



HAL
open science

L'agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole : audit fonctionnel du service documentaire

Salima Matassem

► To cite this version:

Salima Matassem. L'agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole : audit fonctionnel du service documentaire. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01709438

HAL Id: dumas-01709438

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01709438>

Submitted on 15 Feb 2018

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

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

Salima MATASSEM

**MAITRISE EN
sciences de l'information et de la documentation**

Rapport de stage

stage effectué du 5 juin au 28 juillet 2000

à

**L'Agence de développement et d'urbanisme
de Lille Métropole,
2, place du Concert
59043 Lille Cedex**

sous la direction de :

**Monsieur Jeanneret Yves, responsable universitaire
et**

Madame Delevallée Armelle, responsable professionnel

**LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST**

Octobre 2000



2001⁺ 1763

SOMMAIRE

<u>Le cadre du stage et de la réflexion</u>	P.1.
<u>Présentation de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole</u>	P.3.
Méthodologie d'analyse	P.12.
<u>PREMIERE PARTIE/ L'ETAT DES LIEUX.</u>	P.15.
• Chapitre Premier : L'Existant.	P.16.
<u>Introduction : les missions du service de documentation.</u>	P.16.
1. Les documents mis à disposition	P.16.
1.1 Les productions internes	P.16.
1.2 Les acquisitions	P.16.
1.3 Les produits documentaires	P.17.
2. L'organisation du service	P.17.
2.1 Quelle logique de conservation et de mise à disposition ?	P.17.
2.2 L'organisation spatiale et la/ les logiques de classement	P.19.
3. Les moyens humains et techniques	P.23.
3.1 Les personnes et leurs fonctions	P.23.
3.2 Les tâches effectuées et leur répartition	P.23.
3.3 Les moyens techniques utilisés par le service	P.23.
• Chapitre deuxième : Les usagers du service de documentation de l'A.D.U.	P.25.
1 Qui sont les usagers du service documentaire ?	P.25.
1.1 Les usagers externes	P.25.
1.2. Les usagers internes	P.25.
2 Quelles sont leurs pratiques ?	P.27.
2.1 Leurs méthodes de travail et d'organisation	P.27.
2.2 Leurs modes de communication	P.29.
2.3 Leurs pratiques documentaires	P.30.
2.3.1 les circonstances d'une recherche documentaire	P.30.
2.3.2 les sources d'informations et de documents	P.32.
2.3.3 les sources idéales	P.34.
3 Quels sont leurs besoins ?	P.35.
3.1 Les types d'informations recherchés par les usagers internes	P.35.
➤ récapitulatif	P.36.
➤ les types d'informations les plus recherchés	P.37.
3.2 Les documents utilisés par le personnel de l'Agence	P.37.
3.2.1 les types de documents	P.37.
3.2.2 les formes privilégiées par le personnel	P.37.
3.3 Ce qu'ils attendent d'un service de documentation	P.37.
3.4 Les usagers externes : pratiques	P.38.
Conclusion de la première partie	P.39.

DEUXIEME PARTIE : LE DIAGNOSTIC DU SERVICE DE DOCUMENTATION.

	P.40.
• Chapitre premier : Le service de documentation confronté à ses usagers	P.41
1. Les inadéquations entre l'information disponible et l'information utile et utilisée	P.41.
2. Les inadéquations entre les types de documents disponibles et ceux utilisés par les usagers	P.41.
3. Les inadéquations entre les pratiques et attentes des usagers et la réalité du service	P.42.
• Chapitre deuxième : Les dysfonctionnements relevés au sein du service	P.44.
1. Une organisation irrationnelle	P.44.
2. Une implication des personnes qui pose problème	P.45.
3. Une mauvaise mise à disposition	P.46.
3.1 Un accès trop limité aux productions internes	P.46.
3.2 Un accès limité aux boîtes thématiques	P.46.
3.3 Une mauvaise mise à disposition par un mauvais classement	P.46.
3.4 Les documentations personnelles non partagées	P.46.
4. Une mauvaise circulation de l'information	P.46.
4.1 En interne	P.46.
4.2 Vers l'extérieur	P.47.
5. Les manques évidents	P.47.
5.1 Les manques du service documentaire	P.47.
5.1.1 les moyens humains	P.47.
5.1.2 les moyens techniques	P.47.
5.1.3 l'aménagement spatial et matériel	P.48.
5.1.4 les services	P.48.
5.2 Les manques de l'Agence	P.48.
6. Les points forts du service documentaire	P.49.
6.1 Un service indispensable	P.49.
6.2 Un service convivial	P.49.
6.3 Un service ouvert sur l'extérieur	P.49.
Conclusion de la seconde partie	P.50.

TROISIEME PARTIE : VERS UNE EVOLUTION DU SERVICE DE DOCUMENTATION.

	P.51.
• Chapitre premier : Une organisation plus rationnelle	P.52.
1. Réorganiser le fonds documentaire	P.52.
1.1 Un désherbage régulier	P.52.
1.2 Une séparation des différents documents	P.53.
1.2.1 par type de documents	P.53.
1.2.2 documentation/ communication/ documents internes	P.53.
1.3 Revoir la mise à disposition	P.54.
1.3.1 pour l'interne	P.54.
1.3.2 pour l'externe	P.54.
2. Réorganiser l'espace	P.55.
2.1 Un espace= un type de documents	P.55.
2.2 Un espace pour la communication	P.56.
2.3 Insister sur le visuel	P.56.

3.	Les moyens à mettre en œuvre	P.57.
3.1	Accorder une plus grande surface	P.57.
3.2	Aménager les locaux	P.57.
•	Chapitre deuxième : Des méthodes de travail adaptées	P.58.
1.	Améliorer l'existant	P.58.
1.1	Améliorer le fonds documentaire	P.58.
1.1.1	équilibrer le fonds des périodiques	P.58.
1.1.2	combler les manques en matière d'information	P.58.
1.2	Valoriser les productions internes	P.59.
1.3	Faciliter la recherche interne	P.60.
1.3.1	un outil de recherche autonome	P.60.
1.3.2	l'indexation des articles	P.60.
2.	De nouveaux partenariats	P.61.
2.1	Quels partenariats potentiels ?	P.61.
2.2	Quelle complémentarité ?	P.61.
2.3	Pourquoi s'engager dans une politique de complémentarité et de partenariat ?	P.62.
3.	Communiquer l'information	P.62.
3.1	Diffuser l'information	P.62.
3.1.1	informer sur les nouveautés	P.62.
3.1.2	informer sur les autres sources	P.63.
3.2	Informer sur le service	P.63.
3.2.1	en interne	P.63.
3.2.2	vers l'extérieur	P.63.

CONCLUSION **P.65.**

Action de recherche : L'analyse des besoins et des pratiques : méthodologie P.66.

Bibliographie

Annexes

*Le cadre du stage
Et
De la
Réflexion*

Le stage, d'une durée de 320 heures, qui est à la base de ce rapport, a été effectué à l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille durant les mois de juin et juillet 2000. La mission qui m'a été confiée était l'analyse du Service de documentation, de son offre et de son fonctionnement en vue d'une éventuelle amélioration et mise en adéquation avec les besoins et méthodes des usagers.

Pour cela, il a fallu m'intéresser à l'organisation de l'Agence dans sa globalité :

- Différencier les départements et leurs missions
- Différencier les types d'acteurs, leurs fonctions respectives et analyser leurs méthodes de travail
- Analyser les relations entre les services, les personnes, ainsi que les relations qu'entretient l'Agence avec divers acteurs extérieurs.

Il m'a également fallu analyser de très près le service de documentation :

- Analyse de l'offre existante
- Analyse de l'organisation du service
- Analyse des méthodes de travail de la documentaliste
- Analyse des besoins et des attentes des usagers ainsi que leurs méthodes de recherche.

Ces analyses ont été effectuées à la fois par le biais d'une observation directe et par le biais d'entretiens, individuels ou de groupe, avec les divers acteurs de l'Agence.

Il s'agissait donc durant ces deux mois de stage de devenir une observatrice extérieure à l'Agence, chargée d'effectuer une sorte d'audit fonctionnel du service documentaire.

L'audit devant servir à améliorer le service de documentation afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des usagers et d'être en adéquation avec leurs méthodes de travail et les caractéristiques de ce dernier, il m'a semblé capital d'analyser les missions et l'organisation de l'Agence de Développement et d'Urbanisme, et de les présenter.

***Présentation de
L'Agence
De
Développement
Et
D'Urbanisme
De
Lille Métropole***

L'Agence de Développement et d'Urbanisme(ADU) de Lille est une association fondée le 17 septembre 1990 sur l'initiative de Lille-Métropole Communauté Urbaine(LMCU), de la Chambre du Commerce et de l'Industrie (CCI) de Lille, du Conseil Régional et de l'Etat. Elle emploie, finance ou sert d'appui à 46 personnes. M.Pierre Mauroy, sénateur maire de Lille et président de LMCU, en est l'actuel président. M.Pierre Dhénin en est le directeur général par intérim et ce jusqu'au mois de septembre 2000, date à laquelle il sera remplacé par M. Nathan Starkman, actuel directeur de l'Atelier Parisien d'Urbanisme (APUR), l'équivalent parisien de l'ADU de Lille. Le secrétariat est dirigé par Mme Michèle Camus, secrétaire générale.

L'ADU, qui fait partie du réseau de la Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme (FNAU), est avant tout un outil de recherche-développement dans le domaine très large et très riche de l'urbanisme. Elle travaille en réseau avec les partenaires dont elle est au service : la Communauté Urbaine, la CCI*, le Conseil régional, mais aussi la Direction Départementale de l'Equipement, les communes et leurs élus, et beaucoup d'autres organismes concernés de près ou de loin par les questions que soulève le développement urbain.

Sa principale mission est de contribuer à la définition des politiques et projets urbains ainsi qu'aux démarches de planification urbaine. Elle tente pour cela de faire interagir les éléments fondamentaux du développement que sont l'économie, le développement social et l'environnement, le tout dans un but bien précis : améliorer la qualité de vie des habitants de la métropole lilloise, principalement. Mais le territoire sur lequel l'Agence pose ses réflexions n'est pas limité à Lille et ses environs. Il s'étend en effet d'Armentières à Tournai et de Dourges à Courtrai, constituant ainsi un espace métropolitain transfrontalier. L'Agence a également développé une ouverture internationale, principalement orientée vers les voisins les plus proches, de Belgique, des Pays-Bas, d'Allemagne et d'Angleterre, ce qui lui a permis de constituer progressivement un réseau européen de spécialistes en développement urbain, avec qui elle collabore volontiers pour confronter expériences et idées.

Les personnes travaillant au sein de l'Agence servent de conseillers et sont chargées d'effectuer des études et des missions dans les domaines de l'économie, de l'environnement, des transports, de l'habitat, de la culture, de la planification urbaine, des projets urbains, mais aussi des relations transfrontalières et européennes, des évolutions sociales, de l'enseignement supérieur et de la recherche, des NTIC (Nouvelles technologies de l'information et de la communication). Ainsi, l'Agence produit un nombre non négligeable de documents, de la « littérature grise » qui est destinée aux organismes pour lesquels elle travaille.

Enfin, l'ADU est divisée en 8 départements auxquels s'ajoutent 3 satellites qui ont chacun leur domaine de prédilection mais qui tentent de collaborer au maximum entre eux pour répondre aux missions et objectifs communs.

Services, départements et satellites :
Composition et
Missions.

*L'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille est composée de 3 services, 8 départements et 3 satellites.

Services : -Direction générale
-Secrétariat général
-Service de documentation

Départements : -l'international
-planification, schéma directeur/ accessibilité
-Espace Naturel Métropolitain(environnement)
-projets urbains
-habitat, ville renouvelée/ observatoires
-économie et urbanisme commerciale
-informatique/ cartographie

Satellites : -Atelier Transfrontalier(Projet GROOTSTAD)
- réseau de villes R.A.F.H.A.E.L.
-Syndicat mixte du Parc de la Deûle.

.....
*La direction générale est représentée par M. Pierre Dhénin, directeur général de l'Agence, qui est à la fois un animateur et un contrôleur. En effet, il a pour fonctions :

- l'animation des équipes qui composent les départements
- l'indication des grandes orientations de l'Agence, de sa stratégie
- la bonne réalisation des objectifs et du programme de l'Agence

*Le secrétariat général est dirigé par Mme Michèle Camus, secrétaire générale. Il regroupe :

- l'administratif
- le financier
- la vie sociale, c'est à dire les assemblées générales et les conseils d'administration. Mme Camus en assure la préparation et participe aussi à l'élaboration des rapports d'activité. *La Farde* et *Le Fax*, les deux publications périodiques de l'Agence, sont également sous la responsabilité de Michèle Camus.

Le secrétariat est composé d'une comptable qui s'occupe de la gestion financière, de 9 secrétaires/ assistantes et d'une standardiste. Chacune des secrétaires est rattachée à un ou deux départements, elles ont donc chacune des fonctions qui leurs sont propres.

*Le service documentation est dirigé par Mme Armelle Delevallée, documentaliste, assistée de Mme Valérie Bridoux. Cette dernière est rattachée au secrétariat et est mise à disposition de Mme Delevallée pour effectuer certaines tâches documentaires. Le détail de l'organisation et des missions du service sera présenté dans la première partie.

Les départements.

*L'international.

L'international est composé d'un responsable, d'un chargé d'étude, d'un assistant d'étude et d'une secrétaire assistante. Ce département a pour principale mission le développement d'un partenariat permanent avec les structures frontalières belges et anglaises, à travers des associations européennes. Il effectue également des démarches en direction de Bruxelles, des Pays-Bas, de Londres et de la Ruhr.

A travers ce département, l'Agence met en place sa politique d'ouverture internationale en collaborant étroitement avec l'A.P.I.M. (Agence pour la Promotion Internationale de la Métropole), présente au sein des mêmes locaux, et représente la métropole lilloise au sein du réseau des Eurocités*.

*Schéma directeur et planification/ Accessibilité.

Ce département est composé de trois personnes, dont une fait partie du syndicat mixte pour la révision du schéma directeur et une secrétaire.

- Le schéma directeur, projet commun aux acteurs de Lille Métropole, est un document de planification spatiale qui rassemble tous les travaux menés sous l'égide du syndicat mixte. Ses principaux objectifs sont :
 - l'unité de la métropole
 - l'équilibre territorial
 - la qualité des espaces naturels et urbains
 - la mise en place d'un développement durable
 - la création d'une agglomération transfrontalière et internationale

Le schéma directeur reste l'un des grands programmes de l'Agence car il organise tous les projets à 30 ans sur l'agglomération et ce dans tous les domaines présents sous l'étiquette «développement et urbanisme » : universités, économie, sports et loisirs, transports, environnement, culture, développement social,... Les concertations et les documents définissent les priorités.

- L'accessibilité est un thème faisant l'objet de travaux sur les déplacements et les infrastructures routières, aéroportuaires, ferroviaires, et fluviales. La Communauté Urbaine et l'Agence travaillent à la préparation du PDU, le Plan de Déplacements Urbain, de la métropole, en contribuant à une approche large de l'ensemble des modes de déplacements, des usages et des expériences dans le domaine. Elles contribuent également à la définition du plan des maîtrises d'ouvrage des principales infrastructures routières prévues au schéma directeur. L'Agence adhère enfin au projet *Infinity*, réseau européen permettant l'échange d'informations et d'expériences en matière de transport de marchandises.

*L'Espace Naturel Métropolitain(environnement).

Ce département, créé en 1996, est la structure la plus fournie en personnel, 7 personnes composant l'équipe : - 1 directeur d'étude

- 1 éco-conseiller
- 2 chargés d'étude
- 2 assistants d'études
- 1 secrétaire.

Sa principale mission est de faciliter la mise en œuvre du Plan vert contenu dans le Schéma directeur. Il contribue également à plusieurs projets intercommunaux de mise en valeur de l'environnement urbain de la métropole.

Via l'E.N.M, l'Agence mène une activité d'éco-conseil, de réflexion écologique sur les grands projets, une importante action de «documentation et d'information en partenariat avec

la M.N.E*» de Lille par des publications directes, l'animation de points environnement conseil, et par des campagnes de sensibilisation.

*Projets urbains.

Ce département est composé de quatre personnes : - une directrice d'étude
- un chargé d'étude
- une assistante d'étude.
- une secrétaire.

Comme son nom l'indique, le département participe à l'élaboration de projets urbains, mais aussi à la recherche de la qualité urbaine. Ceci se définit pour l'Agence comme une activité de conseil et d'assistance : elle mène des réflexions d'ensemble, assure une aide aux communes et à la Communauté Urbaine et une présence dans le cadre de l'élaboration des grands projets de la Métropole.

*Habitat, Ville renouvelée/ Observatoires.

Ce département est composé de cinq personnes : - une directrice d'étude
- deux chargés d'étude dont un rattaché à l'observatoire des évolutions sociales et urbaines
- une assistante d'étude.
- une secrétaire.

Sa principale mission est d'analyser et de comprendre les grandes tendances de l'évolution des modes d'habitation. Il a pour finalité de proposer les stratégies d'action en adéquation avec ses observations.

L'observation, les enquêtes, les comparaisons sont ses principales activités.

Plus globalement, l'Agence mène également une politique interdisciplinaire autour de l'habitat entre l'économie, l'environnement et l'urbanisme dans quatre domaines :

1. L'observation
2. Le schéma directeur
3. La politique communautaire de l'habitat
4. L'habitat transfrontalier.

❖ L'Observatoire des évolutions sociales et urbaines

Cet observatoire est chargé d'identifier les phénomènes sociaux pouvant poser problème, d'aider à la mise en place de dispositifs prévisionnels, et de contribuer à l'évaluation des résultats obtenus.

L'observatoire s'appuie sur un réseau de compétences extérieures : des praticiens, des chercheurs, les utilisateurs du dispositif : acteurs de terrain, techniciens et élus, et les autres agences possédant une structure équivalente.

*Economie et urbanisme commercial.

Ce département est composé de quatre personnes :
- un directeur d'étude actuellement chargé de mission
- deux chargées d'étude.
- une secrétaire.

Il a pour principale activité l'observation et l'évaluation de l'économie métropolitaine : évolutions qualitatives, quantitatives et spatiales des mutations économiques sont à surveiller. Pour cela, l'équipe travaille étroitement avec les producteurs d'information économique : I.N.S.E.E.*, C.C.I.*, Chambre des Métiers, A.P.I.M.*, A.N.P.E.*, Agence Régionale de Développement(A.R.D.), ...

Le commerce fait l'objet de divers travaux complétés par des études plus sectorielles, particulièrement dans les territoires en «Ville renouvelée».

En parallèle, l'Agence est le partenaire technique de la Conférence Permanente d'Urbanisme Commercial de la métropole : elle contribue à l'élaboration du schéma de développement commercial, discuté entre la Communauté urbaine, la C.C.I.*, la Chambre des Métiers et le syndicat mixte pour la révision du schéma directeur.

*Informatique/ Cartographie.

Ce département est composé de cinq personnes :

- un responsable
- une dessinatrice graphiste
- un graphiste designer
- deux assistants d'étude en cartographie.

Ces personnes travaillent essentiellement dans les domaines de l'image, des cartes et des plans, de la mise en page et de la mise en forme.

Le responsable se charge d'animer l'équipe et de gérer le site Internet de l'Agence.

Le graphiste designer est chargé de la mise en forme de toutes les publications de l'Agence, de *La Farde* et *Le Fax*.

Les deux cartographes sont chargés de construire des cartes, des plans, d'analyser des données ainsi que des photographies aériennes et satellites.

La dessinatrice graphiste est chargée d'effectuer les dessins, les photos utilisés pour les expositions, les plaquettes de l'Agence, et d'effectuer leur mise en page.

L'unité est enfin chargée de gérer la photothèque de l'Agence qui compte environ 5000 photographies et diapositives, et environ 1500 cartes et plans. L'équipe se doit donc de mettre à disposition cartes, plans et images à toute personne en ayant besoin pour les travaux à effectuer. Le département informatique/ cartographie est donc essentiel aussi bien pour le travail en interne que pour l'image de l'Agence, sa communication externe.

*L'Agence possédait un département Culture présent au sein des locaux. Celui-ci a été transféré à *l'Espace Matisse* du Centre Euraille. La personne qui s'occupe de l'unité reste une employée de l'Agence qui finance les études et travaux dans le domaine de la culture : analyse de l'existant, mise en place d'une politique culturelle, élaboration de projets, équipements,... dans le cadre de la désignation de Lille capitale européenne de la culture en 2004.

Les satellites.

L'Atelier Transfrontalier(Projet GROOTSTAD*).

Celui-ci comprend deux personnes :

- un chef de projet
- une assistante,

qui travaillent au sein des mêmes locaux, mais dans un espace réservé.

Il comprend en outre cinq collaborateurs délégués des partenaires de la COPIT(Conférence Permanente Intercommunale Transfrontalière) qui est à l'origine du Projet GROOTSTAD*, confié à l'Atelier Transfrontalier. Au sein de la COPIT, cinq structures intercommunales coopèrent dans le domaine du développement et de l'aménagement du territoire :

- Kortrijk-Leiedal : intercommunale pour le développement régional de l'arrondissement de Courtrai
- Roeselare en leper-WIER : intercommunale de Flandre occidentale d'expansion économique et de reconversion industrielle
- Mouscron-IEG : intercommunale d'étude et de gestion

- Tournai-IDETA : intercommunale de développement économique et d'aménagement du territoire du Tournaisis
- Lille Métropole Communauté Urbaine : établissement public de coopération intercommunale.

L'Agence de développement et d'urbanisme coopère en mettant à disposition de l'Atelier un collaborateur permanent, le chef de projet, et une assistante.

L'Atelier Transfrontalier met sur pied diverses études consacrées à neuf thèmes :

- Métropolisation
- Eau
- Paysage
- Concurrence et complémentarité économique
- Mobilité et accessibilité
- Enseignement supérieur
- Culture
- Langue
- Planification transfrontalière locale

Pour cela, il collabore avec des bureaux d'études, des experts, des spécialistes,...

Le principal objectif du Projet GROOTSTAD*est de favoriser l'émergence d'une métropole dans la région transfrontalière (ouest du Hainaut, sud de la Flandre occidentale et l'agglomération lilloise), d'élaborer un véritable schéma transfrontalier d'aménagement et de développement, avec prise de décision en commun. L'A.D.U. est le partenaire technique de ce projet. Des chargés d'études de l'Agence interviennent régulièrement lors de réunions, de débats,... et cela dans la plupart des domaines

- ❖ L'Atelier Transfrontalier est donc une structure particulière, basée avant tout sur une coopération et un partenariat actif entre cinq structures intercommunales. Il est en outre cofinancé par le programme Terra du Fonds Européen pour le Développement Régional (FEDER*).

*R.A.F.H.A.E.L.

L'Agence de Développement et d'Urbanisme sert d'appui au réseau de villes R.A.F.H.A.E.L., Réseau des Agglomérations de Flandres, du Hainaut, de l'Artois et du Littoral.

Treize cités du Nord Pas de Calais et de Belgique coopèrent dans des domaines aussi variés que les transports, l'économie, le tourisme, la culture, les hautes technologies :

- Dunkerque
- Ypres (B)
- Tourcoing
- Roubaix
- Lille
- Villeneuve d'Ascq
- Mons (B)
- Liévin
- Arras
- Douai
- Valenciennes
- Cambrai
- Avesnes sur Helpes.

Ce réseau est issu d'une association datant de 1987, qui avait pour but de faire arriver le T.G.V. au cœur de Lille. M. Pierre Mauroy a voulu renforcer la dynamique en associant le maximum de villes du Nord Pas de Calais et de Belgique. Ainsi est né le réseau

R.A.F.H.A.E.L. Son principal objectif est de faire la promotion des villes, de leurs activités, de leurs ressources et ainsi inciter les habitants à se déplacer et découvrir les richesses des régions. Il sert également à valoriser les formations supérieures disponibles en région Nord-Pas-De-Calais et en Belgique pour en faire profiter les jeunes et inciter les entrepreneurs à s'y intéresser.

Une seule personne, la coordinatrice, gère ce réseau. Celle-ci fait à la fois un travail de réflexion, d'animation, de communication et de secrétariat.

R.A.F.H.A.E.L. a signé une convention en 1998 avec l'A.D.U qui sert de structure d'appui.

La convention répond aux besoins d'accueil, de services, de matériel. Mais elle répond également à une volonté de développer les relations entre Lille Métropole et la Région.

La coordinatrice participe en outre aux activités de l'Agence, aux réunions, à la rédaction de publications, ainsi qu'à un groupe d'animation particulier sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication avec deux autres chargés d'études.

*Parc de la Deûle.

Le syndicat mixte du Parc de la Deûle est composé de deux responsables.

Il s'agit d'une structure particulière qui a pour principal objectif la valorisation et la promotion du Parc de la Deûle, espace naturel particulièrement riche de Lille. Pour cela, il travaille avec l'Agence et plus particulièrement l'Espace Naturel Métropolitain, le département Environnement. Cette dernière sert également de structure d'appui en proposant des services et des locaux.

L'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille Métropole est une structure riche et complexe, comme vient de le démontrer la présentation de ses composantes. Les domaines sur lesquels elle se penche, ainsi que son personnel, sont nombreux et variés. Cela va de l'économie aux nouvelles technologies, en passant par le logement, l'architecture, la culture, l'enseignement supérieur, les transports, l'environnement, les évolutions sociales, le transfrontalier... Bien que chaque département ait un domaine, un centre d'intérêt particulier, ils sont tous reliés par le même fil conducteur : la prospective (recherche à 20 ou 30 ans), le développement, l'aménagement du territoire, l'urbanisme, domaine global de l'Agence. Tous les aspects de l'urbanisme et du développement présents dans les thèmes de réflexion doivent interagir pour aboutir aux objectifs finaux recherchés : la mise en place de politiques de développement et d'aménagement urbains pour améliorer et faciliter la vie des habitants de l'agglomération, et bâtir une métropole unie et puissante.

❖ Les composantes de l'Agence doivent donc collaborer entre elles.

L'échange d'informations est un des aspects importants des relations internes. Chaque personne «se doit» de communiquer à ses collègues les informations, les savoirs qu'elle détient. Une bonne circulation de l'information en interne est donc indispensable à l'accomplissement des missions et des objectifs de l'Agence.

❖ L'Agence travaille également en étroite relation avec d'autres structures.

Tout d'abord, il y a celles qui lui fournissent l'information dont elle a besoin pour effectuer études et travaux d'analyse.

Puis, il y a les structures *avec* lesquelles l'Agence travaille en partenariat, ponctuel ou continu.

Et parmi celles-ci, il y a celles *pour* qui elle effectue les études, les réflexions.

En outre, l'Agence fait partie de la FNAU*, réseau des agences d'urbanisme. Celles-ci échangent leurs idées, font part de leurs expériences au sein de la fédération qui organise un colloque annuel sur un thème particulier.

L'A.D.U. fait donc partie d'un réseau de structures et donc d'un véritable réseau d'information.

❖ L'Agence est consommatrice d'information, mais elle en est aussi productrice.

Elle fournit cette information essentiellement aux structures commanditaires de travaux et d'études : L.M.C.U.*, Conseil Régional, communes,... bref, principalement les élus qui la financent. La diffusion des informations vers ces organismes doit donc être précise et répondre à des demandes particulières. Cet aspect est essentiel pour légitimer l'Agence vis-à-vis de ses financeurs, pour légitimer ses actions et ses rôles au sein du réseau intercommunal.

❖ Une bonne circulation de l'information est essentielle en interne, mais aussi entre l'Agence et ses partenaires extérieurs. Comme ce partage d'informations n'est pas une évidence pour qui possède des savoirs, l'existence d'un service documentaire efficace, centralisant les informations et les documents, et les diffusant correctement aux personnes qui en ont le besoin, est impérative au bon fonctionnement de l'Agence et à l'accomplissement de ses missions et objectifs. Ainsi, l'analyse du Service de documentation de l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille et son éventuelle amélioration doivent être effectuées dans la perspective de répondre, bien sûr aux besoins de chaque utilisateur, mais aussi aux besoins de l'Agence, à ses missions, ses objectifs et ses rôles au sein d'un réseau complexe de structures consommatrices et productrices d'informations et de documents.

*Avant d'envisager tout changement au sein d'un service documentaire, il est impératif de bien connaître les besoins des usagers du dit service et le contexte de l'utilisation. Je me suis donc intéressée à la fois à l'Agence de Développement et d'Urbanisme, son fonctionnement, et aux utilisateurs du Service de documentation. Cette connaissance du milieu dans lequel elle intervient est indispensable à la documentaliste. Elle doit en effet être une médiatrice entre ses collègues, utilisateurs de son service, et l'information. Dès lors, il convient qu'elle connaisse bien la structure au sein de laquelle elle travaille, et les missions des personnes dont elle doit satisfaire les besoins documentaires.

❖ Analyse de l'Agence de Développement et d'Urbanisme.

Afin de mieux connaître la structure au sein de laquelle elle va travailler, la documentaliste peut s'inspirer de différents documents et s'informer auprès de ses collègues. Pour mieux connaître l'A.D.U., je me suis informée sur son statut et ses missions de diverses manières.

Tout d'abord, en visitant le site Internet de l'Agence. Celui-ci présente de façon plus ou moins complète la structure, son histoire, ses actions. Il permet en outre d'effectuer des liens avec des structures partenaires et donc de comprendre l'importance du réseau de compétences auquel appartient l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille.

La visite du site a été complétée par des lectures de documents papiers informant sur l'A.D.U. Il s'agit en premier lieu de la plaquette d'information destinée à présenter l'agence, son histoire, ses domaines d'action à un public plus ou moins diversifié. Ensuite, je me suis penchée sur les deux publications de l'Agence :

- *Le Fax*, feuille mensuelle d'informations brèves.
- *La Farde*, cahier d'une vingtaine de pages faisant la synthèse des travaux réalisés.

La lecture de ces documents fut très riche d'enseignements, car elle me permit d'aborder la structure à la fois de façon globale et de façon plus précise en m'informant sur les types de travaux réalisés par le personnel.

Enfin, les entretiens effectués avec le personnel m'ont permis d'avoir une vision claire et précise des fonctions remplies par chacun, ainsi que des relations internes et externes. Ces lectures et ces entretiens m'ont permis de définir clairement les missions de l'A.D.U., les fonctions des personnels et leurs caractéristiques. De plus, les renseignements m'ont aidée à positionner l'Agence par rapport à l'information en général. Elle est en effet consommatrice d'information venant de l'extérieur, mais aussi productrice d'information et de documents. Ce constat a été très important dans la compréhension du réseau de structures plus ou moins partenaires auquel appartient l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille.

❖ Analyse du Service de documentation.

Avant même d'analyser les besoins et les pratiques documentaires et de m'entretenir avec le personnel, il m'a semblé capital de bien saisir l'organisation particulière du service.

Pour cela, je me suis tout d'abord entretenue avec Mme Armelle Delevallée, documentaliste. Nos discussions régulières m'ont permis d'obtenir de précieuses informations sur le métier de documentaliste lui-même, mais aussi et surtout des précisions concernant les tâches effectuées par Mme Delevallée et Mme Valérie Bridoux, son assistante, avec laquelle je me suis également entretenue. Toutes deux m'ont renseignée sur leurs tâches respectives, sur l'organisation du service, ses objectifs au sein de l'agence.

Parallèlement aux discussions avec les deux actrices du service, il m'a également été indispensable de le «visiter» en profondeur. Pour ce faire, je suis allée «fouiner» dans les quatre pièces comprenant la masse de documents la plus importante : la salle de consultation, la cave, le grenier, et le bureau d'Armelle Delevallée. Ceci m'a permis de faire le point sur tous les types de documents présents, leur ancienneté, les sources, mais aussi de prendre

conscience d'un important problème auquel est confrontée la documentaliste : l'irrationalité de l'organisation spatiale, due essentiellement au manque de place.

Enfin, pour comprendre les méthodes de travail d'Armelle Delevallée et de Valérie Bridoux, je me suis attachée à observer le plus souvent possible leurs façons de procéder. Ceci m'a permis de prendre conscience de l'importance des relations que peut entretenir la documentaliste avec ses collègues. Ces relations doivent en effet lui permettre de se tenir au courant des dossiers réalisés, et ainsi de participer aux activités de l'agence. Je me suis également rendu compte de l'aspect fondamental d'appartenir à un réseau de compétences comme c'est le cas pour Mme Delevallée qui est un membre actif du Club FNAU'Doc, le réseau des documentalistes des agences d'urbanisme.

❖ Analyse des besoins et des pratiques des usagers du service documentaire.

Afin de cibler les besoins et de cerner les pratiques des usagers du Service de documentation de l'Agence de Développement et d'Urbanisme, j'ai procédé de diverses manières qui se sont avérées être tout à fait complémentaires.

• **observation directe.**

Observer, c'est, selon Anne-Marie Arborio et Pierre Fournier «*rendre compte de pratiques sociales, de mettre au jour ce qui les oriente, ce qui amène les acteurs à leur donner telle forme.*».(1)

L'observation directe m'a été très utile pour cerner les pratiques des usagers externes à l'Agence. Ceux-ci sont présents à la documentation une demi-journée par semaine. J'ai ainsi pu savoir quels types d'usagers étaient susceptibles de s'intéresser au service documentaire de l'A.D.U. J'ai également pu comprendre comment ils se servaient du service, de la documentaliste.

En ce qui concerne les usagers internes, l'observation m'a également beaucoup appris sur la manière dont ils abordaient le service et son organisation, comment ils se l'appropriaient. Ainsi, j'ai pu me rendre compte que l'organisation spatiale de la salle de documentation jouait un rôle tout particulier dans la place que prend le service au sein de l'agence.

La façon dont Mme Armelle Delevallée était sollicitée par ses collègues m'a en outre ouvert les yeux sur l'importance du rôle de médiatrice que joue une documentaliste. L'écoute, la compréhension et la disponibilité sont trois aspects fondamentaux de la fonction.

Grâce à l'observation directe, les pratiques documentaires me sont apparues dans leur contexte, dans leurs réalités. Ceci m'a permis de confronter mes remarques avec les entretiens effectués avec le personnel de l'Agence.

• **entretiens.**

Afin d'obtenir des éléments précis sur les pratiques et les besoins documentaires et informationnels des usagers du service, je me suis entretenu avec la quasi-totalité du personnel de l'A.D.U. Pour cela, j'ai entrepris, avec les conseils de Mme Delevallée, de construire un questionnaire de 47 questions, dont 16 ouvertes. Les 31 restantes proposaient des exemples de réponses ce qui me permettait de diriger la personne interrogée qui se sentait ainsi moins perdue face à des questions auxquelles elle n'est pas habituée. Il n'est pas en effet toujours aisé de décrire ce que l'on fait et comment on le fait.

1-Arborio Anne-Marie et Fournier Pierre, *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe.* Paris :Nathan, 1999. p.44, Il.19-23.

Le questionnaire était en outre divisé en 5 grandes parties :

- la personne et son travail
- ses méthodes de travail et d'organisation
- ses habitudes de communication
- ses pratiques documentaires
- l'estimation du service.

Pour les chargés et les assistants d'études, les entretiens furent individuels.

Pour les stagiaires et le secrétariat, il furent effectués en groupe.

Pour la direction (directeur et secrétaire générale), comme pour le secrétariat, le questionnaire de base ne fut pas employé. Ces personnes n'ont en effet pas un usage et un besoin du service comparables à ceux du reste du personnel. Leur utilisation est partielle, liée à leurs fonctions particulières. J'ai donc décidé de préparer quelques questions générales sur leur travail, sur la façon dont ils utilisaient la documentation, même partiellement, et surtout sur le regard qu'ils portaient sur le service, son organisation, son rôle au sein de l'agence, ainsi que sur le travail de la documentaliste.

La technique de l'entretien m'a permis de collecter un matériau sûr et complet me permettant de me faire une idée précise de la satisfaction des usagers, et ainsi envisager des évolutions, des améliorations à proposer et à mettre en place au sein du Service de Documentation.

❖ **Analyse succincte de deux services de documentation d'agences d'urbanisme.**

Afin de comparer le fonctionnement du Service de documentation avec ceux des autres agences d'urbanisme du réseau FNAU*, je me suis déplacée à Dunkerque et Paris afin de rencontrer les documentalistes de l'AGUR* et de l'APUR*. En passant une journée au sein de ces deux services documentaires qui ont les mêmes fonctions que celui de l'agence de Lille, j'ai pu obtenir des éléments de comparaison me permettant de conforter mes impressions de manque au sein du service de l'ADU. Cependant, ceci m'a également permis de me rendre compte que le service de l'agence de Lille n'est pas le seul à posséder des points faibles et que comparé aux services de ces deux agences, celui de Lille possédait des avantages et certains aspects de son fonctionnement sont à préférer. Les discussions avec les documentalistes concernant leurs méthodes de travail et les services offerts aux usagers m'ont également aidée à faire le point sur les propositions d'évolution et d'amélioration.

➤ L'analyse de l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille, celle du Service de Documentation, l'analyse des besoins, des pratiques des usagers ainsi que leur satisfaction, et enfin mes rencontres avec les acteurs des services de deux autres agences d'urbanisme ont été pour moi plus que complémentaires. Elles se sont avérées toutes quatre indispensables à l'accomplissement de ma mission : proposer des solutions d'amélioration au sein du service documentaire.

En effet, via diverses méthodes - observation, discussions, lectures, entretiens – j'ai pu aboutir à plusieurs conclusions sur l'état de fonctionnement du service. Ainsi, j'ai pu tirer des conclusions sur deux grandes questions :

1. Le service documentaire, son organisation, ses objectifs sont-ils en adéquation avec ceux de l'A.D.U. ?
2. Le service documentaire, son organisation, ses objectifs ainsi que les méthodes de travail de la documentaliste, les services qu'elle propose, sont-ils en adéquation avec les usagers, leurs besoins et leurs pratiques ?

Première partie :
L'Etat
des
Lieux.

Chapitre premier L'existant

Introduction : Les missions du Service de documentation.

Le service de documentation de l'Agence de Développement et d'Urbanisme de Lille est à la fois à usage interne et à usage externe.

En externe, il est à disposition de toute personne ressentant un besoin en information et/ou en documents, dans le domaine de l'urbanisme et de l'aménagement. Pour répondre à ce besoin, le service est ouvert au public le jeudi de 14h à 18h. En dehors de ce créneau horaire, l'utilisateur externe peut s'il le souhaite effectuer une demande par téléphone ou par courrier.

En interne, le service a une double mission.

Tout d'abord, celle de conserver les productions de l'Agence, et de les mettre à disposition du personnel, en priorité, et aux visiteurs extérieurs. Ensuite, il a pour vocation celle de servir le personnel : la documentaliste sert de relais entre ses collègues et l'information, interne et extérieure. Pour cela, elle conseille, oriente l'utilisateur vers d'autres sources, ou effectue des recherches en information et en documents à l'extérieur.

Le service documentaire de l'A.D.U. a une double mission : celle d'être la mémoire de l'agence, et celle d'être un outil de recherche de nouvelles connaissances, indispensables aux productions internes.

1. Les documents mis à disposition

1.1 les productions internes

L'A.D.U., qui a pour vocation de servir la métropole en effectuant des recherches et des analyses et en proposant des projets d'aménagement, produit un nombre important d'études, de rapports, de la « littérature grise » conservée et stockée par le service de documentation. Ce dernier est également chargé de conserver les publications informationnelles.

- études/ rapports/ comptes-rendus : 570, originaux et exemplaires.
- publications informationnelles :

**La Farde* : cahier contenant la synthèse des travaux réalisés par l'agence. Paraît cinq fois par an.

**Le Fax* : feuille mensuelle d'informations brèves.

*rapports d'activité

*plaquettes.

L'agence possède également un fonds important de cartes, de plans, de photographies et de diapositives, rassemblés dans une photothèque. Cette dernière n'est pas gérée par le service de documentation mais par l'unité informatique/ cartographie.

- cartes, plans : 1500
- photographies, diapositives : 5000

Ces documents ont pour principale fonction celle d'alimenter les réflexions du personnel chargé d'effectuer des études et des stagiaires.

1.2 les acquisitions

Outre les études et autres productions internes, le fonds documentaire est également constitué d'acquisitions.

- les ouvrages.

Environ 1650 ouvrages, généraux ou pointus, sont disponibles et peuvent être empruntés en interne.

➤ les périodiques.

Journaux, revues, spécialisés et généralistes, les feuillets et lettres d'information émanant de diverses sources sont rangés parmi les périodiques. Ceux-ci sont de deux types :

- les abonnements : 50
- les gratuits : 70.

1.3 les produits documentaires.

Le service de documentation met à disposition des usagers quatre produits documentaires dont trois sont effectués par la documentaliste et son assistante.

- une revue de sommaires, qui était mensuelle, et qui n'existe plus depuis octobre 1999 car trop coûteux.
- liste des études de l'agence sur support papier
- CD-ROM *L'Agence dans tous ses travaux*, qui répertorie les études de l'agence de 1991 à 1998. Il doit être reproduit à la fin de l'année 2000.
- revues de presse non effectuées par la documentaliste mais produites par d'autres services de documentation (Maison de la Nature et de l'Environnement, L.M.C.U., Ville de Lille, Ministère de la Culture) et acquises ou téléchargées.
- la documentaliste n'effectue pas de dossiers documentaires au sens strict du terme (sauf dans le cadre d'une étude particulière et à la demande du chargé d'étude), mais plutôt des «boîtes thématiques» contenant divers documents.

2. L'organisation du service.

Un service de documentation ne se juge pas et ne s'apprécie pas que par rapport à son fonds. La manière dont est organisé ce fonds, dont il est mis à disposition est tout aussi importante. Ainsi, l'organisation spatiale, la logique de classement, la possibilité de consulter librement les documents, l'ordre,... jouent un rôle fondamental dans la façon dont les usagers vont aborder le service et s'approprier le document et l'information.

Le Service de documentation de l'Agence de Développement et d'Urbanisme s'«organise» de deux façons :

- par logique de conservation et de mise à disposition.
- par agencement spatial.

2.1 quelle logique de conservation et de mise à disposition ?

• la conservation.

Nous l'avons dit, le service de documentation joue un rôle de mémoire de l'Agence. Pour cela il se doit de conserver les productions internes de celle-ci. Ainsi, études, rapports d'activité, comptes-rendus, plaquettes, les numéros de *La Farde* sont conservés et «rangés».

- Les études sont produites en plusieurs exemplaires. Un exemplaire est mis en archives c'est à dire mis sous clé. Ceci est valable pour toutes les études. Les autres exemplaires sont mis en stock et peuvent être ressortis quand une étude est demandée.
- Le service stocke également les rapports d'activité des années antérieures, des plaquettes de présentation de l'Agence, des comptes-rendus de colloques, des plaquettes informant sur des projets d'aménagement des années antérieures.
- Les numéros antérieurs de la publication informationnelle de l'agence, *La Farde*, sont également conservés et stockés au sein du service.

Le service ne conserve pas que les documents produits en interne. Il stocke également les autres documents composant le fonds.

- Les numéros antérieurs des périodiques sont conservés soit en salle de documentation pour les plus récents, soit à la cave pour les plus anciens. La plupart des périodiques conservés sont des revues spécialisées.

- Le stock comprend également des revues de presse anciennes et des revues de sommaires des années antérieures conservées à la cave.
- Enfin, beaucoup de documents, -ouvrages, dossiers, hors séries, rapports, brochures,... - en rapport avec la candidature de Lille aux Jeux Olympiques de 2004 et émanant de diverses sources sont aussi conservés au sein du service.

- **la mise à disposition.**

Tous les documents ne sont pas mis à disposition de la même façon.

- les ouvrages

Les ouvrages sont les documents les plus faciles d'accès. Ils sont rassemblés dans une bibliothèque disposée en salle de consultation. En interne, ils sont consultables et peuvent être empruntés par tous sans réelle limitation temporelle. La personne empruntant un ouvrage note son nom, le titre et la date d'emprunt sur un cahier sans vérification immédiate de la part de la documentaliste. Pour l'externe, l'emprunt n'est pas possible. Mais lors de l'ouverture hebdomadaire du service au public, les usagers peuvent consulter librement ces ouvrages. La documentaliste propose également le prêt entre bibliothèques.

- les périodiques

Leur système de consultation et d'emprunt est le même que pour les ouvrages. Les périodiques, journaux et revues, sont disposés en salle de consultation. Les derniers numéros sont sur un présentoir tandis que les numéros précédents sont rangés dans des casiers en bas des étagères constituant le meuble bibliothèque. Seuls les usagers internes ont la possibilité de les emprunter.

- le CD-ROM

L'Agence dans tous ses travaux est consultable par tous. Il est disponible sur le poste informatique présent en salle de consultation, tout comme les deux autres listes mises sur support papier.

- *La Farde et Le Fax*

Les derniers numéros sont disponibles en salle de consultation.

- les revues de sommaires

Également consultables en salle de consultation en ce qui concerne l'année en cours.

- les revues de presse et boîtes thématiques

Celles-ci ont un traitement particulier. Elles sont en priorité mises à disposition de l'interne. Situées dans le bureau de la documentaliste, le passage via cette dernière est quasi obligatoire pour y accéder, car elle est la seule, avec son assistante, à connaître le contenu et la logique de rangement des boîtes.

- les études

Les études sont conservées afin de composer la mémoire de l'Agence. Mais elles sont également mises à disposition.

En interne, le personnel a la possibilité de consulter et d'emprunter les études. Mais pour cela, il doit obligatoirement passer par la documentaliste qui se charge de la lui mettre à disposition.

En ce qui concerne les usagers externes, il existe deux possibilités :

1. l'utilisateur se déplace et peut consulter l'étude qui l'intéresse. Il a également l'opportunité d'effectuer des photocopies.
2. l'utilisateur effectue une demande par téléphone. La documentaliste se charge de lui mettre à disposition soit à l'accueil de l'agence, soit par courrier lorsqu'il ne peut se déplacer.

Dans tous les cas, l'utilisateur n'accède pas librement aux études.

2.2 l'organisation spatiale du service et la/ les logique(s) de classement.

Le service est composé de 5 salles auxquelles s'ajoutent deux placards mis à disposition.

➤ salles :

- le bureau de la documentaliste
- la salle de consultation
- la cave
- le grenier
- la salle de rez de chaussée

➤ placards

- 2 en salle de réunion du troisième étage
- 1 en salle de secrétariat

• le bureau.

Le bureau de la documentaliste se trouve au niveau de la salle de consultation, au premier étage. Ce bureau est à la fois le lieu de travail de la documentaliste et l'endroit où sont rangées les revues de presse et les boîtes thématiques.

A première vue, le bureau, ou du moins les étagères semblent rangées selon une certaine logique puisqu'on aperçoit des boîtes de différentes couleurs et des étiquettes présentant le contenu ou ce à quoi il se rapporte.

Boîtes bleues : les communes

Boîtes jaunes : les grands projets

Boîtes rouges : les dossiers thématiques

Boîtes noires : les dossiers »internes« à la documentation.

Mais actuellement cette logique initialement établie n'est plus tout à fait respectée, et il règne en fait un désordre souterrain.

En ce qui concerne les documents que l'on peut trouver à l'intérieur des boîtes, les revues de presse et les plaquettes sont les plus répandues. Mais d'autres types de documents les alimentent.

Nous trouvons également le Presse Book de l'agence, c'est à dire les articles dans lesquels l'auteur parle de l'agence, constitué depuis 1990.

Le bureau contient également les archives des interventions du personnel dans la presse, lors de colloques,...

• la salle de consultation.

La salle de consultation se situe au premier étage de l'agence, au même niveau que le secrétariat et la direction.

Nous y retrouvons tout d'abord la bibliothèque d'ouvrages classés par domaines d'activité et centres d'intérêt de l'Agence :

- I. Administratifs/ Institution/ Politique générale
- II. Economie/ Habitat
- III. Architecture, aménagement urbain, transport
- IV. Environnement
- V. Formation, emploi, université, N.T.I.C.
- VI. Culture, loisirs, tourisme
- VII. Politique de la ville
- VIII. Planification prospective
- IX. International, transfrontalier
- X. /
- XI. Belgique
- XII. Grande-Bretagne

NPC Nord-Pas-De-Calais(santé ; tourisme ; loisirs ; économie, emploi ; aménagement urbain ; population).

Ces ouvrages sont présentés sur deux grandes étagères dont une comporte la partie International. Cette dernière est composée d'ouvrages et de boîtes contenant divers documents, relatifs à une ville ou un pays étrangers.

Sous ces étagères se trouvent les numéros précédents des périodiques, -journaux, revues.

Tandis que les derniers numéros sont placés sur des présentoirs et classés selon la logique :

- urbanisme, transport
- prospective, politique de la ville
- international
- économie
- Nord Pas de Calais
- Agences

Les quotidiens du jour sont présentés suspendus près des panneaux d'affichage.

Il existe trois panneaux d'affichage :

- le panneau «article de presse » : ce panneau est réservé aux articles des journaux *La Voix du Nord*, *Nord Eclair*, *Libération* et *Le Monde*. Quatre membres du personnel sont chacun abonnés à l'un de ces quotidiens et sont chargés de repérer et d'afficher les articles pouvant intéresser les collègues. Ces articles de presse sont ensuite récupérés par la documentaliste et conservés pendant un an.
- le panneau d'affichage libre : il accueille divers types de documents informant sur des colloques, des séminaires, des manifestations relatifs à l'Agence et à ses domaines.
- le panneau d'affichage culturel : il accueille lui aussi librement divers types de documents informant sur des manifestations, des programmes, des structures culturels.

Une vitrine présente les dernières parutions de l'Agence.

Enfin, deux armoires, l'une pour les formats A3 l'autre pour les A4 sont consacrées aux études mises en consultation. Fermées à clé, elles ne permettent pas l'accès libre aux études : l'utilisateur a l'obligation de passer par la documentaliste ou son assistante.

La salle de consultation est en outre dotée d'une table pouvant accueillir une dizaine de personnes. Ceci facilite l'installation des visiteurs extérieurs lors de l'ouverture du service au public. Mais elle sert également en interne à la lecture des périodiques, au déroulement de réunions, de repas.

- **la cave.**

C'est à la cave que l'on trouve le plus grand nombre d'études, exemplaires et originaux.

Elle comprend cinq placards numérotés de 1 à 5 et fermés à clé :

1. armoire «archives », contenant un exemplaire de toutes les études et rapports
2. armoire contenant les originaux des études, ainsi que des A3 en réserve, des plaquettes, des livres et des documents ayant appartenu à un architecte décédé.
3. armoire contenant des études en plusieurs exemplaires, ainsi que quelques reliures sur des sujets divers, des hors série du magazine *Urbanisme*, des livrets.
4. armoire Lille 2004 contenant des ouvrages, des dossiers se rapportant de près ou de loin à la candidature de la ville aux jeux olympiques. Mais l'on trouve également beaucoup d'objets promotionnels, de gadgets utilisés pour faire la publicité de cette candidature, quelques cassettes vidéo, des publications de la région, des dossiers concernant les congrès F.N.A.U. et des livres en double.
5. armoire A3, contenant les études A3 de l'Agence en archives et en prêt.

Outre ces cinq armoires, la cave est aménagée de longues étagères occupant tout un pan de mur. Celles-ci supportent un nombre important de boîtes bureau en carton contenant divers documents : périodiques, revues de presse, publications de l'agence,

anciens numéros de *La Farde*, revues de sommaires, essentiellement. Certaines de ces boîtes sont déposées à terre par manque de place.

Par manque de place également, la cave est «envahie» de cartons plus ou moins imposants posés eux aussi à même le sol. Ces cartons contiennent un peu de tout, et même du n'importe quoi : des rapports, des livrets, des ouvrages sur la métropole lilloise, des atlas, des rapports d'activité d'années antérieures, des périodiques hors série sur Lille 2004, des plaquettes de présentation de l'Agence en anglais et en néerlandais, des actes de séminaires, des publications de l'Agence sur divers sujets, des fournitures, des T-shirts Lille 2004...

Des documents se trouvent également hors des cartons qui ne comportent pas toujours d'inscription précisant le contenu et qui sont souvent empilés les uns sur les autres.

Voici globalement l'inventaire que j'ai pu effectuer :

- 31 cartons pleins de plaquettes S.D.A.U.* de 1997
- 12 cartons contenant des rapports d'activité de l'Agence de 1998
- 4 cartons contenant des rapports d'activité de 1997
- 1 carton contenant une vingtaine de reliures *Conseil d'administration : Assemblée générale du 28 avril 2000*.
- 274 ouvrages *Le Moniteur* «Lille Métropole : un siècle d'architecture et d'urbanisme 1890-1993» emballés sous film plastique.
- 3 cartons pleins de hors série du magazine régional *Autrement dit* du 25 mai 1997 sur la candidature de Lille Aux JO 2004.
- 1 carton contenant divers documents sur cette même candidature : rapports, expertises, sondages, brochures, ainsi que des pochettes contenant d'autres documents sur la candidature à des jeux olympiques de villes françaises avant Lille.
- 1 boîte bureau contenant des candidatures à l'embauche(!)
- 1 boîte bureau contenant des revues de sommaires de 1996 à octobre 1999 ainsi que des revues de presse sur le contournement sud-est et le schéma directeur.
- 1 carton contenant des publications de l'Agence, en anglais, sur *Un siècle d'architecture : 1890-1993*.
- 2 petits cartons pleins d'un rapport sur *Les relations internationales à Lille Métropole : état des lieux 1999, complété par une comparaison avec Lyon et Barcelone*. Edité par l'Agence en septembre 1999.
- 25 exemplaires d'un ouvrage sur le schéma directeur et sa révision, datant de décembre 1994.
- 1 carton à moitié plein de légers feuillets A4 sur *La mobilité : synthèse*.
- 11 tubes d'affiches
- 8 petits cartons remplis d'*Atlas des politiques de la ville 1995-1998 : observatoire des évolutions sociales et urbaines*, édité par LMCU et l'Agence.
- 8 cartons composant un coin habitat, comprenant divers documents : plaquettes, actes de séminaires, brochures, feuilles volantes.
- 1 carton contenant 150 plaquettes de présentation *L'Agence de Développement et d'Urbanisme Lille Métropole* en néerlandais et en anglais.
- 20 exemplaires d'une publication de l'agence : *Villes et système urbain : la région Nord-Pas-De-Calais*.
- 5 étagères pleines de boîtes de bureau contenant les périodiques anciens. D'autres se trouvent à terre.
- Des boîtes de bureau contenant les anciens numéros de *La Farde*.
- Des boîtes de bureau contenant d'anciennes revues de presse
- 4 pochettes A3 en carton contenant des numéros du magazine *Le Moniteur* de 1992 à 1995

ET:

- 2 gros cartons pleins de T-shirts Lille 2004
- plusieurs cartons contenant des fournitures (supports documentaires, classeurs, pochettes)
- des cartons vides, pliés
- 1 siège de voiture
- 1 couverture

- **le grenier.**

Le grenier est avant tout réservé aux archives mortes : dossiers bouclés, études terminées, qui ne seront pas repris. Mais on y trouve aussi un stock d'études **faites en trop grand nombre** et placées ici par manque de place à la cave.

Les dossiers Lille 2004 y tiennent également une place importante. Nous trouvons divers dossiers de presse rangés dans des boîtes de bureau. Ces documents sont placés sur des étagères ou posés à terre.

- **la salle du rez-de-chaussée.**

Cette salle est appelée «la maison du bonheur» par le personnel car on y trouve un peu de tout pouvant faire le bonheur de n'importe qui à l'agence.

Il s'agit d'une salle non aménagée, sans électricité, servant de débarras. Pour la documentation, elle est censée servir de transition avec la cave ou le grenier : les documents sont placés là par l'homme d'entretien ou l'assistante avant de les monter ou les descendre. Mais le plus souvent, ces documents restent stockés dans cette salle par facilité.

Nous pouvons y trouver des stocks d'études, des réserves de schémas directeurs, de documents émanant d'un colloque quelconque, «rangés» dans des cartons posés à même le sol. Aucune étagère n'est disponible. Outre ces documents, nous trouvons des ordinateurs, des cartons vides.

- **la salle de réunion et le secrétariat.**

En plus de ces cinq salles, -cave, grenier, de consultation, bureau et maison du bonheur-, la documentation dispose de 3 placards situés en salle de réunion du 3^o étage et dans la salle de secrétariat du 1^o étage.

*Dans la salle de réunion, deux placards sont disponibles. On y trouve les 90 cassettes vidéo, ainsi que des livres anciens ou rarement demandés placés ici pour libérer la salle de consultation.

*La salle de secrétariat, qui se trouve non loin de la documentation comporte un placard utilisé par le service. On y trouve des brochures, des plaquettes utiles ainsi que certaines études mises en consultation et placées là par manque de place.

Le service ne comporte pas de réelle organisation d'un point de vue documentaire : par thématique ou par support ou type d'information. Le rangement est en fait totalement aléatoire et se fait selon la place disponible surtout en ce qui concerne la cave, le grenier et la salle du rez-de-chaussée. Ma présentation vous aura peut-être semblée peu claire, mais elle reflète en réalité l'état du service, lui-même désordonné.

3. Les moyens humains et techniques

3.1 les personnes et leurs fonctions

Deux personnes sont rattachées au service documentation.

Tout d'abord Mme Armelle Delevallée, documentaliste. Elle supervise le service et ce à temps complet.

Puis Mme Valérie Bridoux qui assiste Mme Delevallée en effectuant certaines tâches documentaires. Rattachée au secrétariat, elle est mise à disposition de la documentation et ce à tiers temps. Elle effectue en outre une formation extérieure dans le cadre de son poste de secrétaire.

3.2 les tâches effectuées et leur répartition

• Madame Delevallée.

1. indexe les ouvrages et les périodiques,
2. répond aux demandes extérieures, par courrier et téléphone,
3. accueille les visiteurs extérieurs le jeudi de 14h à 18h et répond à leurs demandes d'informations et de documents,
4. relit systématiquement et intégralement les études et publications de l'agence pour y repérer les problèmes de structure, de style, de syntaxe et d'orthographe. Cette tâche, inhabituelle pour une documentaliste, permet cependant à cette dernière de participer directement au travail de ses collègues, de créer des liens privilégiés et ainsi situer le service à une place centrale,
5. travaille en réseau avec les documentalistes des agences d'urbanisme de toute la France regroupées au sein du Club FNAU Doc. Elle participe donc à des réunions qui permettent un partage du travail, la mise en place d'objectifs documentaires ainsi qu'une mise en commun de l'information et des sources. Mme Delevallée est responsable de la base de données commune ce qui lui demande un temps conséquent,
6. effectue des recherches systématiques des nouveautés, soit sur des bibliographies papier soit sur Internet,
7. et bien sûr, effectue toutes les recherches d'information et de documents demandées par ses collègues.

• Madame Bridoux

1. est chargée du classement,
2. effectue les commandes d'ouvrages,
3. est chargée du bulletinage, mais ce dernier n'est pas fait régulièrement,
4. gère les prêts extérieurs et effectue les relances si besoin est,
5. aide à l'accueil du jeudi,
6. est chargée du téléchargement de la revue de presse de la LMCU disponible sur le site de la communauté, mais actuellement celui-ci n'est plus effectué,
7. est censée gérer les prêts en interne.

En fait, si certaines tâches ne sont plus ou pas régulièrement effectuées, c'est en grande partie dû au manque de temps, de disponibilité de l'assistante.

3.3 les moyens techniques utilisés par le service

Le service de documentation dispose de plusieurs moyens techniques pour remplir ses missions. Tous ne sont pas utilisables par les usagers.

• le logiciel documentaire.

Le logiciel utilisé est Alexandrie 51. Il est disponible uniquement sur les postes informatiques de Me Delevallée et de Valérie Bridoux, qui sont les seules à pouvoir y accéder et donc à pouvoir effectuer des recherches sur le fonds documentaire. L'utilisateur n'y a en aucun cas accès et ne peut faire de recherche autonome. Toutes les possibilités offertes par Alexandrie ne sont

pas disponibles. Par exemple, le module permettant de stocker du texte intégral par numérisation n'est pas intégré au logiciel.

- **le CD-ROM.**

L'Agence dans tous ses travaux, qui répertorie les études effectuées entre 1991 et 1998 inclus, est disponible sur le poste informatique présent en salle de consultation. Il est donc consultable par tous les usagers du service, internes comme externes. Mais ceux-ci ne peuvent effectuer de recherche documentaire. En effet, le CD-ROM n'étant pas associé à un logiciel, ne contient pas d'interface d'interrogation par laquelle les usagers pourraient effectuer des recherches sous critères. Il a donc ses limites.

Le CD-ROM classe les études selon 6 critères : la cote, le titre, la date, la rubrique, la langue et l'entité géographique. Sous chacun de ces critères, les notices des études sont mises les unes après les autres par ordre alphabétique ou numéral de cote. La notice d'une étude contient le titre, l'auteur, la date, un résumé, des descripteurs et la cote : l'utilisateur possède donc toutes les informations nécessaires pour effectuer sa demande auprès de la documentaliste.

- **la messagerie interne.**

La messagerie interne, qui permet aux employés de communiquer entre eux par e-mail, est utilisée par Mme Delevallée pour informer ses collègues des nouveaux périodiques arrivés en documentation. Toutes les références, -titre, thèmes abordés, etc... -, sont envoyées à tous. Chacun est ensuite libre de s'intéresser ou non aux nouveautés, de demander un supplément d'information à la documentaliste.

- **le réseau Internet**

La quasi-totalité des postes informatiques dont dispose le personnel est reliée au réseau Internet. La documentaliste y a elle-même accès ce qui lui permet d'effectuer des recherches de façon élargie.

Via Internet, le personnel peut en outre accéder à Urbamet, la banque de données nationale du Ministère de l'Équipement. Urbamet* est accessible sur le site du Centre de Documentation de l'Urbanisme(CDU). [cf. Annexes]

Le fonds disponible au sein du service de documentation me semble riche et varié. Mais la richesse n'est pas le seul critère d'évaluation d'un centre documentaire. En effet, comme le précise Jean-Marc Alain, «Le service documentaire de qualité se reconnaît également, aux yeux des clientèles, aux aspects organisationnels et matériels.»(1). Ainsi, la mise à disposition de l'information et des supports, l'aménagement spatial, les moyens d'accès aux différentes sources sont autant de points qu'il ne faut pas négliger si l'on veut satisfaire les usagers et ancrer le service au sein de la structure. Tout au long de ce stage, je me suis rendu compte de l'existence de problèmes au sein du service, dans son mode de fonctionnement. Ces problèmes sont à prendre en compte, surtout s'ils entraînent une insatisfaction des usagers et s'ils constituent un obstacle au bon fonctionnement de l'Agence et à l'accomplissement de ses missions.

L'analyse des besoins et des pratiques des usagers a donc été ma seconde préoccupation et méthode d'évaluation du service de documentation.

1. ALAIN, Jean-Marc. *Pour une gestion adaptée des services documentaires*. Paris : 1998, ADBS Editions. p 18.

Chapitre deuxième :
Les usagers du service de documentation
de
l'Agence de Développement et d'Urbanisme.

*Ce second chapitre constitue les résultats et conclusions issues des entretiens effectués avec le personnel de l'agence et des observations.

1. Qui sont les usagers du Service Documentation ?

Les usagers de ce service sont de deux types : il y a les usagers externes et les usagers internes. Au sein de ces deux catégories il existe des sous-catégories que j'ai recensées selon la fonction remplie par les personnes.

1.1 Les usagers externes

D'après mes observations et les informations de Mme Delevallée, les usagers externes sont essentiellement des étudiants et des professionnels. Mais nous trouvons également divers acteurs intervenant dans les mêmes domaines d'activité que ceux de l'Agence.

- Les étudiants sont issus des filières en rapport avec les domaines d'activité de l'Agence : école d'architecture, filières géographie, économie, s'intéressant à l'environnement, filières axées sur l'urbanisme et l'aménagement du territoire...
- Les professionnels comme les étudiants viennent d'horizons divers. Ils sont architectes, urbanistes, paysagistes, professionnels de l'environnement et de sa préservation...
- Les autres types d'usagers externes peuvent être de toute sorte. Personnellement, durant les deux mois de stage, j'ai «rencontré» des personnes travaillant au sein d'organismes, d'associations œuvrant dans des domaines auxquelles peut s'intéresser l'Agence : associations culturelles, de défense de l'environnement, pour la sauvegarde du patrimoine, la réhabilitation des quartiers, associations d'aide sociale,... Le grand public, c'est à dire toute personne ne travaillant pas dans l'un des domaines d'activité de l'Agence mais intéressée par les questions que soulèvent l'urbanisme et le développement local, est quasiment absent de la palette des usagers externes.

1.2 Les usagers internes

Les usagers internes, c'est à dire le personnel de l'A.D.U. dans sa totalité exceptée Mme Delevallée, étaient au nombre de 45 pendant toute la durée de mon stage. A cela s'ajoutent les stagiaires, au nombre de 10 fin juillet.

Le personnel direct de l'Agence ou les personnes qu'elle appuie se classent en onze fonctions :

- Directeur général
- Secrétaire générale
- Secrétaire/ standardiste/ comptable
- Directeur/ directrice d'études
- Chef de projet
- Chargé(e) d'études
- Assistant(e) d'études
- Eco-conseiller
- Coordinatrice de réseau
- Responsable administratif

➤ les caractéristiques de ces fonctions.

- **Directeur général** : il a pour principal rôle de veiller à ce que les objectifs de l'Agence, son programme soient réalisés. Pour cela il suit de très près les dossiers en cours, veille à ce qu'ils arrivent à terme. C'est également le directeur général qui indique avec les partenaires de l'A.D.U. les grandes orientations de l'agence et qui met en place une stratégie d'action.
- **Secrétaire générale** : elle gère le secrétariat général qui regroupe l'administratif, le financier et la vie sociale. La secrétaire s'occupe donc de la gestion des locaux et du personnel, de l'organisation des Assemblées générales et des Conseils d'Administration. Elle aide à la préparation des programmes de l'agence, à l'élaboration des rapports d'activité, des publications informationnelles et communicationnelles. Pour cela elle est en étroite relation avec tous les départements et services.
- **Secrétaires** : elles sont au nombre de neuf. Chacune est rattachée à un ou plusieurs départements : elles sont au service des personnes les composant. L'une d'entre elles est l'assistante du directeur général. Selon le département auquel elle est rattachée, une secrétaire, qui tend de plus en plus à être assistante, peut avoir des fonctions particulières, différentes de celles de ses collègues. Aux neuf secrétaires s'ajoutent la standardiste chargée de répondre aux appels téléphoniques, d'accueillir les visiteurs, d'envoyer et de recevoir le courrier, et la comptable.
- **Directeurs/ directrice d'études** : un directeur ou une directrice d'étude est responsable d'un département. Son principal travail consiste en l'animation de l'équipe qui compose le département, à encadrer plusieurs personnes : chargé(e)s d'études, assistant(e)s d'études, secrétaire. Il ou elle anime également des réunions, internes et externes avec les partenaires, va à la rencontre des différents acteurs. Il ou elle réalise en outre des études et a souvent un rôle de conseiller, d'assistance à des structures extérieures, le plus souvent les municipalités.
- **Chargé(e) d'études** : comme son nom l'indique, est chargé(e) d'effectuer des études et de les mettre à disposition des structures en ayant besoin. Il ou elle effectue des analyses de données préalablement recueillies et par la suite traitées pour la réalisation des études, participe également aux réunions de partenaires. La base de son travail est la production intellectuelle écrite : rédaction d'études, de rapports, de synthèses, de documents stratégiques. La réflexion est une caractéristique importante de sa fonction.
- **Eco-conseiller** : est chargé de mettre en place la politique Trame Verte-Trame Bleue contenue dans le Schéma directeur de la métropole. Est aussi chargé de faire la promotion de la Qualité environnementale dans le projet urbain.
- **Assistant(e) d'études** : il ou elle assiste les chargé(e)s d'études dans leur travail de réflexion et de rédaction. Il ou elle participe souvent aux réunions et aux déplacements dont des comptes-rendus sont effectués.
- **Chef de projet** : cette fonction s'applique au chargé d'étude appartenant à l'Atelier Transfrontalier et dirigeant les opérations du projet GROOTSTAD*. Il effectue un travail important d'organisation, de définition de plan de travail, de prise de contact, mais aussi de réflexion, de production intellectuelle, de rédaction.
- **Coordinatrice de réseau** : cette fonction s'applique à la personne qui gère le réseau de villes R.A.F.H.A.E.L. Cette personne, travaillant seule, effectue un travail très varié et très différent de celui des autres chargé(e)s d'études : cela va de la réflexion au secrétariat en passant par l'animation de réunions, la communication, la gestion administrative... Elle participe également à certaines activités de l'agence.

- **Responsable administratif** : cette fonction s'applique aux personnes composant le Syndicat mixte du Parc de la Deûle. Elles gèrent les aspects administratifs, juridiques et fonciers.

A ces neuf fonctions s'ajoutent des particularités.

- **Contrats CIFRE*** : des chargé(e)s d'études sont en contrat CIFRE, c'est à dire que l'Agence finance la réalisation de leur thèse. Cette dernière est censée servir à l'Agence.
- **Cartographe** : effectue de l'analyse thématique, de la gestion de base de données pour une mise à jour des fonds de plans, réalise des cartes, analyse des photographies aériennes et satellites.
- **Dessinatrice graphiste** : effectue les dessins, les photographies utilisés pour illustrer les publications de l'Agence, les expositions,...
- **Graphiste designer** : effectue la mise en forme des publications de l'Agence.

Au personnel de l'Agence s'ajoutent les stagiaires. Ces derniers sont issus de diverses filières intéressées par l'urbanisme et ses composantes : géopolitique européenne, géographie, environnement, économie, droit,... La grande majorité se situe au niveau bac +5 : DEA, DESS.

M'étant rendu compte que le chef de projet et la coordinatrice du réseau avaient des points communs avec les directeurs et directrices d'études, j'ai assimilé ces fonctions pour le dépouillement des données et l'élaboration des conclusions. J'ai fait de même avec l'éco-conseiller en l'assimilant aux chargé(e)s d'études. Par contre la responsable administrative, la dessinatrice graphiste et le graphiste designer ont été traités à part, le contenu de leur travail étant très différent de celui de reste du personnel. Tout comme la direction, le secrétariat et les stagiaires.

Directeur/ directrice d'études, chargé(e) d'études et assistant(e) d'études travaillent en étroite relation au sein d'un même département. Le travail de chacun(e) a souvent des points communs avec celui de ses collègues. Le principal se situe dans les études sur lesquelles ils se penchent. Mais tous n'ont pas les mêmes méthodes de travail et d'organisation, les mêmes pratiques communicationnelles et documentaires.

2 Quelles sont leurs pratiques ?

2.1 Leurs méthodes de travail et d'organisation.

*Au sein d'un même département, les personnes qui composent l'équipe et qui ont des fonctions différentes travaillent en étroite relation. Travaillant souvent sur les mêmes dossiers, les caractéristiques de leurs fonctions possèdent des similitudes. Les différences envisageables sont plutôt à observer dans les méthodes utilisées pour mener à bien ces dossiers, pour mener une réflexion,... Leurs méthodes de travail et d'organisation peuvent donc être différentes.

*Les caractéristiques des différentes fonctions peuvent également être différentes selon le département auquel appartiennent les personnes. Ainsi le responsable du département International et celui de l'unité Cartographie/ informatique n'effectuent pas concrètement le même travail : ils ne traitent pas le même genre de dossiers, sont amenés à effectuer certaines tâches que d'autres ne feraient pas, etc. Par exemple, certains chargé(e)s d'études et assistant(e)s d'études ont beaucoup de contact avec l'étranger tandis que d'autres n'en ont pas du tout. Certains autres organisent des séminaires, rédigent des articles pour des publications spécialisées, mettent en place des enquêtes...

- L'un des points communs à tous les départements est le travail en équipe. En effet plusieurs personnes composent une même unité. Ces personnes, travaillant sur les mêmes dossiers sont amenées à mettre en commun ce travail, à partager leurs connaissances.

Le partage d'informations est donc une évidence au sein d'un même département. Le travail d'équipe est souvent vu comme enrichissant et préféré au travail en solo. Cependant, quelques chargé(e)s et assistant(e)s d'études ont une préférence pour le travail individuel, autonome, même s'ils sont conscients qu'une mise en commun du travail est indispensable.

▪ Certaines personnes collaborent, de façon continue ou ponctuelle avec d'autres appartenant à des départements différents. Ceci est dû au fait que la plupart des composantes de l'urbanisme doivent interagir. Cet aspect est d'ailleurs présent dans les méthodes établies pour l'aboutissement des objectifs programmés lors de la création de l'Agence de Développement et d'Urbanisme. Cependant, cette collaboration étroite entre les départements n'est pas toujours une évidence. En effet, certaines personnes m'ont indiqué n'avoir que très peu de contact professionnel avec leurs collègues des autres départements.

L'échange d'informations et donc de connaissances entre les départements n'est pas une évidence au sein de l'A.D.U. La mauvaise circulation de l'information au sein même de l'Agence m'a souvent été indiquée, lors des entretiens, comme étant un problème pouvant gêner le personnel dans leur travail. J'ai moi-même pu m'en rendre compte à diverses reprises.

▪ Autre aspect important : les contacts extérieurs dans le cadre professionnel.

La totalité des directeurs et directrices d'études interrogé(e)s ont des contacts avec des structures partenaires avec lesquelles ils et elles collaborent sur les dossiers. Pour ce qui est des chargé(e)s et des assistant(e)s d'études, tout dépend en fait du département auquel ils ou elles appartiennent et des dossiers sur lesquelles ils ou elles travaillent.

Les contacts amènent souvent le personnel à se déplacer, parfois à l'étranger. Ceci dépend également du département et des dossiers. En ce qui concerne le secrétariat, les déplacements sont rares, sauf pour la personne rattachée à l'International. En effet ce département est en relation constante avec plusieurs villes européennes.

Voici les structures avec lesquelles le personnel est en contact :

- LMCU (Lille Métropole Communauté Urbaine)
- Conseil Régional
- Conseil Général du Nord
- CCI (Chambre du Commerce et de l'Industrie) de Lille-Roubaix-Tourcoing
- ARD (Agence Régionale de Développement)
- SNCF et SNCB
- DDE (Direction Départementale de l'Équipement)
- DRE (Direction Régionale de l'Équipement)
- Agences du réseau FNAU
- Bureaux d'études
- Bureaux d'architectes
- APIM (Agence pour la Promotion Internationale de la Métropole)
- CRT (Comité Régional du Tourisme)
- ANAH (Agence Nationale pour l'Aménagement de l'Habitat)
- Maisons de la culture de Tournai et de Courtrai
- DACOR (Développement de l'Action Culturelle Opérationnelle en Région), rattachée au Conseil Régional
- DRAC (Direction Régionale des Affaires Culturelles), rattachée au Ministère de la Culture
- IFRESI (Institut Fédératif de Recherche sur les Économies des Sociétés Industrielles)
- ANPE (Agence Nationale Pour l'Emploi)
- Comités de bassins d'emplois
- ORHA (Observatoire Régional de l'Habitat et de l'Aménagement)

- IEG(Institut d'Etudes Géographiques)
- DIREN(Direction Régionale de l'Environnement)
- Ministère de l'Equipement.
- Chambre des métiers
- Syndicat Mixte pour la révision du Schéma Directeur
- Voies Navigables de France
- Les municipalités, les mairies et leurs techniciens
- ADEME(Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie)
- Agence de reprographie, de communication, photographes.

Les déplacements se font dans la plupart des cas pour tenir des réunions avec les partenaires, pour rencontrer divers acteurs. Certains directeurs et chargés d'études effectuent de l'assistance aux villes ce qui les amène également à se déplacer. Les visites de terrain sont rares pour certains et fréquentes pour d'autres. Là encore tout dépend du rôle que tient ou qu'entend tenir la personne.

Certains membres du personnel effectuent des déplacements hors de l'agence très rarement tandis que d'autres en font très régulièrement.

▪ En ce qui concerne leurs méthodes d'organisation, il me semble que les pratiques soient plutôt homogènes. En effet, la plupart des membres du personnel ont une organisation spatio-temporelle assez aléatoire. Ainsi, beaucoup m'ont avoué avoir une gestion de l'espace désordonnée et une gestion de leur temps souple, qui évolue avec leur travail, selon l'urgence. Cependant, une bonne organisation est toujours vue comme essentielle à l'aboutissement d'un dossier, à la réalisation d'une étude, à la réflexion et à la production intellectuelle, à l'efficacité. Elle permet un gain de temps non négligeable et une meilleure structuration mentale. Le plus important pour ces personnes est la rigueur. Leur point commun est en définitive leur capacité à s'adapter, à évoluer selon la situation.

▪ Pour réaliser leurs études, mener une réflexion intellectuelle, les personnes qui les ont à charge ont besoin d'informations et de documents émanant de diverses sources. Pour y accéder, ils effectuent des recherches. Mais tous ne s'y prennent pas de la même manière pour recueillir les données qui leur seront nécessaires ni pour les traiter.

Certaines personnes ont une méthode établie qu'ils appliquent systématiquement lors de la prise en charge d'un dossier, d'une étude. Elles recueillent les informations nécessaires à la réalisation de l'étude, puis effectuent une analyse des données et enfin passent à la rédaction de l'étude. Elles recueillent un maximum d'éléments pour construire une base d'informations classées ensuite par dossier. Lorsqu'elles débutent une étude, elles font le point sur ce qui existe en matière d'information et de documents avant de contacter les personnes ou les organismes ressources. Ceci est valable aussi bien pour les directeurs, les chargés et les assistants d'études.

D'autres n'ont pas de méthode prédéfinie : ils agissent en fonction du dossier et de l'urgence.

2.2 Leurs modes de communication.

- les pauses : Les pauses se font soit en salle de documentation, -le coin repas avec cafetière,... s'y trouve, - soit dans le bureau, soit sur le pallier(table et cendrier sont disponibles). Les pauses, selon les personnes sont fréquentes ou rares. Elles sont toujours réalisées afin de décompresser, de se reposer l'esprit. Dans la plupart des cas, elles permettent la rencontre et la discussion avec les collègues. Ceci est positif dans la mesure où certaines personnes ne travaillent pas ensemble et sont rarement en contact : les pauses et les discussions deviennent sources d'échanges informels d'informations et de connaissances. Les pauses servent également à consulter la documentation : affichages, presse.

Certaines personnes ne prennent jamais le temps de s'installer en documentation. C'est le cas de certains chargés d'études. Mais c'est surtout systématique pour les secrétaires qui consultent rarement la documentation : celle-ci leur sert uniquement à la lecture de la presse quotidienne lors de la pause déjeuner ou avant de reprendre le travail. Nous reprendrons cet aspect lors de l'explicitation des pratiques documentaires.

- En parallèle des pauses, les discussions se font également de façon aléatoire, au détour d'un couloir, sur le pallier, dans les escaliers,... Ces derniers sont d'ailleurs très intéressants d'un point de vue communicationnel, car centraux et disposés en colimaçon ils facilitent les rencontres et les échanges.
- Cependant, tout le monde n'utilise pas les escaliers comme mode de déplacement. Certains n'utilisent que l'ascenseur. Mais la communication interne n'est pas secondaire à leurs yeux.
- Les déplacements internes sont pour une majorité de personnes très fréquents. Mais pour communiquer avec leurs collègues, le personnel utilise divers autres moyens : téléphone, messagerie interne et la voix. D'après les entretiens, le téléphone et la messagerie sont les deux outils les plus usités. J'ai cependant noté, lors de mes observations que le déplacement direct et l'appel de vive voix n'étaient pas rares.
- En ce qui concerne la communication externe, il me semble que l'utilisation du téléphone et celle de la messagerie internet soient équilibrées. La messagerie internet est préférée pour sa rapidité, pour la possibilité de joindre des fichiers, pour sa simplicité. Cependant, certaines personnes n'utilisent jamais le courrier électronique. Le téléphone est lui préféré pour le contact humain qu'il permet d'instaurer. Les communications externes sont elles aussi fréquentes.

2.3 Leurs pratiques documentaires.

2.3.1 les circonstances d'une recherche documentaire.

♦ Directrices et directeurs d'études :

Ceux-ci effectuent dans une grande majorité des cas des recherches documentaires uniquement dans le cadre de leurs fonctions : lorsqu'ils travaillent sur une étude, lorsqu'ils doivent rédiger des rapports, lorsqu'ils ont besoin d'informations sur des éléments précis. La tenue au courant de l'actualité se fait elle aussi souvent dans le cadre précis du travail à effectuer.

Cependant, il arrive que la documentation soit utilisée pour des recherches moins précises, pour rechercher des idées nouvelles, générales, mais ceci est plus rare de la part des responsables de département, faute de temps.

En fait, les directrices et directeurs d'études utilisent la documentation de façon ciblée, rapide et partielle : ils ne s'attardent jamais en salle de consultation.

♦ Chargé(e)s d'études :

Les chargé(e)s d'études ont eux aussi une utilisation de la documentation liée à leur travail. Les recherches s'effectuent souvent lorsqu'ils se penchent sur des études, des rapports, lorsqu'ils ont un besoin particulier d'information, lorsqu'ils ont besoin d'informations sur des éléments extérieurs à l'Agence.

La tenue au courant de l'actualité se fait à la fois dans le cadre professionnel et dans un cadre plus personnel, pour leur culture générale. Cet aspect est également présent lorsqu'ils utilisent la documentation pour étoffer leurs connaissances, pour obtenir des idées nouvelles, sans que pour autant les informations soient toujours en rapport direct avec leur sujet de prédilection. Enfin, certains chargé(e)s d'études effectuent des recherches bibliographiques très poussées dans le cadre de leur thèse. Mais ces recherches se font rarement par le biais de la documentation interne.

Les chargé(e)s d'études ont donc à la fois une utilisation ciblée et large de la documentation.

◆ Assistant(e)s d'études :

Ceux-ci ont des pratiques proches de celles des chargé(e)s d'études. Ils effectuent aussi bien des recherches informationnelles et documentaires dans un cadre purement professionnel que dans un cadre plus personnel. Ainsi, les recherches sont faites pour l'élaboration d'un rapport, pour définir le contenu d'une étude, d'un dossier, quand ils ont besoin d'informations sur des structures extérieures,... Mais aussi pour se tenir au courant de l'actualité, des nouveautés, pour la culture générale,...

◆ Stagiaires :

Ces derniers effectuent des recherches à la fois dans le cadre du stage, pour l'étude sur laquelle ils se penchent et dans le cadre de leurs études, souvent pour la rédaction d'un mémoire. Ils utilisent assez peu la documentation interne et se tournent le plus souvent vers des structures extérieures. Le service leur sert en grande partie à la consultation des périodiques et des études antérieures lorsqu'ils en ont besoin.

Le service de documentation interne leur sert donc de complément, la plupart ayant une documentation personnelle.

◆ Secrétaires, standardiste et comptable :

Celles-ci n'effectuent jamais de recherche pour elles-mêmes, mais parfois pour les personnes dont elles sont au service : il leur arrive donc de servir de relais entre ces personnes et les structures extérieures vers qui elles se tournent pour effectuer leurs demandes d'informations et de documents. En effet, elles passent peu par la documentation interne et se tournent directement vers des organismes spécialisés.

Le service de documentation leur est utile pour la consultation de la presse, surtout quotidienne, qu'elles lisent uniquement lors de leurs pauses, c'est à dire lorsqu'elles en ont le temps et donc rarement.

◆ La direction :

- **Directeur général :** n'effectue pas de recherches documentaires précises, étant donné qu'il ne produit pas le même type de document que les chargé(e)s d'études. Le service de documentation lui sert essentiellement à la consultation des revues spécialisées et à la lecture des quotidiens qu'il parcourt tous les jours. Il s'intéresse également aux informations que la documentaliste lui fournit via la messagerie interne concernant les nouveaux périodiques arrivés et leur contenu : si un ou des articles l'intéressent, il lui arrive d'en demander des copies pour une lecture tranquille et pour les conserver. Il lui arrive également de demander des dossiers particuliers à la M.N.E.*

- **Secrétaire générale :** n'effectue pas non plus de recherches ou de demandes précises. Le service lui sert à la consultation des journaux et des revues, et seulement selon l'intérêt, à la suite du message de la documentaliste sur les arrivées.

◆ L'unité Cartographie/ Informatique :

Les personnes composant ce service effectuent un travail particulier et différent du reste du personnel(cf. présentation des départements), lié aux cartes, à l'image, à l'infographie et à Internet. Leurs besoins étant particuliers, leurs pratiques le sont également.

- **Cartographes :** ils effectuent des recherches dans leur domaine, pour la localisation de données qu'ils devront analyser et traiter. Pour cela, ils passent très peu par le service interne et s'orientent le plus souvent vers des organismes spécialisés en cartographie et en informatique. Le service de documentation de l'agence leur sert à la consultation des

journaux et des revues, ainsi qu'à la recherche de nouveautés, d'idées particulières. Ils ont donc une utilisation faible du service interne.

- **Graphistes** : ils utilisent eux aussi la documentation interne de façon ciblée. Cependant, ce n'est pas toujours dans le cadre de leur travail mais souvent pour leurs connaissances personnelles, leur culture. Ainsi, les recherches sont effectuées par le graphiste designer pour connaître le fonds documentaire, pour avoir des informations concernant l'urbanisme en général et en métropole lilloise en particulier, pour obtenir des indications sur l'Agence, ses missions, son histoire,... Globalement, le service interne leur sert surtout à se tenir au courant. Mais pour leur travail, lorsqu'ils ont un besoin en information ou en document, ils s'orientent vers des organismes spécialisés dans le domaine de l'image.

◆ Responsable administrative du Parc de la Deûle :

Celle-ci utilise la documentation interne de façon ponctuelle. Les recherches sont effectuées pour obtenir des idées nouvelles, pour connaître les nouveautés. Le service lui sert également à se tenir au courant de l'actualité.

*En conclusion, il apparaît que les pratiques sont hétérogènes, diversifiées. Les recherches documentaires et informationnelles sont le plus souvent effectuées dans un but bien précis et dans le cadre du travail : étude, rapport à rédiger, recherche précise sur un sujet donné,... Mais elles peuvent également se dérouler dans un cadre plus personnel, moins formel : idées nouvelles, réactualisation des connaissances, culture personnelle,... La tenue au courant de l'actualité fait partie intégrante des pratiques, surtout en ce qui concerne le personnel en charge des productions de l'Agence.

Le service de documentation sert plus ou moins à tout le personnel mais pas de la même façon. Le fonds documentaire n'est pas utilisé par tous.

2.3.2 les sources d'informations et de documents.

• les lieux.

Le personnel de l'agence s'oriente vers diverses sources lorsqu'il ressent un besoin en information ou en document. La consultation de services de documentation autres que celui de l'Agence est chose fréquente. Cependant, la documentation interne reste privilégiée car celle-ci est ciblée et surtout car la documentaliste connaît bien le travail effectué par le personnel. Les autres lieux documentaires sont :

- les services de documentation des autres agences d'urbanisme
- les centres de documentation spécialisés ou rattachés à des organismes spécialisés
- les bibliothèques, le plus souvent spécialisées et universitaires
- les librairies
- certaines archives

Voici la liste de tous les centres documentaires consultés par le personnel et les stagiaires :

- LMCU
- DDE
- Conseil Régional
- Espace Naturel Régional
- Agences FNAU
- CCI
- IRESCO (Institut de Recherche en Sciences Sociales et Economiques)
- MNE
- IFRESI
- DACOR

- UNESCO
- Centre historique de Warneton
- CIR(Centre d'Information de la Région)
- Bibliothèques universitaires de Lille
- Librairies généralistes et spécialisées.

En ce qui concerne les services de documentation des autres agences d'urbanisme, le personnel passe le plus souvent par la documentaliste qui se charge de contacter et d'effectuer les demandes auprès des personnes compétentes.

Après la consultation des librairies, il arrive que des demandes d'achats soient effectuées auprès de la documentaliste.

- **les supports.**

- ◆ **Internet** : Ce support d'information est systématiquement utilisé par l'un des responsables de département spécialiste de l'informatique. Internet constitue pour cette personne la source première d'information. Pour ce qui est du reste du personnel, il en est tout autrement. Certaines personnes ne l'utilisent presque jamais. Lorsque c'est le cas, la toile est visitée de façon ciblée et essentiellement pour obtenir des informations concernant des structures particulières. Pour cela les personnes passent par des sites spécialisés et souvent connus à l'avance. En fait, Internet sert de point de départ à des recherches plus approfondies et ne constitue jamais la source unique d'information.
- ◆ **Les rayonnages** : Les rayonnages servent parfois de point de départ aux recherches. Mais ceci reste aléatoire. Cependant, il arrive que certaines personnes fassent le point sur ce qui est disponible en balayant les rayonnages, des ouvrages et des périodiques.
- ◆ **Les périodiques** : Ceux-ci sont très utilisés par le personnel. En effet, la presse, et surtout les revues spécialisées, joue un rôle important dans le travail des chargés d'études car elle permet d'obtenir des données actuelles, des informations venant de diverses sources, des exemples d'expériences,... Les périodiques permettent en outre d'obtenir des pistes de recherches nouvelles, des références bibliographiques pouvant être utiles.
- ◆ **Les études antérieures** : Celles-ci sont souvent utilisées comme base et comme piste de recherche : elles donnent des idées aux chargés d'études, et avec la présence de données, leur évitent d'effectuer des recherches supplémentaires ce qui leur fait gagner du temps. Pour les mêmes raisons, les rapports et comptes-rendus sont tout aussi utiles et employés.
- ◆ **La documentation personnelle** : La grande majorité du personnel constitue et conserve le plus souvent dans le bureau une documentation personnelle constituée de divers types de documents : usuels, rapports, dossiers, mais aussi pour certains des revues de presse spécialisées. Ceci est, me semble-t-il significatif du problème que constituent le mauvais partage des documents et des connaissances, et la mauvaise circulation de l'information.

- **les personnes.**

Les sources humaines sont une des sources les plus utilisées par le personnel de l'Agence. Il s'agit aussi bien des personnes appartenant à l'ADU que des personnes extérieures.

Les personnes le plus souvent citées comme sources d'information et de documentation sont :

- la documentaliste
- les collègues
- le réseau personnel

Viennent ensuite

- le réseau de professionnels et d'experts
- les chercheurs universitaires

Ceux-ci sont constitués le plus souvent grâce aux contacts professionnels.

- **la communication orale source d'information informelle.**

La communication orale constitue un support d'information important comme vient de le montrer l'usage des personnes comme source d'informations et de documents.

Ces personnes sont aussi bien internes qu'externes à l'Agence.

Les discussions, même aléatoires peuvent permettre d'obtenir des informations et des documents pouvant s'avérer précieux pour la production intellectuelle. Elles peuvent permettre de pallier un manque d'informations. En effet, la communication orale permet d'avoir accès à des documents à diffusion restreinte, à la documentation personnelle, d'obtenir des pistes de recherche, des «tuyaux».

La collaboration entre les membres du personnel, collaboration qui se manifeste aussi par cette communication orale aléatoire doit faire partie intégrante des méthodes de travail et de recherche d'informations nécessaires aux productions internes.

Ceci nous amène à nous rendre compte que l'information écrite n'est pas la seule à être véritablement de l'information. Il est nécessaire de prendre en considération l'information informelle, transmise oralement. Les contacts entre les collègues, mais aussi entre le personnel de l'A.D.U. et les personnes ressources extérieures doivent faire partie de tout un processus que constituent la recherche et l'obtention de l'information.

2.3.3 les sources idéales

Plusieurs sources idéales m'ont été citées par le personnel de l'Agence.

- La première est la presse spécialisée et la presse régionale.
- Puis viennent les études antérieures.
- Ensuite la documentaliste en tant que spécialiste de l'information.
- Et enfin les divers réseaux constitués des collègues, des professionnels extérieurs et des connaissances personnelles.

Nous pouvons constater qu'il existe un équilibre entre les sources humaines et les documents. Ces sources «idéales» citées montrent quatre aspects essentiels des pratiques documentaires des usagers internes de l'A.D.U. :

- l'importance de la presse qui joue un rôle fondamental dans les fonctions du personnel et les productions internes.
- l'importance de la fonction de conservation des productions antérieures que remplit le service : la mémoire du passé est donc tout aussi essentielle que l'actualité dans la constitution d'une littérature grise destinée à construire l'avenir.
- l'importance de la fonction de médiation que remplit la documentaliste, son rôle de relais entre les usagers et l'information.
- enfin, l'importance des relations humaines, de la communication orale source d'information, et donc de la communication interne et externe

3 Quels sont leurs besoins ?

3.1 Les types d'informations recherchés par les usagers internes.

Les types d'informations sont différents selon le département auquel est rattaché l'utilisateur ou selon son domaine de prédilection. Il est évident que le chargé d'étude en économie ne consomme pas la même information que son collègue de l'environnement ou de la cartographie. L'information recherchée est forcément en rapport direct avec le domaine d'activité de l'utilisateur et dans la plupart des cas avec le département auquel il appartient. Ainsi, l'analyse des types d'informations consommés a été effectuée par département et satellite. Puis les stagiaires ont été considérés à part.

❖ Planification, Schéma directeur, Transports :

- informations générales développées sur un thème
- informations précises pour compléter les informations générales
- réglementations, normes

❖ Habitat, Ville renouvelée, Observatoire des évolutions sociales et urbaines :

- réglementations, normes
- informations générales
- documents officiels
- données numériques
- données techniques
- données économiques
- actualité générale
- informations ciblées et qualitatives

❖ Atelier transfrontalier GROOTSTAD :

- informations générales développées sur un thème
- informations précises
- données statistiques
- données économiques
- données numériques

❖ Réseau de villes R.A.F.H.A.E.L. :

- données économiques
- données sur les populations
- réglementations, normes
- textes de lois
- informations sur les villes, sur des structures

❖ Espace Naturel Métropolitain(environnement) :

- informations générales
- réglementations, normes
- documents officiels
- définitions

❖ Projets urbains :

- informations générales sur un sujet donné
- données numériques
- données techniques
- données économiques
- réglementations, normes

- ❖ Economie, Urbanisme commercial :
 - données économiques
 - informations générales, théoriques
 - documents officiels
 - informations pratiques
 - données statistiques, qualitatives concernant la population
 - données techniques

- ❖ International :
 - données démographiques
 - données économiques

- ❖ Cartographie/ Informatique :
 - images, photographies
 - atlas
 - données techniques
 - données numériques
 - informations générales
 - réglementations, normes
 - documents officiels

- ❖ Parc de la Deûle :
 - données juridiques
 - actualité du droit
 - réglementations, normes
 - informations générales
 - documents officiels

- ❖ Stagiaires rattaché(e)s aux départements International, Schéma directeur, Projets urbains et Environnement :
 - réglementations, normes
 - données juridiques
 - données techniques
 - exemples d'expériences de villes

- **Récapitulatif de tous les types d'informations recherchés par le personnel de l'Agence :**
 - photographies, images
 - atlas
 - informations générales développées sur un thème, informations théoriques
 - données techniques
 - données économiques
 - données numériques
 - données démographiques, statistiques concernant la population
 - réglementations, normes
 - informations sur les villes
 - informations sur les structures
 - documents officiels

➤ **Les types d'informations les plus recherchés :**

- informations générales
- réglementations, normes
- données numériques, statistiques et qualitatives (concernant souvent la population)
- données économiques

3.2 Les documents utilisés par le personnel de l'Agence.

Les documents dont ont besoin les membres du personnel dans leur travail ont été répertoriés de façon globale et non pas par département ou fonction.

3.2.1 les types de documents.

Les documents les plus employés par le personnel et surtout par les Chargés d'études ou de mission sont les périodiques dont la presse spécialisée, la littérature grise- études, rapports, comptes-rendus,... - et les ouvrages de base.

Mais d'autres types de documents sont également usités : les usuels (atlas, codes juridiques essentiellement), les cartes et les plans, les textes de lois, les publications émanant de diverses sources : municipalités, ministères, organismes spécialisés, autres agences d'urbanisme,... pouvant fournir des informations précises et donc précieuses pour les fonctions qui sont à remplir et les productions à fournir.

3.2.2 les formes privilégiées par le personnel.

Les documents primaires et les dossiers de presse sont les plus employés par les usagers internes. Ces derniers consomment cependant l'information sous d'autres formes : dossiers documentaires, synthèses et listes de références.

- Les dossiers de presse, les dossiers documentaires et les synthèses sont appréciés pour leur concision qui permet un gain de temps non négligeable et un accès plus facile à l'information et donc une meilleure appropriation des savoirs. Ils servent également de base, de point de départ à une recherche d'information plus approfondie. Etant peu ou pas du tout présents en documentation interne, ces trois formes d'information sont souvent recherchées et obtenues à l'extérieur.
- Les listes de références sont peu citées. Certaines personnes m'ont cependant indiqué constituer leurs propres listes de références bibliographiques. Sinon, elles sont issues des documents primaires : périodiques et publications essentiellement.

3.3 Ce qu'ils attendent d'un service de documentation.

Les services les plus souvent cités sont :

- la réponse à des questions précises
- la sélection de l'information et la veille informative
- la constitution de produits documentaires : dossiers de presse, dossiers documentaires, synthèses, listes de références.
- l'information sur les autres sources
- l'orientation de la recherche, les conseils
- la circulation de l'information
- la disponibilité de la documentaliste (médiation)

Les autres services sont :

- l'information sur le fonds disponible
- la rapidité de réponse
- l'archivage des productions internes pour constituer une mémoire
- la connaissance du domaine
- l'anticipation sur la demande et les besoins

- les abonnements et les achats
- la diversité des documents, des informations et des sources
- une information récente

Les services attendus sont donc nombreux et diversifiés. Il s'agit aussi bien de services humains, liés à la documentaliste, à ses compétences en tant que spécialiste de l'information et à ses qualités relationnelles, que des services liés aux documents, à l'information, à leur traitement et à leur mise à disposition.

Cette liste de services montre à quel point l'information et le service de documentation sont essentiels aux yeux du personnel et qu'ils jouent un rôle fondamental dans l'accomplissement de leurs fonctions, dans leurs productions et donc dans les missions de l'Agence de Développement et d'Urbanisme.

3.4 Les usagers externes : pratiques.

Les usagers externes, présents en documentation le jeudi après-midi, n'ont pas été interrogés. Les informations les concernant sont issues de mes observations et des indications fournies par la documentaliste Mme Delevallée.

Comme nous l'avons déjà précisé, les usagers externes sont essentiellement des étudiants et des professionnels.

- Les étudiants viennent essentiellement consulter les ouvrages disponibles en bibliothèque et la littérature grise de l'Agence (études, rapports). Mais ils sont également consommateurs de cartes et d'atlas. Pour ce qui est des ouvrages, ils parcourent les rayonnages en effectuant des recherches plus ou moins aléatoires. Pour ce qui est des productions internes, ils font appel à la documentaliste ou à son assistante qui se chargent de leur fournir le document demandé. J'ai rarement eu l'occasion d'observer des étudiants consultant le CD-ROM répertoriant les études de l'Agence de 1991 à 1998 : beaucoup font directement appel à la documentaliste en lui demandant conseil sur les études pouvant fournir des informations sur un sujet donné.
- Les professionnels et autres usagers internes consultent peu, voire pas du tout les ouvrages. Les productions intellectuelles internes sont dans une grande majorité des cas leur seule motivation. Mais ils sont également demandeurs de publications, de plaquettes, de documents pouvant les informer sur l'Agence et ses actions. Pour cela ils n'hésitent pas à faire appel à la documentaliste à qui ils demandent également des conseils, des pistes de recherche, des informations sur des sources,...

Conclusion de la première partie.

***A l'issue de l'analyse des pratiques et des besoins des usagers du Service de documentation, j'ai pu me rendre compte de plusieurs caractéristiques à considérer en vue de l'amélioration du service.**

Tout d'abord, il me semble que les pratiques soient diversifiées. En effet, tous n'ont pas les mêmes méthodes de travail. Celles-ci sont bien souvent individuelles et personnelles, même si chaque membre fait partie d'une équipe, d'un ensemble plus large. Tous n'utilisent pas non plus le service interne de la même façon : certains en ont un usage superficiel ou partiel tandis que d'autres en ont un usage plus approfondi. Chaque usager doit donc être pris comme une particularité faisant partie d'un tout, à savoir l'Agence de Développement et d'Urbanisme.

Cependant, il m'a été possible de relever certains points communs :

- la consommation régulière et intensive de la presse et plus particulièrement de la presse spécialisée.**
- la consultation de divers autres centres de documentation.**
- le besoin d'obtenir une information concise et claire.**

Les besoins sont, il me semble eux aussi diversifiés. Que ce soit en connaissances, en documents ou en services, ils montrent à quel point les usagers ont une consommation importante de l'information, dans le cadre de leurs fonctions ou dans un cadre plus personnel. Cette consommation peut d'ailleurs être continue ou ponctuelle, répondant à un besoin particulier.

***Avant même d'envisager une amélioration du Service de documentation, il me semble nécessaire d'établir une éventuelle inadéquation entre ce dernier et les personnes qui en font usage, entre son fonds documentaire et les besoins de ses usagers, entre les pratiques de la documentaliste et les personnes dont elle est au service. Ainsi, après avoir présenté de façon distincte les ressources et le fonctionnement du service, et les usagers, leurs besoins et leurs pratiques, il est essentiel de les faire interagir afin d'établir d'éventuels dysfonctionnements, mais aussi pour faire ressortir les points forts. Il sera ensuite possible d'affirmer si oui ou non le Service de documentation correspond à ses usagers et à leurs attentes.**

Deuxième Partie :
Le
Diagnostic
Du
Service
De
Documentation

Chapitre Premier :
Le service de documentation
confronté à ses usagers.

*La partie suivante a pour objectif de faire le point littéralement sur ce qui va et ne va pas au sein du service, dans son mode de fonctionnement. La présentation qui va suivre est issue à la fois de mes constatations personnelles et des indications et remarques formulées par les personnes interrogées.

A l'issue des entretiens et des observations, en confrontant le service, son fonds documentaire, son organisation, les moyens humains et techniques, les services proposés, à ses usagers, à leurs pratiques et leurs besoins informationnels et documentaires, j'ai pu mettre en évidence plusieurs inadéquations.

Inadéquations entre les types d'informations disponibles et les besoins réels.

Inadéquations entre les documents mis à disposition et ceux utilisés le plus fréquemment par les usagers.

Inadéquations entre les pratiques et attentes des usagers et les méthodes de travail et les prestations offertes par la documentaliste.

1. Les inadéquations entre l'information disponible et l'information utile et utilisée.

Lorsque l'on met en parallèle les types d'informations dont ont besoin les usagers internes dans leur travail de chargés d'études ou autres et les informations disponibles en documentation, nous nous rendons compte de plusieurs lacunes.

- Tout d'abord en ce qui concerne l'Unité Informatique/ Cartographie, les besoins ne sont pas du tout couverts. En effet, l'Agence ne possède aucune documentation en matière de multimédia, de nouvelles technologies, d'Internet, d'infographie... Ceci est d'autant plus regrettable que l'Agence est composée d'un groupe de réflexion sur les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication. En matière de cartographie, les besoins ne sont pas couverts non plus. Pourtant la cartographie joue un rôle essentiel dans le domaine de l'aménagement urbain, et cette unité est utile et utilisée par tous les autres départements. Cette lacune en information cartographique et informatique au sens large est donc l'une des plus importantes.

- Un nombre relativement important de personnes m'a indiqué avoir observé un manque en documentation juridique et en documentation culturelle. Cependant, les documents concernant ces domaines ne sont pas absents de la documentation. En effet, le fonds possède les Codes permanents de l'habitat, de l'urbanisme et des marchés publics. Le service est de plus abonné au *Droit de l'Environnement* et aux mises à jour du *Code de l'urbanisme*, du *Code des marchés publics*. La documentaliste conserve en outre des textes législatifs extraits du magazine *Le Moniteur*, disponibles dans le bureau. Ce qui manque peut-être au service est une mise en valeur de cette documentation juridique, ainsi qu'une veille informationnelle concernant les textes de lois, les réglementations, les normes,... En ce qui concerne la culture, le service est également abonné à quelques revues spécialisées : *Culture Europe*, *Culture et recherche*, *Développement culturel* et *Observatoire des politiques culturelles*.

Cette marge entre les dires du personnel et la réalité montre bien qu'il existe un réel manque d'information en direction des usagers. Ces derniers connaissent mal la composition du fonds documentaire, ce qu'ils ont la possibilité d'obtenir par le biais du service.

2. Les inadéquations entre les types de documents disponibles et ceux utilisés par les usagers.

Comme nous l'avons vu dans la première partie, les usagers consultent plusieurs types de documents : ouvrages, périodiques dont la presse spécialisée, littérature grise (études, rapports,...) sont les plus usités. Mais dans le cadre de leurs fonctions ils sont également

amenés à faire appel aux cartes, plans, atlas, aux usuels, dictionnaires spécialisés, codes juridiques, aux publications de structures extérieures (municipalités, ministères, organismes spécialisés, conseils régional et général, publications des autres agences d'urbanisme essentiellement).

- Les cartes et les plans sont disponibles en Cartographie qui gère la photothèque.
 - En ce qui concerne les usuels relatifs au droit, au juridique, ils ne sont peut-être pas assez accessibles car la plupart se trouvent dans le bureau de Mme Delevallée. Les dictionnaires spécialisés se font eux aussi rares.
- Tous les documents dont ont besoin les usagers ne sont donc pas disponibles, ou peu accessibles. Si nous ajoutons à cela le manque de certains types d'informations, nous pouvons nous rendre compte que les besoins des usagers ne sont pas totalement couverts : 10 personnes sur les 26 chargés d'études ou assimilés et les stagiaires interrogés estiment que leurs besoins sont à moitié, moins ou pas du tout couverts. Ainsi, les usagers internes sont dans l'obligation de combler les manques de documents et d'informations en se constituant une documentation personnelle ou en faisant appel à d'autres centres de documentation ou organismes spécialisés.

3. Les inadéquations entre les pratiques et attentes des usagers et la réalité du service.

L'analyse des pratiques des usagers a révélé plusieurs inadéquations entre les façons de procéder du personnel et ce que propose le Service de documentation.

- ◆ Le personnel a tout d'abord besoin de ne pas perdre son temps.

Pour cela, il aurait besoin d'être plus autonome dans ses recherches d'information. Or, le service ne met aucun outil de recherche autonome permettant de consulter le fonds documentaire de l'Agence dans sa globalité : études, ouvrages, périodiques, ... Le catalogue du service n'est disponible que sur les postes de Mesdames Delevallée et Bridoux. Les usagers sont donc obligés de passer par ces dernières pour effectuer des recherches internes. Mais la documentaliste et son assistante ne sont pas toujours présentes. En effet, Mme Bridoux effectue une formation à l'extérieur de l'agence et n'est disponible qu'à tiers temps. Quant à Mme Delevallée, elle effectue un important travail de réseau, notamment au sein du Club FNAU'Doc qui réunit les documentalistes des agences d'urbanisme : responsable de la banque de données commune, ce travail en réseau lui demande un temps conséquent et l'amène à se déplacer régulièrement. Les usagers n'ont donc pas la possibilité de combler ce manque de présence humaine pour leurs recherches internes.

Toujours en rapport avec le temps, les usagers ont besoin d'information concise, synthétique et claire. Pour cela, les dossiers documentaires, de presse et les synthèses ont des atouts reconnus par le personnel. Or, la documentaliste n'effectue des dossiers documentaires à proprement parler, et des dossiers de presse que sur demande. Les autres dossiers de presse et documentaires disponibles sont acquis auprès de structures extérieures et rangés dans le bureau de la documentaliste. Certains usagers sont ainsi «obligés» de se constituer leurs propres revues de presse ou de s'abonner à des revues de presse spécialisées qu'ils conservent au sein d'une documentation personnelle.

Pour ne pas perdre de temps, les usagers ont également besoin de s'orienter facilement, de rechercher rapidement un document. Or, la plupart connaissent mal ou pas du tout le classement des documents présents en salle de consultation. Il n'existe pas de signalétique informant sur l'organisation matérielle. Ceci est aussi gênant pour les usagers externes.

Beaucoup ne connaissent pas non plus tous les types de documents qui composent la documentation dans son ensemble. Ce qui manque en définitive, c'est une information sur le service, sur son organisation, son fonds et sur les tâches effectuées par la documentaliste.

◆ Le personnel est amené à consulter d'autres centres de documentation. Cependant, il n'existe pas de collaboration bien établie entre la documentation de l'Agence et ceux-ci. Mis à part la collaboration entre les agences de la FNAU* à laquelle participe activement Mme Delevallée, celles établies avec la M.N.E.* , et l'A.R.D.* , le service n'a pas établi de lien précis avec les structures susceptibles de fournir de l'information et des documents au personnel.

◆ Le personnel a besoin dans le cadre de ses fonctions d'obtenir de l'information récente, relative à l'actualité. Pour cela, il a besoin de consulter régulièrement la presse et les périodiques, surtout spécialisés. Les périodiques et articles devraient donc pouvoir être consultés à tout moment. Or, les journaux et les périodiques ne sont présents en documentation qu'en un seul exemplaire, et de plus ils peuvent être empruntés et sortis par les usagers. Ceci remet en cause le droit de chacun de disposer des périodiques et de l'information dont il pourrait avoir besoin. En outre, la presse n'est pas traitée de façon à fournir aux usagers les informations à tout moment. Le personnel n'a en aucun cas la possibilité d'effectuer des recherches d'articles, de les obtenir en texte intégral ou sous forme de dossiers de presse, sauf en ce qui concerne la revue de presse de L.M.C.U.* et les textes intégraux de la revue *Le Moniteur* disponibles sur Internet. Bien qu'utile et utilisée par tous, la presse ne bénéficie pas de mise en valeur particulière.

◆ Enfin, certains services attendus par le personnel ne sont pas du tout comblés. C'est le cas de la veille documentaire, des dossiers de presse, des dossiers documentaires effectués systématiquement et des synthèses, de listes de références avec résumés, et de la disponibilité.

En ce qui concerne la disponibilité ou plutôt la présence de la documentaliste, le problème réside dans le fait que Mme Delevallée est quasiment seule à gérer le service et qu'elle insiste sur la nécessité de s'investir au sein du Club FNAU' Doc. Ceci est en effet indispensable : permettant de se constituer des réseaux documentaires qui peuvent servir de sources, il fait partie intégrante du travail de documentaliste. Les réseaux s'entretiennent par le biais de clubs tels que celui de la FNAU, mais aussi par le biais de rencontres lors de colloques, de formations,... Le travail en réseaux documentaires de la documentaliste n'est donc pas à remettre en cause.

Plusieurs inadéquations ont donc pu être mises en évidence. Ces inadéquations qui remettent parfois en question le rôle de la documentation au sein de l'Agence seront à prendre en compte lors de la proposition de changements et d'amélioration au sein du service.

**Chapitre deuxième :
Les dysfonctionnements
relevés au sein du service**

1. Une organisation irrationnelle.

❖ La documentation se divise en sept lieux :

- au rez-de-chaussée : la salle non aménagée dite «la maison du bonheur».
- au premier étage : le bureau, la salle de consultation et le placard du secrétariat.
- au troisième étage : les deux placards de la salle de réunion.
- au sous-sol : la cave.
- le grenier.

Les documents sont donc dispatchés un peu partout dans les locaux de l'agence.

❖ La cave, le grenier et la salle du rez-de-chaussée ne sont pas aménagés pour accueillir des documents censés être conservés et archivés. Beaucoup trop de documents sont conservés dans de mauvaises conditions, des cartons sont trop souvent déposés à même le sol. Le manque de place joue pour beaucoup. Mais ceci est également dû au fait qu'il n'existe pas de logique de rangement prédéfinie.

❖ Nous avons pu remarquer que plusieurs types de documents : études, dossiers, publications, périodiques, revues de presse, etc. sont stockés dans plusieurs endroits différents. Ainsi, la cave, le grenier et la salle du rez-de-chaussée contiennent des stocks d'études, des dossiers traités par l'agence, des revues de presse, des périodiques... Il n'y a donc pas de réelle organisation. Celle-ci est aléatoire et se fait selon la place disponible. Ce qui ne correspond pas à un service de qualité. Un service documentaire doit pouvoir classer et ranger les documents qui composent son fonds selon une certaine logique, selon le type de document, le type d'information, selon une thématique,... pour structurer l'information, les connaissances, ce qui n'est pas le cas ici. Mis à part le classement des documents disponibles en salle de consultation et la logique des boîtes disposées dans le bureau de la documentaliste, aucune organisation prédéfinie n'existe. Ou si elle existe, elle n'est plus respectée. Tout rangement est donc aléatoire. Mais ceci est dû en grande partie au manque de place dont dispose la documentation. Cependant, même restreint, l'espace devrait être géré de façon plus rationnelle.

❖ Aucune information sur le service, sur son organisation, sur les types de documents qui composent son fonds, sur les possibilités qu'il offre n'est réellement diffusée vers les usagers. Les usagers externes et les nouveaux arrivants tels que les stagiaires sont à mon avis les plus lésés par ce manque d'informations. Ajoutez à cela l'inexistence de signalétique qui permettrait aux personnes de comprendre la logique de classement des ouvrages, des périodiques et des panneaux d'affichage, et donc de s'orienter seules, l'autonomie de l'utilisateur devient plus que restreinte. Ce que je trouve contradictoire, c'est que connaissant le manque de présence humaine, l'absence de la documentaliste et de son assistante, rien n'est fait pour combler ce manque, pour aider l'utilisateur à effectuer ses recherches plus facilement et seul. L'organisation matérielle de la salle de consultation pose donc elle-même problème car bien que composée de documents censés être mis en consultation libre, elle ne facilite pas l'autonomie de l'utilisateur, interne comme externe.

❖ Au sein de la documentation, et principalement à la cave et au grenier, nous trouvons toutes sortes de documents et objets qui me semblent plutôt rattachés à l'information-communication, voire au promotionnel qu'à la réelle documentation. Ainsi, nous trouvons un nombre important de plaquettes informationnelles de l'Agence, des gadgets et des t-shirts Lille 2004, des publications communicationnelles *La Farde* et *Le Fax*, et beaucoup d'autres

documents et objets qui devraient être gérés et conservés séparément. Le problème réside en réalité dans le fait qu'il n'y pas de différenciation entre l'information-documentation et l'information-communication.

Ce que j'appelle l'information-documentation est ce qui doit permettre aux usagers de tous types de s'informer et de se documenter en vue de se former, en vue de l'accomplissement de leurs fonctions, de nourrir leurs réflexions et donc de fournir des productions intellectuelles. Et ce que je nomme l'information-communication est ce qui doit servir à l'Agence en tant qu'organisme public, ce qui doit lui permettre d'informer ses partenaires et autres sur ses fonctions, ses missions, ses activités, ses productions,... et donc de communiquer avec des structures extérieures.

Ainsi, les publications de l'Agence destinées à être diffusées : *La Farde*, *Le Fax*, les plaquettes, les programmes et rapports d'activité doivent être différenciées des autres documents servant de base de connaissance au personnel : études, périodiques, dossiers, publications provenant d'organismes spécialisés, revues de presse,... Cependant, les documents de l'information-communication peuvent également servir aux productions internes, à la littérature grise. Ils doivent donc pouvoir être accessibles par le personnel, mis à disposition de l'interne.

❖ Le fonds documentaire est composé de documents présents en nombre très important. Ainsi, nous trouvons des cartons pleins de rapports d'activité de l'Agence de 1998 et 1997, de hors série d'un magazine datant de 1997 sur un dossier bouclé (Lille 2004), 274 ouvrages *Le Moniteur*, etc. , les exemples ne manquent pas (cf. l'inventaire de la cave p.21). De plus, plusieurs documents datent d'il y a quelques années. Ceci nous amène à nous interroger sur l'utilité qui existe à conserver des documents relativement anciens et **en aussi grand nombre**. Vers quoi ou qui pense-t-on qu'ils seront un jour diffusés ? A quoi ou qui pense-t-on qu'ils seront utiles ? Il me semble que ces questions n'ont pas été posées lors du stockage de ces documents. Ce qui est assez paradoxal vu le manque de place évident.

2. Une implication des personnes qui pose problème.

Le principal problème posé est l'indiscipline des usagers internes. En effet, lorsqu'on regarde de plus près le cahier servant à noter les emprunts du personnel, on se rend compte que beaucoup ne rendent pas les documents dans un délai correct, que beaucoup les conservent plusieurs semaines voire plusieurs mois. Il arrive que certains «oublient» de les rendre et les conservent dans leur bureau. Ceci nous amène au problème de la mauvaise gestion des entrées et des sorties qui provoque une perte de temps, et pour la documentaliste et pour le personnel. L'indiscipline du personnel implique un manque de responsabilité dans la gestion et la circulation de l'information. La plupart conserve une documentation dans leur bureau, documentation qui n'est donc pas mis à disposition du reste du personnel. Il n'y a en fait pas de partage réel de l'information et des savoirs. La documentaliste peut donc ne pas connaître ce qui se trouve réellement comme documents et informations au sein de l'Agence, et ne peut donc centraliser, ce qui est pourtant une de ses fonctions. Les rares moments où j'ai assisté à une mise à disposition de documents ont été lorsque certaines personnes triaient et rangeaient leur bureau et qu'elles proposaient à la documentaliste ou à des collègues des documents qui pourraient «les intéresser». Le manque d'implication du personnel nous amène donc au problème de la mise à disposition des documents et informations.

3. Une mauvaise mise à disposition.

3.1. Un accès trop limité aux productions internes.

Les usagers, internes comme externes sont dans l'obligation de passer par la documentaliste ou son assistante pour accéder aux productions internes. Bien que certaines études soient mises en consultation dans des placards de la salle du premier étage, elles ne le sont pas en libre accès : les armoires sont fermées à clé, les usagers ne peuvent y accéder que par le biais des documentalistes. Il en est de même pour le reste des productions internes, - publications, rapports,... - stockées à la cave. Ceci pose évidemment problème dans la mesure où la littérature grise est utilisée par la grande majorité des usagers internes et externes.

3.2. Un accès limité aux boîtes thématiques.

Les boîtes thématiques, qui sont disposées dans le bureau de Mme Delevallée contiennent divers documents : revues de presse et quelques dossiers documentaires acquis, des plaquettes, des publications municipales,... Les usagers externes n'y ont pas accès. Quant aux internes, qui sont pourtant amenés à utiliser fréquemment la presse et les périodiques, et donc les revues de presse, ils n'ont en principe pas la possibilité de les consulter librement. Là encore la mise à disposition actuelle des documents disponibles dans le bureau de la documentaliste pose problème.

3.3. Une mauvaise mise à disposition par un mauvais classement.

La logique de classement, la signalétique jouent un rôle important dans la façon dont les usagers s'approprient le service et les documents, l'information. Il me semble donc que celles-ci sont des éléments importants de la mise à disposition.

Comme nous l'avons vu précédemment, il n'existe pas de signalétique, d'information pouvant aider l'utilisateur à connaître le service, à s'orienter. Quant au classement, il est souvent méconnu ou vu comme flou par les usagers. Ces manques provoquent un accès difficile dans la mesure où les usagers se trouvent face à un obstacle les empêchant de s'approprier le service dans sa globalité.

3.4. Les documentations personnelles non partagées.

Comme il l'a été explicité plus haut, la plupart des membres du personnel disposent d'une documentation personnelle. Celle-ci, se trouvant dans le bureau de chacun, n'est pas ou peu mise à disposition du reste du personnel. Ceci est, il me semble significatif d'un autre problème appartenant aussi bien au service documentaire qu'à l'Agence : la mauvaise circulation de l'information.

4. Une mauvaise circulation de l'information.

4.1 En interne.

Le non partage des documentations personnelles provoque un manque en matière d'informations et de connaissances. En effet, les personnes n'informent pas sur ce qu'ils possèdent, que ce soit à la documentaliste ou aux collègues. Ainsi, les informations contenues dans ces documents ne sont pas exploitables. Il existe donc un réel problème de partages des savoirs.

Cet aspect est également présent dans la mauvaise communication interne sur les productions de chacun. En effet, plusieurs personnes m'ont indiqué ne pas connaître les études en cours effectuées par les collègues des autres départements, les dossiers traités, ce qui est tout à fait significatif d'une mauvaise circulation de l'information. *La Farde* est en fait l'ultime moyen de connaître les productions internes : elle est utile pour obtenir des informations et des documents une fois l'étude terminée.

4.2 Vers l'extérieur.

Les productions internes, que ce soit les études ou les publications ne sont à mon avis pas assez diffusées vers les structures ou les publics extérieurs. Ceci est pourtant essentiel d'un point de vue communicationnel et donc pour l'image de l'Agence.

Les études produites sont envoyées systématiquement aux personnes, aux institutions ou aux structures concernées. Mais la plupart du temps, aucune autre diffusion des productions n'est effectuée sauf par le biais de *La Farde* ou de la documentation.

La circulation et la communication de l'information vers l'extérieur sont, il me semble aussi importantes que celles en interne. En effet, les domaines d'activité de l'Agence concernent, et les institutions et structures spécialisées, et le grand public.

5. Les manques évidents.

5.1. Les manques du Service documentaire.

5.1.1. les moyens humains

Deux personnes sont actuellement chargées de gérer le service :

- la documentaliste Mme Delevallée, qui supervise le service à temps complet
- Mme Bridoux qui assiste Mme Delevallée à tiers temps
- ♦ Mme Delevallée, comme nous l'avons vu, s'occupe d'un nombre important de tâches documentaires au sein du service. Elle effectue en outre un travail très important, dans tous les sens du terme, de relations extérieures au sein de divers réseaux :
 - le réseau ADBS : Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés
 - le réseau Doc 121 : réseau régional des documentalistes travaillant dans les domaines de l'environnement
 - le Club FNAU'Doc, qui regroupe les documentalistes des agences d'urbanisme de France.

Ces réseaux s'entretiennent grâce aux réunions, aux rencontres, aux colloques. Mme Delevallée est donc amenée à se déplacer dans le cadre de ce travail en réseau. En outre, elle participe à des formations relatives aux techniques documentaires, aux nouvelles technologies, etc., ce qui nécessite également des déplacements et donc des absences.

♦ Quant à Mme Bridoux, rattachée initialement au secrétariat, elle effectue une formation en alternance à l'extérieur de l'Agence. Elle n'est concrètement présente et donc disponible qu'environ une journée par semaine.

*Il existe donc un problème de disponibilité des personnes gérant le service. L'absence peut léser les usagers internes : compte tenu du fait que la plupart des documents ne sont accessibles que par le biais de Mme Delevallée et Mme Bridoux, il existe un réel problème de moyens humains.

5.1.2. Les moyens techniques.

♦ Comme les inadéquations nous l'ont révélé, il manque au sein du service un outil de recherche autonome permettant à tous les usagers de consulter le fonds documentaire sans devoir passer par les documentalistes.

♦ Le logiciel documentaire Alexandrie n'est pas exploité dans sa totalité. En effet, le module de stockage de texte par numérisation n'a pas été installé avec le reste du logiciel. Ce module permettrait pourtant de stocker les articles, les dossiers de presse et ainsi gagner de la place. Il permettrait également aux usagers d'effectuer des recherches d'articles et d'en obtenir le texte intégral sans passer par la documentaliste.

5.1.3 L'aménagement spatial et matériel.

- ◆ Le manque de place accordée au service est un des manques causant le plus de difficulté dans la gestion des documents. Comme nous l'avons vu dans le premier chapitre, l'organisation irrationnelle est due en partie au manque de place.
- ◆ Nous avons également mis en évidence le rangement «chaotique» des documents dans certains lieux de stockage, notamment la cave, le grenier et la salle du rez-de-chaussée. En effet, beaucoup de cartons et de boîtes de rangement sont déposés à même le sol faute de place sur les étagères, lorsqu'il y en a. La salle du rez-de-chaussée n'est quant à elle pas du tout aménagée et ne convient donc pas au stockage de documents.
- ◆ Enfin, je reviens sur le manque de signalétique qui fait également partie de l'aménagement. Avec un classement clair, elle permettrait une catégorisation des documents et une structuration de l'information.

5.1.4 Les services.

Plusieurs services faisant pourtant partie des fonctions documentaires essentielles ne sont pas rendus aux usagers.

- ◆ Certains produits documentaires qui seraient utiles au personnel dans l'appropriation de l'information ne sont pas constitués en interne. Il s'agit des dossiers documentaires, des dossiers de presse, des synthèses et des listes de références avec résumés. Ces prestations font d'ailleurs partie des services les plus attendus par les usagers internes.
- ◆ Autre service qui serait fort utile serait la formation aux recherches documentaires efficaces, à la consultation judicieuse de banques de données telles Urbamet*.
- ◆ Enfin, l'information sur le service, son organisation et ses ressources est également un service attendu par la plupart des personnes interrogées.

5.2 Les manques de l'Agence.

- ◆ Ce qui me semble manquer le plus à l'Agence de Développement et d'Urbanisme est une véritable politique de l'information. La stratégie informationnelle me semble floue et mal établie. Je ne suis d'ailleurs pas certaine qu'il y en ait une bien définie. Pourtant, l'information au sens large est souvent vue comme fondamentale par le personnel dont le directeur général. Mais elle n'est pas vue comme une priorité dans les directives de l'Agence. L'information est pourtant capitale compte tenu de son statut d'organisme public, de ses missions, de son appartenance à un large réseau de compétences et du fait qu'elle est elle-même productrice d'information. Une politique informationnelle de qualité serait un véritable atout pour l'Agence.
- ◆ En rapport avec la politique informationnelle, il manque une politique communicationnelle et donc une cellule communication. Cette dernière prendrait en charge la diffusion des productions et publications de l'Agence, la diffusion de l'information concernant les rôles et activités de celle-ci vers le public ainsi que la gestion des documents relatifs à cette information-communication, ce qui soulagerait la documentation. Les deux agences visitées lors du stage, l'AGUR* de Dunkerque et l'APUR*(Paris) possèdent toutes les deux une cellule communication[cf. Annexes].

Les dysfonctionnements relevés au sein du Service de Documentation sont donc nombreux et variés. Ils concernent aussi bien l'organisation générale du service que le traitement des documents et de l'information, la circulation et le partage des connaissances,...

Cependant, le service possède également des points forts qu'il faut mettre en évidence.

6. Les points forts du service documentaire.

Plusieurs aspects positifs sont à mettre en évidence.

6.1 Un service indispensable.

- ◆ La documentation sert en effet de relais, de moyen de trouver les informations recherchées et nécessaires aux productions. Le service permet une mise à jour des connaissances indispensables aux nombreuses productions intellectuelles, alimente les réflexions. Il met à disposition des usagers une documentation thématique et géographiquement élargie en proposant des publications locales, régionales et nationales qui permettent aux chargés d'études d'avoir accès aux grandes tendances.
- ◆ Le service permet également de *centraliser* les documents qui pourront être utiles aux usagers. Dans ce sens, il doit permettre un partage des informations et des savoirs de chacun.
- ◆ Enfin, le service de documentation qui conserve les productions internes en archives constitue une véritable mémoire de l'Agence, un témoignage du travail effectué par chaque membre du personnel et par l'Agence en tant qu'organisme.

6.2 Un service convivial.

- ◆ La salle de consultation située au premier étage est associée au coin repas. Ce dernier sert essentiellement au personnel pour prendre un café et donc aux pauses. La documentation est donc un lieu commun à tout le personnel qui s'y rassemble pour décompresser, boire un café, consulter la presse, pour discuter, échanger.
- ◆ L'agencement spatial de la salle de consultation rend en outre le lieu agréable, ce qui n'est pas le cas de tous les services de documentation. En effet, celle de l'agence de Paris, l'APUR*, n'est pas propice aux discussions. En fait, il n'y a pas de salle de consultation à proprement parler : il n'existe qu'une table de petite taille pouvant accueillir 4 personnes maximum. Le lieu est de plus peu éclairé par la lumière du jour, l'impression de confinement rend le lieu peu plaisant. Quant à l'agence de Dunkerque, l'AGUR*, le lieu de consultation, qui n'est pas réellement une salle de documentation, est également composé d'une table pouvant accueillir 3 ou 4 personnes maximum située dans le hall d'entrée, cachée derrière des panneaux d'information sur l'agence. Enfin, aucun des deux services de documentation n'est associé aux moments de pause. [cf. Annexes]
- ◆ Cet aspect convivial du service utilisé aussi comme lieu de rassemblement et de discussions permet enfin à celui-ci de prendre une place centrale, de s'ancrer au sein de la structure. Ainsi, le rôle fondamental que joue le service au sein de l'Agence est mis en valeur.

6.3 Un service ouvert sur l'extérieur.

- ◆ Le service de documentation est ouvert au public 4 heures par semaine. Il joue donc un réel rôle de centre documentaire permettant à tout un chacun de s'informer sur les domaines de l'urbanisme. Il répond également aux demandes extérieures formulées par téléphone. Ceci est il me semble fondamental dans le rôle d'organisme public que remplit l'ADU. En étant ouvert sur l'extérieur, le service est en quelque sorte la vitrine de l'Agence, sa représentation. En effet, beaucoup ne connaissent celle-ci que par le biais de la documentation. En symbolisant l'Agence, le service devient donc un point stratégique et remplit une véritable fonction communicationnelle.

Conclusion de la seconde partie.

«La finalité de la mission qui est confiée à tout dispositif documentaire[est de] permettre la rencontre d'un individu qui a besoin de connaissances ou de données pour son travail ou son activité avec les sources ou les supports(les documents) qui contiennent les connaissances ou les données recherchées ou attendues. » Tels sont les propos d'Eric Sutter(1). Un service de documentation doit donc mettre à disposition tous les types d'informations et de documents susceptibles d'être employés par ses usagers.

Comme nous l'avons vu dans notre troisième chapitre, les inadéquations et les dysfonctionnements au sein du service sont nombreux et variés, et touchent une part importante des usagers internes. Les besoins en information, en documents et en sources ne sont pas totalement couverts. Et les méthodes de travail de la documentaliste ne correspondent pas toujours avec les pratiques de ses collègues.

Le Service de documentation de l'Agence de Développement et d'Urbanisme remplit-il toutes les fonctions documentaires qui lui sont imparties ? Il me semble que non.

Dans cette perspective, l'évolution du service et son amélioration deviennent indispensables.

L'amélioration du fonctionnement du service permettra à la documentaliste d'ancrer encore un peu plus la documentation dans les fonctions de l'Agence.

1. SUTTER, Eric. «Communication ou animation de l'information». *Documentaliste-Sciences de l'information*. 1997, vol.34, n°2, pp.67-73.

Troisième Partie :
Vers
une évolution
du
Service de Documentation

Chapitre Premier : Une organisation plus rationnelle.

1. Réorganiser le fonds documentaire

L'état des lieux du service de documentation nous a révélé plusieurs aspects du fonds documentaire.

Tout d'abord, il est composé de documents de divers types : livres, études internes, publications internes et externes, périodiques sont les documents les plus présents.

Ensuite, que ces différents types de documents ne possèdent pas de logique de rangement : un type de document à un endroit de la documentation. Plusieurs lieux de rangement accueillent le même type de documents.

Enfin, que certains de ces documents sont présents en nombre important.

Si une réorganisation globale de la documentation est envisagée, celle du fonds documentaire s'impose. En effet, une mauvaise gestion des documents peut être un obstacle au bon fonctionnement du service et donc à la satisfaction des usagers.

1.1 Un désherbage régulier.

Lors de l'analyse du fonds documentaire, je me suis aperçu de deux paradoxes.

- 1) Beaucoup d'exemplaires d'un même document sont présents en nombre important. Par exemple, nous pouvons trouver 274 exemplaires d'un ouvrage édité par *Le Moniteur* : «Lille Métropole : un siècle d'architecture et d'urbanisme 1890-1993». Pourquoi conserver une publication extérieure en aussi grand nombre ? Autre exemple : 3 cartons pleins de hors série d'*Autrement dit* du 25 mai 1997 sur la candidature de Lille aux Jeux Olympiques de 2004. Pourquoi conserver autant d'exemplaires d'un **périodique** concernant un **dossier bouclé** ?
- 2) Certains des périodiques conservés sont disponibles sur des sites Internet. C'est par exemple le cas de la revue *Le Moniteur* qui met à disposition des abonnés papier les archives en texte intégral, gratuitement. Il est donc inutile de conserver les numéros anciens de cette revue comme c'est pourtant le cas ici : des numéros datant de 1992 sont stockés à la cave.

Ce que je trouve paradoxal dans cette conservation est qu'elle ne répond pas à deux aspects de la documentation :

- 1) Le manque de place
- 2) Le besoin d'une information actuelle de la part des usagers.

Un tri général de la documentation, un désherbage permettrait de gagner de la place et de gagner en cohérence. Mais ce désherbage, s'il l'on veut qu'il soit efficace doit être fait régulièrement et en ayant à l'esprit l'aspect utilitaire de la conservation au sein du service. En effet, un document, surtout lorsqu'il s'agit d'une publication externe, conservé en documentation doit d'abord l'être en fonction des usagers et de leurs besoins. Pour cette raison, il est indispensable de définir au préalable les besoins des usagers par rapport à l'ancienneté des documents et des informations. La question à se poser est : quel intérêt existe-t-il à conserver des documents anciens (hors productions internes) et/ ou en grand nombre, pour quel usage ?

1.2 Une séparation des différents documents.

1.2.1 par type de documents

Le fonds documentaire est composé de différents types de documents :

- ouvrages
- études et autre littérature grise internes
- publications internes, brochures, plaquettes
- publications externes
- périodiques,

auxquels s'ajoutent les usuels, les actes de colloques, les textes législatifs essentiellement. Le problème se pose surtout pour ce qui est du rangement des études, des publications internes et externes, des périodiques ainsi que des dossiers spécifiques telles que le S.D.A.U.* ou Lille 2004. Nous trouvons en effet les stocks de ces documents à plusieurs endroits : la cave, le grenier, la salle du rez-de-chaussée, et le placard du secrétariat. Il n'existe donc aucune logique de rangement, aucune cohérence. Au fil des années, les documents ont été déposés, dispatchés à travers l'Agence selon la place disponible et le bon vouloir de chacun. La mauvaise gestion d'une documentation de plus en plus abondante et variée en types de documents peut entraîner des défaillances dans la gestion de la qualité (1). Ainsi, la mise en place d'une logique de classement plus cohérente, associée à une meilleure gestion de l'espace devient ici indispensable. «On préconise de penser le patrimoine documentaire comme un tout mais de bien séparer les diverses catégories de documents» (2) Il faudra donc définir le lieu et le type de documents qui lui sera associé, pour arriver à une logique : 1 lieu=1 catégorie de documents (un lieu ou une partie de lieu vue la surface restreinte accordée à la documentation).

1.2.2 documentation/ communication/ documents internes

Nous l'avons déjà vu précédemment, le service de documentation est chargé de gérer les documents et autres supports qui s'apparentent à l'information communication voire au promotionnel : plaquettes de présentation de l'Agence, de promotion de grands projets ou dossiers tels que le S.D.A.U.*, des stocks de rapports d'activités, de publications diverses, de *La Farde*, mais aussi de T-shirts, de gadgets, d'objets promotionnels relatifs à la candidature de Lille aux jeux olympiques. Tous ces supports et objets sont conservés au même titre que le reste de la documentation. Au sein même de placards initialement réservés à des études ou des dossiers spécifiques, nous trouvons des documents communicationnels.

Le service gère également quelques documents administratifs internes. Ainsi l'inventaire de la cave a révélé la présence d'une boîte archive contenant des candidatures à l'embauche et d'une vingtaine de reliures *Conseil d'administration : assemblée générale du 28 avril 2000*.

*Instaurer une véritable différenciation entre d'une part la documentation et d'autre part le communicationnel et l'administratif permettrait de clarifier les missions du service qui ne serait plus chargé de gérer la masse de documents communicationnels. Le service gagnerait en cohérence, en rigueur et en clarté.

1 FERCHAUD, Bernadette. *Documentation interne et stratégie documentaire*. Journée d'étude ADBS, Paris, 1996.

2 MICHEL, Jean. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes*. Paris : ADBS Editions, 1992. p 200.

Cependant, la documentation doit aussi mettre à disposition des usagers internes comme externes les publications communicationnelles, *La Farde*, les rapports d'activités et les publications spécifiques. En effet, les usagers externes qui ne connaissent souvent l'Agence que par le biais de la documentation ont besoin de ce genre de documents pour connaître plus en profondeur l'A.D.U., ses activités, ses missions. De plus, les usagers internes peuvent être amenés à consulter ces documents dans le cadre de leurs fonctions. Le service doit donc conserver quelques exemplaires disponibles à tout moment pour tous les usagers.

1.3 Revoir la mise à disposition

1.3.1 pour l'interne

◆ Les études et autres productions internes des années antérieures sont utilisées par le personnel pour ses propres réflexions et productions ainsi que par les stagiaires. Les études font partie des documents les plus employées.

Les usagers internes ont en outre besoin d'autonomie et de gain de temps dans leurs recherches documentaires.

Si l'on prend en compte ces deux aspects des besoins et des pratiques du personnel, l'accès aux études devrait être facilité. L'ensemble des études, en quelques exemplaires, devrait être disposé dans un local qui lui serait réservé : le personnel pourrait y accéder et consulter librement. Cependant, l'emprunt et la circulation devraient être limités. OÙ du moins une «règle du jeu» plus stricte devrait être instaurée, car le va et vient des études peut poser des problèmes de récupération et léser les usagers.

La présence de plusieurs exemplaires accessibles librement, la mise en place d'un système d'emprunt plus rigoureux rendraient la consultation des études plus simple pour tout le monde.

◆ En ce qui concerne les périodiques et les revues de presse, leur mise à disposition devrait également évoluer. En effet, comme les études, ils font partie des documents les plus consultés par les usagers internes. L'accès à ces documents devrait donc être facilité.

Les derniers numéros des périodiques disposés en salle de documentation sont consultables par tous et peuvent être empruntés en interne. Le libre accès n'est pas à remettre en cause, il répond tout à fait au besoin d'autonomie du personnel. Seul l'emprunt pose problème, il remet en cause le droit de chacun d'accéder aux documents et aux informations dont il a besoin.

Les périodiques doivent être consultables à tout moment et donc être mis en libre accès, mais ils ne doivent pas être empruntés. Ceci est également valable pour les revues de presse.

La solution serait de stocker les articles des périodiques ainsi que les revues de presse par numérisation : disponibles sur un poste informatique ou mis en réseau, la question de l'accès libre serait résolue. Cela permettrait en outre un gain de place non négligeable.

1.3.2 pour l'externe

Les usagers externes font appel au service principalement pour la consultation des productions internes, études en tête, et des ouvrages.

◆ Pour ce qui est des ouvrages, l'accès est tout à fait satisfaisant : les usagers peuvent parcourir les rayonnages et consulter librement.

◆ Pour ce qui est des études, les externes n'y ont pas accès librement. Ils sont dans l'obligation de passer par la documentaliste ou son assistante pour pouvoir les consulter. Il serait éventuellement possible de les mettre en accès libre, comme pour les ouvrages, dans des rayonnages réservés aux externes disposés en salle de documentation. Seul bémol : le risque de vol qui existe déjà pour les ouvrages. Un système de protection des documents, ouvrages et études, me semblant difficile à mettre en œuvre, l'accès libre aux études pour les usagers externes est en définitive peu envisageable.

Le fonds documentaire nécessite donc une réorganisation en profondeur. Cela exige la mise en place d'une méthode bien définie et respectée. Il faut établir un plan de classement défini selon le type de documents, selon sa diffusion, selon la conservation et la mise à disposition. Cette réorganisation du fonds documentaire nécessite une organisation spatiale adaptée : la réorganisation de l'espace au sein du service s'impose.

2. Réorganiser l'espace.

2.1 Un espace= un type de document

La différenciation entre les catégories de documents est indispensable pour clarifier l'organisation du service. Etant donné que plusieurs documents d'un même type sont conservés à différents endroits de la documentation, il est évident que cette différenciation doit s'accompagner d'une différenciation spatiale. Ainsi, un local, ou une partie bien délimitée d'une surface ou un placard doit exclusivement accueillir un type de documents.

- Le service compte actuellement 5 locaux et 3 placards, soit 8 espaces.
 - le bureau
 - la salle de consultation
 - un placard situé dans le bureau d'une secrétaire
 - la salle du rez-de-chaussée
 - la cave
 - le grenier
 - les deux placards de la salle de réunion du 3^e étage.
- J'ai divisé le fonds documentaire en 9 types de documents :
 - les ouvrages
 - les usuels
 - la littérature grise interne
 - les publications internes, plaquettes, brochures,...
 - les publications externes
 - les périodiques
 - les dossiers spécifiques
 - les actes de colloques, assises, séminaires
 - les textes législatifs

Le système un espace= un document est donc tout à fait réalisable.

Certains documents sont présents en nombre restreint : les usuels, les comptes rendus de colloques, les textes législatifs.

Par contre, les études, les rapports, les publications internes, les périodiques sont présents en nombre beaucoup plus important. La surface qui leur sera accordée devra donc être adéquate. Il faudrait également distinguer les productions internes des autres documents. Les études, dont le nombre croît au fil des années, devraient être conservées au sein d'un seul local adapté à la masse de documents.

Pour ce qui est des périodiques, magazines, revues de presse anciens, un local ou une surface unique devrait également leur être réservé(e), surtout si le support papier continue à être privilégié.

Voici un plan de classement qui pourrait éventuellement être mis en place :

- salle du rez-de-chaussée :
 - stock des études mises en consultation, en plusieurs exemplaires
- cave :
 - autres publications internes : une surface, un placard (ou plusieurs selon la masse)
 - publications externes : une surface, un placard
 - anciens périodiques et revues de presse si le support papier est conservé : étagères

- grenier :
 - dossiers spécifiques (Lille 2004)
 - archives : *originaux des études
*études les plus anciennes
 - une surface communication accueillant surtout les stocks des publications informationnelles et promotionnelles, ainsi que les objets promotionnels.
- salle de consultation :
 - ouvrages, usuels
 - les périodiques récents
 - études mises en consultation : placard(s)
 - quelques exemplaires des publications *La Farde* et *Le Fax*
- placard du secrétariat :
 - quelques exemplaires de plaquettes d'information de l'Agence
 - des brochures utiles
- bureau de la documentaliste :
 - revues de presse récentes si le support papier reste privilégié
 - boîtes thématiques, dossiers documentaires
 - textes législatifs
 - actes de colloques, séminaires...
 - Presse book de l'Agence ainsi que les interventions du personnel
- placards de la salle de réunion du troisième étage :
 - cassettes vidéos
 - livres anciens ou rarement demandés

2.2 Un espace pour la communication

La séparation de la documentation et de la communication est préconisée. Concrètement, il faut séparer les documents communicationnels (brochures, plaquettes, publications) des autres documents et activités documentaires. Il faut délimiter un espace réservé à la documentation pure et un espace réservé à la communication. Le service de documentation ne doit pas gérer la masse de documents ou d'objets communicationnels, et parfois promotionnels. Cela n'entre pas dans ses fonctions dont la principale reste celle de la gestion de documents et d'informations utiles aux réflexions et à la formation intellectuelle des usagers. Il faut donc séparer concrètement et donc « spatialement » les documents, mais aussi charger une ou des personnes de la gestion de ces documents communicationnels. Cela permettrait de clarifier les fonctions premières et réelles du service de documentation.

2.3 Insister sur le visuel

- Le service de documentation ne possède aucune signalétique informant
 - sur l'organisation du service
 - sur la logique de classification
 - sur le contenu

Il faut mettre en place une signalétique claire et simple permettant aux usagers de s'orienter facilement et d'aller à l'essentiel. Ceci est important car elle permet une autonomie et un gain de temps, pour l'utilisateur et pour la documentaliste.

- Un système d'organisation des panneaux d'affichages plus claire et plus strict devrait également être envisagé.

3. Les moyens à mettre en œuvre

3.1 Accorder une plus grande surface

Comme nous l'avons déjà dit, les dysfonctionnements présents au sein du service documentaire résultent en grande partie du peu de surface dont bénéficie la documentation. Une surface plus importante accordée à la documentation pourrait régler les problèmes en aidant à une organisation plus rationnelle.

En effet, par manque de place les cartons, les documents s'empilent créant un désordre, rendant illisible le service et incompréhensible son organisation. Une surface plus importante permettrait de clarifier le service et son fonctionnement.

L'augmentation de la surface devient également indispensable voire obligatoire si l'on prend en compte le fait que la masse de documents risque de s'accroître au fil des années. Les productions internes vont être elles aussi de plus en plus nombreuses. Il faut anticiper les problèmes que causera cet accroissement du nombre de documents.

3.2 Aménager les locaux

Le service de documentation ne manque pas seulement de place mais aussi de matériel permettant de stocker et conserver les documents dans de bonnes conditions.

En effet, les cartons ne sont pas le meilleur mode de stockage des documents.

De plus, les étagères disponibles étant saturées, un nombre important de boîtes archives sont placées à terre ce qui accentue l'impression de désordre et donc d'illisibilité.

Associée à une surface plus importante, l'acquisition de mobiliers documentaires pouvant stocker des documents en nombre important résoudrait en partie le problème du manque de place et du désordre qu'il entraîne.

L'aménagement de la salle du rez-de-chaussée qui ne possède actuellement ni électricité ni étagère permettrait également de résoudre le manque de place. Il me semble en effet dommage de ne pas exploiter une surface telle que celle-ci qui permettrait de désengorger les autres lieux de stockage.

***Le service de documentation nécessite une réorganisation en profondeur. Il s'agit à la fois d'une réorganisation du fonds documentaire et d'une réorganisation des espaces, la première entraînant la seconde.**

En ce qui concerne le fonds documentaire, trois grands aspects sont à retenir :

- 1) Il faut pratiquer un désherbage régulier et en adéquation avec les besoins des usagers.**
 - 2) Il faut concrètement séparer les documents communicationnels des autres documents et activités documentaires.**
 - 3) Il faut instaurer un plan de classement par type de documents, et le respecter.**
- D'un point de vue spatial, l'organisation physique du service doit elle aussi être repensée. L'accent doit être mis sur plusieurs types de besoins fonctionnels en matière d'espace :**

- 1) Il faut offrir des possibilités de libre découverte et de libre usage de la documentation.**
- 2) Il faut offrir de bonnes conditions de travail.**
- 3) Il faut faciliter le stockage, le classement et la sortie des documents.**
- 4) Il faut penser à la signalétique, aux aspects visuels de l'organisation.**

Cette réorganisation générale du service doit être faite dans l'optique de satisfaire les usagers, mais aussi pour clarifier les fonctions et missions de la documentation au sein de l'Agence.

Chapitre Deuxième : des méthodes de travail adaptées.

*Après une réorganisation physique du service, il me semble qu'une évolution concernant les méthodes employées devrait également être envisagée. En effet, un service de documentation n'est pas uniquement composé d'un fonds documentaire rangé et classé, mais aussi de personnes dont la principale fonction est d'être le relais entre l'utilisateur et l'information et dont la mission est de servir et satisfaire tous les usagers. Les méthodes de travail de la documentaliste, les services, les outils qu'elle propose doivent donc être adaptés aux besoins et pratiques des personnes faisant appel à ses compétences.

1. Améliorer l'existant.

1.1 Améliorer le fonds documentaire.

1.1.1 équilibrer le fonds des périodiques.

Lorsque nous regardons de plus près la liste des périodiques qui arrivent en documentation [cf. Annexes], nous pouvons remarquer que certains domaines ou thèmes sont très bien représentés, tandis que d'autres le sont beaucoup moins.

Voici le décompte effectué, sachant que certains périodiques ont été classés sous plusieurs thèmes :

- économie : 23
- urbanisme-architecture : 20
- Nord Pas de Calais : 15
- ville : 15
- environnement : 13
- agences d'urbanisme : 13
- international/ transfrontalier/ Europe/ Grande Bretagne et Belgique : 12
- habitat : 9
- transports : 8
- prospective : 8
- culture : 4
- Lille/ communauté urbaine : 3
- agriculture : 3
- juridique : 3
- loisirs/ sports/ tourisme : 3
- social : 2
- universités : 1
- internet : 1
- emploi, formation : 1
- 1 divers.

Certains thèmes et domaines manquent donc de diversité. Cette diversité limitée peut être synonyme de gêne pour les usagers qui ne trouvent pas au sein du service une large palette d'informations et d'opinions sur lesquelles ils pourraient s'appuyer dans le cadre de leurs propres réflexions.

1.1.2 combler les manques en matière d'informations

Le service doit mettre à disposition les outils documentaires de base permettant à chacun d'exercer ses fonctions au quotidien.

- ◆ Le personnel doit toujours justifier et vérifier les adéquations avec les lois. Pour cela, il a

besoin de s'appuyer sur des textes faisant référence aux normes, aux réglementations, aux directives législatives en matière d'urbanisme, d'équipement, d'aménagement,... La documentaliste doit donc effectuer une collecte systématique de tous les documents utiles : circulaires des ministères, textes de lois, recueils de normes, codes, un traitement et classement rigoureux de ces documents et surtout effectuer des mises à jour régulières des textes et des informations. Une veille informative en matière d'information juridique est donc à envisager sérieusement.

♦ Le service, qui doit assister **tous** les usagers de **tous** les départements devrait également penser à combler le manque de documentation en matière d'information multimédia, informatique, concernant les N.T.I.C. et les S.I.G. (Système d'Information Géographique). Ce manque est principalement ressenti par les personnes composant l'unité Cartographie/Informatique. Celles-ci ne trouvent pas au sein du service les outils, les informations de base utiles au quotidien, les documents leur permettant d'être au fait des nouveautés technologiques, des nouvelles tendances, des évolutions techniques. Ce manque peut également être ressenti par les chargés d'études composant le groupe de réflexion sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). La documentaliste doit donc mettre à disposition à la fois des outils techniques, notamment des revues faisant le point sur les évolutions technologiques, et des outils plus théoriques : ouvrages, revues, mais aussi documents émanant de structures spécialisées ou se penchant également sur la question des N.T.I.C. (Ministères, agences d'urbanisme, universités).

1.2 Valoriser les productions internes.

Le service de documentation a pour mission la constitution d'une mémoire documentaire de l'Agence. Elle conserve donc les productions internes, études et rapports essentiellement. La conservation des études est indispensable. Mais il me semble qu'une simple conservation des documents ne suffit pas à la constitution d'une mémoire. Ces documents relatifs à cette mémoire peuvent également jouer un rôle actif en participant à l'image de l'Agence dans le paysage intercommunal et au sein du réseau de compétences auquel elle appartient. Il me semble donc important de mettre en évidence cette mémoire et de mettre en valeur les productions internes.

♦ En ce qui concerne la mémoire de l'Agence, c'est à dire les études des années antérieures, il me semble que la documentation joue son rôle de diffusion. Avec la constitution du CD-Rom *L'Agence dans tous ses travaux* qui répertorie les études réalisées entre 1991 et 1998 et dont l'élaboration reprendra à la fin de l'année 2000, il me semble que cette mémoire est plus ou moins bien communiquée.

Cependant, sa diffusion devrait être élargie à des organismes spécialisés, des structures institutionnelles, d'enseignement, de recherche,... afin de faire connaître l'ADU et ses domaines d'activités, afin de faire connaître le service de documentation aux usagers extérieurs potentiels.

L'autre problème qui réside ici est le fait que le CD-Rom ne soit pas remis à jour régulièrement.

Les études récentes ne sont donc pas diffusées de façon élargie.

♦ Les études réalisées au cours d'une période relativement récente devraient être communiquées à des organismes autres que ceux pour lesquels ces travaux sont réalisés. Afin de communiquer l'information sur les productions récentes de l'Agence, il convient donc de réactualiser le CD-Rom régulièrement, de le mettre à disposition d'autres structures pouvant être intéressées par les travaux de l'ADU.

Cependant, le CD-Rom ne peut être remis à jour dans une courte période. Il convient donc de réaliser un autre produit documentaire permettant d'informer l'extérieur sur les productions.

La Farde joue déjà ce rôle en proposant une synthèse des études. Cependant, cette publication ne me semble pas être un produit documentaire, mais plutôt un document communicationnel. Un autre document produit par le service de documentation et proposant les références des études et un résumé indicatif du contenu pourrait être envisagé. Ce document contiendrait également d'autres informations concernant le service, les autres documents composant le fonds, informant des nouveautés,... Il serait diffusé en priorité vers les organismes et structures potentiellement intéressés par le fonds documentaire de l'Agence : structures d'enseignement, de recherche, les professionnels,... Ce document jouerait un rôle documentaire, tandis que *La Farde* joue un rôle plus communicationnel en direction des structures partenaires de l'Agence. Ce document jouerait également un rôle important d'information au sein même de l'Agence, en étant mis à disposition des internes, des stagiaires.

1.3 Faciliter la recherche interne.

1.3.1 un outil de recherche autonome

Le besoin d'autonomie est un besoin partagé par la totalité des personnes effectuant des recherches documentaires. Il me semble donc capital de mettre à disposition des internes en priorité un outil permettant d'effectuer des recherches sur le fonds documentaire de l'Agence. Pour cela, il faudrait que le catalogue du service soit mis à disposition du personnel. Ce dernier aurait la possibilité d'effectuer des recherches sous critères, ce qu'il ne peut faire avec le CD-Rom qui ne propose de plus que les références des productions internes et non les acquisitions. Cette mise à disposition pourrait être réalisée par le biais d'une mise en réseau du logiciel Alexandria, ou du moins du module de recherche s'il est possible de le séparer du module de gestion. En effet, il existe un risque non négligeable de perte de fiches par mauvaise manipulation de la part des usagers. Une formation à la recherche et à l'utilisation du logiciel serait également positive.

Cette mise à disposition du catalogue est intéressante du point de vue de l'autonomie mais aussi de celui du gain de temps. Les usagers internes ne seraient plus contraints de passer par la documentaliste et ne seraient plus lésés par les absences. En outre, ce gain de temps pourrait également profiter à la documentaliste qui serait déchargée des recherches de documents internes.

1.3.2 l'indexation des articles

Les usagers internes ont une consommation de la presse et en particulier des revues spécialisées relativement importante dans le cadre de leurs fonctions. Ils sont amenés à effectuer des recherches de revues, d'articles, récents ou moins récents. Pour cela, ils sont amenés à consulter d'autres centres de documentation proposant des outils de recherche d'articles, notamment les bibliothèques universitaires.

Afin de remplir complètement ses missions de centre documentaire, il me semble important que le service s'engage dans un traitement et une mise à disposition des articles de presse en particulier de la presse spécialisée. Pour cela, il faut s'engager dans un processus d'indexation des articles permettant la recherche de références. Il serait également intéressant, pour l'autonomie de l'utilisateur et le gain de temps, de mettre à disposition les articles en texte intégral : une fois la recherche effectuée, l'utilisateur aurait la possibilité d'obtenir l'article dans sa totalité en « cliquant » sur la référence. Pour cela, il est indispensable de numériser les textes et de les stocker sur support informatique. Cette possibilité d'effectuer des recherches d'articles pourrait également être mise en réseau intranet.

2. De nouveaux partenariats.

2.1 Quels partenariats potentiels ?

Le personnel de l'ADU est amené à consulter d'autres centres documentaires :

- centres documentaires spécialisés
- services de documentation d'organismes spécialisés
- bibliothèques
- archives,

principalement. Ils sont également amenés à effectuer des demandes d'informations et de documents auprès de structures spécialisées dont celles avec lesquelles ils sont en contact dans le cadre de leur travail.

Le service de documentation de l'Agence a déjà établi des relations particulières avec d'autres structures documentaires : la Maison de la Nature et de l'Environnement, l'Agence Régionale de Développement, et les autres services des agences d'urbanisme via la FNAU* et le Club FNAU Doc. Ces partenariats permettent à la documentaliste d'obtenir des informations, des documents, des produits documentaires pouvant être utiles aux usagers.

Cependant, il me semble que les partenariats pourraient être élargis à d'autres structures documentaires ou organismes spécialisés. Chaque domaine d'activité de l'Agence, chaque département devrait bénéficier au moins d'un partenariat particulier. Il pourrait donc être envisageable de mettre en place des relations entre le service et les structures suivantes :

- L.M.C.U.*
- La Ville de Lille
- Conseil Régional
- Ministère de l'Équipement
- Ministère de la Culture
- Ministère de l'Économie et des Finances
- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité
- C.C.I.*
- Direction Départementale de l'Équipement
- Direction Régionale de l'Équipement
- Comité Régional du Tourisme
- Observatoire Régional de l'Habitat et de l'Aménagement
- Direction Régionale des Affaires Culturelles
- DACOR : Développement de l'Action culturelle Opérationnelle en Région
- Direction Régionale de l'Environnement (DIREN)
- Institut d'Études Géographiques
- Bibliothèques Universitaires
- Structures d'enseignement supérieur et de recherche.

Les différents partenariats pourraient servir à obtenir des informations, des documents, d'échanger les compétences.

2.2 Quelle complémentarité ?

Selon la structure, une complémentarité particulière pourrait être mise en place.

◆ Pour ce qui est des structures d'enseignement supérieur et de recherche, le service de documentation pourrait établir des liens afin d'obtenir des informations sur les recherches effectuées, sur les recherches prévues, afin d'obtenir des informations concernant les mémoires de fin d'études, les thèses réalisées par les étudiants et les chercheurs. La mise à disposition de ces recherches et documents pourrait également être envisagée. En retour, le service pourrait faire bénéficier ces structures des documents possédés et en particulier les productions internes.

◆ Pour ce qui est des bibliothèques universitaires, le service pourrait établir des relations

afin d'en connaître le fonds documentaire pour éventuellement orienter par la suite les usagers internes vers ces structures s'il se trouve qu'elles possèdent des documents dont le service ne dispose pas.

◆ En ce qui concerne les centres de documentation spécialisés, le service pourrait établir une complémentarité en ce qui concerne les tâches documentaires : dossiers documentaires, de presse, revues de sommaires, rapports bibliographiques en particulier. Les produits documentaires seraient spécialisés et répondraient aux besoins de chaque usager interne selon son domaine d'activité.

◆ Enfin, pour ce qui est des organismes spécialisés, avec ou sans structure documentaire, les relations établies serviraient essentiellement à obtenir des informations précises, des documents qui souvent ne sortent pas.

Dans tous les cas, les échanges devront se faire dans les deux sens : le service de documentation devra lui aussi proposer des prestations particulières, des informations, la mise à disposition des productions internes.

2.3 Pourquoi s'engager dans une politique de complémentarité et de partenariat ?

Une bonne documentation doit être ouverte sur le monde et ne pas vivre en autarcie.

L'ouverture est un gage de dynamisme et de réussite.

Le service de documentation, qui est comme nous l'avons vu la vitrine de l'Agence doit être ouvert au maximum aux autres structures, documentaires ou non, pouvant fournir de l'information. L'environnement informationnel, ou plutôt les environnements avec lesquels des relations peuvent être entretenues doivent être larges et diversifiés. Ces relations doivent en outre être gérées consciemment et faire partie intégrante de la stratégie documentaire.

Les partenaires doivent être bien identifiés, les relations équilibrées en fonctions des attentes et des besoins des usagers.

Les partenariats sont importants pour l'image de l'Agence auprès d'autres structures, mais ils sont surtout essentiels dans la mesure où ils permettent une diversification des sources. Par ces partenariats, la documentaliste peut combler les manques du service en matière de certains types d'informations. Elle peut également proposer de produits documentaires non réalisés en interne, comme les revues de presse.

3. Communiquer l'information

«L'activité info-documentaire est une activité de mise en relation, donc de communication».

(1) La documentaliste étant le relais entre l'information et l'utilisateur, elle doit jouer pleinement son rôle de médiatrice en pratiquant une communication active de l'information. La diffusion en continu de l'information est me semble-t-il la meilleure façon de jouer ce rôle communicationnel. La communication peut également permettre à la documentaliste d'informer sur le service, d'informer sur ce qu'il propose comme informations et documents, comme prestation. La communication fait donc partie intégrante de la fonction documentaire et permet en outre d'ancrer le service au sein de la structure à laquelle il appartient.

3.1 Diffuser l'information

«Parler de "diffusion", c'est déjà adopter une attitude active, [...], dynamique, par rapport à un accès passif qui oblige l'utilisateur à "faire le pas" vers le dispositif documentaire. » (1).

3.1.1 Informer sur les nouveautés

Afin de faciliter le passage à l'acte d'auto-information, le système documentaire doit faire en sorte que les usagers puissent avoir connaissance des documents récemment parus. En ce sens, la méthode du message électronique employée par la documentaliste qui informe sur les périodiques arrivés en documentation me semble tout à fait correspondre à cette nécessité.

1. SUTTER, Eric. «Communiquer ou animer l'information ? », in *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1997, vol.34, n°2, pp.68-73.

Avec cette méthode, la documentaliste incite l'utilisateur à s'intéresser aux documents d'actualité concernant son domaine d'activité et de réflexion.

Mais il me semble que la diffusion pourrait aller plus loin. La documentaliste pourrait faire circuler les documents en effectuant des photocopies d'articles et de sommaires de revues pouvant intéresser les chargés d'études.

Il me semble important également de diffuser l'information sur les dernières acquisitions du service notamment les ouvrages et productions extérieures. Un message spécifique à ces documents ou une circulation des références, avec éventuellement des résumés indicatifs ou des synthèses, pourraient également être mis en place.

Il serait également intéressant de communiquer sur les produits documentaires en diffusant systématiquement aux chargés d'études susceptibles d'être intéressés par le contenu les différents dossiers de presse et documentaires reçus par le service.

Il faut en outre anticiper en diffusant l'information sur les documents avant même une éventuelle demande de la part des usagers et surtout cibler la diffusion selon un profil d'intérêt préalablement établi, issu de l'analyse des besoins.

3.1.2 informer sur les autres sources

Le service documentaire ne pouvant disposer de toutes les ressources possibles et imaginables, il convient d'informer les usagers sur les sources autres que la documentation interne pouvant fournir les informations et les documents utiles. A cet égard, la nécessité de mettre en place des partenariats avec d'autres structures spécialisées prend tout son sens. C'est en effet par le biais de relations particulières que la documentaliste pourra savoir exactement ce qui peut se trouver et où il est possible de le trouver.

Il convient ensuite d'informer précisément les usagers sur les structures ressources, sur les documents qu'ils peuvent y trouver.

3.2 Informer sur le service

Lors des entretiens avec le personnel, une remarque qui revenait relativement souvent était le fait que les personnes connaissent mal le service, et surtout les possibilités qu'il offre : fonds documentaires, produits documentaires, prestations,...

Ce manque d'information concernant la structure vient essentiellement du fait que la documentaliste n'informe pas sur le service, sur ce qu'il est possible d'y trouver, sur les documents et produits qui peuvent être proposés, sur son fonctionnement.

Il me semble donc essentiel de mettre en place une stratégie communicationnelle en direction des usagers, internes et externes.

3.2.1 en interne

Le service de documentation est un outil de recherche indispensable aux productions internes. Pour utiliser au mieux un outil, quel qu'il soit, il convient de connaître parfaitement son mode de fonctionnement et savoir exactement tout ce qu'il est possible de réaliser avec celui-ci.

Afin d'utiliser l'outil qu'est le service de documentation, il convient donc de connaître parfaitement son mode de fonctionnement et toutes les possibilités qu'il offre.

Pour permettre aux usagers internes d'avoir toutes les indications nécessaires concernant son service, la documentaliste doit donc diffuser auprès de ceux-ci les informations relatives au fonctionnement, au fonds et aux services. Une "notice" d'utilisation de la documentation devrait être fournie aux usagers. Elle serait en outre très utile aux stagiaires et aux nouveaux arrivants.

3.2.2 vers l'extérieur

Cette information concernant le service devrait également être diffusée en direction des usagers externes, aux visiteurs venant consulter la documentation : étudiants, chercheurs, professionnels principalement. Il serait donc intéressant également de mettre à disposition des structures d'enseignement supérieur, de recherche, aux bibliothèques cette "notice"

informationnelle sur le service. Cette communication sur le service sera également une manière de communiquer sur l'Agence en mettant en évidence ses missions de recherche et son rôle de structure ressource.

3.2.3 un plan d'action

Afin de réaliser cette communication dirigée vers les usagers, réels et potentiels, un plan d'action en matière de marketing documentaire et de promotion du service doit être mis en place.

Pour informer le personnel et les visiteurs, un petit document permanent d'information, présentant les ressources disponibles pourrait être réalisé. Il serait systématiquement distribué aux visiteurs, au personnel, et en particulier aux nouveaux arrivants et aux stagiaires.

La documentaliste pourrait également mettre en place des visites faisant le tour du service et informant sur son organisation, son mode de fonctionnement, sur la logique de classement,...

Ces visites seraient en priorité réalisées pour les usagers internes et effectuées systématiquement avec les stagiaires et les nouveaux arrivants.

Cette information en direction des publics servira à aider concrètement les usagers dans leur appropriation du service, mais aussi à ancrer la documentation au sein de la structure, à inciter également les usagers internes à s'impliquer dans la politique info-documentaire, à prendre conscience de tous les aspects du domaine.

Les méthodes de travail de la documentaliste doivent donc évoluer et se développer dans le sens de la communication. La forme doit être employée pour valoriser le fonds et le service. Ce dernier n'en sera que plus ancré dans la structure à laquelle il appartient. En étant de plus ouvert aux partenaires réels et potentiels, le service de documentation jouera à la fois son rôle premier, servir les usagers, et un rôle communicationnel bénéficiant également à l'Agence de développement et d'urbanisme.

CONCLUSION

*Suite à l'analyse des besoins des usagers, à l'analyse du fonctionnement de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille, à l'analyse du service de documentation, il s'est avéré que ce dernier nécessitait des modifications dans son organisation, dans son fonds et dans son fonctionnement.

Une politique de documentation doit être clairement définie, par la documentaliste mais aussi par la direction de l'Agence. Cette politique aura trois objectifs :

1. Conserver et valoriser le patrimoine documentaire en particulier les productions internes qui constituent la mémoire de l'Agence.
2. Contribuer à l'actualisation des connaissances des usagers, notamment les chargés d'études.
3. Contribuer au développement de l'ADU au sein de l'environnement informationnel et communicationnel auquel elle appartient.

Au sein de cette politique, il faudra préciser les limites de l'action et les niveaux de service en clarifiant les missions de la documentation.

Cette dernière doit enfin se développer absolument car elle est la ressource clé du perfectionnement au quotidien. Elle doit accompagner les usagers dans leur travail de réflexion et de production. Le projet d'amélioration du service doit donc être inséré dans le programme général de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille Métropole.

BIBLIOGRAPHIE

Monographies :

◆ l'analyse des besoins et des pratiques.

- ARBORIO, Anne-Marie, FOURNIER, Pierre. *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*. Paris : Nathan Universités, 1999, coll. 128 Sciences sociales. 127pp.
- BLANCHET, Alain, GOTMANN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan Universités, 1992, coll. 128 Sciences sociales. 127pp.
- LECOADIC, Yves François. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris : ADBS éditions, 1998. 191pp.
- LECOADIC, Yves François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS-Nathan, 1997, coll. information-documentation.

● l'analyse du service de documentation :

- ALAIN, Jean-Marc. *Pour une gestion adaptée des services documentaires*. Québec : ARC éditions, 1998. 141pp.
- MICHEL, Jean, SUTTER, Eric. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes*. Paris : ADBS éditions, 1992.

Périodiques :

- MUET, Florence. «Produits documentaires : construire son offre», in *Archimag*, mars 2000, n°132.
- SUTTER, Eric. «Communication ou animation de l'information ? », in *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1997, vol.34, n°2, pp67-73.
- VOLANT, Christiane. «Réseau documentaire... organisation apprenante», in *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1998, vol.35, n°3, pp144-146.

Internet :

- FERCHAUD, Bernadette. *Documentation interne et stratégie documentaire*. Journée d'étude ADBS, Paris, 24 septembre 1996, in www.adbs.fr

Action de recherche

L'analyse des besoins et des pratiques : méthodologie.

*La mission qui m'a été confiée, à savoir l'analyse du service documentaire de l'Agence de développement et d'urbanisme de Lille, de son fonctionnement, des usages qui en sont faits, des problèmes qui y résident, en vue de son amélioration m'a amenée à effectuer une analyse des besoins et des pratiques des différentes catégories d'utilisateurs. Pour cela, une multiméthodologie a été mise en place.

L'observation :

«L'observation sur le terrain porte d'abord sur les pratiques [...] qui s'y déploient. » (1). La méthode de l'observation m'a été utile dans la collecte de données concernant les pratiques documentaires des utilisateurs internes et externes, la/ les façons dont ils abordaient le service, dont ils se servaient de la documentation et de la documentaliste.

◆ Pour ce qui est des utilisateurs externes, l'observation directe fut la seule méthode employée pour comprendre leurs pratiques. Aucun utilisateur ne fut interrogé.

Les informations concernant leurs besoins, c'est à dire les documents et informations dont ils font le plus souvent la demande me viennent à la fois de la documentaliste et de mes observations personnelles. Quant aux pratiques, les données sont exclusivement issues des observations.

Les pratiques des utilisateurs externes furent difficiles à cerner. En effet, les utilisateurs ne sont présents en documentation qu'une demi-journée par semaine. De plus, la salle de documentation où se déroulaient ces pratiques se situait au premier étage, éloignée de mon lieu d'installation situé au second étage. Il ne m'a pas toujours été évident de penser à m'installer en salle de documentation durant la demi-journée pour observer et analyser précisément les pratiques des utilisateurs, la façon dont ils s'approprient le service et dont ils font appel à la documentaliste. Le problème résidait également dans le peu de temps qui m'était imparti pour réaliser ces analyses. En effet, le sujet de mon stage n'étant pas exclusivement réservé à l'analyse des besoins et des pratiques, – je devais également analyser l'Agence, le service,... – il m'a été difficile d'analyser en profondeur les pratiques des utilisateurs externes, car si l'on veut qu'une observation soit efficace et précise, elle doit être faite dans la durée.

◆ En ce qui concerne les utilisateurs internes du service, les pratiques ont été analysées de façon plus précise. Le personnel fait en effet régulièrement appel à la documentation interne. Quant à moi, j'étais amenée à me déplacer assez régulièrement au sein du service. Ceci m'a permis d'observer et d'analyser les pratiques, les usages et le comportement des personnes dans la durée. L'observation m'a également permis d'analyser les pratiques hors du service, notamment les pratiques communicationnelles.

Parallèlement à la technique de l'observation qui a permis de cerner les pratiques dans leur contexte, leurs réalités, deux autres méthodes d'analyse ont été employées, me permettant de conforter mes impressions : le questionnaire administré oralement et l'entretien.

1. ARBORIO, Anne-Marie, FOURNIER, Pierre. *L'enquête et ses méthodes : l'observation directe*. Nathan Université, 1999. p.44

Le questionnaire :

Afin d'obtenir des informations précises sur les besoins, les pratiques, la satisfaction des usagers internes, un questionnaire de 47 questions a été construit. Seize de ces questions étaient ouvertes, tandis que les 31 restantes étaient fermées, c'est à dire qu'elles proposaient des exemples de réponses, des suggestions. Ceci me permit de diriger la personne interrogée qui se sentait ainsi moins perdue face à des questions auxquelles elle n'était pas forcément habituée. Il n'est pas toujours évident en effet de parler de soi, de décrire ce que l'on fait et comment on le fait.

Le questionnaire était divisé en 5 grandes parties :

- la personne et son travail
- ses méthodes de travail et d'organisation
- ses habitudes de communication
- ses pratiques documentaires
- l'estimation du service.

Grâce à ce questionnaire, j'ai pu obtenir des données précises, complètes quant aux informations recherchées, aux documents consultés, aux services désirés, aux attentes du personnel en particulier les chargés d'études et les stagiaires. En effet, le questionnaire préalablement établi ne fut employé que pour l'interrogation des directeurs d'études, des chargés d'études, des assistants d'études et des stagiaires. Ces personnes font en effet partie du personnel effectuant des études, conduisant des réflexions et donc ayant un besoin particulier de la documentation et des pratiques documentaires plus précises.

Le questionnaire fut également préféré à la technique de l'entretien pour l'analyse des besoins et des pratiques des chargés d'études à cause du manque de temps. En effet, l'entretien, qui doit en principe se dérouler sans questionnaire préétabli, avec un enregistrement sonore, aurait été difficilement réalisable dans la mesure où il m'aurait fallu retranscrire par écrit les propos enregistrés. Ceci aurait été trop laborieux et n'aurait été possible que dans la mesure où je me serais exclusivement attachée à l'analyse des besoins et des pratiques, ce qui ne fut pas du tout le cas.

Le questionnaire me permit donc de ne pas perdre mon temps et d'obtenir des données précises.

L'interrogation orale et l'entretien :

Je distingue l'interrogation orale et l'entretien selon un critère : la présence ou non du questionnaire préalablement établi.

L'interrogation orale est un entretien dans la mesure où deux personnes, la personne interrogée et moi-même, s'entretiennent, se parlent sur un sujet donné. Mais dans un contexte d'enquête, il est différent de l'entretien traditionnel. Celui-ci se veut extrêmement ouvert, sans questionnaire préétabli : deux personnes discutent librement sur un sujet donné. Le seul point commun entre ces deux techniques réside dans le fait que l'une des personnes est un interviewer, un enquêteur.

◆ L'interrogation orale fut employée pour l'interview des personnels chargés d'études et pour les stagiaires. Les chargés d'études furent interrogés individuellement, tandis que les stagiaires le furent en groupe. Les entretiens individuels m'ont permis de mettre les personnes en confiance et d'adapter les questions à la personne, à ses particularités, à ses capacités à se dévoiler, à décrire, à estimer le service. Un entretien de groupe avec les chargés d'études n'aurait peut-être pas été aussi fructueux dans la mesure où les personnes ne se dévoilent pas, n'émettent pas de critiques aussi facilement en présence d'homologues, de collègues.

L'entretien de groupe fut préféré pour l'interrogation des stagiaires pour deux raisons. Tout d'abord parce qu'en tant qu'étudiants, ils ont des pratiques qui se ressemblent. Ensuite, du fait qu'ils étaient peu nombreux, j'envisageais de transformer l'interrogation initiale en discussion concernant le service, son estimation d'un point de vue qualitatif.

♦ La technique de l'entretien fut employée pour interroger les secrétaires, la standardiste, la secrétaire générale et le directeur général. Aucun questionnaire ne fut employé.

Les entretiens me permirent d'obtenir des informations sur la vision qu'ils avaient du service, sur la façon dont ils l'utilisaient, même partiellement.

Avec la standardiste, la secrétaire générale et le directeur général, les entretiens furent individuels et de courte, voire de très courte durée.

Avec le secrétariat, il s'agissait d'un entretien de groupe.

Sachant que ces personnes n'utilisent pas la documentation de la même façon que le reste du personnel, il m'a semblé inutile d'utiliser le questionnaire préétabli. Les entretiens me permirent d'obtenir également des informations plus générales sur l'Agence, sur son fonctionnement, sa politique, sur les relations interpersonnelles.

Aucun entretien ne fut enregistré sur bande sonore.

Ces trois méthodes d'enquête- l'observation, le questionnaire et l'entretien- se sont avérées être tout à fait complémentaires dans l'analyse des besoins et des pratiques.

L'observation m'a permis d'analyser les pratiques dans leur contexte, leurs réalités.

Le questionnaire m'a permis de collecter des données précises concernant les besoins, les pratiques, les attentes et le regard que porte le personnel sur le service documentaire et sur l'Agence.

Les entretiens moins formels m'ont également permis de comprendre l'image du service chez les salariés, ainsi que l'opinion qu'ils ont de l'Agence et de son fonctionnement.

ANNEXES

Lexique.

ADEME : Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie.

A.N.P.E. : Agence Nationale Pour l'Emploi.

A.N.A.H. : Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat.

A.P.I.M. : Agence pour la Promotion Internationale de la Métropole.

A.R.D. : Agence Régionale de Développement.

C.C.I. :Chambre du Commerce et de l'Industrie.

CIFRE : Convention Industrielle de Formation par la Recherche en Entreprise. Ce contrat est signé entre une personne effectuant une thèse en rapport avec la structure qui l'accueille. L'ADU finance pour trois ans les recherches universitaires qui lui serviront dans ses activités.

COPIT : Conférence Permanente Intercommunale Transfrontalière.

Eurocités : Association belge à but non lucratif. Il s'agit d'un réseau d'une centaine de villes européennes de plus de 250 000 habitants. Son but est le partage d'expériences en matière de développement économique, d'affaires sociales, de régénération urbaine,... Les partages d'expériences, qui émanent de groupes de travail aboutissent à des propositions destinées à la Commission Européenne.

FEDER : Fonds Européen pour le Développement Régional.

F.N.A.U. : Fédération Nationale des Agences d'Urbanisme.

GROOTSTAD : Acronyme formé par Grensoverschrijdend Ontwikkelings-en Ordeningsschema – via Terra* - Schéma Transfrontalier d'Aménagement et du Développement.

I.N.S.E.E. : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques.

L.M.C.U. : Lille Métropole Communauté Urbaine.

M.N.E. : Maison de la Nature et de l'Environnement.

S.D.A.U. : Schéma Directeur d'Aménagement et d'Urbanisme. Il s'agit de l'organisation de tous les projets à 30 ans sur une agglomération : universités, culture, transports, environnement, économie, juridique, loisirs, sports,... Le document du Schéma Directeur définit les priorités.

Terra : programme du FEDER* mis en place pour motiver les initiatives innovantes en d'aménagement du territoire. Il soutient 15 projets dans l'Union Européenne.

Urbanet : Banque de données française sur l'urbanisme. Voir Présentation du CDU.

Liste des périodiques et journaux

Les abonnements payants sont en gras.

Les quotidiens :

Les Echos (économie)

Le Monde

Libération

Nord Eclair

La Voix du Nord

Les hebdomadaires :

Autrement Dit (Nord Pas de Calais)

Courrier International

La Gazette des communes (Ville)

Le Moniteur du bâtiment et des travaux publics (urbanisme- architecture)

Planning (Grande Bretagne)

Problèmes Economiques (économie)

Sports, loisirs, tourisme.

Urbapress informations (ville)

La vie du rail (transports)

Les bimensuels.

Actualités HLM (habitat)

Le courrier du logement (habitat)

L'Expansion (économie)

La lettre du cadre territorial (ville)

Les mensuels.

23 rue Gosselet (environnement)

L'agenda des colloques de la MNE (environnement)

Agri-tendances : un mois d'agriculture en Nord Pas de Calais (agriculture)

Alternatives économiques (économie)

Bref, agence d'urba (agence d'urbanisme)

Brèves d'Europe (international)

Archiscopie : bulletin d'informations architecturales (urbanisme-architecture)

Carrefour de l'économie (Belgique ; économie)

Champs d'actions (agriculture)

CR DSU-information/ liaison (ville)

Crédit local de France- note de conjoncture (ville)

Culture commune (ville)

DAEI Partenaire (économie)

Droit de l'environnement (environnement)

Echos les enjeux (économie)

La lettre de la DIV

Environnement magazine (environnement)

Equipement dossier (urbanisme-architecture)

Equipement magazine (urbanisme-architecture)

Etudes de l'AUD – Pays de Montbéliard (agence d'urbanisme)

FACE (Nord Pas de Calais ; économie)

Flash de l'observatoire ADU de Belfort (agence d'urbanisme)

Le génie urbain (ville)
Info'cité – A'URBA (agence d'urbanisme)
Info région – fonds structurel européen (Europe)
Info région news (Europe)
INSEE Profils 4 pages (économie)
INSEE Profils : conjoncture (économie)
La lettre de l'intercommunalité (ville)
La lettre de l'IRESI (urbanisme-architecture)
La lettre du Furet du Nord (Nord Pas de Calais)
La Lettre du GART (transports)
Le Moniteur architecture – AMC (urbanisme-architecture)
Netsources (internet)
Le Nord (Nord Pas de Calais)
Nord automobile
Observatoire des bureaux de la métropole (économie)
Observatoire des services de la métropole (économie)
Oise la Vallée : un mois à l'Agence (agence d'urbanisme)
Ondes et courants Boulogne sur mer développement (agence d'urbanisme)
Panorama Presse CDC
PCA Actualités (urbanisme-architecture)
Perspectives NPC – marché du travail (économie)
Repères prospectifs (prospectif)
Revue de presse CRCI (Nord Pas de Calais)
Solidarités urbaines (social)
Sphère d'échange (divers)
Transflash (transports)
Vecteur (Nord Pas de Calais)

Les bimestriels.

Architecture d'aujourd'hui (urbanisme-architecture)
AREMA Lille Roubaix Tourcoing
Diagonal (urbanisme-architecture)
Inter régions (ville)
Lettre d'info Nord Pas de Calais développement (Nord Pas de Calais)
Lettre des développeurs communautaires (international)
La lettre du CREPAH (économie)
Pays du Nord – NPC, Picardie, Belgique (Nord Pas de Calais)
Projet Urbain (prospectif)
Stratégie de développement (ville)
Techniques et architecture (urbanisme-architecture)
Urbanisme (urbanisme-architecture)

Les trimestriels

Agro-industries repères (Nord Pas de Calais ; agriculture)
Annales de la recherche urbaine (prospectif)
Annales de la voirie (environnement-habitat-transports)
Arts de villes (urbanisme-architecture)
Brèves transfrontalières
Bulletin d'informations architecturales : livres (urbanisme-architecture)
Cahiers de l'ORHA (Nord Pas de Calais)

Cahiers du CR DSU (ville)
Contre courant (environnement-habitat-transport)
Culture et recherche (culture)
Développement culturel (culture)
Dimension villes (agence d'urbanisme)
Economie et tourisme (Nord Pas de Calais ; économie ; tourisme)
Enquête sur la commercialisation des logements neufs (habitat)
Etudes foncières (urbanisme-architecture)
Flandre (Belgique)
Futuribles (prospective)
Le Geri en ligne (prospective)
Indicateur conjoncturel régional (économie)
INSEE Actualités (économie)
INSEE les dossiers de Profils (économie)
INSEE Première (économie)
Interpôles Artois – université d'Artois (universités)
Lettre de l'Aude (agence d'urbanisme)
Lettre du Québec (international)
Note d'information économique (Nord Pas de Calais ; économie)
Observateur de l'immobilier (habitat)
Observatoire commercial de la métropole (économie)
Observatoire de l'habitat du Pays de Brest (agence d'urbanisme)
Observatoire Grand Havre (agence d'urbanisme)
Panorama emploi formation (économie)
Projet (prospective)
Projets ; ADU de Nancy (agence d'urbanisme)
Quid – agence d'urbanisme de Lyon (agence d'urbanisme)
Septentrion (Belgique)
Solidarité Quart-Monde (divers)
Villes en développement (ville)

Semestriel.

Mégalopole : les cahiers (ville)

Autre périodicité.

Les cahiers de l'IAURIF : 6n°/an (urbanisme-architecture)
Bulletin Doc environnement : 5n°/an (environnement)
Code de l'urbanisme : 4 mises à jour /an (urbanisme-architecture)
Code des marchés publics : 4 mises à jour /an (juridique)
Culture Europe : 6n°/an (culture)
Economie et statistique : 10n°/an (économie)
Hommes et terres du Nord : 4n°/an (Nord Pas de Calais)
Lettre de la COFHUAT : 4n°/an (prospective)
Observatoire des politiques culturelles : 2n°/an (ville ; culture)
Paris Projet : 3n°/an (agence d'urbanisme)
Renaissance du Lille ancien : 3n°/an (Lille)
Revue d'économie régionale et urbaine : 5n°/an (économie)
Territoires : la revue de la démocratie locale : 10n°/an+2HS (ville)
Urbapress prospectives : 3n°/an (prospective)
Urbanisme Hors série.

Périodicité aléatoire

2001 Plus (Ministère)

Actions 21 (environnement-habitat-transports)

Edit'eau : journal de la Marque urbaine (communauté urbaine)

Lettre du club des villes cyclables (environnement-habitat-transports)

Mouvement européen France/ Nord (international)

Pierre d'angle (urbanisme-architecture)

UAT Actualités (commune).

- A cette liste s'ajoutent les bulletins municipaux des communes de Lille Métropole et des principales villes du Nord Pas de Calais.

Présentation du Centre
de Documentation
de l'Urbanisme
(C.D.U.)

*Le Centre de Documentation de l'Urbanisme est chargé de collecter, traiter, diffuser et conserver la documentation dans le domaine de l'urbanisme, de l'aménagement, et de l'habitat, et plus particulièrement les rapports non publiés, la littérature grise pour constituer le dépôt systématique des études et des recherches.

Le C.D.U. :

- assure le service documentaire aux agents du Ministère de l'Équipement,
- ouvre sa bibliothèque au public,
- anime et coordonne les actions documentaires des services du Ministère et de ses partenaires (agences d'urbanisme, bureaux d'études, instituts d'urbanisme, écoles d'architecture...) en proposant des méthodes, en développant les outils documentaires (thésaurus), en formant les utilisateurs et documentalistes,
- développe et produit les banques de données du domaine en liaison avec ses partenaires et plus particulièrement la Région Ile-de-France et l'Institut d'Aménagement de la Région Ile-de-France (IAURIF),
- coopère avec les centres de documentation et les bibliothèques étrangers du secteur et assure la présence des banques de données françaises dans les grands réseaux européens et internationaux,
- répond aux demandes de conseils et d'expertises des directions du Ministère de l'Équipement, d'autres ministères et d'organismes publics divers, français et étrangers.

Le Centre de Documentation de l'Urbanisme est le pôle associé pour l'urbanisme de la Bibliothèque Nationale de France.

La bibliothèque :

Ouverte au public, elle possède 100 000 volumes et 800 titres de périodiques.

Ce fonds spécialisé, constitué depuis les années 60, dispose également :

- des études et des recherches produites par le Ministère de l'Équipement et ses partenaires,
- des publications de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE),
- des rapports de la Direction du Tourisme.

Ces documents sont référencés dans la banque de données Urbamet et accessibles sur le CD-ROM Urbadisc.

Les documents sont consultables sur place, le prêt entre bibliothèques est possible.

Urbamet :

Urbamet, qui se veut être «l'actualité et la mémoire de l'urbanisme, de l'habitat et de la construction», est la banque de données bibliographiques françaises sur l'aménagement, les villes, l'habitat et le logement, l'architecture, les équipements collectifs, les transports, les collectivités locales... Elle propose aujourd'hui plus de 200 000 références de documents et

couvre principalement la France et l'Europe, les grandes métropoles mondiales et les pays en développement.

Le fonds documentaire est constitué de périodiques, de thèses, d'ouvrages, mais surtout, et c'est là une de ses spécificités, de rapports d'études et de recherche, ce qui en fait sa richesse.

Créée en 1978 par le Ministère, des Transports et du Logement et par la Région Ile-de-France(IAURIF), cette banque de données s'appuie un réseau de coproduction qui rassemble des centres de documentation et des bibliothèques appartenant à plusieurs administrations, universités, collectivités locales, bureaux d'études.

L'accès à la banque de données est possible sur le site Internet du Ministère 10 heures par jour(accès gratuit jusqu'au 31 août 2000) :

<http://www.urbanisme.equipement.gouv.fr/cdu/accueil/urbamet.htm>

Urbamet est également consultable sur le CD-ROM Urbadisc aux côtés de 10 autres banques de données européennes traitant des mêmes thèmes.

Urbadisc :

Le CD-ROM Urbadisc rassemble plus de 700 000 références de documents internationaux pour constituer la mémoire européenne de l'aménagement.

Ce CD-ROM est une coproduction des 5 organismes fondateurs d'URBANDATA : Urbamet(France), London Research Centre(Grande-Bretagne), Centro de Informacion y Documentacion Cientifica(Espagne), ARCHINET(Italie), Deutsches Institut für Urbanistik(Allemagne). Ainsi, il rassemble les principales banques de données françaises, britanniques, espagnoles, italiennes et allemandes.

Les Services de documentation de deux autres Agences d'urbanisme.

L'Atelier Parisien d'Urbanisme (APUR).

Créé en 1967 par le conseil de Paris, son rôle est de réaliser des études et d'élaborer des propositions soumises aux élus et à l'Administration municipale.

L'APUR publie la revue *Paris Projet* consacrée à l'urbanisme de Paris ainsi qu'un certain nombre de ses études. Il gère une importante documentation concernant la capitale. Le service est destiné à l'équipe, à celles de la Ville de Paris et des organismes avec lesquels il coopère, mais aussi au public. Il est associé au réseau Urbamet* qui relie au niveau national les documentations des principales structures d'étude et d'enseignement de l'urbanisme et de l'architecture.

❖ Le service de documentation.

Le service de documentation a été mis en place dès la création de l'Atelier, et gère par conséquent un fonds documentaire riche. Ce fonds est essentiellement consacré à Paris et à l'Ile-de-France mais traite aussi de thèmes généraux.

Cinq personnes travaillent au sein du service : une responsable et quatre assistantes. Parmi ces dernières, une personne est également intégrée au service communication, à 2/5^è de son temps de travail.

- *le fonds documentaire :*
 - études de l'Agence : 250
 - ouvrages : 13 000
 - périodiques : 200 dont 50 gratuits
 - dossiers de presse : 215
 - photos et diapos : 200 000
 - cartes et plans : 320.
- *les produits documentaires réalisés*
 - liste d'acquisition : mensuelle
 - revue de presse : quotidienne
 - dossiers documentaires
 - bibliographies
 - chronologie des principaux faits du mois : mensuelle.
- La photothèque, composée de photographies, de diapositives, de cartes et de plans, existe elle aussi depuis la création de l'APUR. Elle est gérée par une assistante documentaliste et est réservée aux demandes internes. Non informatisé, le fonds iconographique est mis au même niveau que la documentation et se situe dans les mêmes locaux. L'APUR compte également un service reprographie et un service cartographie. Ceux-ci étant informatisés, certains des documents échappent à la photothèque.

Les méthodes de travail et le partage des tâches.

- Chaque jour, une personne différente consacre la matinée à effectuer la revue de presse. Cette dernière est tirée en 110 exemplaires destinés aux internes, aux services de la ville et à d'autres structures extérieures. Chaque revue de presse est archivée numériquement au sein du logiciel documentaire DIP Maker. Ceci permet un gain de place et facilite la recherche.

- Des dossiers documentaires sont également réalisés. Conservés dans des boîtes, ils se rangent sous trois grands thèmes :
 - lois d'urbanisme
 - villes françaises
 - villes étrangères.

Ces dossiers sont alimentés essentiellement par le dépouillement des revues et par des documents venant de l'extérieur.

- Le service de documentation est ouvert au public deux demi-journées par semaine. Les visiteurs, qui sont en majorité des étudiants, des chercheurs, doivent au préalable prendre rendez-vous. Ils doivent également passer par les documentalistes pour accéder au fonds documentaire et ne peuvent effectuer de recherche informatique. Le service ne peut recevoir que 6 personnes maximum.
- Les documentalistes effectuent également le dépouillement des documents issus du Conseil municipal de la Ville de Paris (délibérations,...).
- Les revues des abonnements ne sont pas indexées, mais les sommaires peuvent être photocopiés et distribués aux personnes intéressées.
- Les documentalistes effectuent en outre le dépouillement de la revue *Paris Projet*, la publication de l'APUR, éditée en 3n° annuels, et envoient les articles sur Urbamet*. Les études de l'APUR sont également envoyées sur la banque de donnée nationale après extraction de la base, extraction qui se fait régulièrement.
- Les ouvrages ne sont pas dépouillés.
- Le prêt est possible uniquement en interne et pour les directions proches telles que la DAUC, la Direction de l'Aménagement Urbain et de la Construction de la Ville de Paris.
- Le bulletinage, la gestion des acquisitions, l'indexation,... sont faits régulièrement.
- Les documentalistes répondent aux demandes de recherches internes uniquement. Les personnes extérieures doivent se déplacer et ne peuvent effectuer de demande par téléphone ou par courrier.
- Le service a mis en place une politique de complémentarité avec d'autres centres de documentation :
 - le service documentaire de la DAUC de Paris, plutôt orienté juridique,
 - le Pavillon de l'Arsenal, le centre d'information sur l'Architecture,
 - la Direction de la voirie de la Ville de Paris.
- Les documentalistes consultent en outre le CD-ROM *APID*, banque de données de revues anglaises d'architecture.
- le partage des tâches :
 - la responsable :
 - direction du service
 - dépouillement des documents de la Ville de Paris
 - assistante travaillant au 3/5è de son temps pour la documentation :
 - commandes
 - enregistrement et indexation des ouvrages
 - assistante :
 - dépouillement des revues françaises
 - alimentation des dossiers documentaires
 - assistante :
 - dépouillement des revues étrangères
 - alimentation des dossiers documentaires :

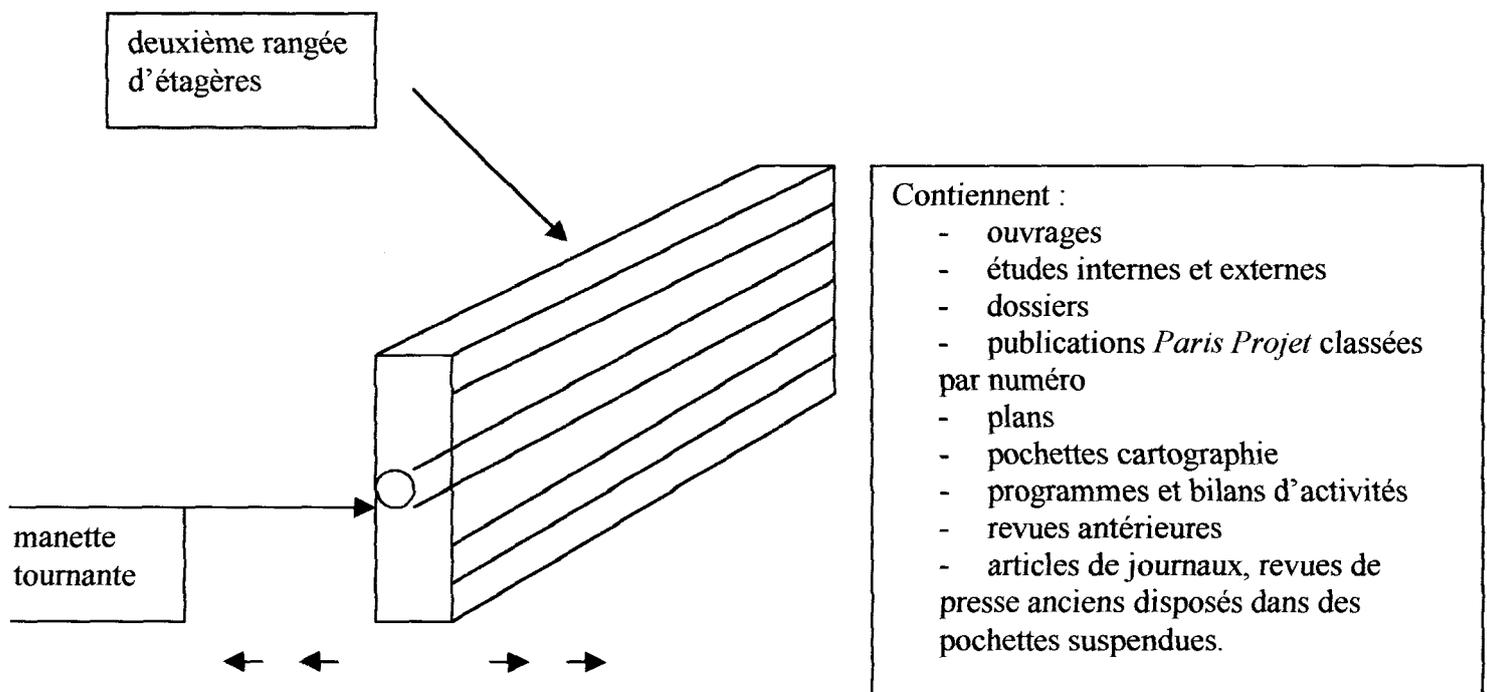
- assistante :
 - gestion du prêt
 - dépouillement des revues d'Ile de France
 - alimentation des dossiers Villes françaises
 - indexation des articles scannés

- à tour de rôle :
 - bulletinage
 - revue de presse quotidienne
 - accueil, orientation, aide aux visiteurs extérieurs
 - démonstration du logiciel DIP Maker aux personnes de l'APUR.

L'organisation et la mise à disposition :

- Le fonds documentaire n'est pas mis directement à disposition. Seuls les derniers numéros des journaux et des périodiques sont consultables dans la salle de documentation. Les études, les ouvrages, les dossiers sont rangés dans des mobiliers documentaires disposés dans le même local que le reste de la documentation. Mais pour y accéder, l'utilisateur doit passer par les documentalistes. Les documents les plus anciens sont stockés à la cave. Les Mobiliers documentaires sont au nombre de sept.
- Le service met à disposition des usagers des dictionnaires, des encyclopédies, des annuaires (administratifs, des communes, de l'immobilier d'entreprise, de l'association des architectes du patrimoine), des atlas, des guides (musées,...), rangés dans étagères encastrées disposées au niveau de la table de consultation. Ceci est très utile pour les visiteurs extérieurs.
- Le service met également à disposition des usagers une photocopieuse en libre service.
- Il «édite» en outre un document listant les arrivées, intitulé *Documentation Nouveautés*. Ce document est disponible en salle de documentation.

Les mobiliers documentaires (au nombre de sept rangés les uns à côté des autres) :



Les documents ne sont pas classés par type mais par thème, domaine et par année.

Les problèmes rencontrés par le service :

Il existe un problème de place qui entraîne un **tri obligatoire**. Les archives sont mises au sous-sol par manque de place, mais les documents sont conservés dans de mauvaises conditions.

Personne ne se préoccupe de l'archivage des productions internes : la documentation s'en charge plus ou moins.

Conclusion :

La documentation bénéficie de moyens humains et techniques répondant aux ambitions de l'APUR sur les plans informationnels et communicationnels. Le service possède des points forts qui me semblent importants :

- la politique de complémentarité établie avec d'autres centres de documentation
- une volonté de ne pas rester en marge de l'évolution des nouvelles technologies documentaires, avec un stockage numérique des revues de presse et l'acquisition du CD-Rom *ADIP*
- la volonté d'informer les usagers sur le service, sur les méthodes de travail, sur le fonds documentaire
- la constitution de produits documentaires utiles, notamment la revue de presse quotidienne.
- la diffusion systématique de la revue de presse aux internes et à quelques externes

Mais le service possède également des aspects plus négatifs :

- l'organisation de l'espace qui donne l'impression de confinement.
- l'utilisateur n'a en aucun cas la possibilité de découvrir librement la documentation, de parcourir les rayonnages, aucune bibliothèque d'ouvrages n'est disponible en libre accès.
- le manque de convivialité qui empêche les rencontres, les discussions, les échanges, dû en grande partie à l'organisation spatiale de la salle de documentation.
- l'ouverture limitée sur l'extérieur : les usagers externes ne peuvent effectuer de demandes ni par téléphone ni par courrier et sont dans l'obligation de prendre rendez-vous. Ceci est encore dû en grande partie au manque de place.

L'Agence d'Urbanisme et de Développement de la région Flandre Dunkerque.

L'AGUR a été créée en 1972. Elle a pour champ d'action les collectivités du littoral.

Comme l'APUR, l'Agence de Dunkerque possède un service de documentation et une cellule communication.

❖ La Cellule Communication :

Est composée de trois personnes : un responsable et deux assistants en communication.

Le service documentation est, sur le trombinoscope de l'Agence intégrée à la cellule communication. Cette dernière est chargée de la communication des dossiers, très divers, de la communication de l'AGUR en tant qu'outil, qu'organisme et de la mise en valeur des partenariats qu'elle entretient avec divers acteurs dont les structures et institutions qui la financent (Communauté urbaine, municipalités, etc.). Elle est en outre chargée des manifestations informationnelles, des expositions, des rencontres avec le public, de l'organisation de colloques, de séminaires. Elle s'occupe également de la charte graphique des publications de l'Agence, des illustrations des Bilans d'activité, et de la création du site web. La politique de communication fait partie intégrante des programmes de l'Agence. Dans la plaquette d'information présentant l'AGUR, la page *Un partenariat actif* possède un paragraphe «Communiquer» qui présente les raisons de cette politique : «Pour être partagé,

tout projet doit être rendu public, connu de tous ses acteurs. Une transcription claire des problèmes, des projets et des enjeux est la condition nécessaire du rassemblement des énergies et des compétences. Pour des sujets qui recourent à une forte implication des uns et des autres, l'information est la base de l'exercice, dans des bonnes conditions, de la citoyenneté. C'est pourquoi l'AGUR utilise tous les moyens modernes d'expression et de communication. ».

❖ Le service de documentation :

Le service documentaire est composé de deux personnes : une documentaliste qui supervise le service, et une assistante documentaliste. Celles-ci travaillent à temps plein pour la documentation.

- *le fonds documentaire :*
 - études de l'Agence : 1400
 - ouvrages : 3860
 - abonnements : 39
 - revues gratuites : 10
 - photos : 600
 - diapos : 21 000
 - cassettes vidéos : 140

- *les produits documentaires réalisés*
 - bulletin de sommaires : mensuel
 - liste d'acquisition : mensuelle

Le fonds documentaire est principalement consacré à l'agglomération dunkerquoise, mais traite également de thèmes généraux.

La photothèque et la diathèque (diapositives) sont gérées par la Cellule Communication.

Les méthodes de travail et le partage des tâches :

- responsable documentaliste :
 - s'occupe de l'accueil des visiteurs extérieurs
 - effectue des recherches à la demande
 - effectue des recherches de nouveautés, notamment en consultant régulièrement internet
 - sélection de l'information et des documents.
 - enregistrement de fiches sur le logiciel Alexandria.
 - assistante documentaliste :
 - commandes d'ouvrages
 - relance des emprunts internes
 - surveillance
 - demandes internes de documents
 - revue de sommaires
 - dossiers de presse
 - Pour les visiteurs extérieurs, la documentaliste sert de conseil, oriente et met à disposition les documents consultables.
- Pour les internes, la documentation a mis en place une circulation des revues, sert à sélectionner l'information et à la cibler.
- Les documentalistes diffusent également vers d'autres agences d'urbanisme des articles sélectionnés, des sommaires.

- Le service a mis en place une politique de complémentarité avec d'autres centres de documentation :
 - la Maison de la Recherche : un groupe de laboratoires œuvrant dans les domaines de la ville, de l'économie,... et possédant une structure documentaire. La revue de sommaire effectuée par l'AGUR sert à ce service de documentation. Le partenariat permet en outre des échanges d'informations, des dépannages.
 - le service de documentation de la Communauté Urbaine de Dunkerque.
 - la Ville de Dunkerque.
 - la Chambre du Commerce et de l'Industrie de Dunkerque : propose une revue de presse.
 - le Port Autonome

Des supports et des informations peuvent être disponibles dans ces structures.

- La documentaliste indexe systématiquement les productions internes.
- Aucun prêt extérieur n'est possible : rien ne sort, consultation sur place obligatoire. Des photocopies peuvent être effectuées.
- La documentaliste n'informe pas sur les nouveautés arrivées car le personnel a la possibilité de consulter le courrier de l'Agence et donc d'être au courant des arrivées.
- La documentation ne gère que les documents sur support papier. Mais la documentaliste connaît les photographies, les diapositives, les cassettes vidéos disponibles au sein de l'Agence et peut donc orienter.
- La documentation gère **quelques exemplaires** de plaquettes informationnelles, communicationnelles, de publications de l'AGUR.
- La documentaliste effectue des recherches d'informations, de nouveautés sur internet et le minitel :
 - visite de sites institutionnels : ministères, DATAR,...
 - recherche d'articles intéressants
 - consultation du Journal Officiel
 - utilisation de moteurs et d'annuaires de recherche
 - consultation de bibliothèques en ligne
 - Electre sur minitel.

Elle a en outre établi une liste de sites à visiter régulièrement.

Le poste internet utilisé se trouve en salle de consultation. Le personnel peut l'utiliser car aucun autre poste informatique n'est relié au réseau.

- La documentation ne propose pas de poste informatique permettant aux usagers d'effectuer de recherches autonomes. L'obligation de passer par la documentaliste fait partie de la politique du service.
- La documentaliste ne participe jamais aux réunions du Club FNAU Doc.

L'organisation et la mise à disposition :

Le fonds documentaire est rangé dans trois endroits : le bureau des documentalistes, la consultation et la cave.

- Le bureau : On y trouve les documents de l'année en cours. On y trouve les ouvrages, les études, les rapports classés par thème, domaine (précisé sur la boîte ou la pochette), par projet, par ville et par pays. Des atlas, des dictionnaires, des guides, des codes législatifs sont également disponibles. Les ouvrages sont classés au même titre que les autres documents. Les études sont en outre classées par année. Les revues de presse sont également disponibles au sein du bureau. Les plus récentes sont classées dans des pochettes plastiques disposées sur des étagères. Les moins récentes sont classées dans des

feuilletés plastiques rangés dans des classeurs. Certaines cartes sont rangées dans le bureau car elles font l'objet de demandes de la part des étudiants.

- La consultation : Est composée d'une table et de 5 chaises disposées derrière des panneaux d'exposition du hall d'entrée. Nous y trouvons essentiellement des périodiques disposés sur des mobiliers documentaires. Outre les revues, nous pouvons y trouver des publications de différentes structures : ADU de Lille, le Conseil Régional, le Ministère de l'Équipement, l'Office Régional de l'Habitat et de l'Aménagement, la Communauté Urbaine de Dunkerque, les catalogues des Directions Régionale et Départementale de l'Équipement (DRE et DDE). Des revues de presse, la revue de presse de la Ville de Dunkerque, les sommaires des revues disponibles en consultation classés par ordre chronologique, des guides de la CUD ainsi que le Presse book de l'AGUR rassemblant les articles de 1977 édités en 1996 sont également disponibles et consultables par tous. Il existe en outre une signalétique informant sur les périodiques présents.
- La cave : Sert au stockage des documents des années précédentes. On y trouve les stocks d'études, de rapports, de publications, rangés dans des boîtes archives disposées sur des étagères. Les étagères sont en nombre important, et la surface est relativement grande. Cependant, il règne également un certain désordre dû à l'accumulation de cartons et au fait que la cave serve également à la reproduction des documents, au stockage de papier, de matériel divers. Une salle est réservée au stockage des documents issus de la Communication : affiches, panneaux d'exposition,...
- Rien ne se ferme à clé. Les documents doivent être accessibles à tous en interne, n'importe quand. Le problème réside dans la perte fréquente de documents, perte souvent définitive.
- Les visiteurs ne consultent pas la documentation en libre service, du moins la documentation se trouvant dans le bureau. Ils sont dans l'obligation de passer par la documentaliste, aussi bien pour les ouvrages que pour les productions internes.

Les problèmes rencontrés :

- Le manque de place, dû essentiellement à l'accroissement du fonds documentaire provoque une saturation et un désordre.
- La mémoire de l'Agence est mal gérée : l'intégralité des productions internes n'est pas présente en documentation. Il n'existe pas d'archivage généralisé et systématique.
- Il existe enfin un problème de centralisation de l'information : le personnel n'informe pas la documentaliste des informations et des documents reçus et possédés.

Conclusion :

Le service de documentation possède comme ses homologues des points forts et des points faibles.

Les points forts résident dans :

- la mise à disposition de sommaires de revues pour tous les usagers
- la circulation des articles en direction des chargés d'études pouvant être intéressés
- l'accueil et l'orientation des étudiants vers le personnel
- la mise en place de partenariats précis et diversifiés
- le bon accès des internes aux documents
- la mise à disposition de documents émanant de structures extérieures
- l'existence d'une signalétique en consultation utile aux usagers externes

Les points faibles résident dans :

- l'obligation de passer par la documentaliste pour accéder aux documents

- l'inexistence de bibliothèque pouvant être consultée par tous à tout moment : les ouvrages ne sont pas différenciés des autres documents, notamment des productions internes
- la mauvaise disposition de la consultation qui ne propose pas de bonnes conditions de travail
- la non information du personnel sur les nouveautés arrivées
- la mauvaise gestion de la mémoire de l'Agence.

QUESTIONNAIRE
EMPLOYE
LORS DES
INTERROGATIONS

*Nom, Prénom

*Votre ancienneté dans l'Agence :
Et avant ?

*Votre niveau de formation

-inférieur au bac

-bac

-bac+2 *intitulé

-bac+3 *intitulé

-bac+4 *intitulé

-bac+5 *DEA

*DESS

-DOCTORAT :

*Pratiquez vous des langues étrangères ? OUI
NON

Lesquelles ?

*Quelle est votre fonction dans l'Agence ?

*Quelles en sont les caractéristiques principales ?

***Vos habitudes de travail et méthodes d'organisation :**

-votre organisation temporelle est selon vous

- Définie
- évolutive
- ne sait pas

-votre organisation spatiale est selon vous

- ordonnée
- désordonnée
- ne sait pas

-une bonne organisation est-elle :

- peu importante
- importante
- très importante

Pourquoi ?

-travaillez-vous seul(e) ou en groupe ?

Avez-vous une préférence ?

Si oui, pourquoi ?

-le bruit est-il un élément gênant pour vous ?

Pourquoi ?

***Vos habitudes de communication.**

-votre mode de déplacement à l'intérieur de l'Agence :

- escalier
- ascenseur
- les deux

-vous vous déplacez à l'intérieur de l'Agence :

- souvent
- très souvent
- ne sait pas

-comment vous y prenez vous pour communiquer avec vos collègues :

- téléphone
- déplacement
- de vive voix
- autre :

-les pauses café sont :

- inexistantes
- rares
- fréquentes

-elles se déroulent : . à la doc.

- . dans votre bureau
- . au 3^o étage
- . autre :

-comment se déroulent-elles ?

*Quelles sont les personnes avec lesquelles vous êtes en contact ?
Pouvez-vous les hiérarchiser (du plus au moins.)

-contacts internes

-contacts externes

*Utilisez-vous la messagerie internet ?

- jamais
- rarement
- souvent
- très souvent

*Utilisez-vous le téléphone

- jamais
- rarement
- souvent
- très souvent

*Quelle est votre préférence entre ces deux modes de communication ?

- téléphone
- messagerie
- aucune préférence

Pourquoi ?

*Vous déplacez-vous hors de l'Agence ?

NON

OUI

- rarement
- souvent
- très souvent

Dans quelles perspectives ?

Vos pratiques documentaires

*Quelles sont les circonstances les plus fréquentes d'une recherche de documentation de votre part ?

- recherche d'idées nouvelles
- études
- rédaction d'un rapport
- informations sur des éléments extérieurs
- tenue au courant de l'actualité
- autres :

Précisez :

*Quels sont les types d'informations que vous recherchez le plus fréquemment ?

- données : .numériques
- .techniques
- .économiques

- réglementations, normes
- informations générales
- documents officiels

-autres :

*Quels sont les types de documents que vous consultez le plus fréquemment ?

- livres/ouvrages
- études
- rapports
- comptes rendus
- périodiques
- usuels
- cartes, plans
- autres :

*Sous quelle forme ?

- listes de références
- documents à consulter directement
- synthèses
- dossiers documentaires
- revues de presse
- autre :

*Quelles sont les sources, internes et externes, que vous utilisez le plus souvent ?

- doc. Agence :
 - Armelle
 - Valérie
 - Listes
 - Recherche dans les revues
 - Recherche dans les rayonnages
 - Recherche dans le bureau
- collègues
- experts
- réseaux
 - Local
 - Corporation
 - Agences FNAU
 - Réseau personnel

- internet
 - Sites
 - Moteurs de recherches
 - Listes de diffusion
- autres :

*Quelles sont les sources prioritaires ?

*En connaissez-vous la fréquence d'utilisation ?

*Quelle est pour vous la source idéale, à consulter absolument ?

*Consultez-vous d'autres services de documentation ?

- NON
- OUI

- autres agences/lieux professionnels
- centres de documentation spécialisés
- bibliothèques
- autres :

Estimation du service

*Selon vous, la qualité des informations est-elle

- mauvaise
- moyenne
- bonne
- très bonne
- ne sait pas

*La diversité des documents est selon vous

- restreinte
- satisfaisante
- très satisfaisante

*L'accès aux documents et à l'information est-il

- limité
- bon
- très bon
- satisfaisant
- pas satisfaisant

*Quel est en général le délai de réponse à vos besoins d'information ?

- immédiat
- heures :
- demi-journée
- journée
- 48h
- plusieurs jours
- autres :

-ne sait pas

*Cela vous satisfait-il ?

*Comment estimez vous la pertinence de l'information obtenue ?

*Vos besoins documentaires sont-ils actuellement couverts

- totalement
- à moitié
- moins
- ne sait pas

*Quels sont les services attendus d'un service de documentation ?

- réponse à des questions précises
- sélection de l'information utile
- circulation des périodiques
- abonnements
- achats
- constitution de dossiers documentaires
- synthèses de recherche documentaire
- archivage et stockage
- veille
- autres :

*Quels sont ceux à améliorer ou à éliminer ?

*Quel est le principal manque du service ?

*Connaissez vous l'organisation du service, ou selon vous, que faut-il absolument connaître pour utiliser au mieux le service ?

*Quelles sont les taches effectuées ou les taches essentielles à effectuer par la documentaliste ?

*Le service vous semble-t-il indispensable au bon fonctionnement de l'Agence ?
Pourquoi ?

*A votre avis, qui s'occupe de la communication ?
Est-ce une tache de la documentaliste ?