



**HAL**  
open science

## OPAC du Nord : enquête sur l'adéquation des produits documentaires et des besoins des utilisateurs

Valérie Sicard

► **To cite this version:**

Valérie Sicard. OPAC du Nord : enquête sur l'adéquation des produits documentaires et des besoins des utilisateurs. Sciences de l'information et de la communication. 1996. dumas-01710589

**HAL Id: dumas-01710589**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01710589>**

Submitted on 16 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.

*SICARD Valérie*

**Maîtrise de Sciences de l'Information  
et de la Documentation**

**RAPPORT DE STAGE  
1995-1996**

**OPAC du Nord**

**Enquête sur l'adéquation des produits documentaires  
et des besoins des utilisateurs**

**Responsable de stage : Mr Cotte**



inv. 96\* 19

## **Remerciements**

Je tiens à remercier toutes les personnes de l'OPAC, et plus particulièrement Mme Chuet-Deschamps -responsable de la Communication - qui m'a accueillie dans son service, ainsi que Mlle Odoux -documentaliste - qui m'a aidée et apporté ses conseils dans l'élaboration de ce rapport.

Enfin, je remercie les personnes rencontrées au cours de mes entretiens , tant au siège qu'en agences, qui ont bien voulu me consacrer un peu de leur temps et ont accepté de répondre à mes questions.

# SOMMAIRE

**Historique.....p 1**

**L'entreprise.....p 3**

L'organisation  
Sa politique - Ses produits  
Présentation de l'Unité Documentation - Archives

**L'existant.....p 7**

A. Information ponctuelle  
B. Information régulière  
    Revue de presse  
    News Hebdo  
    Classeur d'entreprise  
    Press Book

**L'enquête.....p.10**

Travail préparatoire  
Etude statistique

**Les résultats.....p.12**

A. Grandes tendances  
B. Remarques par produit  
    Recherches  
    Revue de presse  
    News Hebdo  
    Classeur d'entreprise  
    Press Book

**C. Le cas des agences.....p.17**

Recherches  
Revue de presse  
News Hebdo  
Classeur d'entreprise  
Press Book

**Bilan**.....p.20

**Suggestions**.....p.21

1. Documentation
2. Archives

**Annexes**

## ***HISTORIQUE***

C'est en 1912, avec la Loi Bonnevey et la création des offices publics, communaux et départementaux que le logement social, qui jusque là était pris en charge par des initiatives privées, devient l'affaire des pouvoirs publics. En effet, poussé par l'ampleur et l'urgence de la reconstruction à entreprendre au lendemain de la première guerre, l'Etat s'engage dans la politique sociale.

Les premiers organismes HLM créés dans le Nord sont des Sociétés Anonymes : Société de Lille et environs (SLE - 1906), le Foyer Flamand (1907), le Foyer de l'Ouvrier (1907), la Société des Habitations Ouvrières du Nord (SHON - 1913).

L'Office Départemental HBM (Habitations à Bon Marché) est créé sous l'impulsion du Conseil Général en Décembre 1920, dans une région pourtant riche et prospère (1) ; le Nord est à cette époque la "locomotive industrielle" de la France, grâce à de vastes ressources charbonnières et une importante sidérurgie ; mais, malgré une croissance économique et urbaine rapide, de nombreuses inégalités subsistent : 10 % de la population détient alors plus de 90 % des richesses, la moitié des classes populaires vit dans la misère. Les ouvriers sont entassés dans des logements vite construits, à bas prix.

Entre 1920 et la fin de la seconde guerre mondiale, l'Office construit 1517 logements individuels et 150 logements collectifs, avec le concours du Conseil Général et des communes ; il assume aussi la gestion d'un patrimoine réparti sur près de quarante communes (entre Dunkerque et Maubeuge). Jusqu'à la seconde guerre mondiale, l'office reste un "artisan" du logement social, en construisant des pavillons individuels parfois en accession à la propriété et les premiers ensembles collectifs.

Après la seconde guerre mondiale, les priorités sont la reconstruction et l'industrialisation ; la politique de localisation des industries lourdes sur le littoral engendre la création de nombreux emplois et nécessite donc la création de nouveaux logements (l'objectif affiché à cette époque est de 20 000 logements par mois sur tout le territoire national).

En 1950, par la loi du 21 juillet, les HBM deviennent HLM (Habitation à Loyer Modéré). De nouvelles orientations sont prises : on perçoit désormais les loyers comme la rémunération d'un service (il tient compte des nécessités d'entretien, des frais de gestion, ...) ; la construction s'industrialise. Mais les impératifs sont plutôt d'ordre quantitatif : on entre dans l'ère de la normalisation et de la préfabrication (les organismes HLM sont appelés à servir de champ d'expérience aux nouvelles techniques de construction) ; il faut construire vite et beaucoup pour les classes moyennes et démunies. Un décret de 1953 laisse aux entreprises la plus grande liberté quant à l'utilisation du 1% (2) et habilite les organismes HLM à recevoir cette contribution. La priorité des années 70 sera l'innovation et la qualité architecturale - une architecture mieux adaptée aux besoins des habitants, mieux insérée dans les sites.

De 1955 à 1975, ce sont en fait plus de 1000 logements par an qui sortent de terre. Bien qu'elles ne soient pas synonyme de qualité, barres et tours représentent pour les familles un espoir, celui d'une nouvelle vie décente, l'accès à la dignité sociale et au confort. Dès 1958, l'impulsion est donnée par les ZUP (Zones à Urbaniser en Priorité), la création de grands

ensembles (Lille - Roubaix - Valenciennes - Denain - Mons-en-Baroeul) ainsi qu'une plus grande contribution dans la lutte contre les logements insalubres, davantage de programmes de logements à destination des familles défavorisées : 63 % des logements "Million" (3), plus de 20 % des programmes sociaux de relogement (PSR) et programmes à loyer réduit (PLR) sont construits à la demande des pouvoirs publics. Les loyers appliqués sont nettement inférieurs au loyer plafond, mais on constate une dégradation rapide des bâtiments. A la fin des années 70, la politique menée permet aux usagers de devenir partenaires et de participer à l'amélioration de leur cadre de vie.

En 1981-82, une réforme structurelle s'opère avec la création de dix-huit unités de gestion décentralisées (UGD), qui prennent chacune en charge 1500 à 2500 logements répartis sur trois arrondissements : Lille, Maubeuge et Dunkerque. Ces centres s'occuperont de tout ce qui relève de la gestion locative. Le siège quitte la rue du Molinel et inaugure ses nouveaux locaux boulevard Vauban en 1982.

La transformation de l'ODN (Office Départemental du Nord) en OPAC (Office Public de Construction et d'Aménagement) a lieu le 21 décembre 1989 ; l'adaptation du statut de l'entreprise apparaît nécessaire compte tenu des conditions nouvelles dans lesquelles elle doit remplir sa mission sociale.

En 1994, l'OPAC traverse une période de crise et se trouve en situation de redressement ; le nouveau directeur, Mr Deligné, instaure un plan d'action sur cinq ans avec l'aide de l'Etat et du Conseil Général.

Un inventaire du Patrimoine est commencé en 1994 ; il a pour objectif une meilleure connaissance des patrimoines fonciers et bâtis (4), et représente un support pour élaborer le nouveau schéma directeur informatique.

En 1995, la politique de proximité prend sa véritable dimension : de nouveaux métiers sont créés, le budget consacré à l'entretien est augmenté, les produits livrés s'adaptent à l'évolution des besoins. (voir chapitre suivant)

## Notes

(1) Les premiers offices créés dans le Nord : Tourcoing (1919), Offices du Nord (1920), Lille (1921), Roubaix (1921), Valenciennes (1922), Caudry (1927), Fourmies (1929).

(2) Le 1% est la participation des employeurs à l'effort de construction, rendue obligatoire pour les entreprises de plus de dix salariés et fixée à 1% du montant des salaires versés.

(3) Les opérations Million ont été imposées par les Pouvoirs Publics à la suite d'interventions du Ministère de la Construction.

(4) Foncier : terrain, date d'acquisition, surface, références cadastrales, historique, valeur comptable.

Bâti : connaissance physique, situation sur le terrain, précision des caractéristiques relatives à son occupation.

## ***L'ENTREPRISE***

### **En quelques chiffres**

L'OPAC du Nord est le premier office de l'habitat du Nord/Pas-de-Calais et le second OPAC de France. Au 1er janvier 1995, il emploie 586 salariés.

Son chiffre d'affaires est de 650 MF, dont 35 MF pour les foyers, gendarmeries et commerces.

Son patrimoine au 31/12/1995 :

- 37684 logements ou équivalents logements
- 35558 logements locatifs
- 8215 garages
- 195 commerces et bureaux
- 935 places en foyer
- 1457 chambres en résidences universitaires et académiques
- 26 gendarmeries

Les activités de l'OPAC sont multiples :

- investissement dans le logement social,
- gestion du patrimoine dans lequel il investit,
- gestion des logements construits par d'autres organismes ou collectivités,
- aménagement et la conduite d'opérations pour le compte de communes ou de collectivités.

Ses recettes sont le résultat des loyers et des prestations de service.

### **L'Organisation**

L'OPAC est composé de cinq grandes directions (Annexe 1) .:

- la Direction Générale,
- la Direction Financière,
- la Direction des Ressources Humaines,
- la Direction Habitat et Cité,
- la Direction de la Gestion Locative

#### **\* Les Agences**

Elles dépendent de la Direction de la Gestion Locative. L'OPAC est organisé en trois agences principales : Métropole, Littoral et Sud.

Ces agences se divisent à leur tour en treize agences et deux antennes, celle de Lomme / Lambersart et celle de Mons-en-Baroeul ; il existe soixante dix points d'accueil. Les agences sont un relais entre l'entreprise et ses locataires. Elles gèrent le patrimoine immobilier sur le plan technique, financier, mais aussi sur le plan du "peuplement", c'est-à-dire faire évaluer favorablement le peuplement d'une résidence.

Des Responsables Commerciaux de Site (**RCS**) traitent les problèmes concrets qui se posent avec les locataires et "contribuent à la cohérence de la politique de peuplement".

Les Responsables Techniques de Site (**RTS**) assurent un "suivi plus étroit des entreprises gérant les contrats d'entretien et veillent à la qualité des prestations". Ils déclarent les sinistres et sont les interlocuteurs des locataires pour les états des lieux.

### **Sa Politique - Ses Produits**

La politique menée par l'Opac est une politique de proximité et de service aux clients : cela se traduit par la création des nouveaux métiers évoqués précédemment (RCS, RTS, chargés d'entretien et de maintenance (CEM), un budget croissant consacré à l'entretien du patrimoine, et l'intensification du partenariat avec les collectivités locales.

L'OPAC est un bailleur social et se doit donc d'adapter l'offre de logements à l'évolution de la demande et aux ressources des locataires. C'est pourquoi il propose des produits divers tels que :

#### - Le PLA Classique (Prêt Locatif Aidé)

Sur 290 logements mis sur le marché en 1995, 203 étaient des PLA classiques, soit 70 % de la production environ ; ce chiffre atteignait 97 % en 1994.

#### - Le PLA d'Insertion

#### - Le PLA TS (Prêt Locatif Aidé Très Social)

1994 0.4 % des mises en service annuelles

1995 30 %

#### - des Logements d'urgence

Ils répondent au plan mis en place par le Ministre du Logement en juillet 1995 ; ce plan mobilise l'Etat, les collectivités locales, les bailleurs sociaux, les associations et les financeurs.

#### - Le PLI (Prêt Locatif Intermédiaire)

Ils permettent de répondre à la demande de locataires qui dépassent le plafond d'accès HLM.

## ***Présentation de l'Unité Documentation -Archives***

Le Service Communication dépend de la Direction des Ressources Humaines (voir organigramme). Ce service est composé des unités suivantes :

- la Communication interne,
- la Documentation,
- les Archives,
- l' Imprimerie / Conception graphique,
- les Relations publiques.

Toutefois ces services sont physiquement éloignés les uns des autres, puisque la Communication et Ressources Humaines sont situés au cinquième étage, alors que la Documentation et les Archives sont au septième.

La Documentation fonctionne avec trois personnes, dont une à temps partiel. Leurs tâches respectives sont :

### - Mlle Christine Odoux, chargée de documentation :

Recherches documentaires, recherches juridiques sur la base de données Lexis  
Veille documentaire ;  
Dépouillement des revues juridiques de News Hebdo (NH)  
Classeur d'entreprise  
Commandes d'ouvrages  
Gestion de l'unité (budget)

### - Mme Francine Billet, agent administratif :

Revue de presse  
Gestion des abonnements et des commandes  
Mises à jour (dictionnaires permanents et jurisclasseur)  
Diffusion du NH et des articles demandés  
Classement des revues

### - Mme Dalila Nourine, assistante Documentation - Archives :

Participation à la revue de presse  
Recherche de textes officiels  
Dépouillement des revues non juridiques de NH  
Mise en page de NH  
Constitution du Press-Book  
Actualisation et classement des dossiers-mairies  
Gestion des prêts

L'Unité Documentation travaille uniquement pour le personnel de l'entreprise, c'est à dire les personnes du siège mais aussi le personnel des différentes agences. Les questions lui sont transmises soit directement, soit par téléphone, soit par l'intermédiaire d'une messagerie interne qui permet de délivrer des messages à titre personnel.

## **Les Archives**

Elles sont dirigées par Laurent Regat - chargé d'études - dont le bureau se trouve en face du service de la Documentation. Il participe aussi à la revue de presse chaque matin.

La mission des archives est la suivante :

- classer les dossiers avant l'archivage proprement dit,
- archiver en tenant compte des durées de conservation,
- épurer les dossiers de façon régulière
- mettre ces dossiers à disposition.

De plus, il faut élaborer des dossiers-types, afin que tous les dossiers soient homogènes.

Un microfilmage des dossiers de plus de trente ans a été réalisé.

En raison de locaux trop exigües et de mauvaises conditions de conservation des archives au sein même de l'OPAC, un destockage au Centre des Archives du Nord de Dunkerque a été décidé en 1995. Ce destockage n'est pas encore terminé ; les archives qui sont demandées pour consultation sont livrées au siège deux fois par semaine, le mardi et le vendredi.

Les principales demandes d'archives proviennent du service foncier (titres de propriété) : en effet, l'inventaire du patrimoine de l'OPAC a été commencé en 1994 et se poursuit toujours.

## *L' existant*

A. La Documentation dispose de divers outils afin de mener à bien les recherches ponctuelles des utilisateurs.

Comme elle travaille beaucoup en relation avec le service juridique, elle possède :

\* Un fonds juridique actualisé, constitué :

- de dictionnaires permanents, juriscasseur, codes,
- du J.O sur microfiches depuis 1951,
- d'un abonnement à la base de données LEXIS (qui pourrait bientôt être remplacé par un abonnement à Juridial).
- d'un contrat avec SVP (service conseil juridique et information).

\* Une bibliothèque, accessible à tous de 8h30 à 12h45 et de 13h30 à 17h30.

Elle contient des ouvrages sur des thèmes divers tels que la formation, la gestion du personnel, la communication, les institutions, l'architecture, l'urbanisme.

Des ouvrages de référence permettent d'obtenir des données pratiques (dictionnaires, plans...).

D'autres ouvrages, commandés et répertoriés par la documentation à l'intention de certains services, sont conservés par ces mêmes services et donc dispersés.

\* Des revues spécialisées

une cinquantaine d'abonnements disponibles (Annexe 2), des abonnements à la presse nationale (Le Monde, Le Figaro, Les Echos), plus 15 abonnements à la presse locale et un abonnement particulier pour chaque agence.

Il est prévu que la gestion de ces abonnements - qui absorbe beaucoup de temps - soit confiée à une société extérieure, spécialisée dans ce domaine.

\* Des dossiers concernant l'actualité des communes en général sont établis à partir de coupures de presse. Composés de l'actualité des logements, de l'urbanisme et de la fiscalité des communes, ils sont régulièrement mis à jour. Ce sont les dossiers-mairies. Ces dossiers sont très utiles, notamment lors de négociations avec les élus.

Les dossiers documentaires existent en nombre limité car ils concernent des sujets en veille ; la documentaliste détecte les besoins en fonction des demandes de recherche qui lui sont faites et des questions qui lui sont posées.

Ils existe des dossiers concernant les suivis des projets de loi.

D'autres dossiers peuvent être constitués à la demande, et dans ce cas, c'est la base de données existante sous Adhoc qui est utilisée. Cette base, créée depuis 1994, contient des textes ayant servi à l'élaboration de NH.

**B. La Documentation fournit aussi des produits qui permettent de s'informer régulièrement.**

En ce qui concerne la presse en général, deux produits sont à la disposition des utilisateurs :

- La revue de la presse nationale et régionale, quotidienne
- News Hebdo, bi-hebdomadaire.

**\* Revue de presse**

Elle est effectuée chaque matin à partir des journaux nationaux (Le Monde, Les Echos, Le Figaro) et régionaux (Nord-Eclair, La voix du Nord - 9 éditions) ; les textes officiels et règlements, extraits du J.O et d'autres revues (Actualité HLM, Le Moniteur) y sont joints. Elle est diffusée aux diverses directions du siège, ainsi qu'aux directeurs d'agences principales (Métropole, Littoral, Sud).

Auparavant, par le biais de la messagerie, une autre revue de presse intitulée "Flash d'Info" était diffusée à l'intention des agences. Elle présentait en quelques lignes l'essentiel de la presse locale. Mais ce produit a dû être abandonné car son élaboration exigeait trop de temps.

**\* News Hebdo**

Cette petite brochure d'une dizaine de pages existe depuis une dizaine d'années. Elle présente différents articles et textes officiels parus dans la presse spécialisée (environ 25 à 35 articles par parution) sous la forme de brefs résumés. Les principales rubriques concernent la construction, les marchés de travaux, la gestion locative, les ressources humaines, les entreprises, l'action sociale, les institutions, les HLM et le foncier.

La dernière page de la couverture sert de bon de commande aux utilisateurs qui désirent se procurer certains articles. Mme Billet s'occupe du regroupement des demandes qui sont ensuite traitées par l'imprimerie (entre 200 et 400 demandes par numéro).

Les résumés sont enregistrés sous Adhoc ; ils possèdent une cote propre ainsi que des mots-clés qui permettent d'effectuer des recherches.

La cote est constituée par les éléments suivants:

année / n° du News Hebdo / initiales de la revue / n° d'enregistrement de l'article.

Les articles sont classés par cote dans des dossiers.

La diffusion se fait en interne, à 140 exemplaires environ (au minimum un par unité) ; envoyés nominativement, ils sont mis en circulation par les destinataires.

## \* Classeur d'entreprise

### Historique

Avec le précédent directeur (Mr Naeye), l'OPAC se trouvait engagé dans une démarche de qualité. Un classeur avait été élaboré, qui présentait la stratégie de l'entreprise. Ce classeur était appelé « Boîte à outils ».

Réservé aux cadres, il impliquait tout un vocabulaire spécifique et la rédaction de procédures. Ce classeur était perçu de manière négative par le personnel.

Le classeur d'entreprise, lui, a été conçu comme un outil à l'usage de tous et moins contraignant.

### Présentation

Ce classeur regroupe les notes inter-services.

Chaque fiche créée a une forme standardisée ; elle est validée par la Documentation, qui en vérifie la lisibilité et lui attribue une référence avant sa diffusion.

La fiche doit comporter un cartouche qui se présente comme suit :

diffusion	de	référence	classement
(noms)	(rédacteur)	complète (n° fiche)	(rubrique)
	nom	remplace (n° fiche)	(mot-clé)
	poste	date	(mot-clé)

Le plan de classement thématique est composé de sept rubriques :

- Foncier,
- Maîtrise d'ouvrage,
- Gestion du patrimoine,
- Commercialisation,
- Comptabilité / Finances,
- Ressources humaines,
- Entreprise.

Lorsqu'une fiche paraît, elle est envoyée aux personnes dans les différentes directions et agences susceptibles d'être intéressées par le sujet (une liste de diffusion existe, que la documentaliste peut modifier); ces personnes sont ensuite chargées de les diffuser à leur personnel.

Une annonce systématique dans News Hebdo rappelle la parution de chaque nouvelle fiche.

Un classeur est disponible dans chaque unité ainsi que dans chaque agence.

### \* Press-Book

C'est une compilation thématique d'articles relatifs à l'OPAC du Nord, qui sont parus dans la presse nationale et régionale.

Il est édité tous les trimestres par le service Documentation, et diffusé à chaque responsable de service, en agence ainsi qu' aux utilisateurs extérieurs.

Les articles y sont regroupés dans diverses catégories :

- Politique et vie de l'entreprise,
- Constructions neuves - Aménagement - Réhabilitation,
- Relations OPAC du Nord et locataires,
- Relations OPAC du Nord et partenaires,
- Faits divers.

## *L'enquête*

### Travail préparatoire

L'*objectif* de cette enquête était d'aller consulter directement les utilisateurs des produits documentaires afin de connaître leurs besoins réels et d'avoir leur avis respectifs sur les produits mis à disposition.

La documentaliste, soucieuse de bien connaître ces besoins, avait déjà réalisé ce type d'enquête auparavant, mais tenait à renouveler l'expérience de façon régulière - ce qui est aussi un moyen de rappeler aux utilisateurs l'existence de la Documentation, un service à leur disposition. En effet, malgré la publication annuelle d'une plaquette d'information précisant les différents services qu'elle offre, il est apparu que les utilisateurs n'avaient pas toujours le réflexe de se tourner vers la documentation lorsque des informations leur étaient nécessaires.

Le *questionnaire* a été établi en accord avec la documentaliste, de manière à obtenir des renseignements portant essentiellement sur les besoins des utilisateurs en information et sur le contenu des produits documentaires proposés (Annexe 6).

L'OPAC étant une entreprise importante, ses activités diverses et les préoccupations de ses acteurs différentes, l'*échantillon* a été choisi de manière à être suffisamment représentatif, c'est-à-dire une personne par service environ. Au total, ce sont 27 personnes qui ont été interrogées.

Il était aussi intéressant de consulter des agences (6 sur 14), éloignées du siège et donc de la documentation, dont le personnel et les fonctions diffèrent (les interlocuteurs choisis ont été les directeurs et/ou les animateurs commerciaux, en général plus concernés par l'information que les techniciens).

Enfin, quelques questions au sujet des archives ont été posées : l'arrivée d'un nouveau chargé d'archives et le récent destockage ont pu provoquer un bouleversement des habitudes - il faut désormais prévoir les demandes d'archives lorsque celles-ci se trouvent à Dunkerque. (Elles étaient auparavant disponibles à la demande sous deux heures). Il était intéressant de savoir si ces changements posaient de véritables problèmes pour les utilisateurs.

### L'étude statistique des demandes d'articles proposés dans News Hebdo

Cette étude a été menée parallèlement sur quatre numéros de News Hebdo, afin d'en confronter les résultats à ceux de l'enquête.

Le dépouillement précis des demandes faites par chaque personne au sein de chaque service a permis d'avoir une idée plus précise des thèmes qui les intéressent. Les thèmes ont été répertoriés en fonction des mots-clés qui accompagnent chaque article.

Il a été plus simple de traiter le cas des agences, car les thèmes dégagés étaient assez homogènes ; par contre, le traitement des demandes par service a été plus délicat, les demandes étant très irrégulières et certaines personnes se révélant être des lecteurs plus "assidus" que d'autres.

Quant à l'enquête elle-même, elle s'est échelonnée sur cinq semaines car les personnes sélectionnées n'étaient pas toujours faciles à joindre en cette période de vacances, ou en raison d'un emploi du temps chargé.

## *Les résultats*

### *Remarque*

Le cas des agences est étudié de façon particulière car elles se trouvent éloignées du siège et ne disposent donc pas de service d'information sur place. De plus, elles sont en relation directe avec les locataires et gèrent des problèmes un peu différents de ceux du siège .

### **A. Grandes tendances**

Au vu des résultats de l'enquête, quelques constatations générales s'imposent :

- Tout d'abord, les produits de la documentation sont connus par l'ensemble des services et du personnel de l'OPAC, bien qu'ils n'en connaissent pas toujours le nom ou la forme exacte (ce fut le cas surtout pour le classeur d'entreprise, moins pour News Hebdo ).
- Par contre, le recours aux services de la documentation pour des recherches est ponctuel et varie selon les services, les personnes ou les agences.  
Ce phénomène trouve trois types d'explications qui seront détaillées dans le prochain chapitre.
- Les demandes effectuées concernent à 80 % des thèmes juridiques, ce qui est confirmé par les statistiques faites sur NH et sur celles effectuées à partir des demandes de documentation. Les réponses à ces demandes, fournies par la documentation, sont toujours jugées satisfaisantes par les utilisateurs. (Seuls les résultats apportés par Lexis ne sont pas toujours adéquats, mais la formulation même des questions lors de l'interrogation nécessite une certaine connaissance du domaine et du vocabulaire juridique que les utilisateurs n'ont pas toujours).
- Enfin, différents types d'attitude se dégagent par rapport au classeur d'entreprise ; comme cela avait été pressenti avant le début de l'enquête, ce classeur reste encore fortement associé à l'ancienne "boîte à outils" (voir 1ère partie).

### **B. Remarques par produits**

Au cours de l'enquête, certaines remarques du même type concernant les produits de la documentation ont été formulées par plusieurs personnes au sein de différents services. Il était intéressant de regrouper ces remarques en fonction des produits concernés (et non d'établir une sorte de fiche par service qui ne permettait pas de parvenir à des conclusions pertinentes) et de faire état des avis particuliers qui avaient été émis.

## \* Recherches documentaires

Le recours inégal aux services de la documentation trouve trois sortes d'explications :

- Certains utilisateurs n'en ont pas le réflexe
- D'autres trouvent suffisamment d'interlocuteurs au sein de leur service pour les renseigner (ce qui semble être le cas dans plusieurs services)
- D'autres enfin s'adressent directement à des sources externes, notamment lorsqu'ils ont besoin d'interprétations concernant des textes, des orientations d'ordre politique, ....

En ce qui concerne la répartition des demandes de documentation par service, des statistiques sont établies chaque semestre par la documentaliste et comparées avec les résultats du semestre précédent (Annexe 3).

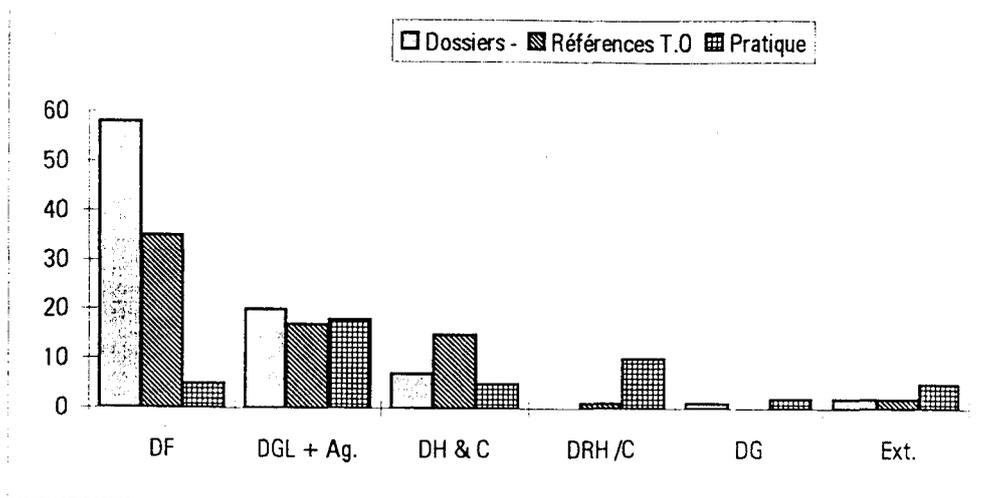
Il apparaît que les services qui s'adressent le plus souvent à la Documentation sont la Direction Financière (DF), puis la Gestion Locative (DGL) et la Direction Habitat et Cité (DH&C). Ces trois services totalisent à eux seuls 80% des demandes du 1er semestre 1996.

Si on analyse ces demandes de façon plus précise, on constate qu'elles concernent à 80% des recherches de type juridique. Ces demandes peuvent être divisées en trois catégories:

- ⇒ les dossiers sur des thèmes juridiques précis (le surloyer, des suivis de projets sur des thèmes spécifiques, la jurisprudence en cas d'absence d'état des lieux à l'entrée des locataires dans un logement, l'installation de paraboles par des locataires, ...)
- ⇒ les demandes de textes officiels à partir de références précises (date, n° de loi ou de décret)
- ⇒ les demandes « pratiques » : plans, indices (taux de TVA, indices du bâtiment, ...) et articles de presse.

A titre indicatif, voici un exemple du nombre de demandes effectuées par service à la Documentation entre les mois d'avril et de juin 1996.

	Dossiers - Thèmes jur.	références textes officiels	Pratique
DF	58	35	5
DGL+AG	20	17	18
DH&C	7	15	5
DRH/C	0	1	10
DG	1	0	2
Ext.	2	2	5



Au regard de ce graphique, la DF apparaît effectivement comme une grande consommatrice de dossiers et de textes officiels - ce qui est logique compte tenu du type de questions et problèmes auxquels ce service se trouve confronté.

En ce qui concerne la DGL, la demande est plus homogène, ce qui avait déjà été constaté lors des entretiens. Quant à la DH&C, ses questions portent essentiellement sur la réglementation (règles de construction, d'urbanisme).

#### \* Revue de presse

Sur l'ensemble des personnes interrogées, deux seulement en sont destinataires ; mais toutes deux trouvent que c'est un produit classique et satisfaisant, qui est un bon complément de NH. Les informations concernant la presse locale permettent de savoir ce qui se passe au niveau de la concurrence, des actions des diverses sociétés ou entreprises partenaires.

Une seule remarque a été faite à propos des textes officiels : leur présence quotidienne est appréciée, mais ils ne se détachent pas suffisamment du reste des articles, ils sont un peu "noyés dans la masse".

#### \* News Hebdo

Au sein des produits diffusés, NH est le plus utilisé - il faut rappeler que sa diffusion est très large (140 personnes) et évite ainsi une multiplication d'abonnements (ce qui serait trop coûteux pour une entreprise d'une telle importance).

Le volume des commandes varie selon les numéros et les demandes des utilisateurs sont irrégulières (Annexe 4).

### 1. Contenu

Elaboré à partir des revues les plus importantes sur un plan stratégique, il permet à tous ceux qui ne peuvent les consulter de s'informer régulièrement. Les articles sélectionnés font donc l'objet d'un tri préalable qui permet aux utilisateurs d'avoir rapidement accès aux informations essentielles.

Seules deux personnes travaillant dans des domaines particuliers apprécieraient un élargissement des sources utilisées. Pour les autres, la sélection existante donne satisfaction.

NH sert aussi pour la culture professionnelle des utilisateurs ; en effet, les articles commandés ne concernent pas toujours le travail . Certains même, ayant changé de poste au sein de l'OPAC, continuent à se tenir au courant des activités concernant leur ancienne fonction (cette tendance, toutefois marginale, s'est confirmée au vu des résultats des statistiques : des personnes qui travaillent au service du Patrimoine par exemple commandent des articles concernant la gestion locative - fonction qu'ils occupaient précédemment ; une autre personne, transférée d'une agence vers le siège, continue à s'informer sur tout ce qui a trait à son ancienne activité).

## 2. Forme

Elle est jugée satisfaisante par l'ensemble des personnes (on notera uniquement deux remarques concernant sa présentation jugée austère).

Les résumés, clairs et synthétiques, donnent en général une bonne idée de l'article concerné (\*); d'ailleurs, il arrive que certains se contentent uniquement du résumé, par manque de temps.

La sélection par rubrique et la présence de mots-clés permet aux utilisateurs une lecture plus rapide et exhaustive (une seule personne qui travaille au sein du service Gestion locative aimerait que cette même rubrique soit plus détaillée encore).

(\*) Il existe bien sûr quelques exceptions à cet avis général : 4 personnes sur les 27 interrogées ont déploré un manque de précision des résumés de NH ; ceci peut s'expliquer par le fait que ces personnes travaillent dans des domaines très spécialisés (en gestion locative essentiellement) et ont donc besoin d'articles pointus. A l'inverse, d'autres ayant une fonction ou une formation plus généraliste se sont parfois trouvées face à des articles trop spécifiques.

## 3. Parution, circulation

Enfin, tous n'ont que peu de temps à consacrer à la lecture ( dans les statistiques, les derniers numéros accusent d'ailleurs un fort retard dans les commandes, notamment à l'approche des congés ).

Un délai de quinze jours entre chaque parution est donc tout à fait convenable - ce délai n'est d'ailleurs pas vraiment connu des utilisateurs: certains pensaient que sa parution était hebdomadaire, d'autres mensuelle.

Seul le délai entre la commande et la réception des articles est jugé un peu long et les gens ont tendance à oublier ce qu'ils ont commandé.

Diffusé par le destinataire à ses collaborateurs ou mis à disposition dans un lieu de passage (en agence : près de la photocopieuse, en salle de réunion, ...), NH circule généralement bien - excepté dans une seule agence où certains agents l'empruntent et oublient de le rendre. Pourtant, deux exemplaires sont envoyés aux agences compte tenu du nombre de personnes concernées.

#### 4. Utilisation

La tendance d'une grande majorité des destinataires est d'archiver les documents qu'ils commandent, ou du moins de se constituer des dossiers par thèmes sur des sujets les concernant.

Lorsqu'ils ont le temps de les classer, ils s'en resservent par la suite ; sinon, ils s'adressent d'abord à leurs collègues les plus proches ou à la documentation lorsqu'ils en ont à nouveau besoin.

#### Les commandes

Thèmes récurrents par service.

(pour plus de précision concernant le travail spécifique de chacun des services et des unités, se reporter à l'Annexe 5).

##### • Gestion locative

Marchés - Sécurité.

##### \* Réhabilitation :

Surloyer - Cadre de vie - Financement - Parties communes - Technique.

##### • Direction Habitat et Cité

##### \* Construction :

Marchés - Financement - Accession sociale - Sécurité - Fiscalité - Technique.

##### \* Aménagement :

Urbanisme

##### • Direction Financière

##### \* Foncier :

Copropriété - Documents d'urbanisme - Expropriation / Droit de préemption -Fiscalité-  
Vente de logements - Surloyer .

##### \* Patrimoine :

Fiscalité - Droit de préemption.

L'interprétation des résultats de l'étude statistique a été un peu délicate (\*) : en effet, le volume des commandes est variable d'un numéro à l'autre, mais aussi selon les services ou les

personnes ; il existe bien sûr quelques lecteurs "assidus" qui commandent à chaque numéro, mais pour d'autres - les plus nombreux - ce rythme est très irrégulier.

Il a fallu aussi tenir compte du fait que les quatre NH examinés contenaient un nombre différent d'articles et que certains thèmes traités étaient en nombre plus important dans tel ou tel numéro.

Malgré tout, la comparaison des résultats de l'enquête et des statistiques indique nettement que les utilisateurs trouvent tous dans NH des informations qui les concernent et les intéressent et que ce produit leur est d'une véritable utilité dans le cadre de leur travail.

### *Remarque*

Au vu des résultats de l'enquête statistique, il s'avère que certains services comme la Direction Financière ou le service Communication sont peu demandeurs d'articles : ceci s'explique par le fait que ces services reçoivent les abonnements en circulation et sélectionnent eux-mêmes les informations dont ils ont besoin.

(\*) Le travail préparatoire qui a été effectué pour cette étude (des grilles établissant avec précision le nombre d'articles commandés par chaque personne, au sein de chaque service pour chacun des quatre numéros de NH), bien que difficile à exploiter dans sa globalité, a permis à la documentaliste de se faire une idée précise des demandes de chacun.

### \* Classeur d'entreprise

Plusieurs types d'attitudes se sont manifestées face à ce produit et son utilisation :

#### 1. Contenu

En effet, certains le trouvent utile et s'y réfèrent de temps en temps : c'est le cas des nouveaux arrivés qui, par ce biais, prennent connaissance de l'entreprise, mais aussi d'utilisateurs qui se souviennent des thèmes traités dans les fiches et les consultent lorsqu'ils se trouvent confrontés au problème.

- D'autres, qui travaillent dans l'entreprise depuis longtemps - et qui ont connu l'ancienne "boîte à outils" - ne se sentent pas concernés par le contenu des fiches, ou ne s'y intéressent pas.

- D'autres encore le trouvent utile et indispensable mais s'en servent de manière très occasionnelle, parce qu'ils n'en ont pas le réflexe ou parce qu'ils préfèrent avoir des contacts directs avec les autres membres du service ou de l'entreprise ; ils ont ainsi l'impression d'apprendre de façon plus rapide, moins formelle et plus concrète que par l'intermédiaire d'une explication écrite.

(Enfin, une personne a avoué ne pas s'en servir parce qu'il ne lui appartenait pas personnellement).

Il arrive que des personnes aient besoin d'informations complémentaires à propos de ces fiches ou que des problèmes de vocabulaire nécessitent quelques explications (ce cas précis n'a été mentionné que par une seule personne) ; dans ce cas, c'est en général le service à l'origine de la fiche qui est d'abord contacté.

Un seul service a un comportement spécifique : il sollicite en premier lieu son supérieur hiérarchique; si celui-ci ne peut répondre à la demande, les personnes s'adressent alors à l'éditeur de la fiche.

## 2. Utilisation

Malgré tout, que ce soit au siège ou dans les agences, on constate que la plupart des individus qui sont destinataires directs des nouvelles fiches en prennent connaissance lorsqu'elles leur parviennent (ils les parcourent ou les lisent intégralement selon le contenu). Ils les diffusent ensuite à leurs collaborateurs pour information, ou leur en font des copies que ceux-ci conservent pour leur propre usage. Dès lors, un seul exemplaire du classeur par responsable d'unité s'avère suffisant.

### \* Press Book

Les attitudes sont variables à son sujet ; en général, il est très peu consulté au siège, soit parce qu'il ne circule pas, soit parce que les utilisateurs n'ont pas le temps de s'y référer. Un seul des destinataires directs au siège a été interrogé et m'a dit ne pas le trouver très intéressant : peut-être parce qu'il reçoit la revue de presse quotidiennement ; or, le press-book est une compilation des articles parus dans cette même revue de presse.

Par contre, le Press Book a été mentionné dans un service où il circule de façon régulière et dans lequel il est considéré comme un véritable outil de travail. En fait, c'est au sein des agences que ce produit se révèle être le plus utilisé (voir le chapitre suivant).

## **C. Le cas des agences**

### \* Recherches documentaires

Une tendance générale est apparue au cours des entretiens : dans le cas de recherches concernant des problèmes juridiques, les agences adoptent toutes la même démarche : lorsque le problème soulevé nécessite un texte de loi ou une réponse relativement "générale", elles font alors appel à la documentation ; par contre, lorsque le problème se révèle être plus pointu et nécessite une interprétation ou une procédure précise, elles s'adressent directement au service juridique (à titre d'exemple, un cas concret : un locataire se plaint d'avoir un logement trop petit pour toute sa famille, tandis que son voisin célibataire dispose d'une surface plus importante ; de quels moyens dispose l' OPAC pour réagir à cette demande ?).

Une exception à signaler toutefois : le cas d'une agence qui, à la suite de réponses tardives de la part du service juridique et qui connaît peu la documentation, préfère passer par le Service Juridique de l'Union HLM (basé à Paris) pour se renseigner . Elle s'est de plus créée sa propre documentation, possède des abonnements particuliers et fonctionne donc, semble-t-il, de manière assez autonome.

Un autre type de demande a été formulée par 4 agences sur les 6 consultées : elle concerne essentiellement les informations de type juridique : En effet, beaucoup n'ont pas de formation juridique à l'origine et aimeraient que les informations soient "pré-traitées" par le service juridique ; l'interprétation de textes officiels par des non juristes s'avère difficile et le risque de mauvaise utilisation de ces textes peut avoir des conséquences graves pour l'entreprise. Un traitement préalable permettrait aux agences de réagir plus rapidement et plus efficacement, et éviterait au service juridique d'être sollicité trop souvent pour les mêmes problèmes.

#### \* Revue de presse

Les besoins en terme d'information régionale sont variables en fonction des agences interrogées : seulement deux d'entre elles regrettent la disparition de la revue de presse qui était diffusée quotidiennement à leur intention sur la messagerie. Les autres agences se satisfont de leur abonnement particulier à l'édition de la Voix du Nord, consultent le press-book ou font appel à la documentation en cas de besoins précis.

Par contre, il existe un réel besoin d'information en ce qui concerne les actions menées par chacune des agences. Certaines personnes ont exprimé le besoin de partager leur expérience sur des problèmes juridiques ou documentaires communs, lors de réunion (du type "clubs de compétence" qui ont lieu chaque mois.

#### \* News Hebdo

Tous le jugent très utile, car n'ayant pas accès aux revues en circulation, il représente le seul moyen de se tenir au courant de l'actualité.

Qu'il s'agisse de recherches ou de commandes d'articles, ce sont toujours les mêmes utilisateurs qui effectuent ces démarches : le Directeur, l'animateur commercial, les agents sociaux et parfois le comptable. Les autres (RCS, RTS, ...) sont plus des techniciens et ont besoin en réalité de données très précises : ils peuvent avoir besoin, par exemple, de connaître la hauteur réglementaire d'une haie, d'une clôture. Parfois, ils ont à régler des litiges entre locataires d'un même immeuble : lorsque l'un d'entre eux a lui-même monté une antenne Cible sur le toit et perturbe les installations de ses voisins ; parfois il faut faire comprendre à certains locataires que les travaux (vérandas, dalles de béton) ne peuvent être entrepris sans une autorisation préalable de l'OPAC ... Pour répondre à certains de ces problèmes, ils s'adressent en fait à l'animateur commercial qui fait office de "relais" avec la documentation.

#### Les commandes

D'après les statistiques, les commandes effectuées par les agences correspondent à environ 30 % (voire 40 % pour certains numéros) des demandes globales et sont assez significatives : les centres d'intérêts sont les mêmes pour toutes les agences, ce qui était déjà apparu au niveau des besoins décelés dans l'enquête.

Les agences gèrent essentiellement des litiges avec leurs locataires et les articles commandés concernent tous le domaine de la Gestion locative ; à titre indicatif, voici les divers thèmes les plus demandés :

- contrats de location (charges, caution, surloyer, loyer, attribution)
- sécurité (ascenseur, gaz, responsabilité)
- social (expulsion, saisie, insertion, associations de locataires)
- droit au cable

\* Press-book

Mis à disposition du public dans deux agences sur les 6 consultées, il est mis à disposition du personnel uniquement dans les 4 autres ; en effet, la direction de ces dernières estime que c' est un produit de communication interne et qu'il n'a pas d'utilité pour le public. Ce produit permet aux agences, qui n'ont pas de revue de presse régulière, d'avoir un récapitulatif des évènements relativement récents.

## **Bilan**

Le service Documentation est en fin de compte assez sollicité, malgré une localisation au sein de l'entreprise qui tend à la desservir. Néanmoins au cours de mon stage, j'ai pu remarquer que les personnes qui fréquentaient la Documentation étaient toujours sensiblement les mêmes, soit parce qu'elles connaissaient la documentaliste, soit parce qu'elles étaient capables de trouver seules les renseignements dans la bibliothèque, soit par simple réflexe ou habitude. J'ai pu constater grâce à l'enquête et aux statistiques que les produits documentaires étaient en général appréciés, notamment NH qui satisfait le plus grand nombre.

Bien que le fonctionnement semble globalement satisfaisant, ne serait-il pas envisageable d'améliorer quelques points ?

- La *veille* est le service proposé par la documentation qui est le moins utilisé ; en fonction des recherches qui lui sont demandées, la documentaliste établit des dossiers sur certains thèmes d'actualité (par exemple le logement des plus démunis dans le Nord, les expulsions, ...), mais il serait judicieux que les services lui fassent plus souvent part des sujets "brûlants" qui les occupent ou de ceux susceptibles de le devenir.
- A ce titre, et malgré le travail qui est mené par l'unité Documentation en relation avec le service juridique, il serait intéressant que cette collaboration soit encore plus étroite afin d'obtenir des résultats encore plus satisfaisants quant aux réponses données aux utilisateurs et au travail de veille qui pourrait être effectué.
- Malgré les tentatives de la part de la documentaliste de se consacrer à plein temps aux demandes des utilisateurs, elle est fortement sollicitée par les tâches quotidiennes (revue de presse, élaboration de NH tous les quinze jours, ...) . Ceci ne lui permet pas de lancer de nouveaux produits documentaires - ou d'en reprendre certains, comme le flash d'info - ni de promouvoir son service de façon plus importante, car il faut être ensuite en mesure de satisfaire les demandes qu'on a alors suscitées.
- Hormis les nouveaux salariés qui l'utilisent pour s'informer sur l'entreprise et les personnes qui s'y réfèrent de façon régulière, le classeur d'entreprise ne semble pas jouir d'une grande notoriété auprès de la majorité du personnel de l'OPAC. En effet, ce classeur rappelle trop - par sa forme essentiellement - l'ancienne "boîte à outils" qui était perçue comme un instrument contraignant, imposé par la précédente Direction ; cette boîte, composée de trois classeurs, contenait des fiches qui détaillaient toutes les procédures nécessaires à la bonne marche de l'entreprise, imposées par l'objectif qualité.

## *Suggestions*

- L'idée d'éditer un recueil d'articles "bruts", hebdomadaire afin d'éviter le délai d'attente de NH, n'a été accueillie qu'avec peu d'enthousiasme par les personnes interrogées ; elles estiment en effet être déjà suffisamment "noyées" sous les documents et ne pas avoir le temps matériel de consulter ce type de document.

### Sur le plan juridique

- Les agences s'adressent fréquemment au service juridique lorsqu'elles ont besoin de connaître les procédures à suivre dans le règlement de divers problèmes. Connaissant le champ d'action des agences, il est quasiment certain que les mêmes questions reviennent périodiquement (c'est le cas par exemple des contrats de location).

Il serait alors intéressant d'utiliser le classeur d'entreprise pour produire des fiches claires et pratiques concernant ces sujets. Ces fiches, produites par le service juridique, donneraient les indications nécessaires à chaque agence, évitant ainsi une perte de temps et revalorisant du même coup ce classeur qui n'est pas toujours utilisé.

Il semble d'ailleurs difficile de trouver une solution de remplacement à ce classeur car son contenu est synthétique, clair et relativement simple à utiliser ; de plus, la forme du classeur est elle-même difficilement modifiable, car il représente le meilleur outil pour effectuer des mises à jour régulières. Enfin, disponible en nombre suffisant, il est accessible à tous (même si tous ne le possèdent pas, ils conservent au moins certaines fiches).

- Une suggestion m'a été soumise en agence concernant les informations juridiques, et notamment les textes officiels. Il s'agissait de fournir aux agences un recueil des textes officiels, les textes de base concernant les loyers, les charges et mis à jour de façon régulière. Ce recueil aurait permis aux agences de donner plus de valeur aux réponses qu'elles pourraient opposer aux locataires en cas de litige.

Mais cette suggestion, qui semblait intéressante au départ, s'est vite révélée inadéquate : en effet, la plupart des gens n'ont pas de formation juridique et ces textes ne leur seraient donc pas à tous d'une grande utilité. Il vaudrait donc mieux accroître la collaboration avec le service juridique, afin qu'il "traite" et interprète ces textes au préalable.

- La documentation apparaît comme un élément "centralisateur" entre le siège et les agences ; malgré tout, beaucoup de personnes qui ne connaissent pas la documentaliste hésitent à lui faire part de certaines idées, à lui demander des abonnements, à passer des commandes précises ou à lui faire part de demandes de veille ; il serait peut-être intéressant alors d'installer des "relais" au sein des agences, qui comme leur nom l'indique, serviraient d'intermédiaires avec la documentation du siège.

Au cours de mon enquête, j'ai pu rencontrer des animateurs commerciaux ; ils occupent un poste qui leur permet d'être aussi bien en contact quotidien avec le Directeur qu'avec les autres employés de l'agence. Il semble alors logique que les relais évoqués précédemment soient les animateurs commerciaux, interlocuteurs privilégiés dans les agences.

- Ce système de relais pourrait d'autre part s'avérer très utile pour régler les problèmes de communication: la documentation pourrait centraliser les informations concernant les différentes actions menées par les agences et ainsi les renseigner sur certains points précis.
- On pourrait à terme envisager un système de mise en réseau qui offrirait un gain de temps considérable pour tous. En effet, cela offrirait la possibilité à chacun d'accéder directement à la base de données Adhoc (qui contient les textes parus dans NH) et donc de consulter les articles beaucoup plus rapidement en évitant le passage par le jeu des commandes.

D'autre part, cela signifierait également un gain de temps appréciable pour la documentaliste qui n'aurait plus qu'à traiter les revues sur ordinateur et pourrait ainsi consacrer son temps à d'autres types de recherches ou demandes. Un simple récapitulatif des textes et articles parus, avec la même liste de diffusion que NH- ou édité chaque semaine sur le réseau - , tiendrait les utilisateurs au courant.

- Ce système permettrait aussi la diffusion des textes officiels à ceux qui le désirent ; à l'heure actuelle, ces textes paraissent dans la revue de presse quotidienne, et dans NH une fois par quinzaine. Un récapitulatif hebdomadaire de ces textes serait utile aux non destinataires de la revue de presse, mais engendrerait inévitablement des commandes supplémentaires ; avec le réseau, ce problème serait résolu.

### Autres

- L'édition d'un nouveau recueil de termes utilisés au sein de l'entreprise a été sollicité par une agence ; ceux qui les utilisent ont en effet tendance à oublier ce qu'ils signifient précisément. La parution d'un tel document pourrait être confiée au service Communication.
- Une agence m'a fait part d'un désir de plaquette d'information qui pourrait renseigner sur le patrimoine et promouvoir les actions de l'OPAC auprès des locataires . Cette plaquette pourrait être mise à disposition dans la salle d'accueil des agences.

Bien qu'un tel produit ne soit pas du ressort direct de la Documentation, il serait intéressant d'en faire part au service de la Communication.

## **Les Archives**

### *Remarque*

Dans l'ensemble, le destockage ne semble pas avoir posé trop de problèmes aux utilisateurs. En effet, d'après l'enquête :

- une seule personne est véritablement gênée par les délais occasionnés ;
- 3 les utilisent de façon ponctuelle et sont un peu gênées lorsqu'il s'agit de demandes pressantes ;
- 5 les utilisent très peu et n'y voient pas d'inconvénient (\*) ;
- 6 ne les utilisent jamais ;
- les autres personnes ont formulé des remarques concernant les ennuis occasionnés par les archives des agences.

(\*) La réponse qui a le plus souvent été donnée a été : "tout n'est qu'une question d'organisation".

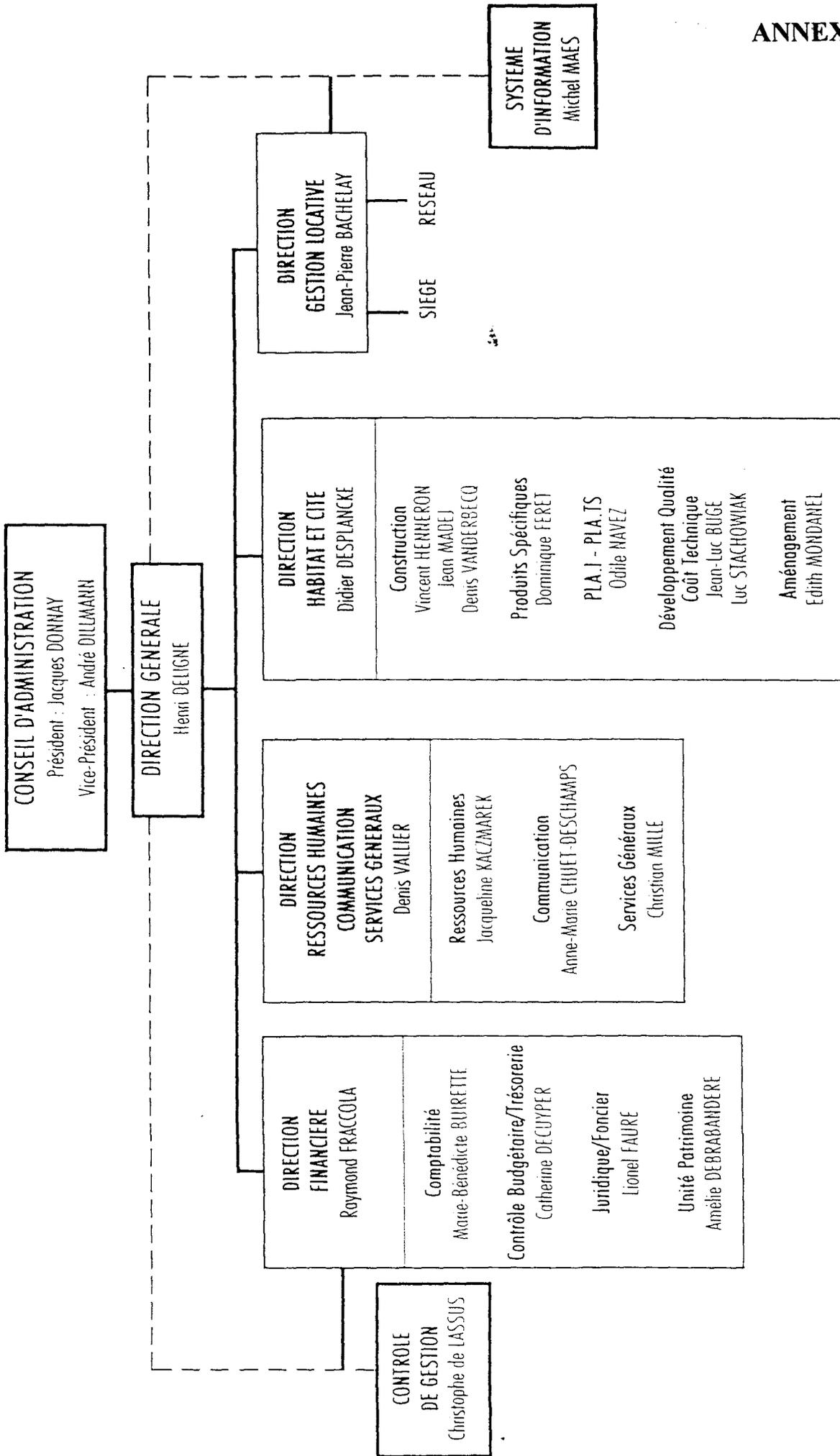
- Par contre, il paraît difficile d'envisager une seule livraison d'archives (en provenance de Dunkerque) par semaine : les délais de deux jours sont tout à fait gérables à l'heure actuelle, mais un délai d'une semaine paraît vraiment trop important aux yeux des personnes concernées.
- Un réel besoin de recensement des archives éparpillées dans les différentes agences se fait sentir : en effet, le siège ne connaît pas précisément le contenu du fonds des 14 agences réparties sur le département ; chacune gère ses propres documents à sa manière et il est parfois difficile d'en localiser certains - ce qui s'avère d'autant plus gênant dans le cas de dossiers à constituer pour le tribunal.

Le chargé d'archives a prévu de prendre ce problème en mains, mais il doit d'abord en finir avec le destockage des archives du siège. Il prévoit d'établir un plan de classement homogène a destination de chaque agence afin qu'elles puissent effectuer elles-même un tri de leurs archives personnelles ; il sera donc plus aisé de faire par la suite un inventaire global et exhaustif.

### **Les suggestions**

- Une suggestion a été faite par rapport à la centralisation de certains documents. Il s'agit de courriers établis par la Direction générale concernant les grands thèmes ou les changements de stratégies de l'entreprise, et le compte rendu de certaines délibérations. En effet, il arrive que des associations de locataires en conflit avec l'OPAC produisent des documents que les agences n'ont pas en leur possession. La conservation et la recherche de ce type de documents (ou de copies) devrait logiquement incomber au service des archives, et non à la secrétaire du Conseil d'Administration.

# ANNEXES



**CONSEIL D'ADMINISTRATION**  
Président : Jacques DONNAY  
Vice-Président : André DILLMANN

**DIRECTION GENERALE**  
Henri DELIGNE

**DIRECTION RESSOURCES HUMAINES  
COMMUNICATION  
SERVICES GENERAUX**  
Denis VALLIER

Ressources Humaines  
Jacqueline KACZMAREK

Communication  
Anne-Marie CHUET-DESCHAMPS

Services Généraux  
Christian MILLE

**DIRECTION FINANCIERE**  
Raymond FRACCOLA

Comptabilité  
Marie-Bénédicte BUIRETTE

Contrôle Budgétaire/Trésorerie  
Catherine DECUYPER

Juridique/Foncier  
Lionel FAURE

Unité Patrimoine  
Amélie DEBRABANDERE

**DIRECTION HABITAT ET CITE**  
Didier DESPLANCHE

Construction  
Vincent HENNERON  
Jean MADEJ  
Denis VANDERBECCO

Produits Spécifiques  
Dominique FERET

PLA I - PLA TS  
Odile HAVÉZ

Développement Qualité  
Coût Technique  
Jean-Luc BUGÉ  
Luc STACHOWIAK

Aménagement  
Edith MORDANEL

**DIRECTION GESTION LOCATIVE**  
Jean-Pierre BACHELAY

SIEGE

RESEAU

**SYSTEME D'INFORMATION**  
Michel MAES

**CONTROLE DE GESTION**  
Christophe de LASSUS

**DIRECTION GESTION LOCATIVE**  
Jean-Pierre BACHELAY

**SIEGE**

**RESEAU**

**Direction de l'Exploitation Locative**  
David BISBAL

**Direction du Développement**  
Xavier DEKOCK

**Direction de l'Expertise Technique**  
Jean-Marc DHAINAULT

**Direction de la Réhabilitation**  
Philippe COLLART

**Direction de la Maintenance**  
Christian DORDAIN

**SYSTEME D'INFORMATION**  
Michel MAES

**Agence Principale Littoral**  
Denis BARRET

**Agence Principale Métropole**  
Thierry BERGEREAU

**Agence Principale Sud**  
Guy BOUCHER

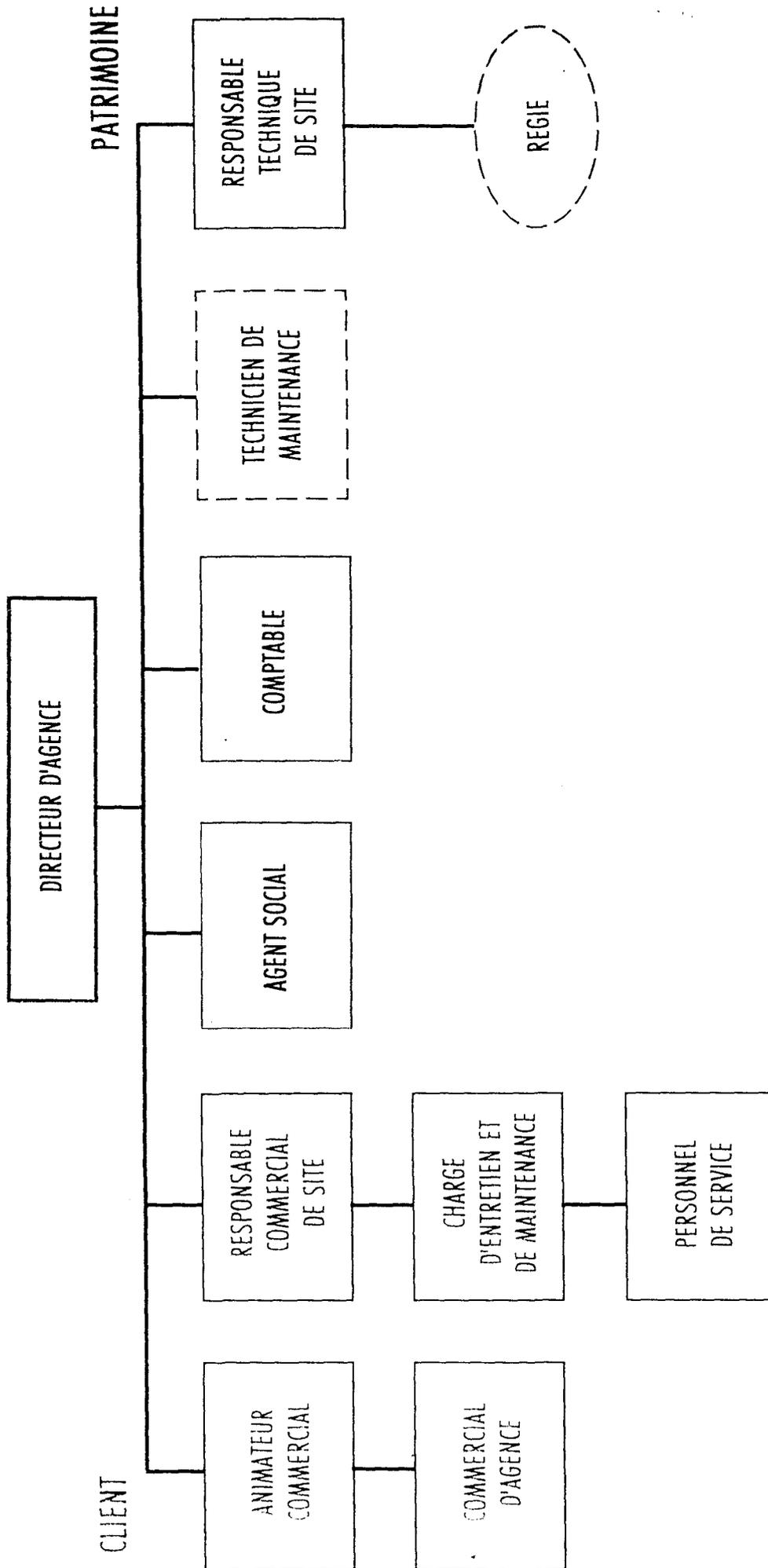
Dunkerque-Ville : Claudine LEBOUT  
Grande-Synthe : Frédéric BERTEIN  
Gravelines : Isabelle DEKEISTER  
Téteghem : Philippe LEFEBVRE

Armentières : Sylvie DESRAMAULT  
Haubourdin : Christophe BECUWE  
*Lomme/Lambersart : Patrick RUET*  
Loos : Béatrice FIEVEZ  
Roubaix : André LOUCKX  
Villeneuve d'Ascq : Patrick MANIEZ  
*Mons-en-Baroeul : Frédéric GHESTEM*

Douai : Marie-Christine COQUE  
Maubeuge : Jean-François SIKORA  
Valenciennes : Patrick DELOS

**Agence du Patrimoine Spécifique :**  
Michel CORDIEZ

# ORGANIGRAMME DE REFERENCE D'UNE AGENCE



## ABONNEMENTS

### **Construction / urbanisme**

Chronique des travaux publics et particuliers

Financer le logement

Marchés publics + Télégrammes

Moniteur des TP

Sycodès

Urbanisme

### **H L M**

Actualités HLM

HLM aujourd'hui

### **Droit**

Actualité Juridique Droit Administratif

Actualité Juridique Propriété Immobilière

Administrer

Bulletin rapide droit des affaires

Documents Assemblée nationale

Documents Sénat

Gazette de la région du Nord

JCP semaine juridique (éd. générale)

JCP semaine juridique (éd. Immobilier/notarial)

Journaux officiels (lois & décrets)

Procédures

Recueil Dalloz Sirey

Revue de jurisprudence fiscale

Revue française de droit administratif

### **Entreprise**

01 informatique

Archimag

Chronique du Nord/Pas-de-Calais

Courrier cadres

Décision achats

Droit du travail & de la sécurité sociale

Entreprise et carrière

Gazette des communes

Liaisons sociales (mensuel, bref social, n° spéciaux)

Monde informatique

Terre de communication

### **Actualité**

Nouvel observateur

Point (Le)

### **Presse locale**

Croix magazine

Nord Eclair (4 éditions)

Voix du Nord (9 éditions)

### **Presse nationale**

Echos (Les)

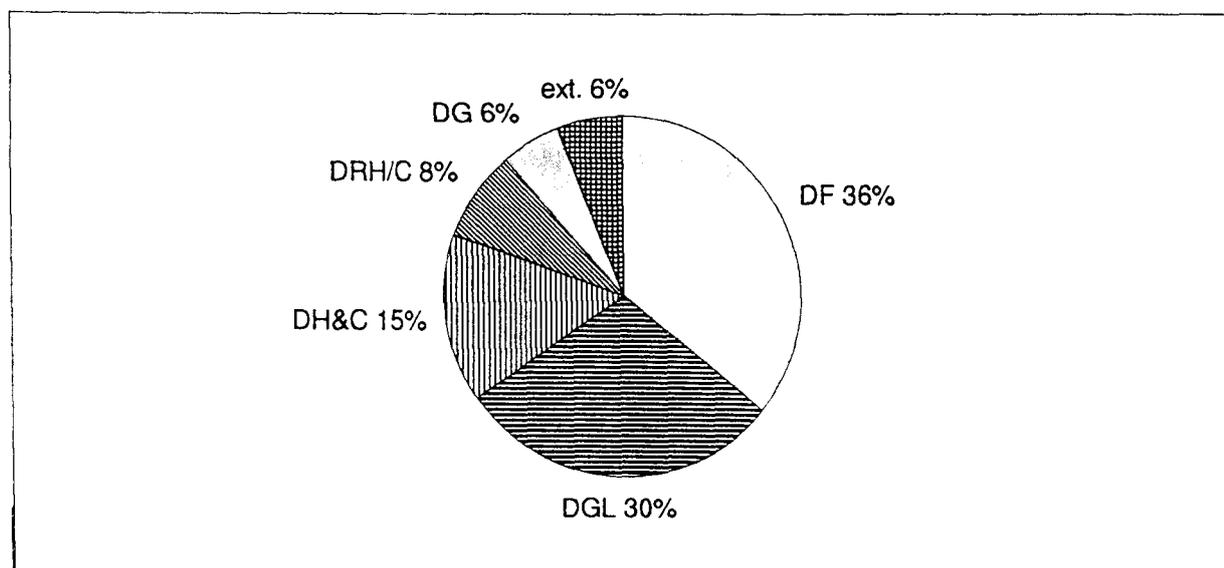
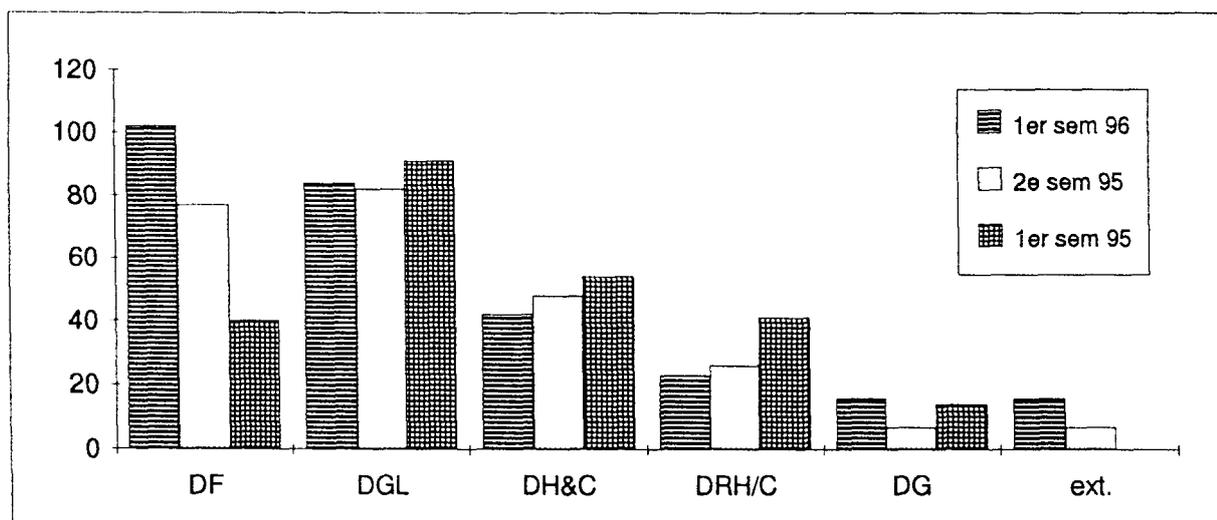
Figaro (Le)

Monde (Le)

## Statistiques 1er semestre 1996

## Répartition des demandes de documentation

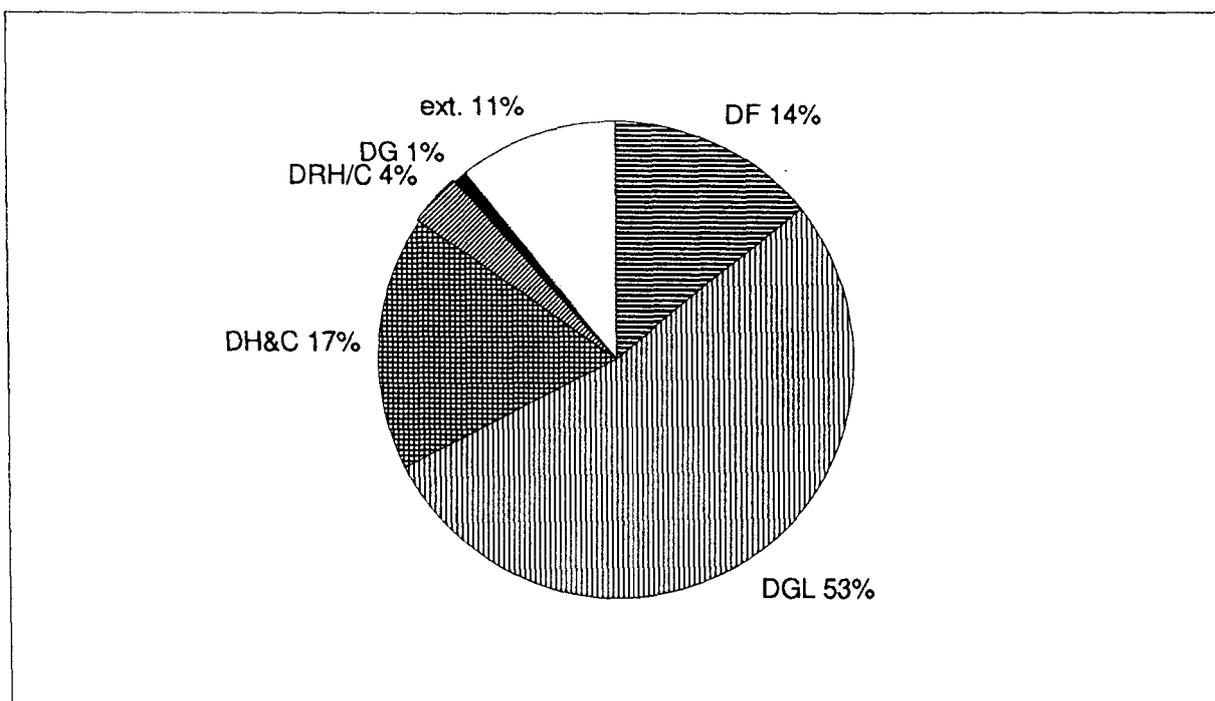
	DF	DGL	DH&C	DRH/C	DG	ext.	total
janvier	7	13	5	4	9	1	39
février	20	14	10	7	1	4	56
mars	16	17	4	2	4	0	43
avril	19	20	13	4	2	3	61
mai	12	14	2	3	0	5	36
juin	28	6	8	3	0	3	48
<b>total 1er sem 96</b>	<b>102</b>	<b>84</b>	<b>42</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>283</b>
total 2e sem 95	77	82	48	26	7	7	247
total 1er sem 95	40	91	54	41	14	0	240



Statistiques 1er semestre 1996

**Répartition des demandes de News Hebdo**

	DF	DGL	DH&C	DRH/C	DG	ext.	total
NH1	30	156	57	13	0	22	278
NH2	35	116	89	8	0	6	254
NH3	47	198	50	22	4	47	368
NH4	26	149	38	10	2	39	264
NH5	39	198	59	13	5	39	353
NH6	47	142	58	5	0	49	301
NH7	41	172	26	13	3	38	293
NH8	56	89	29	11	2	21	208
NH9	36	115	29	4	2	8	194
NH10	30	111	36	2	2	21	202
<b>total</b>	<b>387</b>	<b>1446</b>	<b>471</b>	<b>101</b>	<b>20</b>	<b>290</b>	<b>2715</b>



## Les utilisateurs interrogés - Leurs différentes fonctions

### Direction Habitat et Cité

#### \* Construction

##### Responsable de service

En charge de cinq chargés d'opérations ; il occupe essentiellement une fonction d'encadrement.

##### Chargé d'études de faisabilité

S'occupe de ce qui concerne les projets neufs : coût du logement, plan de capacité (capacité du nombre de logements sur un terrain acquis par l'OPAC ), coût de l'investissement et de l'aménagement.

Le document final établi l'est à l'intention des élus.

2ème étape : rencontre avec le maire pour négociation.

##### Chargé d'opérations

S'occupe de la construction en tant que maître d'ouvrage ; il partage son temps entre les chantier et le bureau.

#### \* Aménagement

##### Chargé d'affaires

Montage d'opération, gestion en partenariat avec le service construction.

Aménagement / promotion

Responsabilité financière et fiscale durant toute l'opération et responsabilité administrative (réglementation par rapport au département, région, Etat)

### Direction Financière

#### \* Affaires juridiques et foncières

##### Rédacteur contentieux à l'unité Recouvrement

Travaille essentiellement avec les agences.

#### \* Comptabilité

S'occupe des comptes d'immobilisation et doit fournir un bilan d'entreprise tous les ans.

#### \* Patrimoine

##### Chargé de la gestion foncière

Gestion des ventes de logements - Transferts de propriété (espaces verts, espaces libres, voiries).

##### Impôts fonciers et conventionnement

En charge du paiement de la taxe foncière, du dégrèvement des taxes (pour les logements vacants), établissement des conventions APL et taux plafonds.

## **Direction des Ressources Humaines**

### Responsable d'unité

S'occupe de la formation des salariés à l'OPAC.

### Chargée de communication

En interne, s'occupe de l'information des salariés (lettre mensuelle, déjeuners, suivi du projet IKOS (mise en place du nouveau système informatique), projet d'accueil des nouveaux salariés).

En externe, s'occupe de certains dossiers qui nécessitent une plus grande communication vis-à-vis des personnes concernés (notamment lorsqu'il s'agit de locataires).

## **Direction de la gestion locative**

### Directeur du développement

Il veille à l'évolution du mode de gestion des produits particuliers ; la clientèle de l'OPAC se diversifie, il faut donc développer de nouveaux produits plus adaptés (PLI, PLA TS, ...)

Relations avec les mouvements associatifs.

### \* Expertise technique

#### Responsable dommages-ouvrages et contrôle préventif

S'occupe des travaux lors de réhabilitation de bâtiments, de la vérification des assurances qui ont accompagné les travaux de construction ; le contrôle préventif s'effectue grâce aux informations des agences. Il a également un rôle de formateur et s'occupe des bilans d'opérations (enquêtes de satisfaction des locataires dans les cas de logements neufs ou réhabilités).

#### Responsable contrats et marchés

Il gère les passations d'appels d'offres en ce qui concerne les marchés d'entretien courant. Il a aussi un rôle de formateur sur le plan des techniques et des procédures.

### \* Réhabilitation

#### Chargé d'affaires

Dès qu'une agence a connaissance de logements à réhabiliter, elle lui en fait part ; le chargé d'affaires prend en charge le montage du dossier financier et technique, et entreprend la recherche de subventions.

### \* Maintenance

#### Directeur

S'occupe de la maintenance du patrimoine : entretien, grosses réparations.

### \* Agence spécifique

#### Etude et développement

Le service a été créé en 1993. Il est chargé de la gestion du patrimoine qui n'est pas "classique" (commerces, foyers, gendarmeries, résidences universitaires, établissements publics de soins, bureaux, panneaux publicitaires, antennes, ...)

### \* Les agences

Directeur

Fonctions d'encadrement et de management.

Animateur commercial

Gestion des logements et des produits, suivi du patrimoine.  
Gestion du peuplement des habitations. Communication avec les locataires,  
négociations avec les associations.

Agence  
Direction

Nom  
Fonction  
(Précisions sur le travail concrètement)

**\* News Hebdo**

1- Le connaissez-vous ?

2- Le lisez-vous régulièrement ?

- Si **non** , pourquoi ?

- Est-il en nombre insuffisant ?

- Problèmes de **circulation** au sein du service / de l'unité ? (Le faites-vous circuler ?)

- Manque d' intérêt ?

3 - Le considérez-vous comme un **outil de travail** ? Vous aide-t-il à vous tenir au courant de l'actualité ? (des textes officiels, de la jurisprudence)

- Conservez-vous ces articles, les classez-vous ?

- Vous servez-vous des articles que vous demandez "après coup" ou bien seulement au moment où vous les recevez ?

4 - Voudriez-vous y trouver des informations plus en rapport avec vos besoins ?

- De quel type d'informations avez-vous besoin ?

- plutôt juridique

- technique

- sur les autres offices HLM

- sur les marchés publics, entreprises, communes

- autres ?

5 - Trouvez-vous les résumés suffisamment précis ? (Les articles que vous recevez correspondent-ils toujours à l'idée que vous en aviez ?)

6 - La présentation actuelle vous convient-elle ?

- Une parution tous les quinze jours est-elle suffisante ?

- Le délai entre le moment où la revue paraît et celui où vous recevez l'article vous pose-t-il un problème ?

7 - Les chiffres clés

- Cette rubrique vous est-elle utile ?

- Ne devrait-on sélectionner que certaines données ? Lesquelles précisément ?

## **LES RECHERCHES**

Lorsque vous avez des recherches à effectuer :

1- Faites-vous appel au service de documentation ? Dans quels cas ?

- Si **non**, pourquoi ?
  - N'en ont pas le réflexe
  - Manque d'information ? (Méconnaissance des ressources du centre de documentation ? (ex. : les moyens de recherche à disposition , la jurisprudence, projets de loi, presse communes, normes du bâtiment, documents-type, compilations d'articles, sources externes, ...)
  - Problème d'éloignement ?  
(mais accès rapide par le réseau)
  - Délais de réponses trop importants ?
  - Autres

2 - Auprès de qui vous adressez-vous pour obtenir des informations ? (réseau de relations externes ?)

- Possédez-vous une petite documentation propre ?

### **\* La revue de presse**

Si vous la recevez déjà :

- La consultez-vous tous les matins ?
- Vous convient- elle ? Correspond-t-elle à vos préoccupations ?
- L'ajout des Textes officiels et des Règlements est-il utile ?
- Aimerez-vous y trouver d'autres types d'information (autres que ceux qu'on trouve dans News Hebdo)
- L'heure à laquelle elle vous parvient vous convient-elle ?

Sinon :

- Avez-vous des besoins précis en ce qui concerne la presse régionale ? (le "flash d'info" sur le réseau -arrêté il y a six mois - vous manque-t-il ?)
- Aimerez-vous être destinataire de la revue de presse ?

### **\* Press-Book trimestriel**

- Le consultez-vous régulièrement ? Vous est-il utile pour des recherches ?
- Qu'en faites-vous ? (stockage)
- Le mettez-vous à disposition ? (à l'accueil, pour le public, en agence)

### **\* Le classeur d'entreprise**

1 - Le connaissez-vous ?

- Si vous en êtes un des destinataires "directs" :
  - Où le rangez- vous ?
  - Est-il mis à la disposition des autres membres du service ?
  - Consultez-vous ce classeur :
    - Souvent
    - Parfois
    - Jamais

Pourquoi ?

- Vous n'y pensez pas
- Il semble-t-il difficile à utiliser ? (Mot-clés / plan de classement utilisés ?)
- Les sujets ne vous concernent pas vraiment ?

2 - Lorsque vous recevez de nouvelles fiches,

- Les lisez -vous ?
- Les classez-vous ?
  - Si **oui** :
    - Selon le plan de classement proposé ?
    - Selon votre propre organisation ? (par ordre d'arrivée, par exemple)

3 - Lorsque vous désirez des informations complémentaires sur un sujet,

- Contactez vous la personne qui est à l'origine de la fiche ?
- Vous renseignez-vous par vos propres moyens ? Pourquoi ?

4 - Aimerez-vous que d'autres sujets soient traités dans ces fiches ? Lesquels ?

5 - Avez-vous déjà rédigé des fiches ?

**Si oui :**

- Comment les avez-vous diffusées ? (réseau ?)
- Savez-vous qu'il existe une procédure à suivre ?

**Si non :**

- Seriez-vous prêts à en rédiger une (ou plusieurs) ?

6 - Pensez-vous posséder ce classeur en nombre suffisant ?

- Avez-vous des suggestions à faire (présentation des fiches, contenu, organisation des thèmes)

## SUGGESTIONS

4 - Abonnements particuliers ?

5 - Questions sur les conditions de prêts de revues et d'ouvrages ?

## LES ARCHIVES

1 - En avez-vous souvent besoin ?

2 - Depuis que le destockage (à Dunkerque) a eu lieu , cela vous pose-t-il plus de problèmes qu'avant ?

3 - Le rythme des livraisons actuelles - deux fois par semaine - est-il satisfaisant ? Pourrait-il être réduit à une fois par semaine ?