANCE

LILLE

9 juillet 2(

ORGANIGRAMME



:mLocal\Winword\Roselyne\Organi

Annexe 2 : contenu des armoires du centre de documentation

ARMOIRE 1

Etagère 1 : Crédit

- Crédit : généralités et presse
- Crédits particuliers :
  - . crédits à taux variables ou revolving
  - . crédits de mobilisation des créances commerciales
  - . crédits dérivés
  - . crédits documentaires
  - . crédits hypothécaires
  - . crédits « in fine »
  - . crédits permanents
  - . obligations cautionnées
  - . prêts étudiants
  - . prêts à taux zéro
- Remboursement anticipé
- Crédits à la consommation
- Crédits immobiliers
- Crédit-bail et S.I.C.O.M.I
- Taux (taux d'intérêt, taux d'intérêt légal, taux de base, taux de l'usure)

- Cahiers des titres de créances négociables

Etagère 2 : Banque

- Banque de France : décrets et arrêtés parus au J.O
- La Banque de France : presse
- La Banque de France : documents
- La Banque de France : réformes de 1993 et 1998
- La situation hebdomadaire de la Banque de France (publication Banque de France)
- Info (publication Banque de France)
- Flash (publication Banque de France)
- Fréquence (publication Banque de France)
- Communication (publication Banque de France)
- Info 2000 (publication Banque de France)
- Le système bancaire français
- Les banques françaises
- La Poste
- Rentabilité des banques
- Banques : social (emploi, 35h...)
- La tarification bancaire
- Les restructurations et fusions bancaires
- La Commission Bancaire
- Le C.E.C.E.I

- Loi bancaire
- La bancassurance
- Banque électronique, Internet, Intranet
- Informatique et Liberté
- CFONB
- AFB (Association française des banques)
- AFTE (Association française des trésoreries d'entreprises)
- Actualité bancaire (publication de l'association françaises des banques)
- Info du GSIT (publication du GSIT)

Etagère 3 : système et moyens de paiement

- La centrale de bilan
- Systèmes-experts : AIDE, GEODE
- Les réserves obligatoires
- Règlement-livraison de titres
- TARGET
- TBF : système de règlement brut à temps réel
- Moyens de paiement : dossier général
- Cartes bancaires
- Chèque
- Lettre de change relevé
- Le porte-monnaie électronique
- Titre interbancaire de paiement
- Titres de créances négociables

Etagère 4 : Bourse

- La place financière de Paris
- La bourse
- Bourse information
- Krach boursier
- Les O.P.C.V.M
- Les Sicav
- Les fonds communs de placement (F.C.P)
- Les fonds communs de créances (F.C.C)
- Ratio Cooke
- La Commission des Opérations de Bourse (COB)
- La titrisation
- Les obligations convertibles
- Le M.A.T.I.F (marché à terme d'instruments financiers)
- Les offres publiques d'achat (O.P.A)

Etagère 5 : Monnaie, épargne, finances

- Politique monétaire et monnaie
- Le change
- La dévaluation
- L'inflation
- La consommation
- Consommateur : droit- information
- Le surendettement des ménages
- Typologie du surendetté
- Epargne
- PEA (plan d'épargne en action)
- PEP (plan d'épargne populaire)
- L'épargne logement
- Epargne retraite fonds de pension
- Epargne salariale
- Assurances vie
- Fiscalité
- Collectivités locales
- Finances locales (publication du Trésor Public)
- Le Trésor : presse et rapports d'activité
- Les valeurs du trésor

Etagère 6

- Revue Problèmes Economiques depuis 1994

ARMOIRE 2

Etagère 1

- La Franchise
- Les privatisations
- Les investissements
- L'entreprise (généralités)
- Entreprise et droit
- Cession, nantissement de créances professionnelles, loi Dailly
- Réserve de propriété : loi Dubanchet
- Financement des entreprises
- Relation banque-entreprise
- Transmission d'entreprise(s)
- Les PME
- Les très petites entreprises (- de 10 salariés)
- Fiducie
- CODEVI
- Entreprise et marchés financiers

- Crédit inter-entreprises
- Entreprises : délai de paiement
- Affacturage
- Prêt participatif
- La participation
- Rachat d'entreprise par les salariés
- 35 heures
- Création d'entreprise
- Les défaillances d'entreprise
- Le capital risque
- Lettre du Comptoir des Entrepreneurs
- La situation financière des entreprises françaises (BNP)

Etagère 2 : l'euro

- Euro : dossier général
- Euro : dossier historique
- Fiches sur l'euro
- Plan national de passage à l'euro
- Documents et rapports sur le passage à la monnaie unique
- Euro : carte, logo, identité visuelle
- Les Français et l'euro
- Les entreprises et l'euro
- Les administrations et l'euro
- Les banques et l'euro
- Les frais bancaires liés à l'euro
- Les moyens de paiement en euro
- Les pièces et billets en euro
- Conversion, arrondis
- L'épargne et l'euro
- La bourse et l'euro
- La fiscalité
- Aspects juridiques
- Lettre de l'euro (publication de la BNP)
- Euro 2000 (publication de l'AFECEI)
- Réunions diverses

Etagère 3 : l'Europe

- Les institutions européennes
- La Commission Européenne (presse)
- La Commission Européenne (documents)
- La Banque Centrale Européenne (presse) (désherbage 07/01)
- La Banque Centrale Européenne (documents et rapports)
- Décisions de la Banque Centrale Européenne- J.O. des C.E.
- L'Union Economique et Monétaire
- Politique économique dans la zone euro

- Politique monétaire dans la zone euro
- Zone euro CONJONCTURE
- Convergence
- Pacte de stabilité
- Rapport sur la cohésion européenne
- Les aides européennes dans la région Nord-Pas-de Calais
- Systèmes de paiements dans l'Europe
- Rapports de l'IME

Etagère 4 : L'étranger

- Systèmes bancaires étrangers
- Les banques centrales
- La banque des règlements internationaux
- Les organismes internationaux
- L'évolution économique des pays de l'OCDE
- Les pays en voie de développement
- La zone franc
- Tableau de bord des pays émergents
- Tableaux sur les importations et les exportations des pays émergents
- Système de paiement dans 11 pays développés
- Allemagne
- Asie
- Belgique
- Cahiers de la Banque National de Belgique
- Espagne
- Etats-Unis
- Italie
- Luxembourg
- Pays de l'Est
- Royaume-Uni
- Russie
- Suède

Etagère 5 : Economie, conjoncture et divers

- Conjoncture (désherbage 07/01)
- Emploi
- Le commerce extérieur
- La balance des paiements
- Les exportations
- Lettre de conjoncture (publication de la BNP
- Conjoncture (publication de Paribas)
- La lettre du CTCOE
- Bulletin économique EULER-SFAC
- Etudes économiques (publication de la CCF)

- Population et sociétés (publication de l'Institut National d'Etudes Démographiques)
- Ministère de l'Economie
- SOCIETAL
- Les sociétés commerciales
- Publicités diverses
- Presse du directeur

Etagère 6

- Lettre d'information du Secrétariat Général
- Situation économique et monétaire de la France

Armoire 3

Etagère 1

- Info études
- Situation économique en France et données sur l'étranger
- Info presse

Etagère 2

- Les faits saillants
- Analyse quotidienne de la presse française
- Liste des notes rédigées par le service de traduction
- Revue de presse économique étrangère

Etagère 3

- Liste des conférences
- Banque de France d'Armentières
- *Présentation de la succursale d'Armentières (01/96)*
- Banque de France de Caen
- *L'évolution des marchés et de l'intermédiation (12/93)*
- Banque de France de Cambrai

- *Monographie économique du Cambrésis (12/96)*
- Banque de France de Grenoble
- *Le financement des entreprises de haute technologie : perspectives internationales (01/98)*
- *La conjoncture économique : situation et perspectives (02/97)*
- *Le passage à la monnaie unique : comment s'y prend-on ? (01/97)*
- *L'Asie nouvelle : enjeux et perspectives (12/96)*
- *Evolution des moyens de paiement dans la perspective de l'union monétaire (12/96)*
- *Evolution, mise en œuvre du contrôle interne des risques des banques (03/96)*
- Modalités de passage vers la monnaie unique (02/96)
- *Conditions économiques et financières de la mise en œuvre de la monnaie unique (01/96)*
- *La cotation des entreprises à la Banque de France : son évolution dans le contexte actuel (11/95)*
- *La France dans l'intégration monétaire européenne (12/94)*
- *La crise, sa vraie nature ou les conditions d'une reprise durable (02/94)*
- *Autonomie de la Banque de France et politique monétaire : la maîtrise des taux (01/94)*
- *La question de l'écu ou la monnaie européenne : pour quoi faire ? (11/93)*

- La place financière de Paris dans la compétition européenne mondiale des années 90 (02/93)

-

- *Quoi de nouveau en politique monétaire : rupture et continuité dans les objectifs (01/93)*
- *Banques : nouvelles frontières, nouveaux défis (12/92)*
- *L'Union Economique et Monétaire en Europe vue par l'Allemagne (03/92)*
- *La Banque de France et la transformation du système de paiement (02/92)*
- *La politique monétaire ou comment s'exprime le niveau des taux d'intérêt (01/92)*

- L'économie française et ses perspectives : les nouveaux défis d'après crise (12/91)

- *La notion d'investissement immatériel (11/91)*
- *La Grande-Bretagne dans l'Europe (03/91)*
- *La couverture du risque de taux d'intérêt (03/91)*
- *La politique monétaire française : sa nécessaire coordination avec celles de nos partenaires européens (01/91)*
- *Les nouvelles missions et les nouveaux moyens d'intervention de l'ANVAR (12/90)*
- *L'artisanat français : hier, aujourd'hui, demain (05/90)*
- *Une monnaie pour l'Europe : l'écu (04/90)*
- *De l'union latine à l'Union Economique et Monétaire (03/90)*
- *La Banque de France et les marchés de titre (03/90)*
- *Politique monétaire : la fin des certitudes (01/90)*
- *Actualités du droit bancaire : application jurisprudentielle de la loi DAILLY (12/88)*
- Banque de France de Nancy
- *La politique monétaire de la Banque de France indépendante et ses implications (1995)*
- *Quelle est la place réservée aux politiques nationales dans un système fédéral fondé sur la concurrence (1993)*
- Banque de France de Nice
- *Paiements transfrontaliers et construction européenne (1995)*
- Banque de France de Reims
- *Les pays de la zone franc deux ans après la dévaluation du franc CFA (1996)*
- *Conséquences de la monnaie unique sur la vie des entreprises et des banques (1995)*
- *La situation de l'économie française et le rôle de la politique monétaire (1994)*
- *L'ECU et l'union monétaire (1993)*
- *Quelle Allemagne dans quelle Europe (1993)*

- Des performances mais un manque relatif de fonds propres : atouts et handicaps des PMI françaises (1992)
- Le MATIF (1989)
- Banque de France de Rouen
- La crise russe et ses répercussion internationales (1998)
- Politique économiques et politique monétaire unique (1998)
- L'année 1998 : tendances et incertitudes (1998)
- Crise asiatique et situation des pays émergents (1997)
- Le processus d'union économique et monétaire et la politique monétaire de l'euro (1997)
- Le système bancaire français : évolution récente et perspectives (1997)
- La Banque d'Angleterre et le Royaume-Uni dans la perspective de l'euro (1997)
- Une balance des paiements excédentaire : pourquoi, comment (1997)
- Introduction à la monnaie unique : conséquences pour l'organisation interne des banques et place de la Banque de France dans le système bancaire de demain (1996)
- Banque de France de Strasbourg
- 5ème conférence de banquiers centraux de la région Sarre/Lorraine/Luxembourg :
** Le rôle potentiel des succursales de banque centrales dans un système de refinancement européen*
** Les relations de la Banque de France avec les banques et entreprises*
** La Banque nationale de Belgique en tant qu' entreprise de services*
** Présentation de deux études de la Banque de France : « La note financière annuelle » et « les entreprises à participation étrangère en Lorraine »*

Etagère 4

- Cahiers économiques et monétaires
- Dossiers économiques et monétaires sur l'étranger

Etagère 5

- Situation du système productif
- Méthode d'analyse financière
- Liste des études de l'observation des entreprises
- Etudes sectorielles (1994 à aujourd'hui)
- Etudes thématiques (1993 à aujourd'hui)
- Stratégie et entreprises

Etagère 6

- Tendances monétaires et financières (1999 à aujourd'hui)
- Statistiques sur la monnaie et le financement (1998)
- Statistiques sur la monnaie et le financement (1997)
- Statistiques monétaires et mensuelles (1996)
- Statistiques monétaires et mensuelles (1995)
- Statistiques monétaires et mensuelles (1994)
- Info crédit

ARMOIRE 4

Etagère 1 : Notes d'information

101- Les enquêtes de conjoncture
102- La banque de données FIBEN
103- La balance des paiements de la France
106- La zone franc
108- Les produits dérivés
109- Le régime de prévention et de répression de l'émission de chèques sans provision
110- Le Conseil national du crédit et du titre
111- Le Système européen de banques centrales et la Banque centrale européenne
112- La politique monétaire du Système européen de banques centrales
113- Le Comité consultatif
114- La base de données BACH (base des comptes harmonisés des entreprises)
115- La centralisation des risques bancaires
116- Les adjudications de valeur du Trésor et le système Telsat
117- Les titres de créance négociables
118- La situation hebdomadaire de la Banque de France
119- Le surendettement des ménages
120- La commission bancaire
121- Les billets de la Banque de France
122- Les billets et les pièces en euro
125- La centrale de bilans de la Banque de France

Etagère 2

- La balance des paiements
- The Banque de France : history, organization, role
- La Banque de France: histoire, organisation, rôle
- CISFIBE
- Les agences de la Banque de France
- La centrale de bilans
- Les enquêtes nationales de la Banque de France
- Les enquêtes régionales de la Banque de France
- Les billets de banque

Etagère 3

- Revue banque
- La monnaie en 1996
- La monnaie en 1997
- La monnaie en 1998

Etagère 4

- Les notes bleus
- Préparation aux concours de la Banque de France :
    - La Banque de France et le système bancaire français (avec mise à jour)
    - Monnaie- crédit valeurs mobilières (septembre 1999)
    - Les moyens de paiement et les systèmes d'échange et de règlement
    - Comptabilité générale (volume 1)
    - Comptabilité générale (volume 2)
    - Fiche de comptabilité générale
    - Exercices de comptabilité générale
    - Lexique économique et financier Anglais/Français
    - Institut de formation : comptabilité générale (livre 1)
    - Institut de formation : comptabilité générale (livre 2à)
    - Institut de formation : comptabilité des sociétés
    - Concepts économiques, monétaires et financiers fondamentaux
    - Comptabilité et études de bilans : comptabilité bancaire

Etagère 5

- Economie et statistiques (1994 à 1999)
- Statistiques et indicateurs des régions françaises (1990)
- INSEE actualités

Etagère 6

- Note financière annuelle (1988 à 1995)
- Les entreprises industrielles dans le Nord-pas-de-Calais
- Les industries du coton dans le Nord-pas-de-Calais
- Les entreprises industrielles du bâtiment, des travaux publics et du génie civil
- L'industrie de la dentelle dans le Calaisis
- La filature de la laine peignée et autres fibres (évolution 1988-1989)
- La bonneterie dans le Nord-pas-de-Calais
- La VPC
- La commercialisation et transformation des produits de la mer
- Les industries mécaniques et transformatrices des métaux
- La confection audomaroise
- Les industries de la teinture
- Le logement
- L'imprimerie de labeur
- Le négoce et l'industrie de la laine
- Tendances régionales (1995-1999)
- Enquête mensuelle de conjoncture

ETAGERE 1 : CONTEXTE SOCIAL ET GEOGRAPHIQUE

1.1. INFORMATIONS GENERALES SUR LE NORD-PAS-DE-CALAIS

1.2. HISTOIRE

1.3. PHYSIONOMIE SOCIALE,ECONOMIQUE ET URBAINE

1.4. CODE OFFICIEL DE GEOGRAPHIE

1.5. CARTES

1.6. COMMUNAUTE URBAINE

1.7. AGGLOMERATION LILLOISE

1.8. POPULATION

1.8.1 Démographie

1.8.2 Recensement

1.9. ENSEIGNEMENT

1.10. EMPLOI

Chômage

Création

Emploi par secteur

Primaire

Secondaire

Tertiaire

Effectifs

Groupement d'employeurs
Licenciement-suppression

Politiques d'emploi

Réduction du temps de travail

35h- loi Aubry

Emplois jeunes

Population et emploi

Zone d'emploi

1.11. AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

1.11.1. Contrat de plan Etat-Région

Contrat de plan Etat-Région 1994-1998
Contrat de plan Etat-Région 2000-2006

1.11.2. Programmes

Objectif 1
Objectif 2

Programmes Initiatives Communautaires (PIC)

- ADAPT

- EMPLOI

- INTERREG2

- KONVER

- LEADER 2

- PESCA

- PME

- RECHAR 2

- RESIDER 2

- RETEX

- URBAN

Les fonds structurels communautaires

- Fonds Européens de Développement Régional (FEDER)

- Fonds Social Européen (FSE)
  * Instrument Financier d'Orientation de la Pêche (IFOP)

- Prime d'Aménagement du Territoire (PAT)

- Fonds Européen d'Orientation et de Garantie Section Orientation Agricole (FEOGA-O)

1.11.3. Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherhce et de l'Environnement (DRIRE)

1.11.4. Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale (DATAR)
Délocalisation

1.11.5. Friches industrielles
Reconversion

1.11.6. Zones Franches Urbaines

1.11.7. Aides Régionales aux entreprises

1.11.8. Aides de l'Etat aux Entreprises

ETAGERE 2 : ACTIVITE ECONOMIQUE

2.1. ECONOMIE : NORD PAS-DE-CALAIS/CONJONCTURE

2.2. AGRICULTURE

2.3. BASSIN MINIER

INDUSTRIE

2.4. INDUSTRIE AGRO-ALIMENTAIRE (I.A.A)

2.4.1. I.A.A. / Conjoncture

2.4.2. I.A.A. / Bonduelle

2.4.3. I. A.A. / Brasserie

2.4.4. I.A.A. / Caby

2.4.5. I.A.A. / Distillerie

2.4.6. I.A.A. / Eridania Beghin-Say /Sucre /SDHF

2.4.7. I.A.A / Fichaux (café)

2.4.8. I.A.A. / Groupe Holder

2.4.9. I.A.A. / Groupe Leroux

2.4.10. I.A.A. / Autres entreprises

2.5. INDUSTRIE AUTOMOBILE

2.5.1. AUTOMOBILE / Conjoncture

2.5.2. AUTOMOBILE / Composants automobiles (Fives Lille)/ Française de mécanique

2.5.3. AUTOMOBILE / Duarte

2.5.4. AUTOMOBILE / Immatriculation (marché)

2.5.5. AUTOMOBILE / Inoplast

2.5.6. AUTOMOBILE / MCA Maubeuge

2.5.7. AUTOMOBILE /Planète Bleue Rénovation

2.5.8. AUTOMOBILE / Renault Douai

2.5.9. AUTOMOBILE / Sevelnord

2.5.10. AUTOMOBILE / Toyota

2.5.11. AUTOMOBILE / 1997-1999

2.6. BATIMENT-TRAVAUX PUBLICS (B.T.P.)

2.6.1. B.T.P. / Conjoncture
Loi Périsol

2.6.2. B.T.P. / Evénements

2.6.3. B.T.P. / Main d'œuvre

2.7.CHIMIE

-Laboratoire Anios

-Lever (=Unilever)

2.8.INDUSTRIE DE L'ELECTRONIQUE

2.9.INDUSTRIE FERROVIAIRE

- INDUSTRIE FERROVIAIRE / Matériel ferroviaire

- INDUSTRIE FERROVIAIRE / Construction ferroviaire

2.10.INDUSTRIE GRAPHIQUE

- INDUSTRIE GRAPHIQUE / Conjoncture

- INDUSTRIE GRAPHIQUE / Quebecor

2.11.INDUSTRIE METALLURGIQUE

2.12.INDUSTRIE DE LA PLASTURGIE

2.13.INDUSTRIE SIDERURGIQUE

- INDUSTRIE SIDERURGIQUE / Usinor

2.14.INDUSTRIE TEXTILE

2.14.1. TEXTILE / Conjoncture

2.14.2. TEXTILE / D.M.C

2.14.3. TEXTILE / Plan de Soutien Textile/Plan Borotra

2.14.4. TEXTILE / Evénements

2.14.5. TEXTILE / Documents

2.15. INDUSTRIE DU VERRE

- INDUSTRIE DU VERRE / Cristallerie d'Arques

- INDUSTRIE DU VERRE / Verreries Glaverbel

- INDUSTRIE DU VERRE / Verreries Masnières

2.16 ECONOMIE

2.16.1. ENTREPRISE / Création

2.16.2. ENTREPRISE / Eco-entreprise

2.16.3. ENTREPRISE / Fusion

2.16.4. ENTREPRISE / Rachat

2.16.5.Ruches d'entreprise/ Groupement d'employeurs/ Plate-forme multimodale (Delta)

2.16.6.Investissements étrangers dans la région

ETAGERE 3 : TERTIAIRE

3.1. TERTIAIRE/ GENERALITES

3.2. ASSURANCES

3.3. BANQUES

3.3.1. BANQUES/ Services financiers

3.3.2. BANQUES/ Système bancaire

3.4.COMMERCE

3.4.1. COMMERCE / Commerce éléctronique

3.4.2. COMMERCE / Euralille

3.4.3. COMMERCE / Commerce extérieur

3.4.4. COMMERCE / Magazins d'usine

3.4.5. COMMERCE / Métropole lilloise

3.4.6. COMMERCE / Urbanisme commercial

3.5.DISTRIBUTION

3.5.1. DISTRIBUTION / Généralités

3.5.2. DISTRIBUTION / Auchan

3.5.3. DISTRIBUTION / Castorama-Kingfisher

3.5.4. DISTRIBUTION / Décathlon

3.5.5.DISTRIBUTION / Leroy-Merlin

3.5.6. DISTRIBUTION / Saint-Maclou

3.5.7. DISTRIBUTION / VPC

3.5.7.1. DISTRIBUTION / VPC / Conjoncture

3.5.7.2. DISTRIBUTION / VPC / Afibel

3.5.7.3. DISTRIBUTION / VPC / Damart

3.5.7.4. DISTRIBUTION / VPC / Quelle

3.5.7.5. DISTRIBUTION / VPC / La Redoute / Redcats

3.5.7.6. DISTRIBUTION / VPC / Les Trois Suisses

3.6. IMMOBILIER

-IMMOBILIER / Conjoncture
- Dispositif Besson
- Dispositif Périssol

3.7. INSTITUTIONS JUDICIAIRES

3.8. TOURISME

3.9. TRANSPORT

3.9.1. TRANSPORT / Généralités

3.9.2. TRANSPORT / Aérien
-Aéroport Lille-Lesquin

3.9.3. TRANSPORT / Ferroviaire

3.9.3.1. TRANSPORT / Ferroviaire / Eurotunnel

3.9.3.2. TRANSPORT / Ferroviaire / Métro de Lille

3.9.4. TRANSPORT / Fluvial / Maritime / Littoral Côte d'Opale

3.9.4.1. Littoral Côte d'Opale / Port de Boulogne

3.9.4.2. Littoral Côte d'Opale / Port de Calais

3.9.4.3. Littoral Côte d'Opale / Port de Dunkerque

3.9.5. TRANSPORT / Fluvial / Maritime / Port de Santes

3.9.6. TRANSPORT / Routier

3.9.7 Nouvelle technologies
Start.up
Informatique
Internet
Nouvelle économie
3.9.8 RECHERCHE

Institut Pasteur
Eurasanté
Synchrotron

Etagère 4 : Institutions, organismes et personnalités de la région

- ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique)
- ARD (Agence régionale de Développement)
- CESR (Conseil Economique et Social Régional)
- CIRA (Centre Interministériel de Renseignements Administratifs)
- Communauté Urbaine de Lille
- Conseil Général
- Conseil Régional
- CRCI (Chambre régional de Commerce et d'Industrie)
- DRIRE (Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement)
- INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques)
- Préfecture
- Autres
- Les acteurs de la région

Etagère 5 : Publications régionales

1. Agence de dév. et d'urbanisme de Lille	*La Farde*
2. Agence régionale de développement	*Note d'information économique*
3. Agence régionale de développement	*Vecteur*
4. Assedic du Pas-de-Calais	*Flash Allocataires*
5.Chambre d'Agriculture du Nord-Pas-de Calais	*Agro-Industries Repères*
6. CCI	*Assemblée : compte-rendu de travaux*
7. CCI	*Brèves transfrontalières*
8. CCI	*Observatoire commercial de la métropole*
9. CCI	*Observatoire des bureaux de la métropole*
10. CCI	*Face*
11. CRCI	*Revue de presse*
12. CRCI	*Economie régionale : bilan et perspectives*
13.	*Les plus de 50*
14. Conseil Régional	*Brèves d'Europe*
15. Crédit Mutuel	*Les indicateurs du Crédit Mutuel Nord*
16. Direction régionale des impôts	*Note d'information*
17. Direction interrégionale des douanes	*Le commerce extérieur trimestriel*
18. DRTEFP	*Perspectives Nord-Pas-de Calais*
19. INSEE	*Profils*
20. INSEE	*Profils de l'économie Nord-Pas-de-Calais*
21. INSEE	*Dossiers profils*
22. Nord-Pas-de-Calais Développement	*Lettre d'infos*
23.UNEDIC	*Bulletin de liaison*

Annexe 3 : liste des publications

1. Agence de dév. et d'urbanisme de Lille *LA FARDE*	A ECLATER POUR ENRICHIR LES DOSSIERS
2. Agence régionale de développement ***NOTE D'INFORMATION ECONOMIQUE***	RENTRER LE SOMMAIRE DANS SIDERAL
3. Agence régionale de développement ***VECTEUR***	A NE PAS CONSERVER
4. ASSEDIC du Pas-de-Calais ***FLASH ALLOCATAIRES***	A CONSERVER
5. Chambre d'agriculture du Nord-p-de-Calais ***AGRO INDUSTRIES REPERES***	RENTRER LE SOMMAIRE DANS SIDERAL
6. CCI *ASSEMBLEE : COMPTE-RENDU DES TRAVAUX*	A ECLATER POUR ENRICHIR LES DOSSIERS
7. CCI ***BREVES TRANSFRONTALIERES***	A ECLATER POUR ENRICHIR LES DOSSIERS
8. CCI *OBSERVATOIRE COMMERCIAL DE LA METROPOLE*	A CONSERVER
9. CCI *OBSERVATOIRE DES BUREAUX DE LA METROPOLE*	RENTRER LE SOMMAIRE DANS SIDERAL
10. CCI ***FACE***	A ECLATER POUR RNRICHIR LES DOSSIERS
11. CRCI ***REVUE DE PRESSE***	A CONSERVER
12. CRCI *ECONOMIE REGIONALE : BILAN ET PERSPECTIVES*	RENTRER LE SOMMAIRE DANS SIDERAL

13. CRCI ***LES PLUS DE 50***	RENTRER LES REFERENCES DU DOCUMENT DANS SIDERAL (Rédiger éventuellement un résumé)
14. Conseil régional ***BREVES D'EUROPE***	RENTRER LE SOMMAIRE DANS SIDERAL
15. Crédit Mutuel *LES INDICATEURS DU CREDIT MUTUEL NORD*	RENTRER LES REFERENCES DU DOCUMENT DANS SIDERAL
16. Direction régionale des impôts ***NOTE DINFORMATION***	RENTRER LE SOMMAIRE DANS SIDERAL
17. Direction interrégionale des douanes *LE COMMERCE EXTERIEUR TRIMESTRIEL*	RENTRER LES REFERENCES DANS SIDERAL
18. DRTEFP *PERSPECTIVES NORD-PAS-DE-CALAIS*	RENTRER LES GROS TITRES DU DOCUMENT DANS SIDERAL
19. INSEE *PROFILS*	RENTERE LES GROS TITRES DU DOCUMENT DANS SIDERAL
20. INSEE *PROFILS DE LECONOMIE NORD-PAS-DE-CALAIS*	RENTRER LES GROS TITRES DU DOCUMENT DANS SIDERAL
21. INSEE *DOSSIERS PROFILS*	RENTRER LE SOMMAIRE DANS SIDERAL
23. .Nord-Pas-de-Calais développement *LETTRE DINFOS*	A ECLATER POUR ENRICHIR LES DOSSIERS
23. UNEDIC *BULLETIN DE LIAISON*	A CONSERVER

PUBLICATIONS BANQUE DE FRANCE

Quotidienne	Analyse de la presse française	Armoire
Hebdomadaire	Situation Banque de France	Classement
Mensuelle	EMC	Diffusion aux cadres et personnes intéressées
	Info Etudes	Diffusion aux cadres et personnes intéressées
	Cahier des TCN	Info Mlle Cabre et armoire
	Info Presse	Diffusion personnes intéressées
	Tendances monétaires et financières	1 à la documentation 1à la Division financière
	Bulletin mensuel de la COB	1 à la documentation 1 à la Division financière
	Lettre d'info du Secrétariat général	Diffusion aux personnes intéressées
Autres périodicités	Mise à jour : mémento monnaie unique	Opérée à la documentation
	Les études de l'Observatoire des entreprises (sectorielles et thématiques)	1 à la documentation 1 Service des entreprises
	Info	Diffusion faite par Mme Wahl
	Flash	Diffusion faite par Mme Wahl
	Fréquence Banque	Armoire
	Comptes annuels des établissements de Crédit	Armoire Mlle Cabre
Rapports	Gouverneur au Président	Armoire
	Balance des paiements	Armoire
	Zone franc	Armoire
	Commission bancaire	Armoire Mlle Cabre M. Daniel
	CNCT	Diffusion des sommaires aux cadres
	CECEI	Diffusion des sommaires aux cadres
	CRB	Diffusion des sommaires aux cadres
	Comité Consultatif	Diffusion des sommaires aux cadres
	Analyse comparatif 1 et 2 (Commission bancaire)	1 collection à la doc 1 collection à Mlle Cabre
	Notes de la Direction des services juridiques	Collection documentation

PUBLICATIONS NATIONALES AUTRES QUE BANQUE DE FRANCE

Quotidienne	JO	Photo éventuelle des articles intéressant les services Stockage sur 18 mois glissants
Hebdomadaire	La Vie Financière	Service Titres dès que possible
	Problèmes Eco	Photo sommaire à diffuser aux cadres
	La Revue Fiduciaire actualités	Photo éventuelles Stockage au Service des entreprises
	Actualité Bancaire AFB	Photo éventuelle pour personne intéressée
	Journal du Textile	Photo éventuelle puis M. Michel et Mlle Thiébaut
Mensuelle	Euronext : Bourse informations	1 à la documentation 1 à la Division financière
	Enjeux les Echos	Photo éventuelle
	Lettre de l'Euro de la BNP	Diffusion éventuelle si sommaire intéressant
	La lettre CTCOE	Photo pour Roubaix qui a payé l'abonnement avec Lille Diffusion à la Division financière
	Valeurs du Trésor	Stockage
	Les Notes Bleues	Diffusion des sommaires aux cadres
	Banque	Diffusion des sommaires aux cadres
	BNP Lettre de conjoncture	Diffusion des sommaires aux cadres
	La Revue Fiduciaire Comptable	Diffusion au Service des entreprises pour stockage
	La Revue Fiduciaire	Diffusion au Service des entreprises pour stockage
	Euler SFAC (bulletin éco)	Photo des sommaires pour les cadres
	Paribas conjoncture	Photo des sommaires pour les cadres
	Population et société	Stockage
	La vie des agences	Diffusion M. Daniel, Mlle Cabre, Mlle Werquin, Mme Lefranc

	Insee « Eco et Stat »	Photo des sommaires pour les cadres
	CCF : études éco	Stockage
Trimestriel et autres	CFONB	Diffusion éventuelle aux personnes intéressées
	Trésor Public (finances locales)	Info au régional et stockage
	Conjoncture communale	Info au régional et stockage

Annexe 4 : Interface graphique de la BSME

Cadre Tab. & Graph. - Microsoft Internet Explorer fourni par la Banque de France

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Imprimer

Adresse http://inbsme2/tabgraph/c_tabgraph.htm OK Liens

Tableaux et graphiques

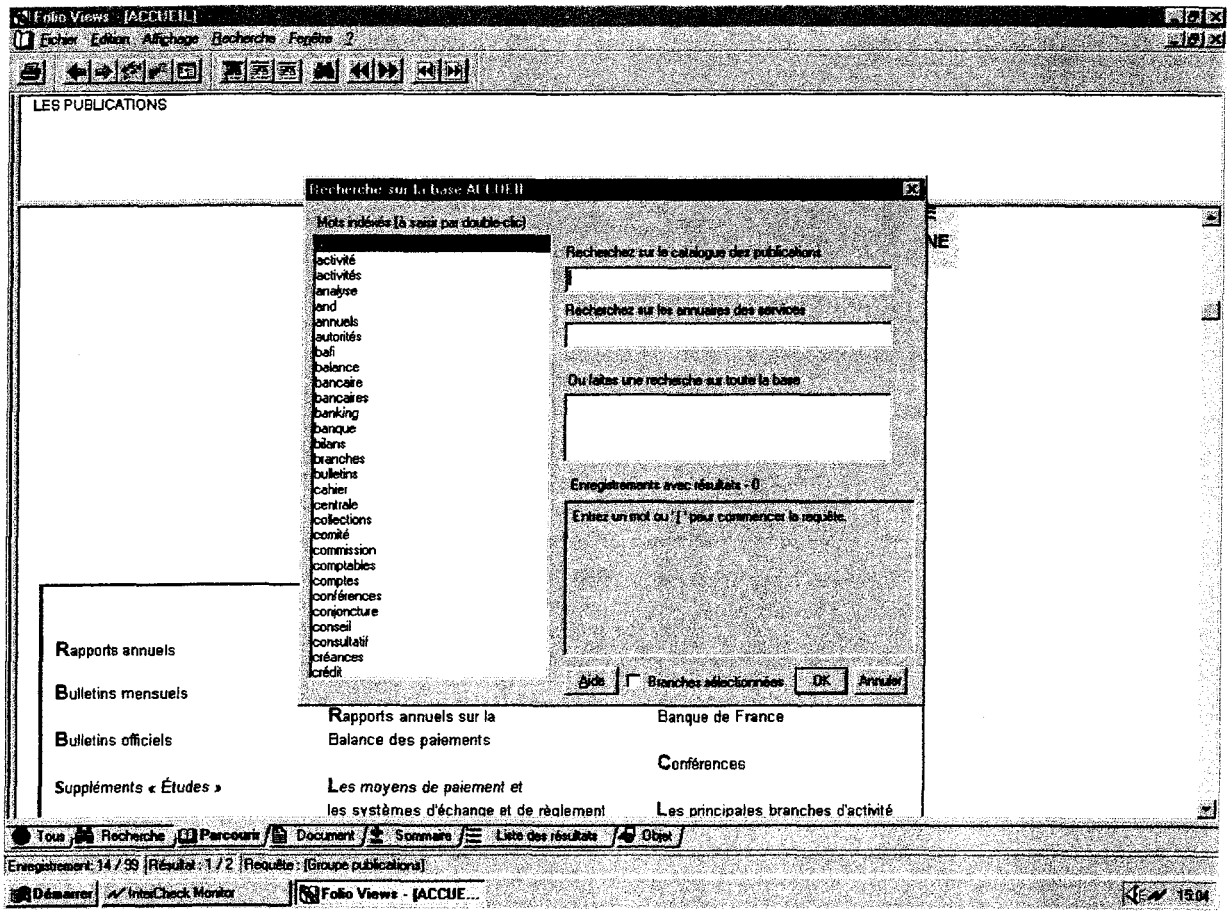
Rechercher
Annuaire
Messagerie

Nous vous proposons :	Dernières dates de mise à disposition
Tableau de bord de la BSME	12/09/2001 à 17:45:39
Publication ZONE EURO Principaux indicateurs économiques et financiers de la zone euro version française version anglaise	 11/09/2001 à 10:00:29 27/08/2001 à 10:27:06
Publication PANORAMA Diffusion interne exclusivement Économie française et comparaisons internationales	13/09/2001 à 17:18:28

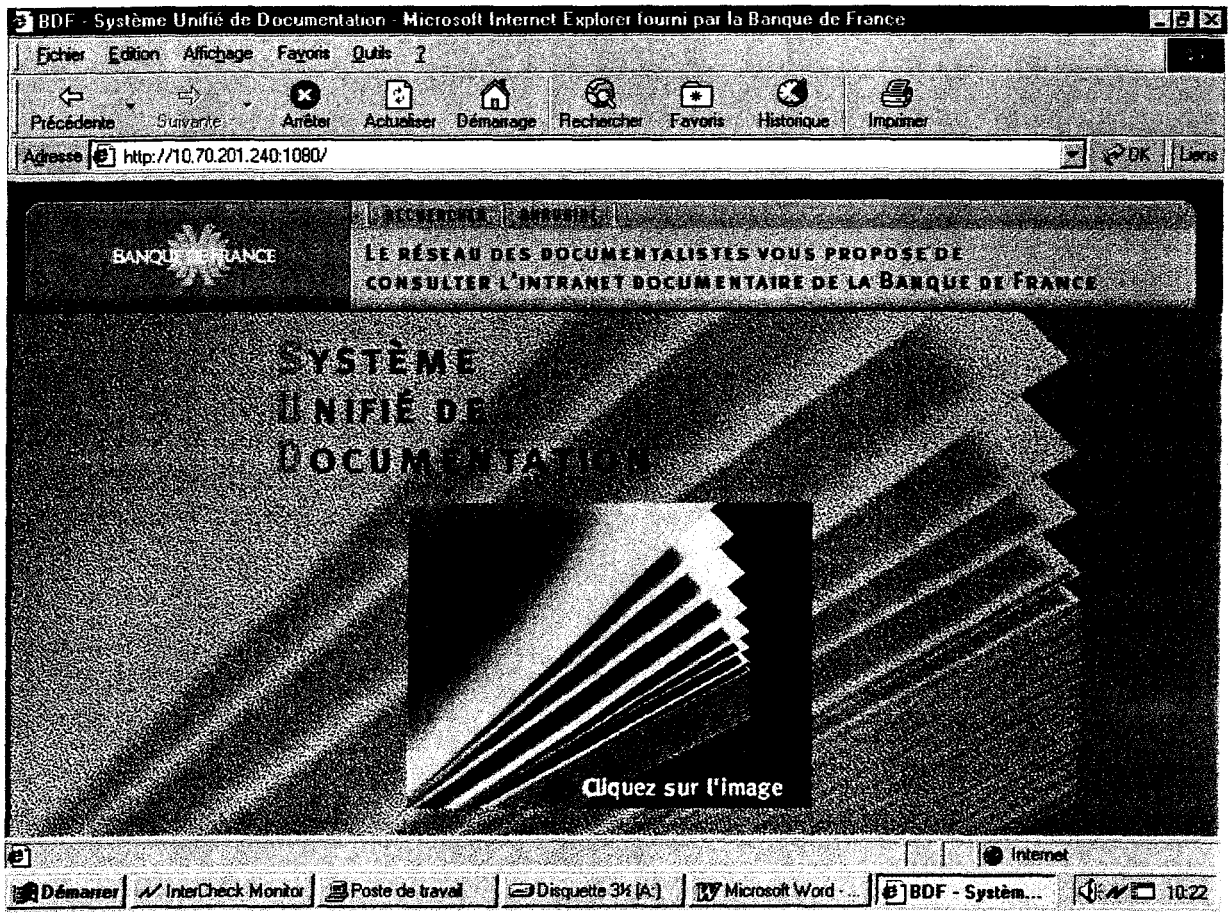
Terminé Intranet local

Démarrer InterCheck Monitor Poste de travail Disquette 3½ (A:) Microsoft Word - ... Cadre Tab. &a... 10:03

Annexe 5 : Interface graphique de TEORBE



Annexe 6 : Interface graphique de SIDERAL



BDF - Système Unifié de Documentation - Microsoft Internet Explorer fourni par la Banque de France
Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?
Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Imprimer
Adresse http://10.70.201.240:1080/
OK Liens
ACCUEIL RECHERCHER ANNUAIRE MESSAGERIE
BANQUE DE FRANCE
ACTUALITES
ANNUAIRE DU RESEAU SUD
LES PRODUITS PROPOSES
AUTRES SITES DOCUMENTAIRES
ANALYSE DE PRESSE
sideral
MODE D'EMPLOI
Terminé
Internet
Démarrer InterCheck Monitor Poste de travail Disquette 3½ (A:) Microsoft Word BDF - Systèm... 10:22

BDF - Système Unifié de Documentation - Microsoft Internet Explorer fourni par la Banque de France

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Imprimer

Adresse http://10.70.201.240:1080/ OK Liens

- Retour accueil
- Contact
- Aide

Nouvelle Recherche | Exécuter une requête enregistrée

Vous souhaitez faire une recherche.
Dans quel domaine d'information ?

Sélectionnez le domaine :

- Accès au Catalogue
- Documents numérisés
- Autres domaines Accès au Catalogue

Sélectionnez le type de recherche :

- Monocritère
- Multicritères
- Texte Intégral

Terminé Internet

Démarrer InterCheck Monitor Poste de travail Disquette 3½ (A:) Microsoft Word - ... BDF - Systèm... 10:24

Annexe 7 : Fiche de circulation des documents

BANQUE DE FRANCE

LILLE

Le _____

Destinataire : _____

_____

De la part de LA DOCUMENTALISTE

Poste tél 2768

POUR ATTRIBUTION		EN COMMUNICATION	
POUR AVIS		EN RETOUR	
POUR INFORMATION			

Observations :

Annexe 8 : Fiches de demandes d'information

Centre Régional de Documentation de la Banque de France

Date .....

Nom .....

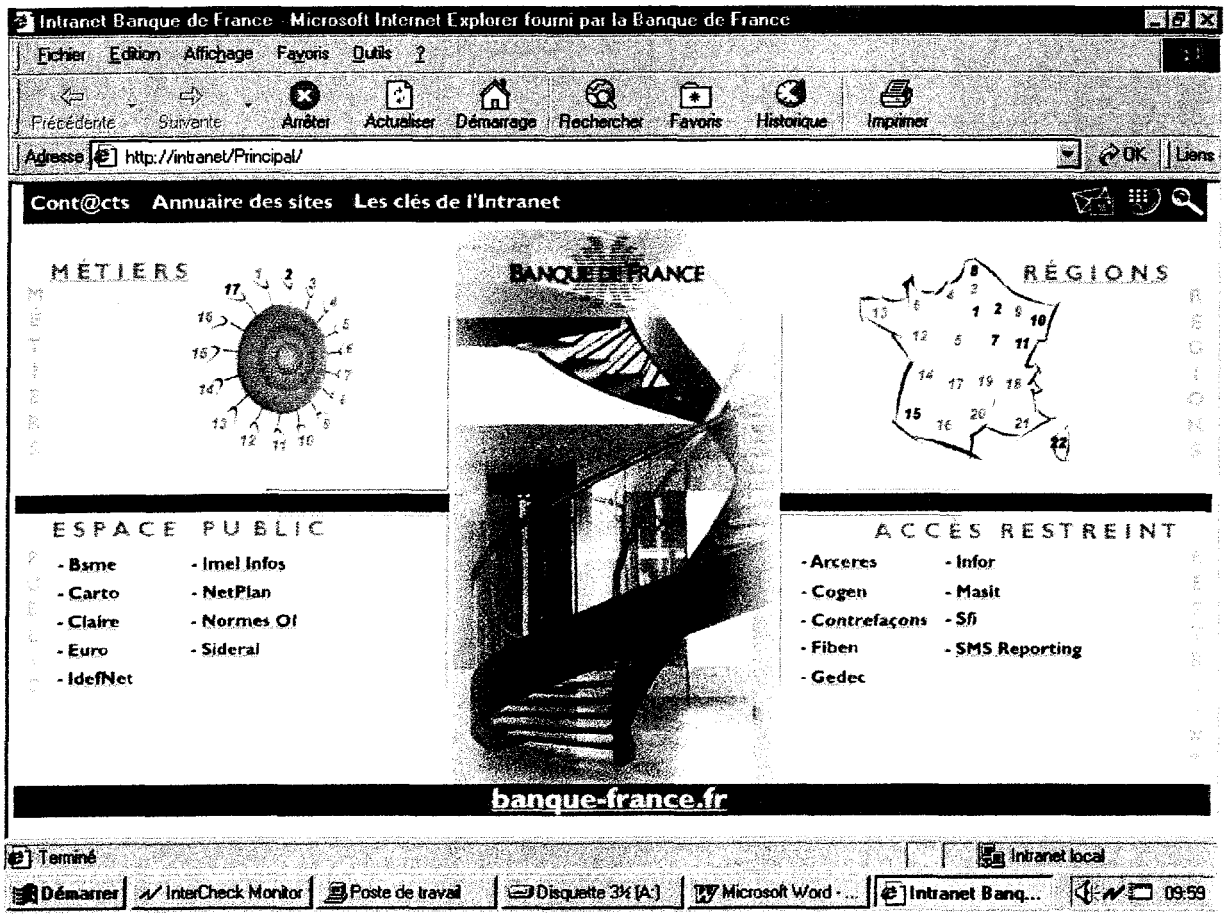
Qualité .....

Organisme .....

Objet de la demande .....
.....
.....

- *Consultation sur place*
- *Attribution de documentation*
- *Consultation téléphonique*

Annexe 9 : Interface graphique de l'Intranet Banque de France



Annexe 10 : les sites Intranet

N° REGION	NOM REGION	DEPARTEMENTS	Mise à jour au 01/08	MAJ au 27/08
1				
2				
3	PICARDIE	Somme	ligne 25/07 MAJ 31/07	17-août
		Oise		
		Aisne		
4	HAUTE-NORMANDIE	Seine-Maritime	ligne 4/07	21-août
		Eure		
5	CENTRE	Eure et Loir	MAJ 31/07 actu	10-août
		Loire et Cher		
		Indre et Loir		
		Indre et Loir		
		Cher		
		Loiret		
6	BASSE-NORMANDIE	Calvados	MAJ 30/07 page accueil	17-août
		Manche		
		Orne		
7				
8				
9	LORRAINE	Meuse		
		Meurthe et Moselle		
		Moselle		
		Vosges		
10				
11				
12	PAYS DE LA LOIRE	Mayenne	MAJ 31/07	24-août
		Sarthe		
		Loire atlantique		
		Maine et Loire		
		Vendée		
13	BRETAGNE	Côte d'Armor	MAJ 27/07	22-août
		Finistère		
		Morbihan		
		Ile et Vilaine		
14	POITOU-CHARENTES	Deux Sèvres	MAJ 26/07	26-juil
		Vienne		
		Charente		
		Charente Maritime		
15				
16	MIDI PYRENEES	Lot	Création 05/02 nlle maquette 06-janv	25-juil
		Tarn et Garonne		
		Gers		
		Haute Pyrénées		
		Ariège		
		Haute garonne		
		Tarn et Garonne		

17	LIMOUSIN	Haute-Vienne	MAJ 18/07	18-juil
		Creuse		
		Corrèze		
18	RHONE ALPES	Ain	MAJ 20/07 actu	20-juil
		Rhône		
		Loire		
		Ardèche		
		Drôme		
		Isère		
		Savoie		
		Haute-savoie		
19	AUVERGNE	Allier	MAJ 31/07 ligne 01/12/00	24-août
		Puy de Dôme		
		Cantal		
		Haute-Loire		
20	LANGUEDOC ROUSSILLON	Hérault		
		Gard		
		Lozère		
		Aude		
		Pyrénées Orientales		
21	PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	Alpes de Haute-provence	MAJ 31/07 ligne 01/12/00	31-juil
		Hautes-Alpes		
		Alpes Maritime		
		Bouche du hône		
		Var		
		Vaucluse		
22				

Annexe 11 : Grille d'analyse

CONTENU	
Information détaillée/étendue du site	
	Profondeur du sujet et exhaustivité
	exploitation de tous les aspects
Logique de l'organisation des informations	
	Structure cohérente simple et compréhensible de l'information
	Organisation par thème, alphabétique ou aléatoire
Pertinence des liens vers l'extérieur	
	Qualité des sites choisis
	Pertinence
	Les liens sont-ils encore fonctionnels
Date de la dernuère mise à jour	
	Mise à jour et maintenance régulière du site
Accès en ligne au texte complet des documents	
	Disponibilité dans le même site de l'information recherchée
	En format intégral
Qualité de la langue	
	Exactitude de l'orthographe
	Formulation et structures de phrases correctes
Présence utile et pertinence des illustrations ou animations	
	Illustrations significatives
	Valeur ajoutée du contenu
Sources d'informations claires et bien identifiées	
	mention de responsabilité, identification de sources bibliograph
	dates des publications
NAVIGATION	
Facilité de déplacement	
	Aller-retour
	Navigation entre les dfférentes pages
	Plan du site
Compréhension aisée des boutons d'orientation	
	Icônes significatives
	Métaphores efficaces
Qualité de l'outil indexant le contenu du site	
	efficace ou pas
Rapidité de chargement du site et des différentes pages	
	Navigation fluide
PRESENTATION VISUELLE	
Design du site et couleurs utilisées	
	Sobriété des couleurs
	Présentatin aérée
	Bruit (lourdeur présentation ou messages)
Lisibilité du texte	

	Facilité de lecture à l'écran
	Choix des caractères
	Harmonie entre la couleur du fond et les caractères
Rapidité de chargement des illustrations	
	Lourdeur et excès d'illustrations
Qualité de l'impression	
	Format du texte
	Lisibilité des impressions notamment en fonction des couleurs
Menus déroulants	
Barre de navigation	
Interactivité	
Qualité et pertinence de l'information	
Le contenu présenté répond aux attentes et besons des utilisateurs	

Annexe 12 : Rubriques les plus fréquemment utilisées

ACTUALITES		
Actualités		
Evènement/ dernières infos	10	71,4
Dernières publications	3	21,4
Prochaines réunions	9	64,3
Les mouvements de personnel	9	64,3
Mises à jour du site/ Historique (H)	5	35,7
Dernier relevé de décision de la réunion régionale	3	21,4
LA REGION		
Présentation de la région synthétique		
Monographie détaillée		
Les départements (présentation synthétique)		
Carte		
Statistiques (caractéristique éco)		
Principales villes		
Principales entreprises		
Les succursales		
Photo et adresse		
Accès et séjour		
Organigramme		
Monograp (hist, rayon d'action) hie		
Liste des agents		
Liste des conseillers		
Particularités (journal local,lettr place ba)		
AFFAIRES REGIONALES		
S.A.R.	6	42,9
Organigramme	6	42,9
Acteurs	5	35,7
Correspondants régionaux, locaux	7	50
Directeurs, adjoints, RM, RIRS	3	21,4
Les délégués de métier	5	35,7
Tableaux		
Tableau de bord et plan d'action régional(2)	11	78,6
Objectifs régionaux	4	28,6
Metiers	3	21,4
Calendrier des réunions, conférences (Réunions rég.?)	8	57,1

DOCUMENTATION		
Publications	4	28,6
Tendances régionales	14	100
ERFAR	11	78,6
NFA et (Mémento financier): études internes	9	64,3
Autres études (Spot)	8	57,1
Compte-rendu des réunions et conférences rég.	4	28,6
Bibliothèque	4	28,6
FORMATION		
Actualités et informations	3	21,4
RRF, places	4	28,6
Calendrier	10	71,4
Infos		
Informations pratiques	9	64,9
Fiches descriptives des stages	10	71,4
Fiches d'inscription 1974	4	28,6
Acteurs		
RRF et CLF (relais régionaux, correspondants locaux)	8	57,1
Formateurs relais	3	21,4
Plan d'accès hôtels et parkings	4	28,6
Liens avec l'Intranet IDEF	7	50
INFORMATIQUE		
Acteurs	7	50
Actualités	5	35,7
Budgets	6	42,9
Sites	4	28,6
Le parc informatique	4	28,6
Les outils bureautiques	3	21,6