HAL
open science

La revalorisation du centre de documentation de l'imprimerie nationale est-elle possible ?

Carole Delforge

To cite this version:

Carole Delforge. La revalorisation du centre de documentation de l'imprimerie nationale est-elle possible ?. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01735489

HAL Id: dumas-01735489

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01735489v1

Submitted on 16 Mar 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.

Carole DELFORGE

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

RAPPORT DE STAGE:

LA REVALORISATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'IMPRIMERIE NATIONALE EST-ELLE POSSIBLE?

stage effectué du 15 janvier au 15 juillet 1999
à
L'IMPRIMERIE NATIONALE
(site de Flers-en-Escrebieux)

sous la direction de :
Monsieur Dominique Cotte, responsable universitaire,
Monsieur Hervé Maisonhaute, responsable professionnel

LILLE III
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 1999

B.U.C. LILLE 3
D 021 570458 3

99*11

inv. 99 11

Carole DELFORGE

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

RAPPORT DE STAGE:

LA REVALORISATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE L'IMPRIMERIE NATIONALE EST-ELLE POSSIBLE?

stage effectué du 15 janvier au 15 juillet 1999
à
L'IMPRIMERIE NATIONALE
(site de Flers-en-Escrebieux)

sous la direction de :
Monsieur Dominique Cotte, responsable universitaire,
Monsieur Hervé Maisonhaute, responsable professionnel

LILLE III
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Octobre 1999

REMERCIEMENTS

Un nombre considérable de personnes m'a conseillé et aidé, aussi bien lors du stage que dans l'élaboration de ce rapport.

Je remercie tout d'abord Monsieur Régis Rodrigues, Directeur de l'établissement de Douai, de m'avoir accueilli au sein de l'entreprise.

Je tiens tout particulièrement à remercier Monsieur Dominique Cotte, qui a accepté de me superviser en tant que responsable universitaire ainsi que Monsieur Hervé Maisonhaute, lequel a su replacer la mission, lorsque cela s'avérait nécessaire, dans le quotidien réaliste de l'entreprise.

Je remercie également les membres du service Formation; Mademoiselle Marie-Claude Tisserant, Madame Chantal Canivet, laquelle m'a apporté des précisions indispensables concernant le centre de ressources ainsi que Madame Françoise Lebreux .

Merci enfin aux stagiaires; Madame Agnès Diéval, Mademoiselle Isabelle Trannoy et Monsieur Marc-Antoine Bernard pour leur aide précieuse tant dans l'apport d'informations sur le fonctionnement de l'entreprise que dans les conseils prodigués pour un bon usage de l'outil informatique.

SOMMAIRE

Introduction..... **P. 4**

Première partie: Présentation de L'Imprimerie Nationale et de la mission dans le cadre du stage de documentation..... **P. 6**

1. L'Imprimerie Nationale: entre tradition et innovation..... **P. 7**

1.1. Présentation de L'Imprimerie Nationale

1.1.1. Une entreprise emblématique

1.1.2. Le poids de l'Histoire

1.2. Le site de l'Imprimerie Nationale à Douai..... **P. 8**

1.2.1. Des effets positifs de la décentralisation

1.2.2. Petite description des départements

2. Pourquoi une stagiaire en documentation ?..... **P. 11**

2.1. Le centre de ressources documentaires en questions

2.1.1. Un centre qui pose problème

2.1.2. La négociation d'une mission

2.2. Evolution du centre documentaire depuis sa création..... **P. 12**

2.2.1. Les adaptations du service

2.2.2. Quel statut et quelle(s) mission(s) pour le (la) responsable du centre?

3. Connaître le centre documentaire..... **P. 13**

3.1. Localisation et outils

3.1.1. Un centre qui ne trouve pas sa place

3.1.2. L'absence d'outils documentaires

3.2. Présentation de la masse documentaire existante..... **P. 14**

3.2.1. Les classifications

3.2.2. L'activité essentielle de l'actuel centre documentaire: la gestion des abonnements périodiques..... **P. 16**

Deuxième partie: Le centre actuel répond-il aux besoins des usagers: mise en place d'outils d'interrogation et d'analyse sur la question..... **P. 18**

1. Le questionnaire ou l'échec d'un recensement des besoins..... P. 19

1.1. Le questionnaire: passage obligé de l'analyse des besoins

1.1.1. Le but du questionnaire

1.1.2. La restriction de l'enquête à deux départements de l'entreprise

1.2. L'élaboration du questionnaire..... **P. 20**

1.2.1. L'établissement de suppositions donnant lieu à des questions

1.2.2. La tentative d'une représentation..... **P. 22**

1.3. Analyse de l'outil et des "réponses" apportées..... **P. 30**

1.3.1. Questionnement sur l'intérêt du questionnaire

1.3.2. Un premier constat face à la mission: des usagers indifférents face à l'avenir du centre ?..... **P. 31**

2. Avant un constat final, une tentative de revalorisation du centre actuel..... P. 32

2.1. Le déménagement: moteur de la revalorisation

2.1.1. Une nouvelle autonomie

2.1.2. Réappropriation des lieux et reconnaissance du fonds

2.2. La réactualisation du catalogue et le relancement des prêts..... **P. 33**

2.2.1. Une réactualisation ambiguë

2.2.2. La gestion des prêts et le budget

2.3. La reprise de l'affichage: une alternative à la liste de diffusion..... **P. 35**

2.3.1. L'emploi stratégique des panneaux d'affichage: replacer le centre au coeur de l'entreprise

2.3.2. De l'usage de la photocopie

3. La proposition d'un autre mode de fonctionnement: la fédération des ressources... P. 38

3.1. La mise en place d'entretiens auprès de responsables de départements

3.1.1. Pourquoi l'entretien ?

3.1.2. L'élaboration de la grille des questions..... **P. 39**

3.2.Une représentation plus précise des besoins des usagers..... **P. 40**

3.2.1. Les activités techniques

3.2.2. Les domaines administratifs et d'encadrement

3.3. La fédération des ressources est-elle envisageable ?..... **P. 42**

3.3.1. Les défauts de l'actuel centre de ressources

3.3.2. La proposition d'une fédération des ressources via intranet..... **P. 43**

Troisième partie: Evaluation du stage: y a t-il une place pour le service de documentation à l'Imprimerie Nationale?..... **P. 45**

1. Le rôle de la documentation dans l'entreprise..... P. 46

1.1. Information et pouvoir

1.1.1.Le service de documentation pour un partage équitable de l'information?

1.1.2.La liste de diffusion ou la circulation inégale de l'information

1.2. Information et rendement économique..... **P. 47**

1.2.1. La fonction documentation partie prenante de la production?

1.2.2. Le poids économique de l'analyse des besoins des usagers..... **P. 48**

2. Inconvénients et avantages d'une mission évoluante.....P. 49

2.1. Manager l'imprévu

2.1.1. Le prévisible: un leurre

2.1.2. L'imprévu: une réalité

2.2. L'apport d'une expérience «réaliste»..... **P. 50**

2.2.1. La loi des paramètres

2.2.2. L'apprentissage de l'autonomie

3. Un stage qui a dévoilé des contradictions..... P. 52

3.1. Entre recul et élan

3.1.1. Les enquêtes: entre désintérêt et désir de changement

3.1.2. Une centralisation inefficace, une décentralisation décriée

3.2. Un centre de ressources au cœur de multiples contradictions..... **P. 53**

3.2.1. L'amalgame entre centre d'archivage et service de documentation

3.2.2. Une «documentaliste» partagée entre la mission assignée et des missions escomptées.....**P. 54**

***Conclusion*.....P. 56**

INTRODUCTION

L'Imprimerie Nationale semble n'avoir besoin d'aucune présentation. Forte d'un passé historique qui remonte à François Premier, son nom est tout d'abord lié à ceux d'illustres imprimeurs tels que Robert Estienne ou Claude Garamont.

Les activités actuelles de l'entreprise lui donnent également une importance que nous ne soupçonnons guère dans notre quotidien, notamment grâce au contrat d'exclusivité qui la lie à l'Etat. Des produits tels que les annuaires, les carnets de chèques ou les cartes d'identité... portent en effet la marque de fabrication de l'Imprimerie Nationale.

Malgré son nom, demeuré inchangé, l'entreprise est toutefois devenue une société anonyme en 1994. La privatisation est à l'origine d'une nouvelle stratégie politico-économique dans laquelle, ainsi que nous le verrons plus loin, la fonction documentation trouve difficilement une place.

Le service de documentation existe en effet depuis le début de la décennie 1980, cependant, malgré l'importance de l'entreprise, le centre de ressources n'a pas connu un développement considérable, bien au contraire.

Le recours à une stagiaire, étudiante en sciences de l'information et de la documentation, donnait aux responsables de l'entreprise de Douai l'occasion d'obtenir un état des lieux du service. Ceux-ci s'interrogent, en effet, sur la viabilité du centre de documentation pratiquement à l'abandon depuis deux ans. La question d'une possible revalorisation du service est également à l'honneur.

La question principale repose sur le mode de fonctionnement de ce centre. Peut-il être revalorisé tout en gardant une activité basée sur la centralisation ou faut-il envisager une autre forme de service, plus axée sur la fédération des ressources?

Après avoir décrit le site ainsi que le contexte dans lequel s'inscrit le stage de documentation, je développerai les actions entreprises, notamment par le biais d'outils d'interrogations, concernant une possible revalorisation du centre. L'évaluation du stage permettra, enfin, de mettre en avant les contradictions qui entourent la fonction documentation à l'Imprimerie Nationale de Douai.

PREMIERE PARTIE :

PRESENTATION DE L'IMPRIMERIE NATIONALE ET DE LA MISSION DANS LE CADRE DU STAGE DE DOCUMENTATION

1. L'IMPRIMERIE NATIONALE: ENTRE TRADITION ET INNOVATION

1.1. Présentation de l'Imprimerie Nationale:

1.1.1. Une entreprise emblématique:

L'Imprimerie Nationale présente un visage contrasté mêlant tour à tour l'art à la productivité, la tradition à la rentabilité et la créativité aux technologies nouvelles. (1) Cette grande entreprise industrielle qui emploie 1800 personnes et dont le chiffre d'affaires s'élève à un milliard huit-cents-cinquante millions a certes recours au progrès technique mais se conçoit surtout comme "le dépositaire et le témoin de cinq siècles de typographie au service de l'Etat". L'entreprise s'est en effet affirmée au sein d'une Histoire mouvementée, laquelle lui confère aujourd'hui une aura de prestige et de savoir-faire. Elle conserve d'ailleurs jalousement, au sein des différents services qu'elle offre, un autre de ses savoir-faire, celui de la tradition du livre de qualité à travers l'édition de prestige. Le patrimoine est ainsi valorisé dans le *Cabinet des poinçons de l'Imprimerie Nationale*, classé monument historique et qui représente la collection la plus riche au monde. Ce cabinet comprend plus de 92 000 poinçons permettant de composer des langues vivantes: grec, arabe, hébreu, chinois, russe... mais aussi des écritures disparues: phénicien, araméen... L'Imprimerie Nationale reste donc attachée à son histoire, laquelle est fortement redevable d'une autre Histoire...

1.1.2. Le poids de l'Histoire:

La Manufacture royale d'imprimerie voit le jour en 1640 sous le règne de Louis XIII et par l'entremise de Richelieu. En 1683, elle recueille, comme signe précurseur de sa future postérité, les trois corps de caractères grecs conçus par les illustres imprimeurs du Roi: Robert Estienne et Claude Garamont, selon le bon vouloir de François Premier, désireux, en 1540, de favoriser les études hellénistiques. Les changements politiques donneront lieu à d'autres déménagements: en 1795, l'imprimerie de la République est sise à l'hôtel de Pantière puis en 1809, l'imprimerie Impériale s'installe à l'hôtel de Rouan. L'Imprimerie prend le titre définitif de Nationale en 1870, la première pierre de l'usine est posée en 1903 dans la plaine de Javel mais c'est en 1921 que le siège central trouve sa demeure actuelle, rue de la Convention.

---

(1) http:/www.imprimerienationale.fr (connexion du 11/06/99)

L'évolution de l'entreprise n'a pas cessé durant le vingtième siècle, elle s'est notamment agrandie avec l'ouverture du site de Douai en 1974, celui d'Evry en 1992 et l'acquisition des sociétés Saqqarah International, Istra et Mizeret, lesquelles forment aujourd'hui le groupe Imprimerie Nationale.

Malgré sa récente privatisation, depuis 1994, l'Etat et les administrations demeurent les principaux clients de l'Imprimerie Nationale. La production comprend entre autres les annuaires téléphoniques (considérés comme le "best-seller" des produits avec 45 millions de volumes par an), les revues et des documents imprimés dans l'assurance d'une totale confidentialité: carnets de chèques postaux, cartes d'identité, passeports, permis de conduire, cartes d'électeurs, cartes grises, imprimés postaux, fiscaux, douaniers... L'entreprise seule ne peut cependant répondre de manière favorable à toutes ces demandes, elle opère donc en sous-traitance avec de nombreuses entreprises du secteur privé.

1.2. Le site de l'Imprimerie Nationale à Douai:

1.2.1. Des effets positifs de la décentralisation:

L'Imprimerie Nationale connaît des problèmes d'administration dans la période qui suit la seconde guerre mondiale. Ces inconvénients vont mettre en relief l'exiguïté des bâtiments du quinzième arrondissement et donner lieu à une demande d'extension en 1966. La politique de décentralisation de l'époque se décide alors pour un transfert des activités en province. C'est la région du Nord, en pleine crise de récessions minière et textile qui est choisie et plus particulièrement l'arrondissement de Douai sur lequel se trouve la commune de Flers-en-Escrebieux. Ce choix s'explique aussi par des raisons géographiques, en effet, à l'époque le terrain est desservi par trois voies de communication: la rocade proche de l'autoroute du Nord, le chemin de fer et le canal de la Deûle. Le site de l'Imprimerie Nationale à Douai est lancé dès 1974, il emploie, 25 ans après son lancement, 748 personnes. (voir annexe 1)

1.2.2. Petite description des départements:

La Direction du site de Douai est responsable de tous les départements exceptés le département ***DIFFUSION*** et celui des ***ADMINISTRATIONS DECONCENTREES*** gérés par le siège central à Paris. (voir annexe 2). Les départements présentés ci-dessous se scindent parfois en diverses sections.

- Le département des ***RESSOURCES HUMAINES*** a pour fonction principale la gestion administrative du personnel ouvrier et comprend des sections telles que le *recrutement*, le *bureau*

du personnel, le service *médico-social* et la *formation*. Cette dernière propose des enseignements généraux et professionnels au personnel (fonctionnaires et ouvriers) à partir de fiches individuelles établissant les besoins en apprentissage et d'après les correspondants formation de chaque département, ces derniers jouent d'ailleurs un rôle important vis-à-vis du centre de ressources. Les stages peuvent prendre la forme de remises à niveau en anglais ou informatique... L'entreprise accueille également des stagiaires externes (collégiens, étudiants...) pour des durées variables.

- La ***COMPTABILITE*** établit la gestion des dépenses et du fonctionnement du site de Douai.
- Le ***CONTROLE DE GESTION*** prévoit les budgets à partir d'études et d'analyses des dépenses et engagements prévisionnels.
- Le département des ***ACHATS*** a pour priorité l'achat des matières premières.
- L'***INFORMATIQUE*** (service existant depuis dix ans) regroupe trois sections: les besoins nécessaires à la *production* des trois usines (Paris, Douai, Evry), le *magasin administratif*, c'est-à-dire la gestion des comptes ainsi que des ventes par correspondance et la logistique, enfin, les *fonctions périphériques* telles que la paye, le service Bureautique...
- La ***SECURITE*** est axée sur l'entretien des biens et bâtiments ainsi que la prévention en matière d'accidents du travail.
- Le ***PRE-PRESSE*** est chargé de l'archivage de dossiers auxquels on attribue un numéro de rangement. Ces documents sont parfois susceptibles d'être réimprimés, ils doivent donc être aisément retrouvés.
- La ***PRODUCTION ANNUAIRES*** comprend trois sections: la *maintenance*, les *rotatives* et le *façonnage*. Ce département emploie environ 100 personnes dans ses ateliers.
- Le département des ***ETUDES ET EQUIPEMENTS*** fournit des études de faisabilité et rédige des cahiers des charges de techniques contractuelles. Ses employés consultent et choisissent les fournisseurs en matière de réception et d'installation des matériels.
- L'***ENTRETIEN*** comprend différentes sections: *préparation, électricité* et *bâtiment usinage.*
- La ***GESTION DES MAGASINS*** regroupe 33 personnes. Elle est prestataire de services tels que la gestion des stocks (encre, papier...), la réception des matières, le règlement des litiges (pour la réception, les ateliers...).
- La ***PRODUCTION CONTINU ET FIDUCIAIRE*** représente le département le plus important en ce qui concerne le recrutement du personnel car il compte environ 250 employés. Il comprend également divers secteurs: *maintenance, devis, développement de nouveaux produits*. Le fiduciaire est centré sur la production de documents à caractère confidentiel (chéquiers, cartes d'identité...)
- La ***LOGISTIQUE*** est composée de 80 personnes dont 10 administratifs. Les autres statuts représentés sont magasinier, cariste. Ce secteur a pour fonction la préparation des commandes, le

conditionnement et l'expédition.

- La ***DIFFUSION*** comprend deux sections: la *gestion des ventes* et le *marketing produits.* Ce secteur représente l'aspect commercial de l'entreprise.

Les différents départements regroupent donc un personnel varié qui forme un public avec des attentes elles aussi diverses en ce qui concerne les ressources documentaires. La question est de savoir si le centre de ressources documentaires actuel répond à ces demandes, voire s'il sait les susciter.

2. POURQUOI UNE STAGIAIRE EN DOCUMENTATION ?

2.1. Le centre de ressources documentaires en questions:

2.1.1. Un centre qui pose problème

Le premier entretien avec le responsable professionnel, M. Maisonhaute, a montré que l'entreprise s'interrogeait sur la viabilité de son centre de ressources documentaires. En effet, depuis deux ans ce dernier était pratiquement à l'abandon, la responsable se trouvant en congé maladie. Ce service documentaire en partie "inexistant" a généré de multiples micro-centres de ressources répartis dans les divers départements. Le personnel ne peut en effet se passer d'informations, de documents dans son travail quotidien. L'une des premières questions est donc axée sur l'acceptation de ces centres "sauvages" et pratiquement autonomes dans leurs services respectifs en lieu et place d'un centre documentaire unique. Cette documentation en étoile trouve également des aspects en sa faveur par la taille de l'entreprise et la multiplicité de ses activités. Ce fonctionnement peut donc paraître plus judicieux, cependant, il semble qu'il crée un cloisonnement entre les secteurs et que la communication, déjà difficile à gérer dans une entreprise de cette taille, voit sa circulation freinée. Un centre documentaire unique n'est pas seulement un lieu de stockage, il est aussi un point de rencontre, un lieu social pour des salariés qui travaillent ensemble dans une société mais parfois sans échanger. Une solution est d'ores et déjà envisageable: un recensement des documents présents dans chaque département qui figureraient alors dans le catalogue du centre documentaire tout en restant dans leur service.

2.1.2. La négociation d'une mission:

L'évocation du catalogue et de sa remise à jour laissait augurer que la politique de l'entreprise était plutôt tentée, lors du premier entretien, par une revalorisation d'un centre qui a bien fonctionné quelques années auparavant. Au fil du stage il est devenu évident que la question essentielle devenait: la revalorisation du centre est-elle encore possible? Nous verrons que cette revalorisation ne passe pas par la réalisation d'un produit fini mais par de multiples actions susceptibles de créer dans un premier temps un regain d'intérêt de la part des salariés pour que le centre puisse revivre complètement. La mission du stagiaire apparaît donc complexe car elle encadre en fait diverses missions: établir un questionnaire à propos des besoins documentaires dans l'entreprise, renouveler le catalogue, déménager le centre, attirer par voie d'affichage jusqu'à ce que le centre puisse à nouveau répondre aux attentes (qui s'étaient faites inexistantes) du public.

Revaloriser le centre documentaire apparaît au départ comme un projet vague mais qui nécessite des réalisations précises.

Le centre documentaire devient l'objet de nombreux questionnements, avant d'y répondre, le lieu et son histoire, son mode de fonctionnement, doivent être explicités.

2.2. Evolution du centre documentaire depuis sa création:

2.2.1. Les adaptations du service

Le premier centre de ressources a vu le jour au début des années 1980. A l'époque il était le centre d'archivage des J.O. et des notes de services. En 1985, la «documentaliste» établit un véritable travail de dépouillement des revues techniques en fonction des besoins des usagers, malheureusement, il n'y a aucune classification, pas d'étagères et la gestion (bon de commandes entre autres) n'est pas effectuée. Madame Canivet succède au poste en 1990 et crée, avec l'aide d'une stagiaire, la classification actuelle. De plus, des meubles sont commandés et peu à peu le centre prend forme. Madame Lebreux, chargée actuellement du centre documentaire, est arrivée en 1996 avec un poste à mi-temps, cependant, suite à un long congé maladie (deux ans) elle n'a pas été remplacée par la direction. Madame Canivet a assumé la gestion des périodiques en plus de ses tâches au service formation pendant cette durée. Le reste de la documentation (renouvellement des ouvrages, affichages, accueil, prêts aux usagers...) connaît dès lors une désaffection. De plus, le centre documentaire a emménagé dans une salle de formation, l'accueil n'est plus possible faute d'horaires fixes. Dernièrement Madame Lebreux a réintégré ses fonctions, chose qui n'était pas prévue lors de l'établissement de la mission. Elle ne peut utiliser toutes les ressources du centre vu la localisation actuelle de celui-ci, elle a donc uniquement récupéré la gestion et le circuit des abonnements.

2.2.2. Quel statut et quelle(s) mission(s) pour le (la) responsable du centre?

Le centre de ressources n'a jamais été géré par des documentalistes de formation ainsi qu'en témoigne la fiche de description de poste (voir annexe 3). La lecture attentive de cette description révèle que certains aspects de la fonction du documentaliste sont négligés, ce qui pourrait expliquer les difficultés rencontrées lors de la revalorisation du centre. Les rôles de l''nformation, la communication et surtout le poids de l'usager ne sont en effet pas pris en compte. Ce sont surtout les activités de gestion et d'archivage qui prédominent.

3. CONNAITRE LE CENTRE DOCUMENTAIRE

3.1. Localisation et outils:

3.1.1. Un centre qui ne trouve pas sa place

Le centre documentaire actuel se trouve dans l'aile de l'administration, (voir annexe 4) c'est-à-dire à l'entrée de l'entreprise et par conséquent complètement excentré par rapport à l'ensemble des bâtiments. Depuis sa création le centre a connu divers déménagements (voir annexe 5), cependant, celui de 1997 a porté un coup fatal au centre de ressources. Il se trouve en effet depuis deux ans au bout du couloir du service formation dans une salle formée de deux pièces communicantes séparées uniquement par une porte accordéon (voir annexe 6). La plus grande partie de la salle est réservée aux formations qui peuvent se succéder pendant plusieurs jours de 9 heures à 17 heures, ainsi, le centre documentaire ne peut ouvrir ses portes aux usagers sous peine de gêner l'apprentissage. Le lieu présente donc un réel problème: la fréquentation du centre ne peut être régie par des horaires fixes, le centre apparaît isolé alors qu'il doit être au coeur de l'information et de l'entreprise. Le réaménagement prévu en 1999 (qui sera effectué lors du stage) ne règle pas le problème du caractère excentré du lieu, cependant, la question des horaires va sûrement trouver sa solution. Le centre demeure en effet dans les locaux de l'administration mais dans une salle beaucoup moins isolée, proche de l'accueil et donc plus facilement repérable et surtout autonome.

3.1.2. L'absence d'outils documentaires

Le centre documentaire lui-même est pourvu de meubles pratiques combinant à la fois des étagères (dans la partie supérieure) et des placards où sont rangés les périodiques (dans la partie inférieure). Il comprend également du mobilier permettant la consultation des documents sur place. Un meuble est utilisé pour le rangement des factures et bons de commandes des périodiques. Il est également pourvu d'un poste informatique (Windows version 3.1) ainsi que d'une ligne téléphonique. Le mode de fonctionnement reste manuel sous forme de fiches de prêts, bien sûr, la possibilité d'avoir recours à un logiciel documentaire a été énoncée et pourrait, dans la suite logique du projet de revalorisation, trouver un intérêt mais le budget actuel et surtout l'optique du stage ne s'y prêtent pas pour l'instant.

3.2. Présentation de la masse documentaire existante:

3.2.1. Les classifications:

La classification actuelle a été établie par Madame Canivet lorsqu'elle était responsable du centre de ressources (1990-1996).

➪ ***les ouvrages :***

0	usuels (annuaires, répertoires, encyclopédies...)
2	éducation - formation générale
4	techniques industrielles
6	informatique
7	juridique et social - législation
8	maintenance - productivité
9	techniques d'imprimerie
12	sécurité - médecine du travail
13	gestion
14	statistiques - chiffres clés - enquêtes - rapports
15	comptabilité
16	équipement des locaux - aménagement des usines
18	l'Imprimerie Nationale

A l'intérieur de la classification les documents reçoivent un numéro en fonction de leur ordre d'arrivée dans le centre, ainsi, la numérotation des usuels commence à 0-1, celle concernant la formation générale à 2-1...

Des documents spécifiques entrent dans la classification:

✓ la classe 9, concernant les techniques d'imprimerie, comprend la collection des classeurs AMIGRAPH (organisme de formation en partenariat avec l'Imprimerie Nationale qui propose la

version papier d'un cours délivré lors d'une formation spécifique aux techniques d'imprimerie).

✓ la classe 2 (formation générale) accueillait les cours du CNED (Centre National d'Enseignement à Distance) et du CFPP (Centre de Formation Pédagogique Professionnelle dépendant du Ministère des finances à Bercy). Ces cours ne sont plus utilisés et ne seront pas réactualisés dans la dernière version du catalogue car il n'y a plus guère de concours à préparer, de plus, les départements commandent eux-mêmes les cours complétant les formations quand cela s'avère nécessaire.

✓ la classe 18 comprend les cassettes vidéo de présentation de l'Imprimerie Nationale, cependant, ces dernières ne se trouvent pas dans le centre de ressources mais dans le bureau de la Formation.

Le fonds des ouvrages (environ 500) est dans son ensemble ancien, certains livres ne sont plus adaptés aux nouvelles technologies, notamment ceux concernant l'informatique, par contre, les documents évoquant les techniques d'imprimerie restent pour la plupart utilisables encore aujourd'hui. Le budget n'est malheureusement pas étoffé en faveur de l'achat de nouveaux ouvrages.

➢ ***les périodiques:***

1	emballage
2	formation - éducation
3	informations régionales
4	informations technologiques et industrielles
5	information (quotidiens / mensuels)
6	informatique
7	juridique et social
8	maintenance
9	techniques d'imprimerie
10	transport
11	vente marketing
12	sécurité - médecine du travail

Cette classification, qui distinguait les ouvrages des périodiques tout en utilisant un même numéro recouvrant des thèmes communs aux deux types de documents, n'est plus utilisée actuellement. Durant deux ans beaucoup de périodiques ne sont pas revenus au centre, de plus, le

meuble permettant le rangement spécifique à la classification avait disparu. Les titres sont donc récupérés et rangés dans les archives à la suite les uns des autres mais non à la vue des usagers.

3.2.2. L'activité essentielle de l'actuel centre de ressources: la gestion des abonnements périodiques:

Le budget, revu à la baisse, a généré l'arrêt de commandes d'ouvrages pour le centre documentaire (même si les départements commandent en fonction de leurs besoins) et la réduction des abonnements aux périodiques. On observe ainsi une baisse assez forte des abonnements d'environ cent à une cinquantaine en trois années or la gestion des abonnements reste actuellement la seule activité encore exploitée du centre de ressources. Les anciens abonnements deviennent des collections, à la condition d'être pratiquement complets, et constituent des archives, on y trouve entre autres titres: *Emballage Digest, Ensemble formation, La gazette-le nouveau Nord, Industries et techniques, Entreprendre, le Bulletin juridique, la Revue de l'infirmière, Cetim edit-techniques, Energie plus, Cartons et celluloses, Force de vente info...* Au total plus d'une trentaine de périodiques.

Les abonnements actuels, au nombre de 49, payants et gratuits, suivent un parcours complexe qui débouche sur le réabonnement ou pas de la revue au bout d'un an (auparavant l'abonnement portait sur deux années mais là aussi la révision du budget a raccourci l'échéance). Le réabonnement n'est pas anticipé, c'est une lettre du périodique annonçant que l'abonnement s'achève qui génère le processus.

Madame Canivet et Madame Lebreux assurent la gestion des abonnements et suivent les diverses étapes du circuit de réabonnement:

❶ A la réception de la demande de réabonnement elles préparent un dossier à partir du logiciel *Tzar*.

❷ Ce dossier requiert ensuite l'avis de Monsieuur Maisonhaute (responsable du département qualité, de la formation et de la communication) puis de la direction. Le document est alors jugé utile ou pas en fonction du budget alloué.

❸ Le dossier revient chez Madame Canivet avec, s'il est accepté, un tampon. Elle peut alors remplir le tampon, c'est-à-dire indiquer le numéro de commande, le prix de l'abonnement...

❹ Le dossier repasse par Monsieur Maisonhaute puis à nouveau par la Direction, cette fois au service comptabilité.

❺ Le document retourne au bureau de la formation et finalement elle est chargée de le retourner au destinataire.

Madame Canivet explique que ce système faire perdre beaucoup de temps entre la demande de renouvellement et le réabonnement lui-même, de plus, le principe de l'Imprimerie Nationale est de payer après réception de la facture or les organismes de publication demandent dans la plupart des cas à être payés avant de faire parvenir ladite facture. Les abonnements en cours comportent les titres suivants: *l'Usine nouvelle, les Echos, le Monde, le Nouvel économiste, Entreprise et carrière, Feuillet rapide, le Journal officiel, Liaisons sociales, la Revue fiduciaire, la Revue fiduciaire comptable, le Moniteur, Maintenance et entreprise, Caractère, France graphique, Industries graphiques, Transaction, Challenges, Face au risque, Travail et sécurité...*

La réception des abonnements suit elle aussi un circuit:

❶ Lorsque la revue, le magazine, le quotidien ... arrivent avec le courrier, la responsable du centre de ressources leur assigne un tampon puis agrafe sur la page de couverture une liste de noms qui équivaut aux futurs lecteurs du document (voir annexe 7).

❷ Les périodiques sont alors placés dans les casiers respectifs dans la salle du courrier (indiquée sur le plan de l'annexe 5).

❸ Les documents circulent alors selon l'ordre des noms inscrits sur la liste avant de revenir au département formation.

❹ Le centre de ressources devient le lieu d'archivage des périodiques qui peuvent alors être consultés par l'ensemble des salariés.

Certains abonnements restent dans les départements même s'ils ont été réceptionnés par la responsable du centre de ressources.

Par le passé, ce fonctionnement semblait moins arbitraire puisque les périodiques fortement consultés étaient commandés en plusieurs exemplaires. La responsable du centre dépouillait les nouvelles et informait les usagers, par le biais des panneaux d'affichage, de ce qui était susceptible de les intéresser. La première page du document était photocopiée ainsi que le sommaire. Cette activité de lecture n'a malheureusement plus cours, les documents sont donc directement envoyés dans les secteurs concernés.

Le centre documentaire possède un avantage certain: malgré le déclin qui l'habite depuis ces deux dernières années, il a emmagasiné tout au long de sa création et de ses adaptations un fonds classifié qui garde un intérêt, pour peu qu'on le revalorise auprès des usagers.

La mission est en fait un questionnement par rapport à ce centre: la tentative de revalorisation ne montrera t-elle qu'un service voué à mourir ou sera t-elle une passerelle vers une reconnaissance de l'outil indispensable que représente un centre de ressources dans l'entreprise?

DEUXIEME PARTIE:

LE CENTRE ACTUEL REPOND T-IL AUX BESOINS DES USAGERS: MISE EN PLACE D'OUTILS D'INTERROGATION ET D'ANALYSE SUR LA QUESTION

1. LE QUESTIONNAIRE OU L'ECHEC D'UN RECENSEMENT DES BESOINS

1.1. Le questionnaire: passage obligé de l'analyse des besoins

Le début du stage s'étant effectué sur six vendredis répartis tous les quinze jours, il ne fut pas aisé au départ d'avoir un premier contact avec les usagers, toutefois, les deux semaines effectuées au début du mois de janvier éclairèrent vite la situation: la présence de ceux-ci était quasiment inexistante. Cette période fut, en grande partie, consacrée à l'adaptation et à la connaissance des ressources documentaires; ouvrages, périodiques et surtout au renouvellement du catalogue. Il fallait par la suite observer si l'offre documentaire restait satisfaisante en fonction de la demande, en effet, des salariés étaient partis en retraite, d'autres avaient intégré l'entreprise. Un premier questionnaire a donc été réalisé et remis au début du mois de février (après l'accord de la direction). Cette première enquête n'a pas récolté un nombre assez important de réponses pour être analysée. Un second questionnaire est alors mis en route début juin, cette action montrera qu'un réel problème entoure le centre documentaire.

1.1.1. Le but du questionnaire

«Le but ultime d'un produit d'information, d'un système d'information, doit être pensé en termes des usages qui sont faits de l'information et des effets résultants de ces usages sur les activités des usagers.» (2) La raison principale et impérative de l'élaboration du questionnaire reste bien sûr l'analyse des besoins des usagers. L'enquête doit permettre de cibler la demande d'un public potentiel mais aussi de familiariser le stagiaire avec ce public, surtout lorsqu'il fait partie d'une grande entreprise. Les ouvrages, relativement anciens, et les abonnements ne suffisent pas sans l'avis des usagers.

---

(2) LE COADIC Yves-François. *La science de l'information*. Paris: Presses Universitaires de France,1994. L'usage de l'information, p. 45-54.
(Que-sais-je?)

Une autre raison plus implicite est une première tentative de revalorisation du centre documentaire (action qui s'inscrit dans une série de mesures décrites plus loin). Il s'agit de montrer aux usagers, par le biais des services proposés, qu'ils sont pris en compte et créer ainsi un regain d'intérêt vis-à-vis du centre. Le taux de réponses à cette enquête permettra enfin de mesurer l'intérêt du public et de poser des questions en ce qui concerne l'avenir du centre: doit-il fonctionner de façon traditionnelle ou faut-il envisager un autre mode de service?

1.1.2. La restriction de l'enquête à deux départements de l'entreprise:

Le premier questionnaire diffusé était destiné à l'ensemble des salariés de l'entreprise, soit 745, ce n'est pas le cas pour le second. Différentes raisons expliquent ce choix: le dépouillement, fastidieux pour une seule personne, aurait pu être possible si d'autres tâches n'avaient été réalisées ou en cours de réalisation: la remise à jour du catalogue, le déménagement, la reprise de l'analyse des revues pour l'affichage sur les panneaux. Le second questionnaire est, de plus, distribué au début du mois de juin, l'attente des réponses (malgré une date butoir) ne peut donc s'étendre sur une période trop longue vu les différentes actions restant à accomplir au sein du stage.

Les deux départements choisis (le continu et la section gestion des ventes de la diffusion) apparaissent représentatifs du profil salarial de l'entreprise, on y trouve en effet pratiquement tous les postes: ouvrier, technicien, cadre, personnel administratif, commercial... Le département continu comprend 226 salariés, c'est-à-dire le plus gros département, la diffusion est divisée, quant à elle, en trois sections dont la gestion des ventes qui regroupe 31 personnes. Ces départements diffèrent; le premier est centré sur la production tandis que la section garde une priorité commerciale (avec une clientèle), ils permettent donc de recueillir des points de vue divers.

1.2. L'élaboration du questionnaire

Le questionnaire final (voir annexe 8) découle de diverses suppositions établies dans la première période du stage d'après certaines constatations. Il a pour but de renseigner sur le public mais il doit aussi poser certaines questions qui renforceront ou démentiront des hypothèses émises au commencement du stage. Yves-François Le Coadic affirme en effet que «mettre l'usager au centre de tout dispositif exige que l'on ait une idée claire de ce qu'il est». (3)

---

(3) LE COADIC Yves-François. *Usages et usagers de l'information*. Paris: Nathan,1997. 3, L'usager de l'information, p. 59-78.

Trois parties, comprenant chacune plusieurs questions, composent ainsi l'enquête; la première intitulée "cibler les besoins des usagers" tente d'apporter des indications sur le public: les statuts représentés, les champs d'activités et surtout les besoins documentaires. La seconde partie évoque "le centre de ressources documentaires": sa raison d'être, les services qu'il peut ou doit offrir. La troisième partie est centrée sur "la recherche documentaire" et les moyens possibles d'accéder aux documents.

1.2.1 L'établissement de suppositions donnant lieu à des questions

Les premiers moments passés dans le centre documentaire ont apporté des renseignements sur les différents secteurs exploités au vu des classifications établies pour les ouvrages et les périodiques. Ces renseignements semblaient cependant incomplets, la plupart des ouvrages étant datés. De plus, le nombre de visites, à son niveau le plus bas, montrait également de façon évidente que le fonds ne semblait plus correspondre aux besoins actuels. Il fallait donc envisager les usagers sous un angle nouveau à partir de questions de base telles que: qui sont-ils, que font-ils, quels sont leurs besoins, lesquelles délimitent la première partie du questionnaire. Ainsi, les informations escomptées concernent le secteur d'activité et le statut de la personne interrogée, les activités quotidiennes qui la concernent et par rapport à celles-ci les circonstances motivant une recherche et les besoins en matière de documents. Cette première partie comprend des questions à choix multiples qui d'une part, permettent d'éviter une certaine frustration au niveau des réponses en proposant un échantillon de solutions possibles à cocher ainsi qu'une proposition d'autres réponses, d'autre part, donnent la possibilité de montrer les multiples activités offertes par un centre documentaire lorsque celui-ci remplit sa mission.

Après ce premier questionnement sur le profil type de l'usager, c'est le centre documentaire lui-même qui devient le sujet de nombreuses interrogations. Il peut certes revêtir de multiples fonctions: un service, une réponse, un outil, une offre mais son état actuel de désuétude pose avant tout le problème de sa viabilité. Une série d'hypothèses a donc été établie dès le départ, ou plutôt, dès la constatation de l'état d'abandon. Elles envisagent, en premier lieu, la couverture des besoins mais c'est surtout la localisation géographique du lieu qui devient le problème central après deux semaines de stage passées dans un lieu isolé, sans possibilité d'aménager des horaires fixes d'accueil à cause des formations voisines successives. Il fallait donc interroger les personnes sur l'intérêt du centre et sur l'importance de sa situation dans l'entreprise par rapport à la décision de venir ou pas et enfin sur un autre problème, dégagé lui aussi d'une hypothèse. Le centre documentaire est en effet resté pratiquement sans activité durant deux ans, ce service manquant s'est

vu remplacé par des mini-centres dans les départements. La question est de savoir si le centre unique peut renaître et devenir le centre moteur de ces sources d'informations. Le terme "centralisation" employé dans la question n'est donc pas innocent, il évoque la possibilité de procéder à un recensement d'ouvrages certainement plus récents qui rendrait le catalogue du centre plus attractif tout en laissant les documents dans les départements d'origine. Enfin, la dernière question de cette seconde partie est bien plus qu'une prise de renseignements, elle apparaît en fait comme le moyen d'étaler la palette de services proposés par le centre et sa responsable. L'avis des usagers est aussi pris en compte en ce qui concerne les services attendus. Cette question offre de multiples choix de réponses alors que ce n'est pas le cas pour les précédentes. L'état de désaffection méritait en effet des questions sans détour, c'est-à-dire fermées (oui, non, sans réponse).

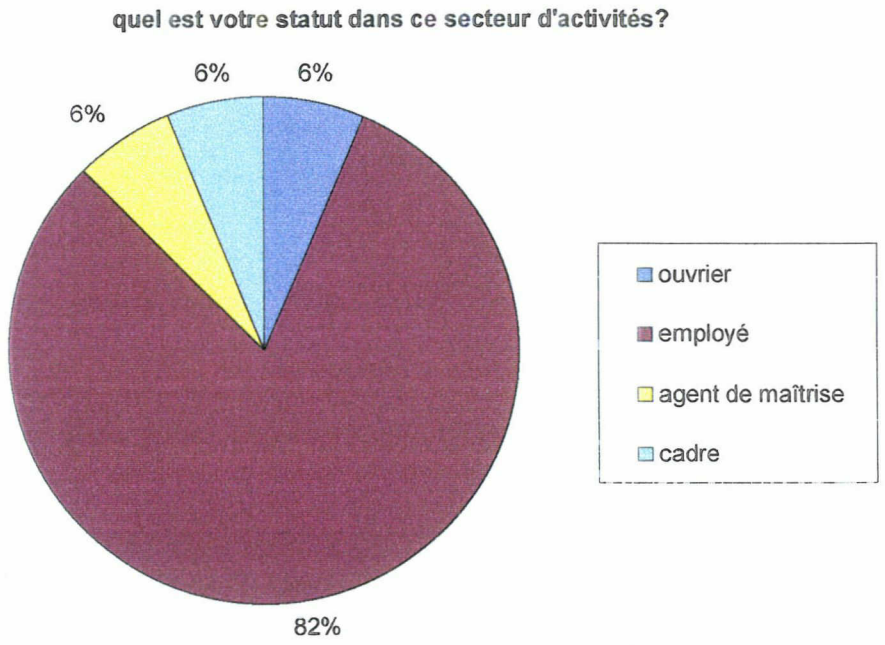
Au vu de la désaffection du lieu, une autre question se dégage: comment les salariés ont-ils recours à l'information dans leur travail quotidien? C'est pourquoi la troisième partie du questionnaire traite de la recherche documentaire. L'une des réponses possibles est le centre documentaire car bien que les visites soient inexistantes un poste téléphonique est à disposition si bien que les usagers ont la possibilité d'appeler la responsable (fait rare) à propos de documents qu'ils recherchent. La dernière question évoque quant à elle la seule activité du centre en partie préservée: la gestion des périodiques, c'est-à-dire la commande et la distribution des revues selon une liste de diffusion. Cependant, le dépouillement des revues n'est pas fait, le panneau d'affichage n'est pas exploité (photocopies des sommaires...), enfin, l'archivage lui-même est menacé puisque des périodiques disparaissent sans que des relances soient faites, les collections sont alors incomplètes, l'archivage disparate. Les différents accès possibles aux revues sont donc évoqués dont celui utilisé actuellement (la circulation).

1.2.2. La tentative d'une représentation:

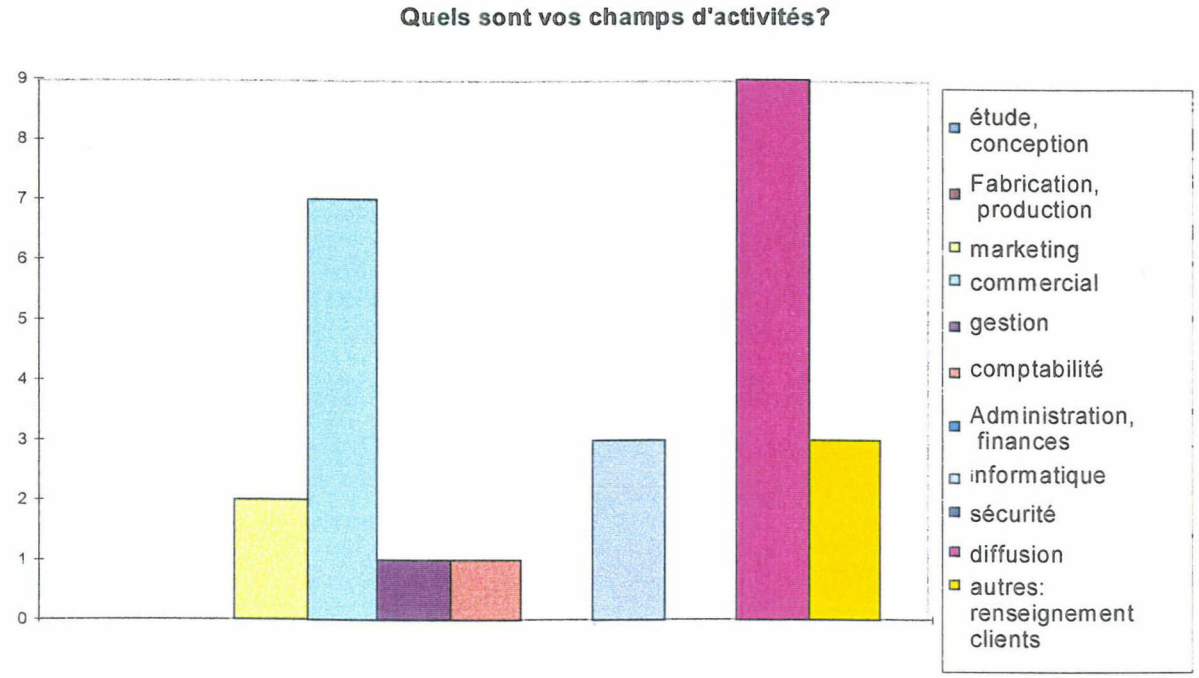
Le second questionnaire, diffusé dans deux départements à 257 exemplaires, n'a guère rencontré plus de succès que le premier. En effet, seule la section «gestion des ventes» a répondu à cinquante pour cent (16 retours sur 31 questionnaires distribués). En ce qui concerne le département continu seulement une vingtaine de questionnaires a été renvoyée sur 226 diffusés. C'est pourquoi la représentation et l'analyse des réponses ci-dessous ne concernent que la section gestion des ventes du département diffusion. Cette analyse n'est, de plus, pas représentative de l'ensemble du personnel de l'entreprise car la gestion des ventes concerne un type précis de public: les commerciaux. Le taux moindre de réponses de la part du continu représente un fort handicap car ce département est justement le plus représentatif des activités de l'entreprise.

L'analyse des graphiques ci-dessous se fait donc sous réserve. Certaines réponses semblent très loin de la réalité, par contre, des éléments sont porteurs d'informations importantes, notamment à propos des types de documents, informations et services attendus.

❶ CIBLER LES BESOINS DES USAGERS



Pour cette première question il apparaît difficile de dire que la catégorie socioprofessionnelle la plus étendue est celle des employés car seulement la moitié de l'effectif a répondu. Seuls un ouvrier, un agent de maîtrise et un cadre ont renvoyé le questionnaire contre 13 employés.



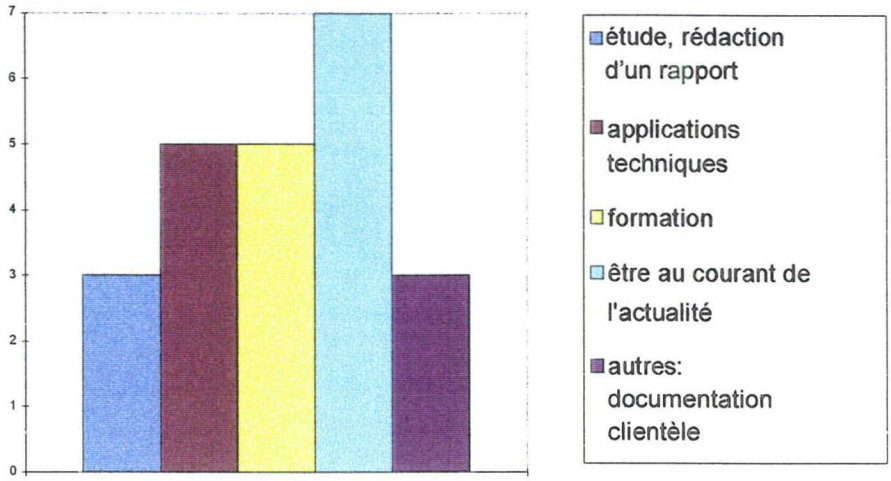
Pratiquement tous les champs d'activités proposés dans le questionnaire sont représentés dans le graphique exceptées l'étude et la conception, la fabrication et la production, l'administration et les finances et enfin la sécurité. La diffusion est l'activité la plus rencontrée (fait normal car le département est concentré sur cette action) ainsi que le commerce puis l'informatique et le renseignement de la clientèle. Cette dernière réponse doit figurer sur le graphique car il est nécessaire de «prévoir dans la liste des réponses une catégorie «autres» avec de la place pour ces réponses libres «imprévues». Lorsque, au moment du dépouillement, il y a beaucoup de réponses «autres», sont créées de nouvelles catégories.» (4) Enfin, sont citées également les tâches telles que le marketing, la gestion et la comptabilité. L'activité commerciale représente une découverte par rapport à la classification des thèmes du centre documentaire. L'établissement d'une nouvelle documentation (nouveaux achats) concernant cette activité peut donc être proposé.

---

(4) DE SINGLY François. *L'enquête et ses méthodes: le questionnaire*. La fabrication du questionnaire: les règles du questionnement, p. 63-87.

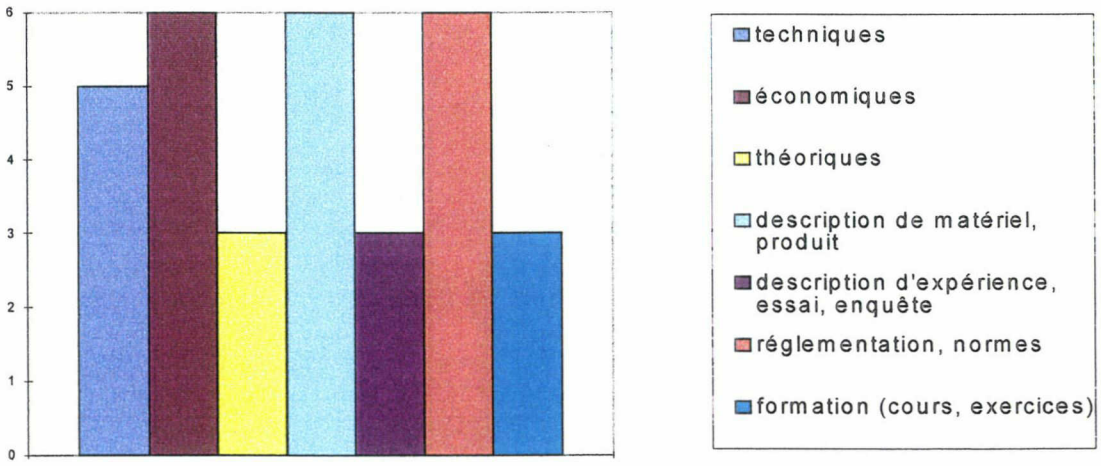
(128)

Quelles sont les circonstances d'une recherche de votre part?



Cette question permet d'obtenir une idée concrète des types de documents exploitables, notamment au niveau de la forme, du support: statistiques, études, rapports... La réponse la plus rencontrée pour cette question est "être au courant de l'actualité" Ce fait s'explique en partie par l'activité même du département. En effet, la majorité des employés procède à une tâche de rangement qui ne demande pas vraiment de qualités professionnelles spécifiques. Les deux réponses suivantes sont les applications techniques et la formation. Enfin, l'étude ou la rédaction d'un rapport et la documentation clientèle (renseignement) arrivent en dernière position. Le taux d'abstention de la catégorie socioprofessionnelle des cadres pourrait être la cause de la faible représentation des circonstances de la recherche tels que l'étude.

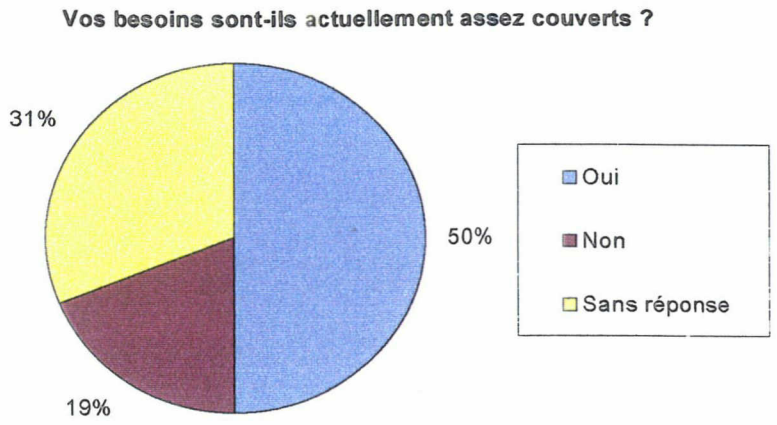
Quels types de documents recherchez-vous?



Tous les types de documents présentés dans le questionnaire figurent dans les réponses. Les documents de types économique, description de matériel et réglementation sont les plus

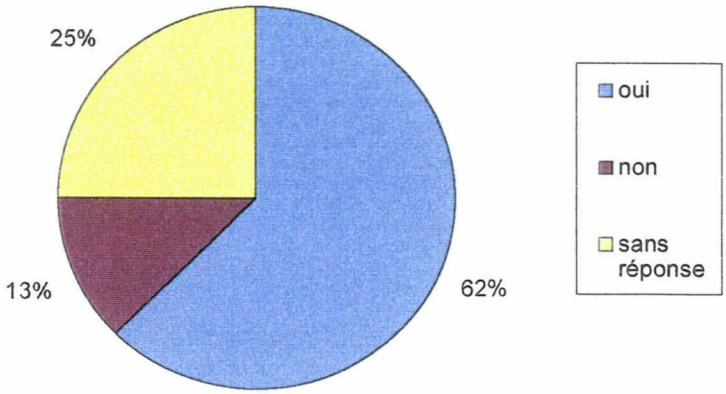
recherchés. Les documents techniques tiennent également une place prépondérante. Enfin, les documents plus théoriques sont représentés mais nettement moins. On remarque d'ailleurs une certaine contradiction en ce qui concerne la formation, plutôt bien représentée dans la question abordant les circonstances d'une recherche, alors qu'elle apparaît moins importante dans cette question.

❷ LE CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES



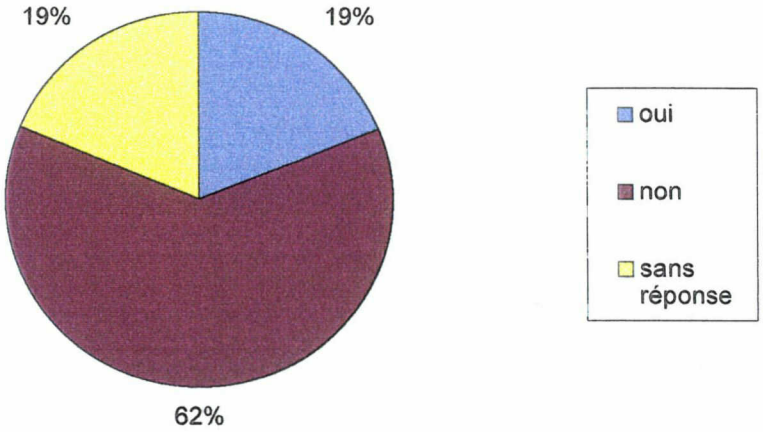
Il s'agit dans cette première question fermée d'évaluer les besoins sans que le centre documentaire soit au départ explicitement cité. La moitié des personnes ayant répondu au questionnaire estiment que leurs besoins sont actuellement couverts. Seulement trois personnes répondent par la négative et cinq affichent leur droit de ne pas répondre. Là encore, le manque de réponses joue un rôle déstabilisant en ce qui concerne la question.

la mise en place du centre documentaire vous paraît-elle répondre à un besoin réel?



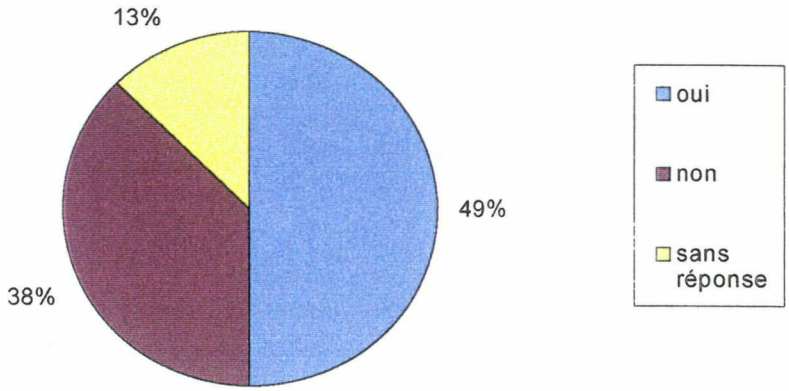
Pour dix personnes sur seize le centre documentaire répond à un besoin réel. Seulement deux d'entre elles ne le pensent pas et quatre ne se prononcent pas. Le centre documentaire semble donc représenter un service utile à l'intérieur de l'entreprise, toutefois, vu le taux de réponse cette affirmation doit elle aussi être considérée avec réserve.

sa situation géographique actuelle vous semble-t-elle propice à une bonne recherche documentaire?



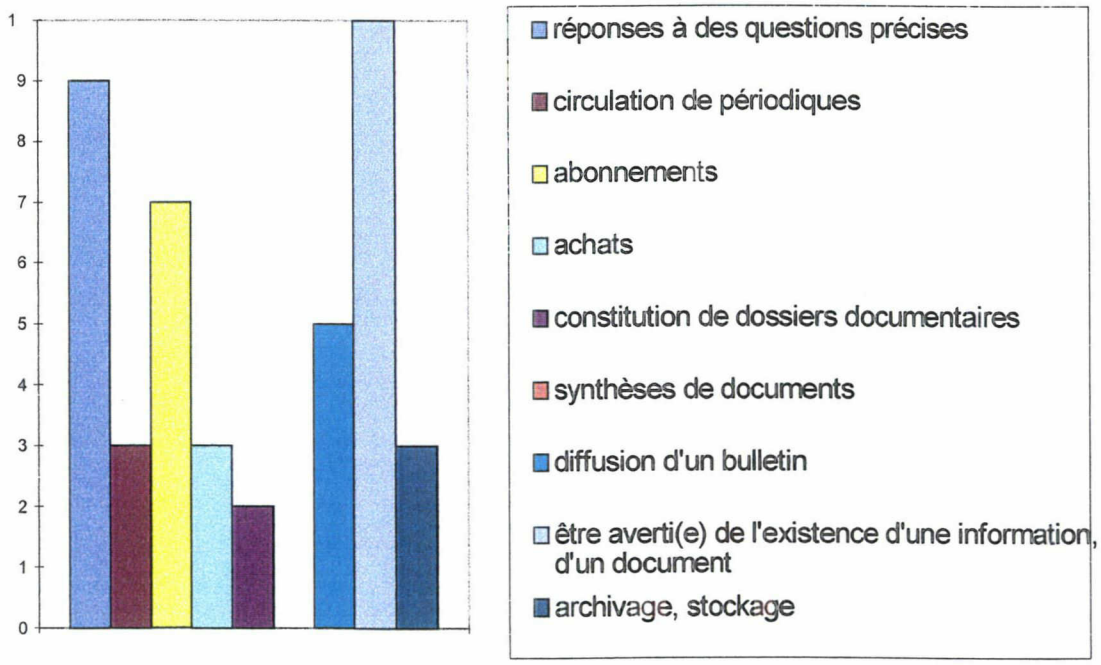
De la même façon, dix personnes pensent que la situation géographique du centre n'est pas propice à une bonne recherche documentaire. Ce qui renforce l'hypothèse de départ selon laquelle un centre isolé et excentré est peu susceptible d'attirer les usagers.

pensez-vous que tous les documents doivent être centralisés dans le centre documentaire?



L'hypothèse émise au départ était que le peu de visites de la part des usagers trouvait une réponse dans la présence de mini-centres de ressources documentaires à l'intérieur des départements. Cependant, pour pratiquement la moitié des personnes interrogées, il semble que le désir de réunir tous les documents dans le centre documentaire soit la solution la plus prisée. Toutefois, six personnes sur seize sont d'un avis contraire et deux ne se prononcent pas. La question d'une fédération des ressources est donc envisageable.

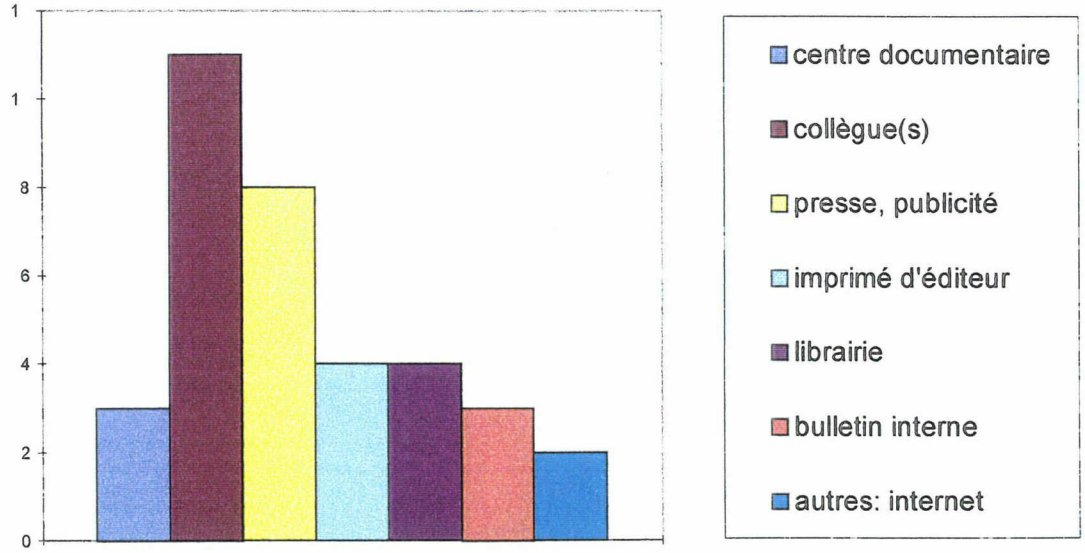
Quels services souhaiteriez-vous trouver dans le centre documentaire?



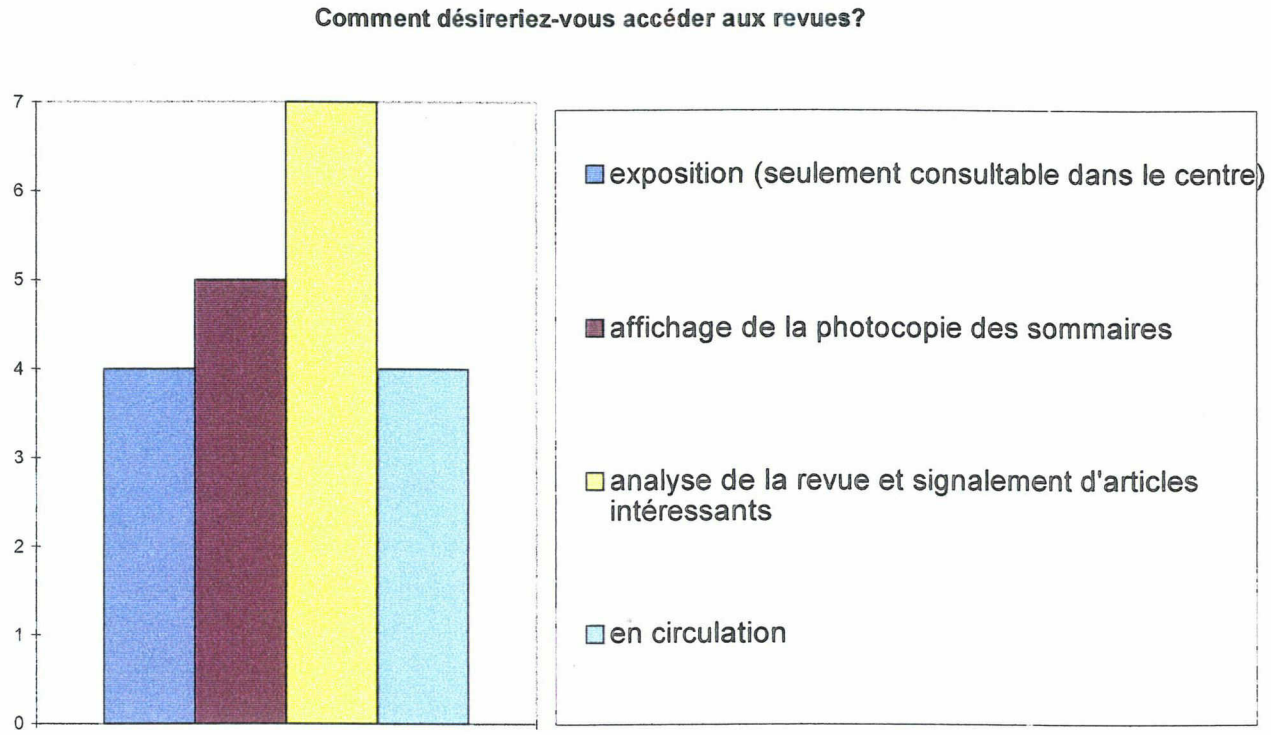
Tous les services proposés autour du centre documentaire ont été acceptés au premier abord, exceptée la synthèse de documents. Une nette prédominance va à la communication autour de l'existence d'information ou de documents susceptibles d'intéresser les usagers ainsi que des réponses à des questions précises. Il semble donc que la communication soit importante. Pour cinq personnes la diffusion d'un bulletin serait aussi bénéfique. L'activité autour des abonnements apparaît elle aussi importante. Enfin, les tâches documentaires elles-mêmes sont abordées: mise en circulation des pérodiques, achats d'ouvrages, constitution de dossiers documentaires, archivage. C'est cependant la communication et l'information dans l'immédiat qui priment.

❸ LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE

Actuellement, comment vous procurez-vous de l'information?



Les collègues apparaissent comme les principaux fournisseurs d'information suivis de la presse et de la publicité. Les imprimés d'éditeurs et la librairie sont également représentés par contre seulement trois personnes évoquent le centre documentaire ou un bulletin interne. Enfin, une seule personne indique Internet comme autre possibilité.



A cette question toutes les propositions ont été retenues avec une prédominance pour l'analyse et le signalement d'informations intéressantes pour les usagers. L'affichage de la photocopie des sommaires est lui aussi réclamé. L'exposition d'un exemplaire dans le centre documentaire est requise mais la circulation demeure importante. Les usagers ont donc un désir de communication et de prise en compte de leurs besoins.

1.3. Analyse de l'outil et des «réponses» apportées

1.3.1. Questionnement sur l'intérêt du questionnaire:

Le faible retour du questionnaire a posé problème. Tout d'abord, valait-il une exploitation des données recueillies? Le taux de réponses au plus bas entraînait en effet un problème de représentativité et par-là même de validité. C'est pourquoi il est souvent précisé dans les commentaires des graphiques que l'analyse de ceux-ci se fait sous réserve.

Le questionnaire représente cependant un exercice méthodologique essentiel de l'analyse des besoins. L'élaboration, la construction de l'enquête trouvent un aboutissement dans l'analyse finale. L'étude des besoins documentaires devait donc être représentée dans sa totalité, même si seulement 16 personnes sur 31 de la section gestion des ventes ont répondu et plus encore, même si l'enquête repose sur 16 personnes alors que l'entreprise en comprend environ 745.

1.3.2. Un premier constat face à la mission: des usagers indifférents face à l'avenir du centre?

La participation quasiment nulle du personnel de l'entreprise appelle elle aussi à un commentaire. Un problème crucial se dégage de l'enquête en ce qui concerne le centre documentaire: un désintérêt assez fort. La question d'une possible revalorisation du centre, proposée dans le cadre de la mission du stage, trouve en premier lieu une réponse négative. Il semble, en effet, que le centre documentaire soit loin des préoccupations des salariés de l'entreprise. Cet état de fait peut cependant être le résultat d'un autre problème: «non-usage de l'information, non-usage des techniques d'information, des services d'information, des systèmes d'information: il existe tout un corps de pratiques sociales qui ignore l'univers informationnel». Y-F Le Coadic évoque en effet qu'il y a « non-usage quand il y a non-besoin d'information ou un besoin d'information ou de documents trop faiblement perçu».(5)
C'est pourquoi le questionnaire comporte un aspect incitatif dans la mesure où il est le moyen d'énumérer différents documents et services que l'usager ne perçoit peut-être pas comme une aide.

Il apparaît toutefois difficile de se reposer uniquement sur le questionnaire pour répondre à la question de la désaffection du centre de ressources. Un ensemble d'actions sera donc mis en place: elles visent à assurer à nouveau un fonctionnement traditionnel du centre documentaire afin de constater si ce dernier peut encore offrir ses services aux usagers ou si un remaniement, voire un complet bouleversement, doivent être envisagés.

---

(5) LE COADIC Yves-François. *op cit* (3).Le non-usage, p. 46.

2. AVANT UN CONSTAT FINAL, UNE TENTATIVE DE REVALORISATION DU CENTRE

2.1. Le déménagement: moteur de la revalorisation

2.1.1.Une nouvelle autonomie

L'endroit où se situe le centre est primordial quant à sa fréquentation. L'emplacement du centre joue un rôle prépondérant en ce qui concerne la fréquentation. Il doit être «au confluent du passage normal des utilisateurs». (6) Depuis ces deux dernières années, le centre de ressources documentaires ne bénéficiait pas d'un lieu propice pour une activité dynamique autour du document: prêt, consultation sur place... Il était en effet isolé et dépendant des formations se déroulant dans la salle juxtaposée. La responsable elle-même ne pouvait parfois pas y accéder lorsqu'elle était sollicitée dans la recherche d'un document. Le questionnaire fait part de ce problème à travers la question de la localisation géographique du lieu, en effet, le petit nombre de réponses apportées témoigne malgré tout de la prise de conscience des salariés envers ce problème. Le déménagement a toutefois été décidé avant le retour de la totalité des questionnaires. Il fallait prendre en compte des spécificités telles que trouver les personnes pour le transport des meubles et des cartons, envisager une date selon leur disponibilité... Le déménagement n'est donc plus le résultat d'une considération des usagers. Il a eu lieu à partir d'une observation et son déroulement s'est fait en fonction de paramètres liés à l'entreprise.

Le nouveau lieu recueillant le centre de documentation (voir annexe 5) depuis le 18 juin 1999 se trouve lui aussi dans l'aile de l'administration et par conséquent plutôt excentré par rapport à l'ensemble du bâtiment. La salle est plus petite toutefois l'ensemble du mobilier a pu être disposé (voir annexe 9). Le point réellement positif engendré par le déménagement est la possibilité d'aménager des horaires d'ouverture pour le public et d'avoir un fonctionnement autonome. Le centre documentaire est donc accessible de huit heures à midi et de treize à dix-sept heures excepté le vendredi où il ferme à seize heures. L'ouverture du centre l'après-midi risque de devenir un problème à partir du quinze juillet (fin du stage) car la responsable du centre effectue un mi-temps, elle n'est donc présente que le matin.

---

(6) DAVID. A; SUTTER. E. *La gestion de l'information dans l'entreprise*. Paris: AFNOR, 1985. p.106.

2.1.2.Réappropriation des lieux et reconnaissance du fonds:

Le déménagement est donc une première étape et sans doute la plus importante dans une revalorisation progressive du centre. Il permet, en outre, une «réappropriation» du centre de ressources, aussi bien pour la stagiaire que pour la responsable. Le rangement des ouvrages et des périodiques était l'occasion d'une fréquentation «physique» des documents ainsi que d'une familiarisation avec leur nouvelle adresse. La classification (de 0 à 18) suit en effet le cheminement des étagères, permettant de jalonner la recherche des utilisateurs, ce qui n'était pas le cas auparavant. Madame Lebreux, absente durant deux années et dans l'impossibilité de fréquenter le centre depuis son retour en avril, a pu procéder à une reprise en main des lieux. Elle peut rester dans le centre, répondre aux demandes téléphoniques et accueillir les usagers. Le travail de gestion (abonnements...) est également réalisé au sein du centre grâce à la présence d'un ordinateur muni du logiciel Tzar alors qu'elle devait auparavant se rendre au bureau de la formation.

Le déménagement représente donc l'élément moteur de la revalorisation du service documentation. Sa réalisation va en effet permettre de lancer d'autres actions qui seraient rester vaines sans ce nouveau cadre.

2.2. La réactualisation du catalogue et le relancement des prêts

2.2.1.Une réactualisation ambiguë

Dès le début du stage, un travail de saisie concernant la description physique des documents a été réalisé. La première disquette contenant le plan de classement avait été égarée lors du précédent déménagement. Un nouveau plan de classement a donc vu le jour à partir de l'ancien catalogue, des fiches de prêts et des ouvrages et abonnements présents. Beaucoup d'ouvrages avaient disparus (non rendus, perdus, jetés). La conception du catalogue a, d'une part, gardé la même classification thématique que précédemment mais, d'autre part, a permis l'observation d'une désuétude du fonds, notamment en regard des dates de parution des ouvrages. Cette réactualisation du fonds prenait alors un tour ambigu et augurait une nouvelle question: où se trouvaient les ouvrages récemment commandés? Madame Canivet a apporté la réponse: le centre documentaire procède aux commandes d'ouvrages pour des destinataires dans des départements précis mais il n'y a pas eu de rachats d'ouvrages pour le centre lui-même. Des livres susceptibles d'intéresser le public avaient donc été commandés mais se trouvaient hors du centre.

La volonté de créer un catalogue double est née de cette constatation. Il ne suffisait plus

de recenser les ouvrages relativement anciens présents dans le centre, il fallait aussi faire figurer les plus récents, susceptibles d'intéresser à nouveau le public dans son ensemble. La catégorie socioprofessionnelle des employés administratifs étendue dans pratiquement tous les départements pouvait avoir recours à des ouvrages situés dans un autre département. Un moyen de signalisation des ouvrages existant hors du centre a donc été mis en place. Il s'agit de griser les cases contenant les titres d'ouvrages recensés hors du centre et d'indiquer, par une note au début du catalogue, à quoi référent ces cases grisées. De plus, dans le catalogue lui-même, l'emplacement de l'ouvrage est indiqué, c'est-à-dire le département, voire le bureau, dans lequel il se trouve. La raison de ce système s'explique par le désir d'une véritable actualisation du fonds avec la considération qu'il n'est pas obligatoirement centralisé. Cependant, un problème de temps a contrecarré le recensement total des ouvrages hors du centre, ainsi, seuls quelques-uns y figurent. De plus, certains acteurs se défendent de posséder des ressources documentaires, qui sont alors qualifiées de personnelles. La responsable du centre de documentation évoque pourtant cette pratique de commandes, par l'intermédiaire du centre, comme très courante.

Le catalogue réactualisé a été remis au 18 correspondants formation répartis dans l'entreprise, occasion de rencontres et d'explications ainsi que d'une publicité autour de la réouverture du centre documentaire. (voir annexe 14, remise à part du présent rapport)

2.2.2.La gestion des prêts et le budget

Le système de prêts a pu être relancé officiellement, bien qu'officieusement de nombreux ouvrages aient été empruntés sans être restitués. La circulation par le biais de la liste de diffusion a également entraîné la disparition de certains périodiques en nombre d'exemplaires restreint. Le prêt des ouvrages est effectué par l'intermédiaire de fiches présentes dans les livres alors que l'emprunt de périodiques est annoté sur des fiches à part, de façon chronologique.

L'utilité d'un logiciel documentaire a été évoquée. Ce genre de système rendrait beaucoup plus simple la saisie des nouveaux ouvrages, en effet, la version actuelle du catalogue doit sans cesse être remaniée. Le système des prêts serait lui aussi plus simple et un logiciel laisse envisager la possibilité, à l'avenir, d'affiner les requêtes concernant des recherches spécifiques liées aux techniques, notamment pour les départements ayant une mission de veille technologique. Le budget n'est malheureusement pas étoffé en faveur d'un tel achat.

Le mois de juin est la période prévisionnelle du budget. Il faut donc le boucler afin d'obtenir des rallonges pour le budget de l'année suivante, c'est-à-dire celui donné en janvier. C'est donc l'occasion de procéder à des commandes d'ouvrages et de faire la demande d'un système

documentaire informatisé même si un refus est plus certainement envisageable.

La relance du système de prêts est aussi l'occasion de passer des commandes adéquates en fonction des contacts avec les usagers. Lors de la distribution des catalogues auprès des correspondants formation des avis ont été dispensés, notamment à propos de thèmes manquants tels que l'activité commerciale. Lors d'une série d'entretiens (évoqués plus loin) c'est le problème de la diffusion d'informations concernant la veille concurrentielle dans les arts graphiques qui a été l'objet d'une discussion. Ce fait évoquait la médiocre qualité de la circulation de l'information dans l'entreprise. Ces considérations laissent entrevoir l'importance de l'affichage dans l'entreprise, activité complètement abandonnée depuis près de deux ans.

2.3. La reprise de l'affichage: une alternative à la liste de diffusion

2.3.1. L'emploi stratégique des panneaux d'affichage: replacer le centre au coeur de l'entreprise

La revalorisation du centre ne peut se faire sans une «publicité» l'accompagnant. Deux panneaux réservés à la documentation existent mais n'étaient plus utilisés. L'un se trouve dans le département de la diffusion, secteur le plus éloigné du bâtiment de l'administration et l'autre à l'entrée du personnel. L'affichage a été utilisé dès le déménagement du centre afin de renseigner le public sur la nouvelle localisation de celui-ci, ses horaires d'ouvertures, le téléphone à disposition... (voir annexe 10)

L'autre mode d'affichage concerne les périodiques. Les photocopies des sommaires des périodiques reçus sont affichées dans le but de renseigner le public sur l'actualité de leur domaine professionnel mais cet affichage se veut aussi comme une alternative à un système de circulation des documents plutôt aléatoire.

2.3.2. De l'usage de la photocopie

La liste de diffusion permet la circulation des documents entre divers acteurs. Il s'agit ici des périodiques tels que *Caractères*, *France Graphique*... Ce mode de circulation paraît aujourd'hui non conforme en regard des besoins documentaires explicités tout au long du stage par différents acteurs. Le département études et équipement qui a une mission de veille technologique en ce qui concerne les nouveaux produits n'est, par exemple, pas le premier sur la liste de diffusion du périodique *Caractères*. Pire, il arrive souvent que ce dernier circule dans le service trois mois après sa date de parution! De nombreux documents ne reviennent pas dans le centre de ressources,

ce qui pose des problèmes au niveau de la mise à jour des collections, de l'archivage et de la consultation. Enfin, le problème essentiel réside dans le fait qu'aucun périodique n'a un exemplaire restant dans le centre lors de la circulation si bien que les intéressés potentiels d'un document ne figurant pas sur sa liste de diffusion ne peuvent le consulter. La revue *Caractère* est la plus lue au sein de l'entreprise, elle n'est cependant commandée qu'en deux exemplaires et ils partent tous deux en circulation sur des listes de diffusion très longue (le dernier de la liste bénéficie du document parfois six mois après la date de parution).

La remise en fonction du système d'affichage représente donc un moyen de lutter contre ces manques au niveau de la circulation de l'information. Durant la deuxième période du stage, c'est-à-dire du premier juin au quinze juillet, un travail de dépouillement des périodiques s'est mis en place. Il s'agissait de lire les revues dans leur ensemble afin de se familiariser avec les besoins des usagers et de mettre en place des jeux de photocopies concernant les articles apparemment les plus susceptibles d'intéresser. Figurent alors sur les panneaux des photocopies des couvertures et des sommaires des périodiques. Lorsque les titres des articles sur les sommaires sont surlignés en feutre fluorescent alors l'article complet peut être consulté dans le centre de ressources documentaires. Ces articles figurent sur des étagères dans des pochettes spécifiant le numéro et la date de la revue. Une note expliquant les modalités de ce système figure sur les deux panneaux d'affichage.

Ce système se veut comme une alternative à une circulation aléatoire mais n'a pas la prétention de résoudre le problème dans son ensemble. D'une part, le dépouillement des données, pratiquement chaque matin, occasionne une perte de temps car sa seule finalité reste la photocopie. Des activités documentaires telles que l'élaboration de dossiers documentaires ou des synthèses de documents n'ont pu être entreprises. La qualité des documents rend, de plus, la lecture difficile, notamment en ce qui concerne les arts graphiques, faute de photocopies couleur. Enfin, l'argent perdu dans les jeux de photocopies pourrait être employé à l'augmentation des exemplaires afin que ceux-ci restent dans le centre documentaire.

Le dernier problème rencontré au niveau de la mise en place de ce système est la sélection de l'information pertinente. Une connaissance précise des besoins des usagers est prédominante au niveau du choix des articles car les périodiques ne peuvent être photocopiés dans leur intégralité. Un stage de deux mois n'apporte pas une connaissance assez approfondie en matière des besoins, surtout lorsque l'enquête sur les besoins n'apporte pas de réponses assez complètes. Parallèlement au dépouillement des données, des entretiens ont donc été envisagés avec plusieurs responsables de département afin d'obtenir des renseignements sur les besoins de leurs collaborateurs. Ces entretiens avaient également un autre objectif: au terme des différentes actions

entreprises pour revaloriser le centre et après constatation des difficultés rencontrées, ce dernier doit-il poursuivre son activité sur le mode de la centralisation des informations ou faut-il envisager un autre fonctionnement ?

3. LA PROPOSITION D'UN AUTRE MODE DE FONCTIONNEMENT: LA FEDERATION DES RESSOURCES

3.1. La mise en place d'entretiens auprès de responsables de départements

3.1.1.Pourquoi l'entretien ?

Une première enquête, le questionnaire, tendait à prendre en compte tous les acteurs de l'entreprise. Le nombre de réponses n'a cependant pas permis d'établir un avis définitif sur les raisons de la désaffection du centre de ressources. De nombreuses questions restaient en suspens, notamment celles concernant les activités et surtout les besoins des usagers en matière d'information. Or, «L'enquête par entretien postérieure à l'enquête par questionnaire (...) enrichit la compréhension des données, les complète (...)». (7)

Les actions menées dans le but de restaurer le centre n'ont guère rencontré plus de succès. Certes, certains usagers ont de nouveau fréquenté le centre librement mais le déménagement et la reprise de l'affichage n'ont pas généré une hausse remarquable de la fréquentation du lieu. C'est pourquoi la question du fonctionnement traditionnel devient au fur et à mesure du stage plus préoccupante. Un seul lieu de stockage de l'information reste-t-il la solution la plus adaptée aux attentes des usagers?

L'enquête par entretien auprès de sept responsables de départements et du Directeur de l'établissement permet, d'une part, d'éclairer certains points du questionnaire et, d'autre part, représente le moyen de proposer un autre fonctionnement et d'obtenir les premières impressions vis-à-vis de cette proposition. Les personnes choisies représentent le personnel d'encadrement de l'entreprise et à ce titre peuvent donner une représentation des usagers. Ils peuvent en effet donner une estimation des besoins et semblent donc «en position de produire des réponses aux questions que l'on se pose.» (8)

---

(7) BLANCHET, Alain; GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*. Paris: Nathan, 1992.La préparation de l'enquête, p. 47.

(128)

(8) BLANCHET, Alain; GOTMAN, Anne. *ibid* (7) La conception de l'enquête, p. 50.

3.1.2.L'élaboration de la grille des questions (voir annexes 11 et 12)

Si le but précis de l'entretien repose dans la question finale, c'est-à-dire celle concernant un autre mode de fonctionnement avec comme proposition concrète une fédération des ressources via «la mise en place des réseaux locaux de communication d'information dans une entreprise (des Intranets)» (9), le contact auprès des futures personnes interviewées s'est établi dans la logique du questionnaire, c'est-à-dire par le désir d'obtenir plus d'informations quant aux besoins des salariés. De la même façon, la grille des questions composant le déroulement de l'entretien amènera de manière indirecte le projet de la fédération des ressources. Les deux premières questions rappellent le but du questionnaire, c'est-à-dire, la connaissance des activités des usagers et par conséquent de leurs besoins documentaires. La troisième tente de prévoir les aspects négatifs du centre, ses manques. Les deux dernières lancent enfin le thème de la fédération des ressources mais de manière indirecte. C'est par l'utilisation de relances que le terme Intranet sera évoqué, en effet, «si des questions requises n'étaient pas spontanément abordées, l'enquêteur introduisait les consignes nécessaires à leur exploration.» (10) La quatrième question évoque, en effet, le système de circulation en étoile déjà présent mais non reconnu qui s'est mis en place depuis deux ans. La dernière question, enfin, amène à la proposition d'un service Intranet, en lieu et place du fonctionnement actuel.

Le but des entretiens est ainsi double: permettre de mieux répondre aux attentes du public en récoltant des informations par le biais de ses représentants et obtenir une première impression quant à la proposition d'un système Intranet. «A partir de la lecture des entretiens, on élabore une grille de thèmes» (11) cependant l'un des entretiens figure dans sa totalité en annexe 12

---

(9) LE COADIC, Yves-François. *op cit* (2). p. 112.

(10) BLANCHET, Alain; GOTMAN, Anne. *op cit* (7). p. 44.

(11) BLANCHET, Alain; GOTMAN, Anne. *op cit* (7). L'analyse des discours, p. 100.

3.2. Une représentation plus précise des besoins des usagers

(questions 1 et 2 de l'entretien)

Il s'agit ici de donner un éventail des activités et des besoins recensés.

3.2.1. Les activités techniques

Le responsable du département pré-presse évoque cinq qualifications:

↳ La PAO (Publication Assistée par Ordinateur) est utilisée dans la conception d'images, l'imposition de pages (juxtaposition des pages adéquates par rapport à la pliure). Les besoins des salariés concernent alors la PAO, le pré-presse, l'évolution des machines et des logiciels spécialisés.

↳ Les reporteurs photomécaniques assurent le montage des films et la copie des plaques. Il n'y a pas de réels besoins en dehors de ceux concernant l'évolution des machines.

↳ Les opérateurs numériques réalisent l'imposition par flashage des films à partir de fichiers informatiques. Ils utilisent donc des logiciels d'imposition et observent l'évolution de ces derniers, par exemple le CTP (Computer To Plate).

↳ Les copistes fabriquent les plaques. Leurs besoins actuels concernent également le CTP.

↳ Les correcteurs tierceurs assurent la correction, la vérification et le contrôle des films, épreuves et plaques. Leurs besoins sont aussi liés à l'évolution technologique des machines...

Ce département procède, de plus, à un archivage des documents (films) qui doivent être réimprimés ainsi qu'à une gestion des stocks de matière première sur fiche.

Le responsable du département logistique décrit, au niveau technique, les fonctions de magasinier, cariste et chef d'équipe. Les besoins sont surtout sensibles au niveau des revues et ouvrages techniques mais peu en ce qui concerne l'évolution personnelle.

Le responsable études et équipement fait allusion aux domaines de l'électricité, de la mécanique et du génie civil. Les besoins concernent donc l'infrastructure du bâtiment.

Le responsable du département continu et fiduciaire évoque le domaine de la production avec des ouvriers sous décrets et en CDI depuis 1994 (date de la privatisation de l'entreprise). Les besoins se concentrent sur la formation concernant les nouvelles techniques d'impression.

Le responsable de l'entretien parle de la manutention, de la serrurerie et des besoins en matière de sécurité, conditions de travail et interventions surtout au niveau des périodiques: *L'Usine nouvelle*, *Industries techniques*...

Le responsable de la production annuaires cite différents types de fonction: les ouvriers non qualifiés dont la tâche principale est la manutention; les ouvriers qualifiés: technicien sur machine,

conducteur de rotative, surveillant d'assemblage; les ouvriers hautement qualifiés tels que les techniciens de maintenance, les agents de maîtrise. Les besoins en information se font surtout ressentir en ce qui concerne la sécurité en matière de manutention de charge ou d'appareils électriques de manutention.

3.2.2. Les domaines administratifs et d'encadrement

Les travaux administratifs sont pratiquement représentés dans tous les départements qui possèdent un secrétariat.

Les tâches décrites par les responsables de département sont pour la majorité: achats, commandes, investissement, gestion, inventaire, juridique, maintenance (études et équipement), préparation des dossiers, gestion (continu et fiduciaire).

Le responsable des ressources humaines évoque trois domaines propres à son département: administration, finances et comptabilité avec un besoin de documentation légale concernant la gestion du personnel.

L'équipe d'encadrement prend une part importante de l'analyse des besoins car beaucoup de ses membres consultent dans le centre de ressources. Les cadres du département logistique orientent leurs recherches sur la logistique, l'informatique et le domaine commercial.

Le département des études et équipement a une mission de veille technologique et donc le désir d'être destinataire de toutes les revues en rapport avec les arts graphiques: *Caractères*, *Industrie graphique*... L'actualité sur le marché est prépondérante.

Le responsable de département continu et fiduciaire évoque l'importance de l'information pour les cadres surtout en ce qui concerne les évolutions technologiques, avis de la profession (*Caractères*) et contexte économique.

Enfin, le responsable de la production annuaire évoque la recherche d'informations générales sur l'imprimerie (concurrence, marché...) et des documents spécifiques tels que les plans de carrière...

Les précisions apportées par les responsables de départements lors des différents entretiens ont permis d'améliorer, d'affiner le dépouillement et la sélection des informations pour une meilleure utilisation des panneaux d'affichage.

3.3. La fédération des ressources est-elle envisageable?

3.3.1. Les défauts de l'actuel centre de ressources (questions 3 et 4 de l'entretien)

Les entretiens ont permis de recenser les éléments en défaveur de l'actuel centre de ressources. Il s'agit ici de procéder à une analyse thématique «qui défait en quelque sorte la singularité des discours et découpe transversalement ce qui, d'un entretien à l'autre, se réfère au même thème».(12)

En premier lieu, plusieurs responsables affirment que peu de gens viennent au centre. Le Directeur de l'établissement indique que seul un tiers de la population fréquente le centre. Les raisons sont naturelles: les salariés ouvriers n'ont plus le courage de consulter de la documentation spécifique après leur journée de travail. Le responsable continu et fiduciaire affirme lui aussi que le personnel dans sa majorité ne déborde pas de son poste, seuls des besoins ponctuels (évolution de carrière...) entraînent des visites dans le centre. De plus, d'après cette même personne, il n'y a pas beaucoup d'informations autour du centre (fait normal en ce qui concerne les deux dernières années). Le responsable de la production annuaires va dans le même sens lorsqu'il évoque la nécessité d'un affichage plus systématique qui réduirait le manque de communication dans les ateliers. Le peu de visites provient également du caractère excentré du lieu, placé dans le bâtiment administratif et non pas au cœur de l'entreprise.

D'autres raisons touchent à la masse documentaire présente (en l'occurrence plutôt absente) du centre documentaire. Selon le responsable pré-presse l'aspect technique et industriel n'est pas assez exploité, ce que le responsable logistique confirme lorsqu'il fait remarquer le manque d'ouvrages en informatique, logistique et activités commerciales. Enfin, le Directeur de l'établissement prononce un constat très sévère quant à la documentation obsolète, trop administrative et basée uniquement sur l'archivage.

Toutes les personnes interrogées soulignent un manque certain en ce qui concerne la fonction documentaire elle-même. Le responsable des ressources humaines évoque la difficulté de se procurer des informations thématiques. L'absence d'une véritable fonction documentaire (synthèse d'articles, dossiers documentaires...), c'est-à-dire une gestion pertinente de l'information, se fait cruellement ressentir.

---

(12) BLANCHET, Alain; GOTMAN, Anne. *op cit* (7). L'analyse des discours, p. 97.

Enfin, l'un des services du centre le plus décrié est la liste de diffusion. Le responsable de la production annuaires pense à une réorganisation de cette liste pour une circulation plus logique et équitable de l'information, aspect également souligné par le responsable études et équipement. Il faudrait en effet envisager des priorités par rapport aux départements et surtout à leurs missions respectives de veille.

De nombreux aspects négatifs sont donc évoqués. Aspects qui se sont développées durant les deux dernières années et ont généré une certaine autonomie des départements face à l'information. La précédente documentaliste, Madame Canivet, évoque la commande d'ouvrages, par l'intermédiaire du centre, qui demeurent par la suite dans les départements ayant suggéré ladite commande. La plupart des responsables affirment cependant que leurs départements en question ne possèdent pas de ressources documentaires autres que celles personnelles. Seules quelques personnes interviewées évoquent une gestion de ressources restant en permanence dans le département. Le responsable études et équipement évoque des manuels de mise en conformité des machines, des documents légaux (décrets, normes) qui représentent des ressources opérationnelles gérées par la secrétaire. Le responsable entretien parle de la documentation fournisseur ainsi que quelques documents (*Cetim*) gardés mais non gérés. Le responsable des ressources humaines évoque la gestion du *Dictionnaire permanent social* ainsi que de la documentation spécifique liée à la section paye.

Un décalage certain apparaît tout de même entre les responsables de départements niant l'existence d'une gestion de ressources documentaires et la précédente documentaliste évoquant la commande d'ouvrages pour des départements comme un fait considérable et habituel. L'idée d'un catalogue regroupant à la fois les ressources présentes dans le centre et celles réparties dans les différents départements a été évoquée mais n'a pu, faute de temps, être menée à terme.

3.3.2. La proposition d'une fédération des ressources via intranet (question 5 de l'entretien)

La question finale de l'entretien permet, en quelque sorte, de mesurer le taux d'approbation en faveur d'un autre fonctionnement du service de documentation au vu des différents manquements explicités ci-dessus. Le sujet intranet (13) n'est pas évoqué directement dans la question, mais suggéré lors d'une relance.

(13) «sur un intranet, il est possible de surfer sur le Web interne (où se trouve de l'information interne),(...) mais sans dépasser les limites de l'entreprise. (...) De nombreuses entreprises se dotent aujourd'hui d'intranets qui constituent un type de réseau très efficace pour la communication entre les salariés, même d'un pays à l'autre.»
COLOMBAIN, Jérôme. *Le dico du multimédia*. Editions Milan, 1998. p. 113.

Pour certains des responsables interrogés le fonctionnement actuel est le plus adéquat même s'il doit être renforcé par certaines mesures: une revue de presse (responsable pré-presse), un affichage plus important (continu et fiduciaire), une révision de la liste de diffusion (entretien, études et équipement). La citation d'Intranet au cours de l'entretien n'est pas suivie de grandes marques d'approbation. Seul le responsable logistique (département situé à l'opposé du bâtiment administratif et donc du centre de ressources) indique qu'Intranet pourrait effacer le problème de l'éloignement. Cependant il propose une autre solution, l'efficacité de personnes-relais (collègue en dehors de la production) en ce qui concerne les besoins d'informations ponctuelles. C'est également l'avis du responsable pré-presse. Selon le responsable études et équipement Intranet rendrait plus difficile la consultation au vu du nombre de postes (30) présents dans l'entreprise. Le déplacement pour consulter n'est pas ressenti comme un problème. Le responsable entretien ne voit guère d'intérêt pour un système Intranet si le document est représenté dans son intégralité. Le responsable de la production annuaires évoque la difficulté rencontrée en ce qui concerne Intranet. Ce système reste encore trop peu utilisé, ne fait pas encore partie de la culture de l'entreprise. Le Directeur lui-même répond non à une dispersion des moyens. Le centre actuel peut répondre à toutes les attentes pour peu que les tâches documentaires (synthèses, dossiers...) soient réalisées. Ce discours va cependant à l'encontre d'une véritable politique dont la mesure principale serait de créer un véritable poste de documentaliste et non des activités de gestion et d'archivage.

TROISIEME PARTIE:

EVALUATION DU STAGE: Y A T-IL UNE PLACE POUR LE SERVICE DE DOCUMENTATION A L'IMPRIMERIE NATIONALE?

1. LE ROLE DE LA DOCUMENTATION DANS L'ENTREPRISE

1.1. Information et pouvoir

1.1.1. Le service de documentation pour un partage équitable de l'information?

«Posséder de l'information, c'est posséder le pouvoir». (14) Cette devise s'applique aussi et surtout dans le monde hiérarchisé que représente l'entreprise. Le service de documentation se révèle être, dans le meilleur des cas, le lieu le plus équitable d'accès à l'information. Tous les acteurs, de hiérarchies différentes, ont en effet le même droit à l'information. Le service de documentation est en effet «un lieu tranversal, c'est-à-dire qu'il a vocation à s'adresser sans distinction à tous les utilisateurs potentiels d'un même organisme. C'est un des seuls lieux où les utilisateurs d'une même entreprise peuvent être mis en relation, sans distinction de grade ou de hiérarchie.» (15) Les missions de diffusion, circulation, transmission des connaissances permettent la création d'une dynamique autour du centre de ressources documentaires. Lorsque ces missions sont remplies, «l'information devient un facteur de transparence dans l'entreprise.» (16)

L'Imprimerie Nationale est au cœur du problème: la taille imposante du site et le nombre important de salariés exigent un suivi constant de la circulation de l'information. Le stage a permis d'observer des mécontentements en ce qui concerne l'accès à l'information.

1.1.2.La liste de diffusion ou la circulation inégale de l'information

La mauvaise gestion du service de documentation a créé des cloisonnements entre possesseurs et non-possesseurs de l'information et plus encore entre premiers et derniers inscrits sur la liste de diffusion. Cette dernière apparaît en effet comme une injustice. Obtenir un périodique (dont la durée de vie est plus courte que celle d'un ouvrage) parfois jusqu'à six mois après la date de parution ressemble pour certains à une mauvaise plaisanterie. Ce constat négatif est ressorti lors des entretiens ainsi que la demande d'une révision de ce système.

(14) FONDIN, Hubert. *Rechercher et traiter l'information.* Paris: Hachette,1992. p.10.

(15) ACCART, J-P; RETHY, M-P. *Le métier de documentaliste.* Paris: Editions du cercle de la librairie, 1999. La fonction information-documentation, p. 53-64.

(16) DAVID, A; SUTTER, E. *op cit* (6). L'information, facteur d'échanges entre les partenaires de l'entreprise. p. 23-25.

. Il est toutefois évident qu'un mécontentement surgira toujours de part et d'autre. La seule solution possible (pratiquée naguère) semble être la présence d'un exemplaire à consulter dans le centre de ressources. «La circulation des documents reçus par le service doit être privilégiée: le service documentation porte à la connaissance de ses utilisateurs les documents récemment parus. (...) Posséder certains documents ou abonnements en double est une solution idéale car elle permet de conserver un exemplaire sur place et de faire circuler ou de prêter l'autre exemplaire.» (17)

1.2. Information et rendement économique

1.2.1. La fonction documentation, partie prenante de la production?

«L'information constitue pour l'entreprise un apport aussi indispensable que peuvent l'être les matières premières, l'énergie, les machines, les locaux, pour accomplir sa mission première: produire.» (18) Malgré cette constatation, le rôle du service de documentation n'est pas assez reconnu à l'Imprimerie Nationale. La part accordée au budget du centre de ressources diminue sans cesse. Les abonnements aux périodiques sont ainsi passés d'une centaine à une cinquantaine en deux ans. Le centre est resté pratiquement sans responsable et sans usagers ces deux dernières années. Seule la gestion des abonnements et certaines commandes d'ouvrages ont été sauvegardées. Le cheminement d'une commande dévoile d'ailleurs toute la retenue exprimée envers l'achat de biens d'information. La fonction documentaire n'a, quant à elle, aucune existence au sein de l'entreprise.

Depuis quelques années, l'entreprise est confrontée à des problèmes d'ordre économique, c'est pourquoi les services apparaissant les moins liés à un développement de la production sont abandonnés. C'est le cas de la documentation qui fait figure d'archivage pour mieux cacher l'échec d'une mission documentaire mise à mal. La fonction documentaire représente pour certaines entreprises une part importante de la croissance, elle ne semble être pour l'Imprimerie Nationale qu'un moyen de perdre inutilement de l'argent. L'information n'entre pas dans la stratégie de l'entreprise. Elle n'est pas conçue comme un moyen d'améliorer le rendement de l'entreprise.

---

(17) ACCART, Jean-Philippe; RETHY, Marie-Pierre.*op cit* (15). Le circuit du document, p. 195-218.

(18) DAVID, A.;SUTTER, E. *op cit* (6). p.3.

1.2.2. Le poids économique de l'analyse des besoins des usagers

La mise en place d'enquêtes répondait à plusieurs objectifs. Tout d'abord, celui d'une connaissance du public. Il apparaît improbable de faire fonctionner un centre de ressources sans prendre garde aux attentes des usagers. Cela est encore plus vrai lorsque le centre en question est à l'état d'abandon depuis plusieurs années avec un fonds documentaire obsolète. Une grande part de la population salariée ignorait jusqu'à l'existence dudit centre!

Un second objectif relève plus d'une stratégie de revalorisation du service. Une lettre explicative concernant les raisons de l'enquête par questionnaire a donc été jointe à chaque exemplaire diffusé (la première fois à l'ensemble de l'entreprise). Un retour massif des questionnaires aurait permis une reconnaissance du service par la Direction ainsi qu'une véritable revalorisation de celui-ci. Yves-François Le Coadic souligne que «lorsqu'il y a étude de «besoins et d'usages», ces études ne vont avoir pour objectif que d'améliorer les performances du système.» (19) Malheureusement le désintérêt quasi total condamne plus encore le centre à un état d'abandon en confortant la politique de l'entreprise à son égard.

La seconde partie de l'enquête, représentée par la série d'entretiens menés auprès de responsables de départements, s'ouvre sur un aspect positif: aucune des personnes contactées n'a refusé la discussion autour du service de documentation. Les entretiens ont, de plus, permis de dévoiler les attentes des personnes interviewées (personnel d'encadrement qui représente la majeure partie des usagers actuels du centre). Le service de documentation ne soulève donc pas uniquement un désintérêt : il est d'ailleurs reconnu que la circulation de l'information joue un rôle capital dans le rendement de l'entreprise, notamment en ce qui concerne les missions de veille technologique.

Ces deux enquêtes ont donc offert un visage contradictoire de la population de l'entreprise: une majorité de non-usagers guère intéressés par l'avenir du centre de ressources, une minorité d'usagers qui soulignent l'existence d'un problème d'envergure dans le fonctionnement du centre mais qui affirment aussi qu'il doit tenir un rôle primordial dans l'entreprise.

---

(19) LE COADIC, Yves-François. *op cit* (2). L'usage de l'information, p. 45-60.

2. INCONVENIENTS ET AVANTAGES D'UNE MISSION EVOLUANTE

2.1. Manager l'imprévu

2.1.1. Le prévisible: un leurre

L'établissement, dès le début du stage, d'une mission avec un intitulé précis: «la revalorisation du centre de ressources documentaires de l'Imprimerie Nationale», laissait augurer que les actions menées allaient suivre un plan tout tracé. L'inexpérience d'un stage dans le monde de l'entreprise confortait cette opinion. Il fallait cependant se rendre à l'évidence, l'adaptation deviendrait le maître-mot du stage face aux difficultés surgissant au détour des actions menées.

Le premier intitulé de la mission concernait donc la revalorisation du centre mais l'expérience du questionnaire a modifié la forme affirmative de l'intitulé en une forme interrogative : la revalorisation du fonctionnement actuel était-elle toujours possible? Au départ, la question de la différence entre centre traditionnel (centralisé, unique) et fédération des ressources ne s'était pas posée! Les actions successives menées; déménagement, catalogue, affichage...et les rencontres occasionnées ont apporté un éclairage à chaque fois nouveau, oscillant entre la déception et l'espoir. Le sentiment de mener parallèlement différentes actions de front laissait songer aussi que rien n'était en fait accompli.

2.1.2. L'imprévu: une réalité

La mission a donc connu un cheminement parfois tortueux, ponctué d'éléments imprévus lors de l'établissement de la mission.

L'une des grandes surprises fût le retour inopiné, début avril, de la responsable du centre, en congé maladie depuis deux ans. Cet aspect était jusque là ignoré et cela par le responsable du stage lui-même. Ce retour allait changer un pan complet de la mission: le centre n'était plus à l'abandon puisque sa responsable reprenait son poste. La fonction principale assurée de nouveau par Madame Lebreux fut la gestion des abonnements périodiques (suivie jusque là par Madame Canivet). La fonction documentaire n'était malheureusement pas restaurée, le mi-temps ne le permettait pas .

Une autre surprise aller soulever le problème important du manque de communication entre les acteurs de l'entreprise. Après le déménagement du centre (courant juin) dans une salle plus

autonome, autrefois bureau du responsable des produits nouveaux, la visite du Directeur de l'établissement et surtout sa réaction de surprise laissèrent penser que le centre n'avait pas encore trouvé sa dernière demeure. En effet, malgré une lettre remise au Directeur plusieurs jours auparavant et expliquant le futur déménagement du centre dans ladite salle, ce dernier semblait surpris et ennuyé du nouvel emplacement du centre de documentation. Ce lieu était censé devenir le bureau d'un agent en provenance de Paris dès la rentrée prochaine. Une solution a été trouvée: un autre bureau accueillerait la personne en question.

2.2. L'apport d'une expérience «réaliste»

2.2.1. La loi des paramètres

La notion d'imprévu est tout à fait relative au vécu du stage. En fait, il a fallu s'adapter à certains paramètres qui sont la politique stratégique de l'entreprise. En effet, «le documentaliste travaillant en entreprise doit axer la politique de développement de son service en fonction des priorités et de la stratégie propre à celle-ci. Les moyens de comprendre cette politique ne lui sont pas toujours fournis.» (20)

Ainsi, lors de l'intégration dans le lieu de stage et principalement dans le centre de ressources initial, aucun déménagement n'était alors prévu même si vivement espéré. L'analyse des besoins devait formuler explicitement, c'est-à-dire avec des chiffres, l'hypothèse émise au départ, à savoir que le lieu actuel était loin d'être propice à un bon développement du service de documentation. C'est cependant bien avant la date butoir de retour des questionnaires que le responsable professionnel a suggéré une date, c'est-à-dire lancé le déménagement. Cette décision est liée au fait que l'équipe de déménagement était libre à tel moment. Le déménagement était certes conçu comme nécessaire pour permettre une revalorisation générale du centre, toutefois, le point de vue des usagers n'a pas réellement eu de poids à cet endroit. Le peu de retour des questionnaires, même après la date butoir, prouvait par ailleurs que ce déménagement devait se faire sans eux.

---

(20) ACCART, Jean-Philippe; RETHY, Marie-Pierre *op cit* (15). La place de la documentation dans l'entreprise, p. 65-73.

2.2.2. L'apprentissage de l'autonomie

Tenter de faire évoluer la mission tout en faisant face aux difficultés rencontrées a permis de faire l'épreuve des caractéristiques propres au métier de documentaliste: l'adaptation et l'autonomie. La mise en place des actions de revalorisation et de questionnement autour du service de documentation ne s'est pas fait sans peine.

La préparation du déménagement a pris du temps: prévision du nouvel emplacement du mobilier (avec un relevé des codes barres à l'intention de la sécurité), emballage et déballage des documents, réinstallation... Toutes ces actions ont dû être réfléchies mûrement pour que le déménagement en lui-même ne souffre d'aucun retard.

La distribution du catalogue réactualisé a permis des rencontres avec les responsables formation des différents départements et secteurs de l'entreprise, soit une vingtaine de personnes. Certains, sceptiques, devaient être persuadés de l'importance d'une revalorisation du centre et du rôle d'intermédiaires qu'ils pouvaient jouer.

Les entretiens ont également été le moyen de faire face à des interlocuteurs importants dans le cadre de l'entreprise. Il n'était pas aisé au départ de porter un projet de revalorisation du service auprès de personnes n'y trouvant pas toujours leur intérêt.

Enfin, les traces écrites précédant les actions entreprises (questionnaire, déménagement...) représentaient le meilleur moyen de se sentir responsable de celles-ci et de vouloir les mener à terme. (voir annexe 13) C'est justement la considération des paramètres qui a rendu le stage enrichissant. Il fallait prendre la bonne décision sans déroger aux règles de l'entreprise.

3. UN STAGE QUI A DEVOILE DES CONTRADICTIONS

3.1. Entre recul et élan

3.1.1. Les enquêtes: entre désintérêt et désir de changement

L'échec des deux questionnaires a montré un désintérêt général quant à l'avenir du centre de ressources. Si les quelques réponses obtenues ont démontré la validité de certaines hypothèses : un nécessaire déménagement, des activités documentaires... elles furent trop peu nombreuses pour influer sur la politique de l'entreprise. De la même façon, la fréquentation du centre a repris mais elle ne représente que quelques personnes sur près de 750 salariés. La part des non-usagers est donc très étendue et révèle qu'un grave problème entoure le centre. Il n'est actuellement pas considéré comme un service essentiel dans la vie de l'entreprise.

Ce constat très négatif se trouve heureusement amoindri grâce à la série d'entretiens. Les personnes plébiscitées ont non seulement toutes répondu favorablement à l'appel mais ont lancé des propositions afin d'améliorer la position du centre de ressources. Preuve qu'un tel service est souhaité même si c'est pour l'instant par une minorité d'usagers. Les entretiens ont dévoilé des attentes telles qu'une fonction documentaire plus pointue (synthèses, résumés, veille...) ou une revue de presse, c'est-à-dire un désir de plus grande cohésion et de communication entre les différents acteurs. Ces entretiens ont aussi entraîné la constatation d'un échec : la circulation de l'information est à revoir.

L'apport de ces entretiens a révélé qu'une erreur grossière avait été commise durant le stage. Les entretiens auraient du précéder l'enquête par questionnaire et non la suivre. En effet, la connaissance d'acteurs importants dans l'entreprise a permis de mieux cibler les besoins dans chaque département. L'affichage aurait pu être amélioré avant la fin du stage, se préciser par rapport aux attentes et peut-être attirer plus sensiblement de nouveaux usagers. De plus, des missions de veille, et donc un véritable travail documentaire, se seraient instantanément mises en place. L'enquête par entretien a toutefois montré que des attentes existaient et qu'il n'était pas vain de tenter une revalorisation du centre de ressources.

3.1.2. Une centralisation inefficace, une décentralisation décriée

La constatation du désintérêt envers le fonctionnement actuel du centre a généré une nouvelle hypothèse: une fédération des ressources conviendrait-elle mieux aux besoins informatifs de l'entreprise?

Une trentaine de postes permettraient la mise en place de réseaux de ressources documentaires internes grâce à Intranet. Cette question a été posée lors des entretiens, elle était d'ailleurs le but inavoué de ceux-ci. Les réactions n'ont pas été favorables. «La dispersion des moyens n'est pas souhaitable» d'après les dires du Directeur lui-même. La plupart du personnel d'encadrement va dans le même sens. C'est avant tout le désir d'améliorer en élargissant les missions, les services du centre actuel qui a prédominé. La question d'un recensement des ressources situées hors du centre par le biais d'un catalogue n'a pas trouvé d'intérêt. Selon les interlocuteurs toutes les ressources sont présentes dans le centre de documentation ce qui n'est pas l'avis de l'ancienne responsable de celui-ci. La moyenne des dates de publication des ouvrages penche d'ailleurs en sa faveur. Le fonds documentaire est composé principalement d'ouvrages relativement anciens alors que des commandes sont passées çà et là pour les salariés de différents départements sur le budget de la documentation. Le catalogue comme outil de fédération des ressources était un objectif important de la mission du stage. Il n'a cependant pu être mené à terme pour différentes raisons: un manque de temps pour recenser les documents répartis dans l'entreprise et surtout la présence de ces documents démentie par les acteurs des départements.

La décentralisation, qu'elle soit réalisée via le recours aux nouvelles technologies ou par le biais d'un catalogue papier n'est donc pas souhaitée actuellement car, ainsi que l'a indiqué l'un des interlocuteur durant un entretien, «elle ne fait pas encore partie de la culture de l'entreprise».

3.2. Un centre de ressources au cœur de multiples contradictions

3.2.1 L'amalgame entre centre d'archivage et service de documentation

Une différence importante existe entre un lieu d'archivage, «mémoire d'une organisation, (...) il s'applique à conserver l'ensemble de l'information produite dans l'entreprise: les dossiers du personnel, les documents budgétaires et comptables, le courrier et l'historique de l'entreprise» et un service de documentation qui «assure le traitement permanent et systématique de documents (écrits, imprimés, photographies, audiovisuels) ou de données incluant la collecte, l'analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers. (...) La conservation,

l'accumulation ne sont pas ses priorités.» (21) Or, l'amalgame est fait entre ces deux formes de traitement du document à l'Imprimerie Nationale.

Le centre de ressources actuel ne donne pas une image active mais plutôt figée. Les seules actions concrètes entreprises sont la mise en circulation des périodiques, laquelle ne répond pas au souhait des utilisateurs et la gestion des commandes mais sans anticipation par rapport aux besoins. Le centre est d'ailleurs considéré comme un lieu d'archivage alors qu'il existe des archives dignes de ce nom au sous-sol de l'administration. Des souhaits ont été formulés à l'encontre du centre et des services qu'il pourrait prodiguer: une fonction documentaire plus étendue, un suivi des besoins et une action de recherche vis-à-vis de la veille technologique concernant les arts graphiques entre autres. La Direction doit donc prendre en compte ces attentes afin de donner au centre de ressources les moyens d'élargir la palette de ses services. La fonction information – documentation est en effet «orientée vers l'usager, elle doit s'attacher davantage au traitement et à la production d'objets informationnels qu'à la gestion du fonds». (22) Il apparaît nécessaire de revoir les missions à la base du poste du responsable du centre.

3.2.2. Une «Documentaliste» partagée entre la mission assignée et des missions escomptées

Nous l'avons vu à travers l'étude de la description de la fiche présentant le poste du responsable du centre de documentation, la mission principale repose sur l'activité de gestion. Cette fiche représente bien le dilemme entre la conservation effectuée d'une part et le traitement documentaire souhaité d'autre part. Une autre difficulté réside dans le fait que l'actuelle responsable effectue un mi-temps thérapeutique qui l'amène à suspendre ses fonctions. La dernière absence s'est prolongée deux ans et s'est révélée désastreuse pour le centre. La responsable n'est de plus pas une professionnelle de la documentation, ce qui est par ailleurs stipulé sur la fiche de description du poste. C'est justement là que le problème se situe car face aux attentes exprimées par les usagers, notamment la veille technologique, il semble qu'un poste à temps complet ainsi qu'une expérience de la documentation est requise. La responsable actuelle répond à la description du poste: elle accomplit la gestion et c'est ce qui lui est demandé.

---

(21) ACCART, J-P; RETHY, M-P. *op cit* (15). La place de la documentation dans l'entreprise, p. 65-73.

(22) ACCART, J-P; RETHY, M-P. *ibid* (21).

La contradiction principale réside donc dans ce fait: la responsable agit selon les missions qui lui sont demandées mais le centre de ressources en pâtit, ce dernier doit offrir d'autres services que ceux actuels mais ces missions ne figurent pas dans la description du poste. Une révision doit être envisagée afin de sortir le centre de cet état végétatif.

CONCLUSION

Le stage a révélé que les différents acteurs de l'entreprise ont une vision contradictoire du service de documentation. Si la mission de la responsable du centre repose avant tout sur la gestion des documents (principalement les abonnements périodiques), des entretiens ont dévoilé que les usagers, représentés généralement par le personnel d'encadrement, attendaient également une fonction documentaire de la part du service.

Le fait que l'entreprise se questionne sur l'utilité de ce service, en ayant recours à une stagiaire en sciences de l'information et de la documentation, indique que le centre de ressources ne laisse pas totalement indifférent.

L'état des lieux montre justement que ce service a des raisons d'exister, toutefois, certains points doivent être évoqués:

- La circulation de l'information via les listes de diffusion est assez vivement critiquée. Il semble qu'un nouveau mode de distribution doit être envisagé. Celui-ci devrait être constitué en fonction de priorités par rapport aux missions respectives des départements.
- Des rapports entre la responsable du centre et les responsables de départements devraient être instaurés autour des missions de veille technologique.
- La prévision d'un abonnement en plusieurs exemplaires, pour les périodiques les plus consultés (*Caractères, Usine nouvelle...*) serait souhaitable. Un exemplaire resterait présent dans le centre tandis que l'autre circulerait.
- Enfin, une révision de la mission du responsable du service de documentation apparaît cruciale. Si l'entreprise n'envisage pas de créer un poste pour un professionnel de la documentation, il existe cependant des formations, la précédente responsable du centre de ressources en avait d'ailleurs suivi une.

La proposition d'un autre mode de fonctionnement du centre a été énoncée: une fédération des ressources via intranet. La Direction s'oppose toutefois à une dispersion des moyens.

La prise en compte des dysfonctionnements cités plus haut reste donc le point essentiel. Le centre de ressources pourrait, à nouveau, jouer un rôle dans la circulation de l'information dans l'entreprise.

BIBLIOGRAPHIE

ACCART, Jean-Philippe; RETHY, Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris: Editions du cercle de la librairie, 1999.

BLANCHET, Alain; GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes: l'entretien*. Paris: Nathan, 1992.
(128)

CHAUMIER, Jacques. *Travail et méthodes du documentaliste*. Paris: ESF, 1980.
(1996, cinquième édition mise à jour et complétée).

COLOMBAIN, Jérôme. *Le dico du multimédia*. Editions Milan, 1998.

DAVID, Antoinette; SUTTER, Eric. *La gestion de l'information dans l'entreprise*. Paris: AFNOR, 1985.

DE SINGLY, François. *L'enquête et ses méthodes: le questionnaire*. Paris: Nathan, 1992.
(128)

FONDIN, Hubert. *Rechercher et traiter l'information*. Paris: Hachette, 1992.

LE COADIC, Yves-François. *La science de l'information*. Paris: Presses Universitaires de France, 1994.
(1997, deuxième édition revue et corrigée).
(Que-Sais-Je?)

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

LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1:	Plaquette Imprimerie Nationale
ANNEXE 2:	Organigramme de l'établissement de Douai
ANNEXE 3:	Description de poste: documentaliste
ANNEXE 4:	Plan des bâtiments
ANNEXE 5:	Plan de l'aile formation: les déménagements du centre documentaire (1990-99)
ANNEXE 6:	Le centre documentaire (1997-99)
ANNEXE 7 :	Listes de diffusion
ANNEXE 8:	Enquête sur les besoins documentaires à l'Imprimerie Nationale
ANNEXE 9:	Le centre documentaire depuis juin 1999
ANNEXE 10:	Remise en fonction de l'affichage
ANNEXE 11:	Grille d'entretien
ANNEXE 12:	Entretien mené auprès du responsable de département Etudes et Equipement
ANNEXE 13:	Notes à l'intention du Directeur de l'établissement de Douai
ANNEXE 14:	Le catalogue (document à part du présent rapport)

ANNEXE 1

IMPRIMERIE NATIONALE

UNE ENTREPRISE DE CARACTÈRES

Pour l'annuaire

LA PRODUCTION MAITRISÉE

PERFORMANCE

1re production de l'Imprimerie nationale par son volume

60 000 tonnes de papier imprimé dont 35 000 à Douai

45 millions de volumes brochés par an.

FABRICATION

4 rotatives mobilisant 8 dérouleurs papier, 16 groupes d'impression réalisent 12 milliards de feuillets à plus de 10 mètres/seconde.

TECHNOLOGIE

Un atelier largement automatisé

Un pilotage à distance de toutes les rotatives

Des robots de palettisation en sortie des machines

Des portiques robotisés pour l'alimentation des chargeurs.

FINITION

Une chaîne d'assemblage brochage fabrique en moyenne par ~~jour~~ heure 9 000 annuaires petits et grands formats : 1 à 7,5 cm d'épaisseur.

Pour la fabrication

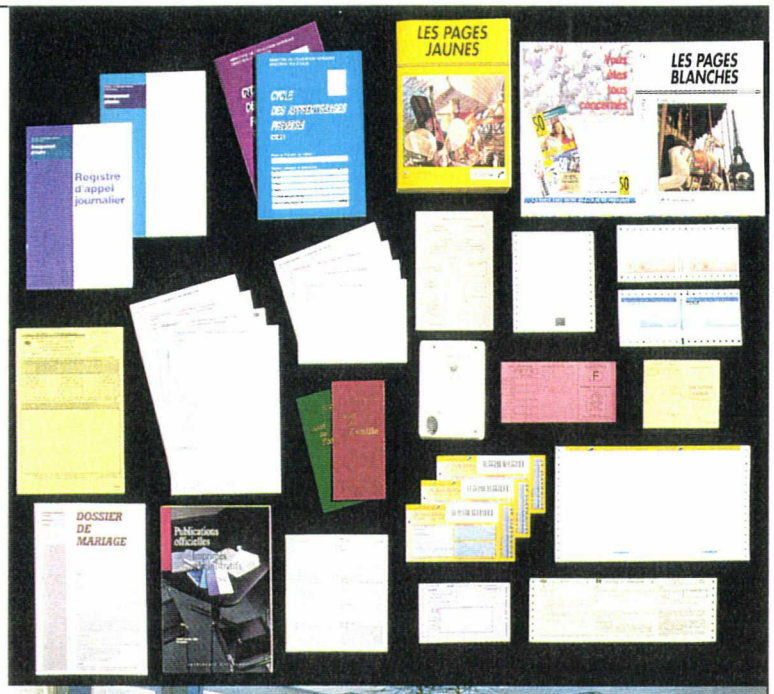
LE SAVOIR-FAIRE A TOUTE ÉPREUVE

LES MOYENS

La vocation d'imprimeur généraliste de l'Imprimerie nationale lui permet d'assurer la conception, la composition, la photogravure, la fabrication jusqu'à la diffusion de l'imprimé. Elle met en œuvre des matériels sophistiqués de la dernière génération garantissant une prestation de qualité.

LA QUALITÉ

Pour répondre à tous les besoins du client, pour garantir un niveau de qualité à toutes les étapes du processus d'élaboration d'un produit, l'Imprimerie nationale se mobilise dans une démarche collective d'assurance qualité.



Pour le continu

L'INNOVATION PERFORMANTE

PERFORMANCE

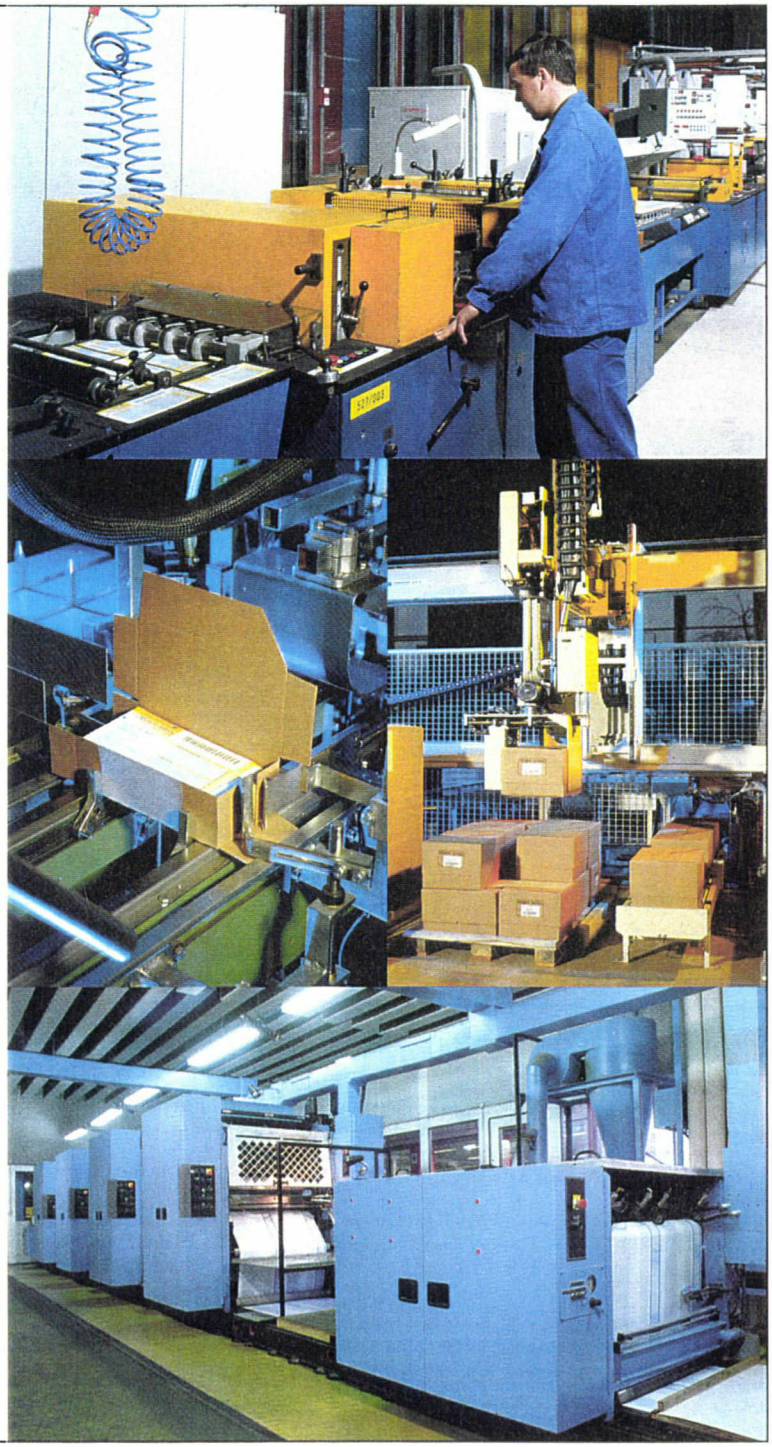
Spécialisé dans la réalisation des produits en "continu", ce département transforme 15 000 tonnes de papier représentant 175 millions de m² imprimés soit dix fois la surface de la ville de Douai.

FABRICATION

Un parc machines sans cesse en évolution permet la fabrication de produits sophistiqués : listings, liasses, formules, carnets, mais aussi des produits nécessitant un façonnage complexe tel que trouages, découpes, pliures, numérotations.

CONFIDENTIALITÉ

L'atelier fiduciaire maîtrise avec un savoir-faire irréprochable l'application des avancées technologiques en matière de protection des documents sensibles :
carte d'identité
passeport européen
permis de conduire
carte grise.



Pour la diffusion

L'ORGANISATION MAITRISÉE

L'Imprimerie nationale met à la disposition
de sa clientèle son service de diffusion
et de vente par correspondance.

Des moyens adaptés aux méthodes modernes
d'un centre de logistique.

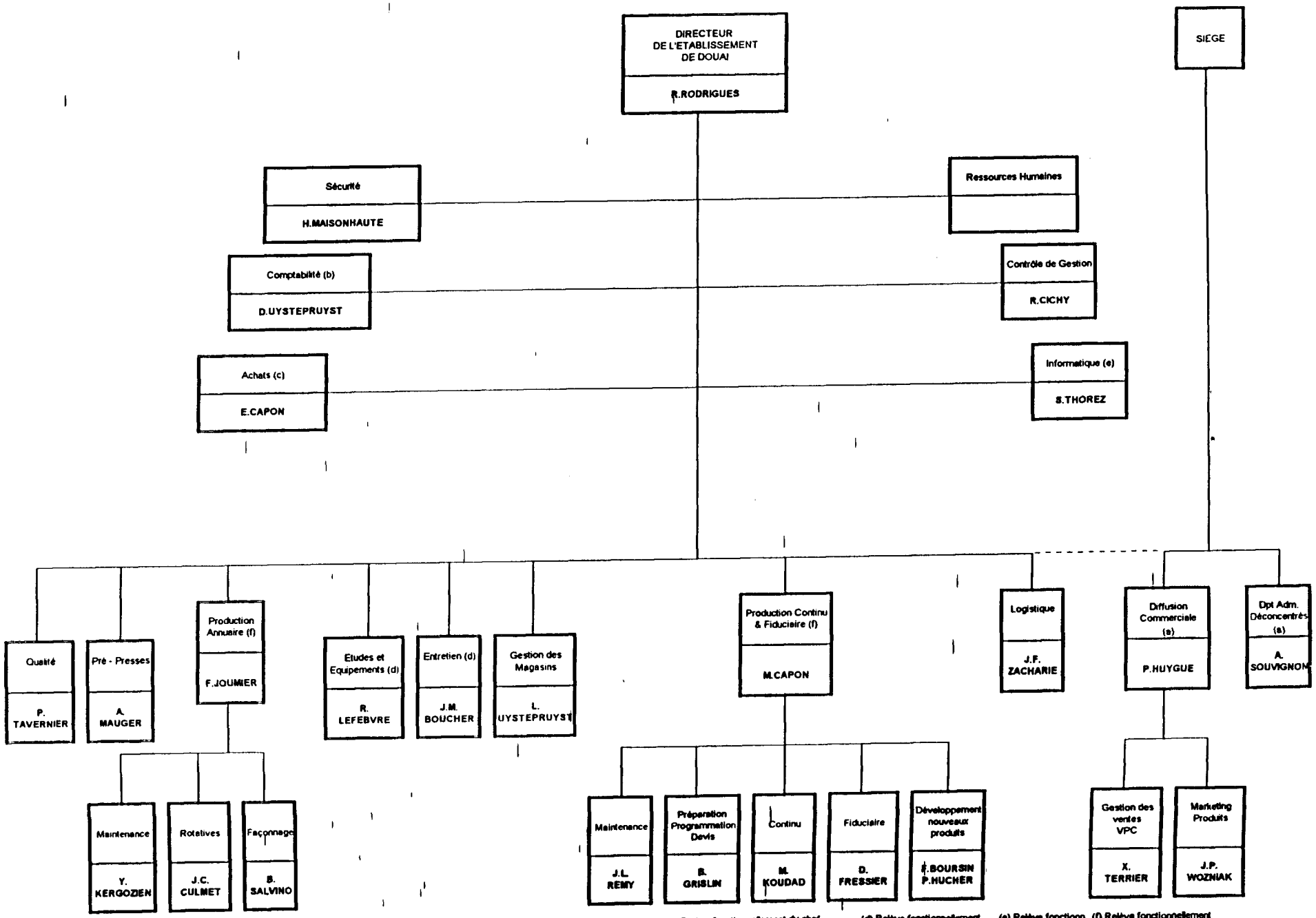
Un magasin de distribution de 11 000 m²
équipé d'un ensemble mobilier optimisé
par une informatique d'exploitation,
et rationalisé grâce au traitement automatisé
des informations de gestion.

Chaque année :
des millions de lignes de commande
70 000 palettes manipulées
17 000 tonnes expédiées.

ANNEXE 2

13/05/1998

ORGANIGRAMME DE L' ETABLISSEMENT DE DOUAI



(a) Relève fonctionnellement du directeur de l'établissement de Douai pour la gestion des personnels et des moyens matériels mobilisés à Douai

(b) Relève fonctionnellement du directeur administratif et financier

(c) Relève fonctionnellement du chef de service des achats pour ce qui concerne les achats "matières"

(d) Relève fonctionnellement du directeur technique

(e) Relève fonctionn chef du service infor

(f) Relève fonctionnellement du directeur technique pour toutes les questions d'ordre technique

ANNEXE 3

DOCUMENTALISTE

DESCRIPTION DE POSTE

Activités de gestion

Assure la gestion des abonnements à diverses revues, journaux et ouvrages.(Techniques, informatiques, juridique et fiscales, JO)

Activités techniques

Établit les ordres d'achats qui sont soumis (après signature du Responsable Formation et Communication pour la documentation générale et après signature du Responsable de section informatique pour la documentation informatique) au Directeur pour visa.

Assure la diffusion des revues dans l'établissement par l'intermédiaire d'une fiche de liaison.

Assure le suivi de tout emprunt d'ouvrages disponibles à la Documentation.

Archive les diverses revues qui ont circulé dans les différents services pour permettre la consultation par le personnel.

Mise à jour du catalogue des ouvrages disponibles à la Documentation.

COMPETENCES LIEES AU POSTE

Le titulaire doit être:

- Organisé.
- Méthodique.

PROFIL SOUHAITE POUR LE POSTE

Ce poste ne nécessite ni formation de base ni expérience préalable.

TEMPS MOYEN POUR QUE LE TITULAIRE SOIT EXPÉRIMENTÉ

De 6 mois à 1 an.

TACHES PARTICULIERES LIÉES AU POSTE EN RÉFÉRENCE A LA DEMARCHE QUALITE.

Procédures générales

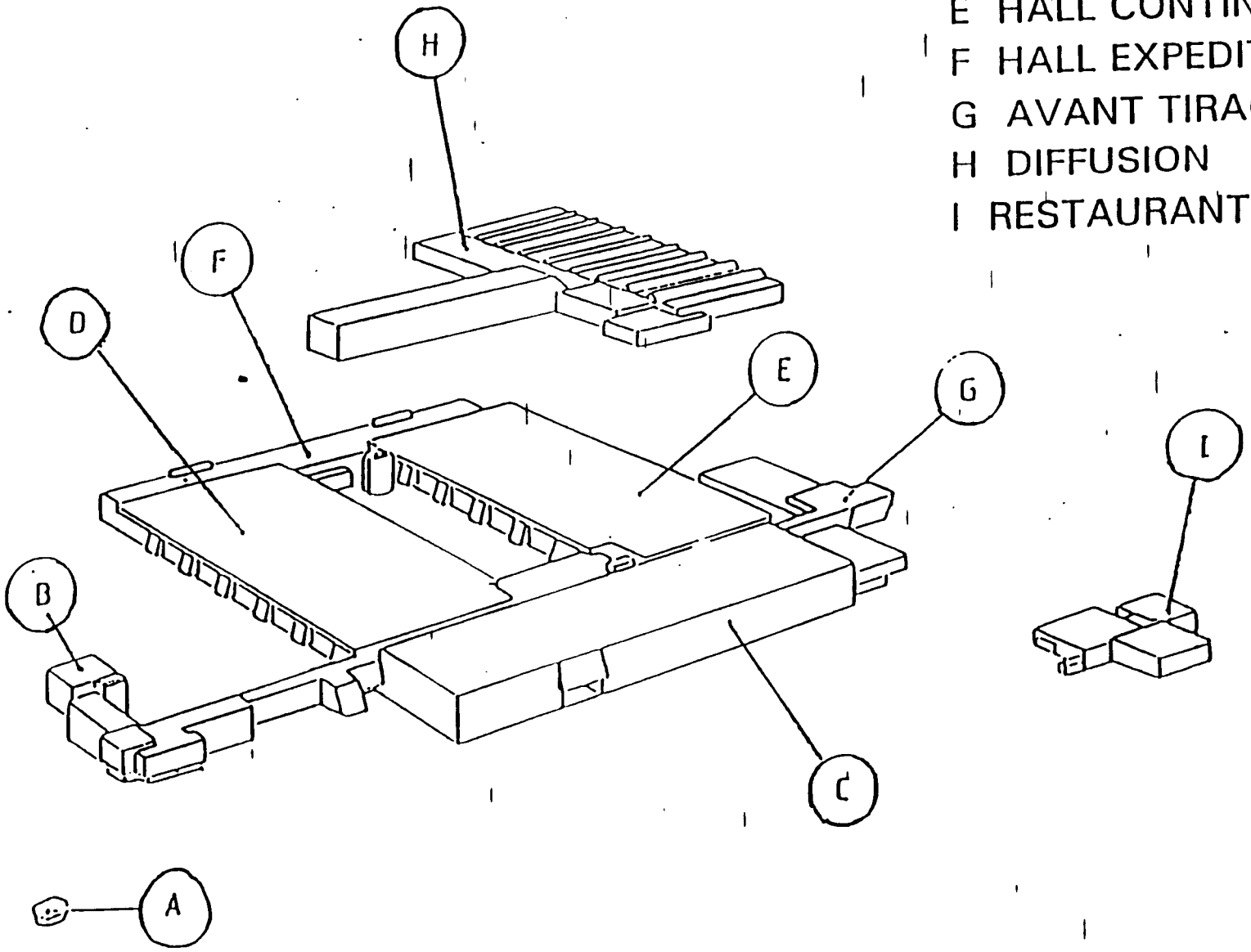
Le titulaire du poste exerce son activité dans le respect de la démarche Qualité.

Procédures techniques et de sécurité

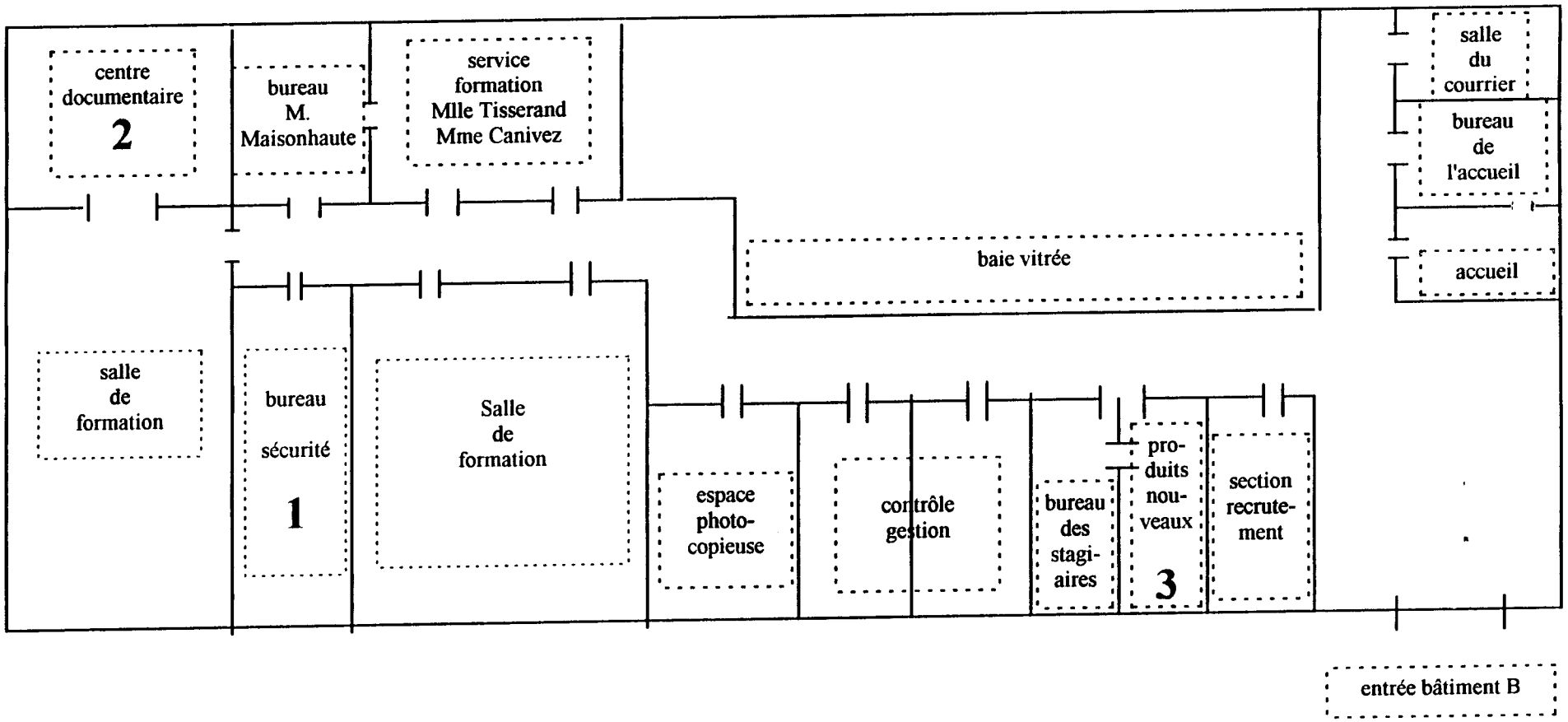
Le titulaire du poste applique également les procédures techniques et de sécurité déclinables sur le poste qui lui est confié.

ANNEXE 4

A POSTE DE SECURITE
B ADMINISTRATION
C HALL DE STOCKAGE
D HALL ANNUAIRE
E HALL CONTINU
F HALL EXPEDITIONS
G AVANT TIRAGE
H DIFFUSION
I RESTAURANT DE L'ENTREPRISE



ANNEXE 5



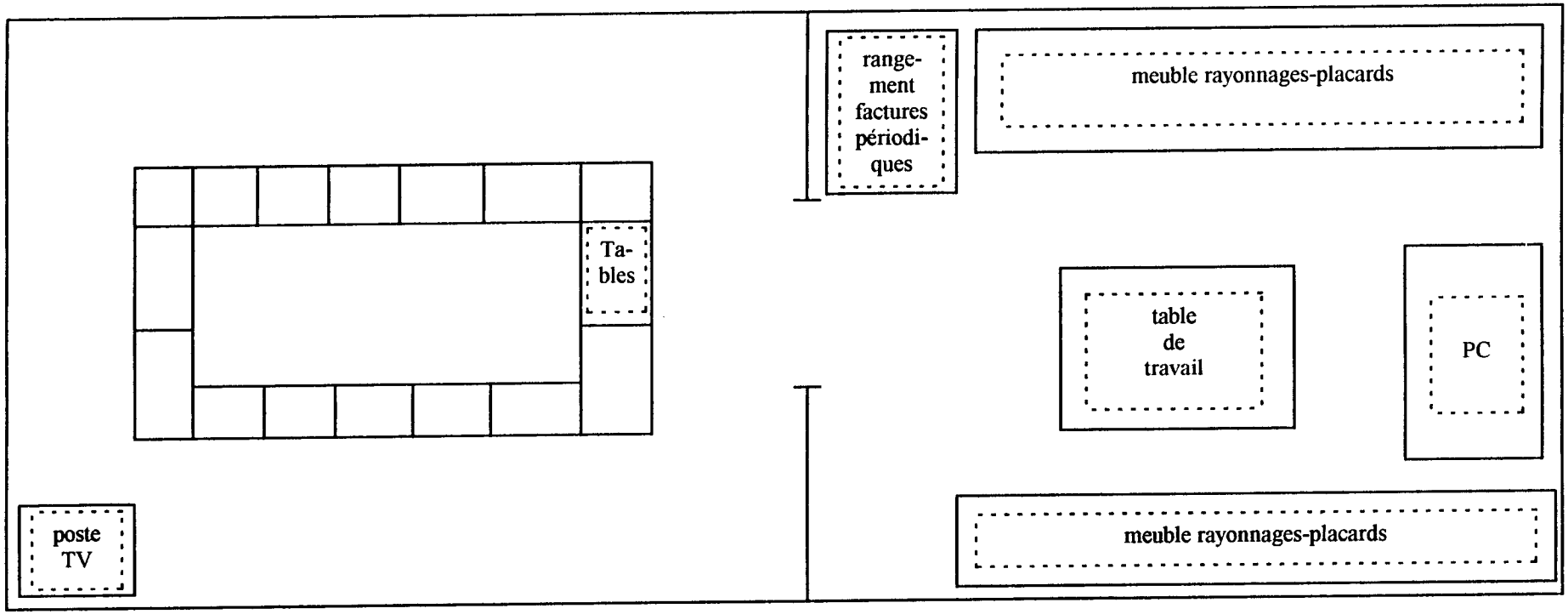
1: emplacement du centre documentaire de 1990 à 1997 (Madame Canivez Chantal, en 1996 Madame Lebreux Françoise)

2: emplacement du centre documentaire de 1997 à 1999 (pas de documentaliste, le centre devient un lieu d'archivage, Madame Canivez gère les périodiques)

3: emplacement du centre documentaire en 1999 (déménagement lors du stage)

PLAN DE L'AILE FORMATION
LES DEMENAGEMENTS DU CENTRE DOCUMENTAIRE

ANNEXE 6



La séparation est en fait une porte accordéon qui n'offre aucune protection contre le bruit.
Le centre documentaire est uniquement accessible par la salle de formation, lorsque celle-ci est utilisée le centre ne peut recevoir de visiteurs, il n'y a donc pas de possibilité d'aménagement d'horaires spécifiques à la documentation tant que cette dernière reste située à cet endroit.

LE CENTRE DOCUMENTAIRE 1997-1999

ANNEXE 7

LE NOUVEL ECONOMISTE

A FAIRE CIRCULER RAPIDEMENT ...merci !

DESTINATAIRE	VISA	RECU LE	TRANSMIS LE
DIRECTION			
M. MAISONHAUTE			
M. TAVERNIER			
M. MAISTRELLO			
Mme SZPALER			
M. UYSTEPRUYST			
Mme CAPON			
M. JOUMIER			
M. KERGOZIEN			
M. LEFEBVRE			
M. SOUVIGNON			

RETOUR "**DOCUMENTATION**" POUR ARCHIVAGE

INDUSTRIES ET TECHNIQUES

A FAIRE CIRCULER RAPIDEMENT ...merci !

DESTINATAIRE	VISA	RECU LE	TRANSMIS LE
M. JOUMIER			
M. KERGOZIEN			
M. BOURSIN			
M. FIFER			
M. REMY			
M. ZAK			
M. BOUCHER			
M. DERON			
M. CERRI Jean-Claude			
M. LEFEBVRE			
M. VERNAECKT			

RETOUR "**DOCUMENTATION**" POUR ARCHIVAGE

ANNEXE 8

Le Centre de Ressources Documentaires
Service Formation

ENQUETE SUR LES BESOINS DOCUMENTAIRES A L'IMPRIMERIE NATIONALE

Enquête sur les besoins documentaires
à l'Imprimerie Nationale

le 01/06/1999

Madame,
Mademoiselle,
Monsieur,

Actuellement stagiaire dans le centre de ressources documentaires de votre entreprise et dans un souci d'optimiser l'étendue de ses services, je souhaite vous soumettre ce questionnaire qui me renseignera sur vos attentes. Vos réponses me permettront d'établir par la suite un projet d'ensemble de revalorisation du service documentaire dans l'entreprise.

Au stade actuel de l'étude préparatoire, l'objectif est de faire une analyse de vos attentes et de vos besoins à partir de vos réponses, c'est pourquoi des précisions de votre part seront les bienvenues. Ce questionnaire reste d'ailleurs anonyme pour favoriser le taux de réponses.

Après l'avoir rempli, vous pouvez le faire parvenir au responsable formation de votre département.

Je vous en remercie d'avance.

Carole Delforge

Enquête sur les besoins documentaires
à l'Imprimerie Nationale
Centre de ressources documentaires
Service Formation

1) CIBLER LES BESOINS DES USAGERS:

- ***A quel secteur d'activité appartenez-vous?***
  - Département continu ☐
  - Département diffusion ☐

- ***Quel est votre statut dans ce secteur d'activité?***
  - Ouvrier ☐
  - Employé ☐
  - Agent de maîtrise ☐
  - Cadre ☐

- ***Quels sont vos champs d'activités?***
  - étude, conception ☐
  - fabrication, production ☐
  - marketing ☐
  - commercial ☐
  - gestion ☐
  - comptabilité ☐
  - administration, finances ☐
  - informatique ☐
  - sécurité ☐
  - diffusion ☐
  - autres ☐

  préciser:_____

- ***Quelles sont les circonstances d'une recherche de votre part?***
  - étude, rédaction d'un rapport ☐
  - applications techniques ☐
  - formation ☐
  - être au courant de l'actualité en général ☐
  - autres ☐

  préciser:_____

- ***Quels types de documents recherchez-vous?***
  - techniques ☐
  - économiques ☐
  - théoriques ☐
  - description de matériel, produit ☐
  - description d'expérience, essai, enquête ☐
  - réglementation, normes ☐
  - formation (cours, exercices) ☐
  - autres ☐

préciser: _____

2) LE CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES:

- ***Vos besoins sont-ils actuellement assez couverts?***
  - oui ☐
  - non ☐
  - sans réponse ☐

Enquête sur les besoins documentaires
A l'Imprimerie Nationale
Centre de ressources documentaires
Service Formation

- ***La mise en place du centre documentaire vous paraît-elle répondre à un besoin réel?***
  - oui ☐
  - non ☐
  - sans réponse ☐

- ***Sa situation géographique actuelle vous semble-t-elle propice à une bonne recherche documentaire?***
  - oui ☐
  - non ☐
  - sans réponse ☐

- ***Pensez-vous que tous les documents doivent être centralisés dans le centre documentaire?***
  - oui ☐
  - non ☐
  - sans réponse ☐

- ***Quels services souhaiteriez-vous trouver dans le centre documentaire?***
  - réponse à des questions précises ☐
  - circulation de périodiques ☐
  - abonnements ☐
  - achats ☐
  - constitution de dossiers documentaires ☐
  - synthèses de documents ☐
  - diffusion d'un bulletin ☐
  - être averti(e) de l'existence d'une information, d'un document ☐
  - archivage, stockage ☐
  - autres ☐

  préciser:_____

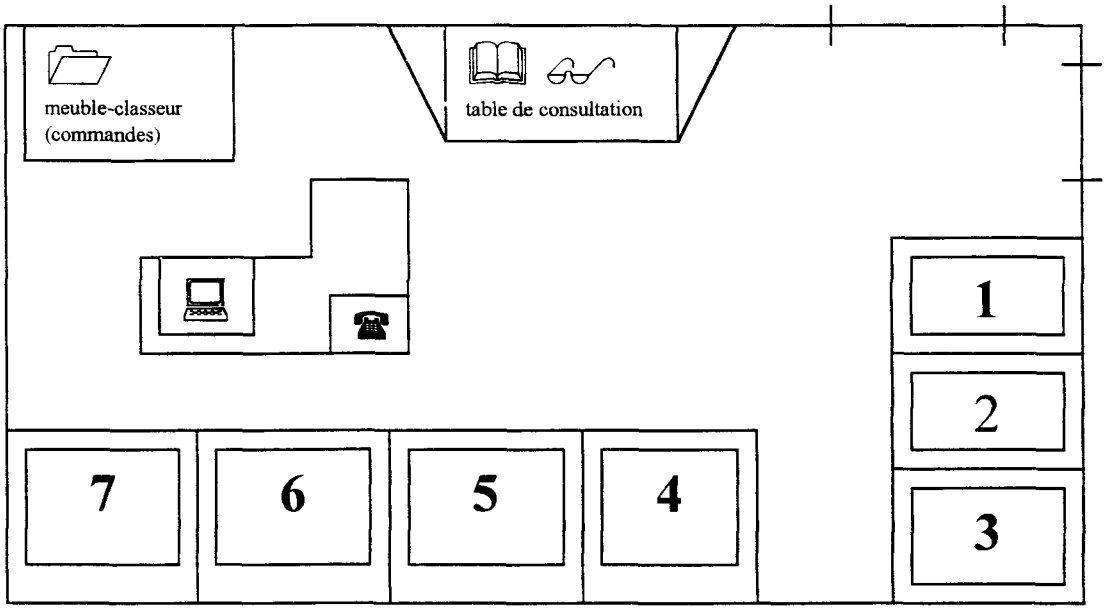
3) LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE:

- ***Actuellement, comment vous procurez-vous de l'information?***
  - centre documentaire ☐
  - collègue(s) ☐
  - presse, publicité ☐
  - imprimé d'éditeur ☐
  - librairie ☐
  - bulletin interne ☐
  - autres ☐

  préciser:_____

- ***Comment désireriez-vous accéder aux revues?***
  - exposition (seulement consultable dans le centre documentaire) ☐
  - affichage de la photocopie des sommaires ☐
  - analyse de la revue et signalement des articles intéressants ☐
  - en circulation ☐

ANNEXE 9



Le centre de ressources documentaires depuis juin 1999

étagère 1

- classe 0 (usuels...)
- classe 2 (éducation, formation générale)
- classe 2
- support de formation
- présentoir périodiques
- rangement périodiques (*Le Nouvel Economiste, Le Monde de l'Education, Echanges, Les Echos...*)
- rangement périodiques (...*Enjeux-Les Echos, Entreprise et carrière*)

étagère 2

- classe 4 (techniques industrielles)
- classe 6 (informatique)
- classes 6 et 8 (informatique/maintenance et productivité)
- classe 7 (juridique et social)
- présentoir périodiques
- rangement périodiques (*Face au risque, L'Usine Nouvelle...*)
- rangement périodiques (...*Cetim, Industries et techniques, Feuillet rapide, Travail et protection sociale, Point commun*)

étagère 3

- classe 9 (classeurs AMIGRAPH)
- classe 9 (classeurs AMIGRAPH)
- classe 9 (techniques d'imprimerie)
- classe 9
- présentoir périodiques
- rangement périodiques (*France graphique, Industrie graphique, Liaisons sociales, Challenges...*)
- rangement périodiques (...*Transaction*)

étagère 4

- classes 12 et 13 (sécurité du travail / gestion)
- classe 13
- classe 14 (statistiques, enquêtes, rapports...)
- classes 15, 16 et 18 (comptabilité/équipement, aménagement/historique I.N.)
- documents divers
- archives périodiques (*Impressions I.N., Personnel, Avenir ONISEP*)
- formation (cours CNED, CFPP)

étagère 5

classe 13
(classeurs de gestion)

collection périodiques
(*Revue Fiduciaire* 1991-98, *RF Comptable* 91-99, *RF Actualité* 97-98, *RF Mensuel*, *RF Feuillet Hebdo* 98-99)

collection périodiques
(*Social pratique* 97-99, *Mémo social* 86-99, *Barême social périodique* 91-98)

revues de presse(I.N. info)

archives périodiques
(*Revue Fiduciaire*, *Social pratique*...)

archives périodiques
(...*Liaisons sociales*)

étagère 6

collection périodiques
(*Caractères* 1989...

...1999)

(*Caractères*, numéros spéciaux)

archives périodiques
(*France échange graphique*)

archives périodiques
(*Gutemberg information*)

étagère 7

JO 1997

JO 1997-98

JO 1998-99

divers, fournitures

divers, fournitures

ANNEXE 10

🕮 SERVICE DOCUMENTATION 🕮

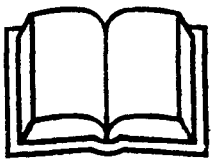
Le centre de ressources documentaires a déménagé pour mieux vous accueillir: il se trouve dorénavant dans la **salle 0.006** du bâtiment administratif (à proximité de l'accueil, entre les bureaux de Mme Dupont et M. Cichy).

Il sera ouvert jusqu'au 15 juillet inclus:

le matin de 9 h à 12 h
l'après-midi de 13 h à 17 h
sauf le vendredi (13 h -16 h)

Vous pouvez joindre la responsable, Mme Françoise Lebreux, au **8119**

NB: **Le catalogue** (remis à jour en juin 1999) peut être consulté auprès du correspondant formation de votre département.



THEMES DES OUVRAGES:

- USUELS
- EDUCATION - FORMATION
- TECHNIQUES INDUSTRIELLES
- INFORMATIQUE
- JURIDIQUE ET SOCIAL
- MAINTENANCE, PRODUCTIVITE
- TECHNIQUES D'IMPRIMERIE
- SECURITE, MEDECINE DU TRAVAIL
- GESTION
- STATISTIQUES, CHIFFRES, ENQUETES
- COMPTABILITE
- EQUIPEMENT DES LOCAUX
- L'IMPRIMERIE NATIONALE

TITRES DES ABONNEMENTS PERIODIQUES EN 1999:

- L'USINE NOUVELLE
- LES ECHOS
- LE MONDE
- LE NOUVEL ECONOMISTE
- BAREME SOCIAL
- ENTREPRISE ET CARRIERE
- JOURNAL OFFICIEL
- LIAISON SOCIALE
- REVUE FIDUCIAIRE
- LE MONITEUR
- CARACTERE
- FRANCE GRAPHIQUE
- INDUSTRIES GRAPHIQUES
- MARKETING DIRECT
- TRANSACTION
- (...)

Les titres des articles surlignés en fluo sont consultables dans le centre de ressources documentaires

ANNEXE 11

Centre de ressources documentaires
Carole Delforge (stagiaire)

Enquête sur l'intérêt du service documentation en fonction des besoins des usagers

GRILLE D'ENTRETIEN

1) Pouvez-vous me présenter les différentes catégories socioprofessionnelles réparties dans votre département ainsi que les activités en rapport avec celles-ci (vous compris)?

2) D'après vous, quels genres d'informations, de documents, voire de supports sont susceptibles d'intéresser vos collaborateurs?

- Par rapport aux tâches quotidiennes
- Par rapport à l'évolution personnelle

3) Pensez-vous que le centre actuel répond aux demandes?

- Pourquoi?
- Que lui manque t-il? (au niveau des documents, services)

4) Votre département possède t-il ses propres ressources documentaires?

- Pourquoi?
- Comment sont-elles gérées?

5) Pensez-vous qu'un autre mode de fonctionnement du service documentation répondrait mieux aux demandes des usagers?

- Lequel?
- Pour quels avantages?

ANNEXE 12

ENTRETIEN

(mené le 6 juin 1999 auprès du responsable du département Etudes et Equipement)

Durée : environ 20 minutes

S = Stagiaire
R D = Responsable Département

S :
- Donc, je vais vous expliquer, à partir du questionnaire je n'ai pas vraiment eu de retours au niveau de l'analyse des besoins, donc, je préfère passer par les responsables des départements pour vraiment voir en général les besoins documentaires et développer sur le fonctionnement du centre.

RD :
- D'accord.

S :
- La première question repose sur la présentation des différentes catégories socioprofessionnelles de votre département ainsi que les activités reliées à celles-ci.

RD :
- D'accord. Donc, il y a une première activité, qui est une activité technique, qui est l'ensemble des projets investissement, travaux neufs... Donc, avant tout c'est... çà couvre tous les domaines de la technique, c'est-à-dire le génie civil, génie électrique, génie mécanique. Tout ce qui touche les infrastructures du bâtiment. Et ensuite il y a un deuxième volet qui est un volet complètement administratif, qui là est pris en charge par les trois dames qui travaillent dans le service. Et donc là, il y a tout l'aspect achat, passation de commandes d'investissement, tout l'aspect immobilisation, gestion de l'inventaire et tout l'aspect contractuel et juridique puisqu'on gère tous les contrats d'investissements, consommables, prestations, maintenance pour le site. Voilà un peu les différents domaines d'activités.

S :
- D'accord, et donc, quelles sont les catégories ; employés administratifs... ?

RD :
- Alors il y a deux ingénieurs, deux ouvriers d'état dont un agent de maîtrise et un dessinateur et ensuite il y a trois fonctionnaires administratifs ; une secrétaire et deux personnes qui sont chargées de toute la partie commandes, contrats, inventaire.

S :
- D'accord. Donc, à partir de ces catégories et des activités liées à celles-ci, est-ce qu'il y a des informations, des documents susceptibles de vous intéresser ?

RD :
- Alors, principalement sur les métiers techniques. Bon, le département a une mission de veille technologique, donc, nous ce qui nous intéresse sur cette veille technologique c'est

d'être destinataires, bien sûr, de toutes les revues qui concernent les arts graphiques. Donc, il y a *Caractères*, bien sûr, il y a *Industries graphiques*, il y a *L'Usine nouvelle*, principalement, pour citer les trois plus importants, alors là-dessus...

S :
- ...oui donc, plus au niveau des périodiques

RD :
- Voilà, plus au niveau des périodiques oui, parce que maintenant notre rôle c'est se tenir au courant de l'actualité, de ce qui sort sur le marché. Le problème c'est que ces documents, la plupart du temps, lorsqu'ils arrivent par le biais de la circulation interne, ils arrivent chez nous..., comme là je viens d'avoir celui (*Caractères*) du mois de janvier !

S :
- Oui, ils ne sont plus trop d'actualité !

RD :
- Donc, au niveau technologique c'est un petit peu embêtant. Alors, je ne sais pas, j'en avais déjà parlé un petit peu avec M. Maisonhaute, c'était de savoir si on ne pouvait pas..., parce qu'il paraît qu'il existe déjà deux abonnements sur cette revue...

S :
- Le problème c'est qu'il n'y a pas d'exemplaire qui reste dans le centre documentaire, donc là, j'ai commencé à faire l'affichage de photocopies mais le problème c'est que justement, je ne connais pas assez bien les besoins, pour être sûre que ce que j'affiche va vraiment être intéressant.

RD :
- Idéalement, je dois le lire de A à Z. Savoir tout ce qu'il y a dedans, tout ce qui sort, en gros, c'est la veille technologique sur les arts graphiques, celui-là plus *Industries graphiques*, principalement ces deux là, de façon à répertorier, photocopier tout ce qui nous intéresse, à le diffuser aux personnes compétentes et intéressées, parce que bon, je veux dire, çà reste quand même le vecteur d'informations le plus performant dans les arts graphiques. Mais ce qu'il faudrait c'est que je l'ai dès la date de parution.

S :
- Oui donc à la rigueur, c'est possible aussi de vous le photocopier, de vous le porter puisque vous n'êtes pas en tête de la liste de diffusion, d'au moins vous porter la photocopie.

RD :
- Je n'ai pas besoin de tout dedans. Je veux dire, je le parcours la plupart du temps et je fais une dizaine de photocopies sur un exemplaire. Parce que déjà, j'ai pas le temps de le lire, comme je veux pas l'immobiliser trop longtemps, je le parcours, ce qui m'intéresse je le photocopie ensuite je le renvoie. Ce qui fait que la plupart du temps je fais une dizaine de photocopies par exemplaire, tout dépend, il y a des moments, il y a des dossiers qui sont intéressants et on photocopie en intégralité mais on essaie au maximum de pas trop les retarder parce qu'il n'y a qu'un exemplaire, si on voulait tous le lire et le garder un petit peu... Déjà on n'a pas que çà à faire, malheureusement on y passe pas assez de temps et ce qui fait qu'on immobiliserait trop longtemps la revue. Alors je ne sais pas s'il n'est pas

possible d'envisager des priorités, parce que nous, c'est la mission du département par rapport à des départements de production, qui eux, peuvent en être destinataires mais peut-être dans un second temps.

S :
- Oui, revoir au niveau des priorités des missions de chaque département la liste de diffusion.

RD :
- Oui, dans un premier temps. Parce que là je viens d'avoir celui du mois de janvier 1999.

S :
- C'est lequel ? *Caractères* ?

RD :
- C'est *Caractères*.

S :
- Je n'en ai récupéré que deux de l'année 1999, pour l'instant.

RD :
- Oui, les autres sont en circulation. Je vous dis, celui-là est du mois de janvier donc çà fait six mois qu'il est en circulation. Il a du séjourner trois mois sur le bureau de quelqu'un mais bon... Là j'en ai intercepté un que, pour l'instant, je n'ai pas remis en circulation... C'est celui-là. Celui-là c'est pas la revue, c'est le catalogue « référence et produits ». Donc, je vais demander à M. Maisonhaute si je peux pas le conserver celui-là.

S :
- Sinon, là j'ai affiché *France Graphique* aussi.

RD :
- *France graphique*, on n'est pas destinataires.

S :
- Non ? Il n'est pas intéressant ?

RD :
- Franchement, on n'a pas le temps de tout lire. Donc, déjà si on arrive à lire *Caractères* et *Industries graphiques* de façon complète toutes les semaines, ce sera déjà pas mal. Et *L'Usine nouvelle* aussi qui est très intéressant.

S :
- Est-ce que votre département possède ses propres ressources documentaires à part ce qui passe sur la liste de diffusion ?

RD :
- En ressources documentaires on a ici les *Techniques de l'ingénieur*, qui ne sont plus mises à jour depuis deux ans mais qui sont disponibles, qui sont une source d'information très très riche. On a, après, les manuels de mise en conformité des machines, c'est plus des documents légaux, tous les décrets, les normes, tout ce qui touche à la qualité aussi

puisqu'on a des manuels qualité, bon, c'est des ressources opérationnelles, c'est pas des ressources de culture... générale.

S :
- Et elles sont gérées par quelqu'un ?

RD :
- Non, elles sont gérées par la secrétaire, principalement ce sont les *Techniques de l'ingénieur* qui sont à côté.

S :
- Donc, par rapport à ces problèmes là, est-ce que vous pensez qu'un autre fonctionnement du service de documentation serait souhaitable ?

RD :
- Euh ?

S :
- Je pensais à une fédération...

RD :
- Non, c'est pas quelque chose qui est vital. Je veux dire, tous ces documents là sont des documents qu'on utilise tous les jours. Aujourd'hui c'est très bien comme çà. Par contre c'est plus au niveau des documents nouveaux où il y a, on va dire du « turn over », c'est-à-dire les périodiques, les magasines où là on aimerait être, je veux dire, les avoir en temps et en heure. Pour les documents qui nous servent dans le travail, là non. Y a pas énormément de choses. Aujourd'hui, il y a pas mal de revues qui sont centralisées dans le centre documentaire et c'est très bien comme çà. Quand on a besoin de choses particulières on va voir mais bon, on a très rarement eu besoin d'aller voir.

S :
- Je pensais à un service intranet, par exemple. C'est une proposition que je voudrais émettre dans mon rapport de stage donc j'essaie de voir si justement...

RD :
- Peut-être mettre sur intranet la liste de ce qui est disponible, c'est-à-dire qu'on puisse aller consulter la liste, voir si le document est disponible, après il faut derrière un suivi des entrées et sorties mais déjà aller voir ce qui existe sur intranet. Pour la consultation on se déplace, çà ne pose pas de problèmes particuliers.

S :
- Mais le problème c'est qu'ils ne sont pas dans le centre documentaire. C'est bien çà le problème, c'est qu'ils sont en train d'être diffusés dans toute l'entreprise et qu'ils reviennent quelquefois au bout de six mois, quand ils reviennent. J'affiche mais je ne peux pas photocopier tout ce que je reçois donc forcément je suis obligée de faire une sélection, je ne connais pas encore bien le fonctionnement donc quelquefois c'est aléatoire et en fait il y a des gens qui viennent au centre mais sont frustrés. Ils ne sont pas sur la liste de diffusion et ils ne peuvent même pas lire le document dans le centre de documentation.

RD :
- Là vous parlez des magasines, périodiques.

S :
- oui.

RD :
- Oui, moi c'est plus par rapport aux livres qui existent.

S :
- Mais en ce qui concerne la liste de diffusion, je pensais à quelque chose qui puisse être consulté par tout le monde au moment où il arrive.

RD :
- Ce qu'il faudrait tout simplement, c'est qu'il y ait une liste de diffusion et il faudrait dédoubler les abonnements, c'est-à-dire qu'il y en ait un qui soit en diffusion et un qui soit au centre.

S :
- Cà, c'est ce qui était fait au départ mais depuis deux, trois ans il y a eu des restrictions...

RD :
- C'est peut-être aussi parce qu'il y a un tas d'abonnements qui ne doivent pas servir à grand-chose.

S :
- Il y a déjà eu une épuration au niveau des abonnements.

RD :
- Il y a déjà eu une épuration ?

S :
- Ils sont passés de cent à cinquante.

RD :
- Parce que moi, je veux dire, vous m'avez parlé de *France graphique*, je ne connais pas parce ce que je n'ai déjà pas le temps de lire les deux autres donc *Caractères*, *L'Usine nouvelle* et *Industries graphiques*, dans cet ordre là et les autres non, les autres on n'a pas le temps de les lire. Cà sert à rien de recevoir quarante journaux sur son bureau et puis de mettre une signature dessus et les renvoyer parce que de temps en temps çà m'arrive aussi. Donc, trois c'est bien suffisant. Et je pense que pour la maintenance et tout çà c'est pareil. Cette « short list » elle concerne... Peut-être que dans l'informatique c'est pas pareil, ils ont besoin d'autres ressources, ils ne trouveront pas ce dont ils ont besoin là-dedans, mais moi, ces trois là suffisent, ils doivent aussi suffire à la production. Je vois que *Les Echos* circulent, il y en a certains c'est vraiment pour dire d'avoir de la lecture chez eux. C'est pas du tout efficace, quand je vois tous les magasines qu'il y a dans la corbeille par moment. Je ne suis pas destinataire de beaucoup, je suis destinataire de ceux-là mais c'est amplement suffisant. Donc, à mon avis, il doit y avoir une dizaine d'abonnements maximum et puis un en circulation et un qui reste disponible là-bas. Si vous avez besoin

d'un document, celui qui est disponible là-bas, il reste là-bas, c'est-à-dire que si quelqu'un veut prendre quelque chose dedans, il y a une photocopieuse, il photocopie.

S :
- Oui, ce serait l'idéal mais l'idée est difficile à faire passer.

RD :
- Donc, principalement c'est çà, avoir ces documents là, pour le reste, avoir la liste ou les ouvrages disponibles...

S :
- J'ai remis un catalogue...

RD :
- Ah, il y a un catalogue. Comme çà on est capable de connaître ce qu'il y a et pour les besoins bien précis et occasionnels on se déplace, il n'y a pas de problèmes particuliers.

ANNEXE 13

La stagiaire en Sciences
de l'Information et de la
Documentation,
DELFORGE Carole

Le Directeur de l'Imprimerie
Nationale, établissement de
Douai

Monsieur,

Suite à mon intégration dans votre entreprise en qualité de stagiaire dans le centre de ressources documentaires, je souhaite vous soumettre un projet de revalorisation de ce service. Ce projet, inclus dans le rapport de stage de la maîtrise, sera l'objet d'une soutenance et aura donc un poids considérable dans la validation de cette année d'études.

Le questionnaire ci-joint a pour but de prendre en compte les besoins des usagers, de plus, l'analyse des réponses obtenues permettra d'établir une première piste de réflexions et ainsi, de concevoir un projet d'ensemble ayant pour but de revaloriser le centre documentaire lui-même. Chaque étape du processus sera soumise à votre considération.

Dans l'attente d'une réponse de votre part,
veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Carole Delforge.

Le centre de ressources documentaires,
La responsable du centre documentaire,
Mme Lebreux Françoise
La stagiaire en documentation,
Mlle Delforge Carole

Le responsable formation,
M. Maisonhaute Hervé

Monsieur,

Suite au déménagement du centre de ressources documentaires prévu les jeudi 17 et vendredi 18 juin 1999, voici la liste du mobilier et des fournitures indispensables au bon fonctionnement de celui-ci:

- ✓ 7 étagères-placards (90 cm de largeur)
- ✓ 2 meubles-classeurs
- ✓ 2 bureaux (l'un se trouve dans l'actuel centre documentaire, il est dédié à la consultation, l'autre est utilisé par la responsable de la documentation installée actuellement dans le bureau de la formation)
- ✓ 2 chaises
- ✓ 1 poste informatique (équipé du logiciel *Tzar* pour la gestion des réabonnements)
- ✓ 1 ligne téléphonique

Le code barre du mobilier sera relevé le vendredi 18 juin 1999 lors de l'aménagement du nouveau centre de ressources documentaires.

Dans l'espoir d'une réponse favorable de votre part,
je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distingués.

Carole Delforge

CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES
Carole Delforge (stagiaire)

Flers-en-Escrebieux, le 7 juillet 1999

A l'intention de M. Le Directeur,

Monsieur Le Directeur,

Actuellement stagiaire au sein du service Formation, je suis chargée d'analyser les besoins en information du personnel de l'Imprimerie Nationale en vue d'une proposition de revalorisation du centre de ressources documentaires.

A cet effet, je souhaiterais vous rencontrer lors d'un entretien. Cette entrevue me permettrait de recueillir votre opinion concernant cette thématique.

Pour votre information, mon stage s'achevant le 15 juillet 1999, je vous remercie de bien vouloir transmettre au service Formation une date à votre convenance.

Dans l'attente de vous rencontrer,

Je vous prie d'agréer, Monsieur Le Directeur, l'expression de mes salutations distinguées.

Carole Delforge

RESUME:

Le stage dans le centre de ressources de l'Imprimerie Nationale représente le moyen de faire un état des lieux d'un service qui vit depuis quelques années un état végétatif.

Après une analyse des besoins des usagers fort peu concluante, plusieurs actions ont été mises en place dans le but de tenter une revalorisation du système actuel: déménagement, réactualisation du catalogue du fonds et reprise de l'affichage.

Un autre mode de fonctionnement a toutefois été envisagé après la constatation de l'échec du service traditionnel. Des entretiens avec le personnel d'encadrement étaient le moyen de proposer une fédération des ressources via intranet. Cette solution a été écartée, cependant, ces mêmes entretiens ont dévoilé les dysfonctionnements principaux du service: mauvaise circulation de l'information, manque d'une véritable fonction documentaire.

Le stage a finalement permis de mettre en exergue les contradictions qui entourent le service de documentation. L'antinomie principale repose sur la mission du responsable du centre. Le poste stipule en effet une fonction de gestionnaire alors que les usagers demandent une fonction documentaire. La révision des missions du responsable apparaît donc comme la clé de voûte d'une véritable revalorisation du service.

INDEXATION (motbis)

SID (service d'information et de documentation)
entreprise industrielle
usager
gestion documentaire
stockage de documents
intranet

DEWEY:

027.69 (centres de documentation d'entreprises industrielles et commerciales)

99 S ADM
DEL

Carole Delforge
Maîtrise S.I.D.
octobre 1999

RAPPORT DE STAGE:

LA REVALORISATION DU
CENTRE DE DOCUMENTATION
DE L'IMPRIMERIE NATIONALE
EST-ELLE POSSIBLE?

ANNEXE 14
LE CATALOGUE

inv. 99* 11

ANNEXE 14

CATALOGUE DU CENTRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES

(REMISE A JOUR DE JUIN 1999)

TABLE DES MATIERES

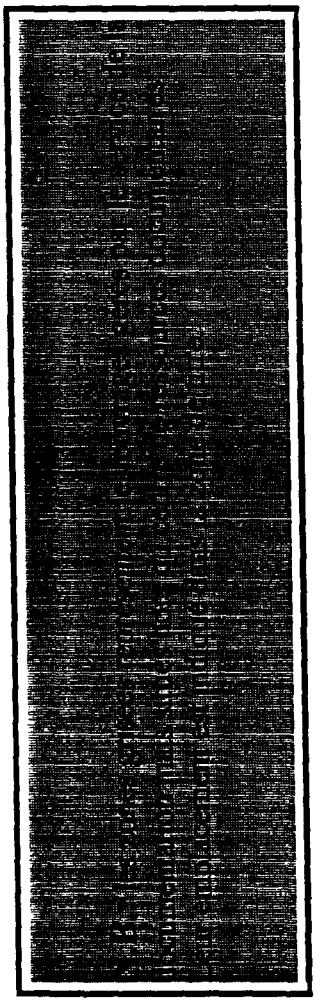
- CATALOGUE DES OUVRAGES
- ABONNEMENTS 1999
- VIDEOTHEQUE
- COURS CNED
- COURS CFPP

RESPONSABLE : Mme Lebreux Françoise
☎ 8119

TABLE DES MATIERES

CATALOGUE DES OUVRAGES

CODE	RUBRIQUE
0	USUELS (annuaires, répertoires, encyclopédies...)
2	EDUCATION - FORMATION GENERALE
4	TECHNIQUES INDUSTRIELLES
6	INFORMATIQUE
7	JURIDIQUE ET SOCIAL - LEGISLATION
8	MAINTENANCE - PRODUCTIVITE
9	TECHNIQUES D'IMPRIMERIE
12	SECURITE - MEDECINE DU TRAVAIL
13	GESTION
14	STATISTIQUES - CHIFFRES CLES - ENQUETES - RAPPORTS -
15	COMPTABILITE
16	EQUIPEMENT DES LOCAUX - AMENAGEMENT DES USINES
18	L'IMPRIMERIE NATIONALE



0 USUELS

(ANNUAIRES-REPERTOIRES-ENCYCLOPEDIES)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
0-13	ANNUAIRE GENERAL DU MINIST. DE L'ECONOMIE	1972	-
0-14	ANNUAIRE DIPLOMATIQUE ET CONSULAIRE	1972	-
0-15	DICTIONNAIRE NATIONAL DES COMMUNES (92 IN DIFF)	1984	-
0-18	BOTTIN ADMINISTRATIF	1988	-
0-19	BOTTIN ADMINISTRATIF 1990	1990	-
0-21	LEXIQUE DE PRATIQUE COMMERCIALE	1973	REGIF
0-22	LE GUIDE MANUTENTION ET LOGISTIQUE	1990	CEP
0-25	ENCYCLOPEDIES DU SAVOIR MODERNE (L'HOMME ET SON ENVIRONNEMENT)	1976	RETZ
[illegible]	INDICATEUR VILLE A VILLE [illegible]	[illegible]	SNCF
0-27	ENCYCLOPEDIES DROIT AAMINISTRATIF (VOL. 1-2)	1958	VERGE-RIPERT
0-28	DICTIONNAIRE DES TERMES	1991	J.O.

	OFFICIELS		
0-34	A/B REPERTOIRE DE LA LEGISLATION COMMUNAUTAIRE EN VIGUEUR (VOL. 1-2)	1992	J.O.
0-35	ANNUAIRE GUTENBERG COPIGRAPH CARBONE	1982	
0-36	LES MINISTRES DES FINANCES DE 1870 A NOS JOURS	1992	MINIST. DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES
0-37	REPERTOIRE DES ENTREP. DE DEMENAGEMENTS ET GARDE-MEUBLES	1996	J.O.
0-39	PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE-GOUVERNEMENTS ET CABINETS MINISTERIELS	1991	
0-40	LE GUIDE DU MINITEL	-	L'ENTREPRISE
0-41	SE METTRE A SON COMPTE. LE GUIDE DU CREATEUR ET DU REPRENEUR D'ENTREPRISE	1998	L'ENTREPRISE
0-42	L'ANGLAIS DES AFFAIRES	1998	L'ENTREPRISE
0-44	ANNUAIRES DES GRANDES ECOLES	1989	
0-45	GUIDE SERVICES AUX ENTREPRISES	1998	CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LILLE METROPOLE
0-46	CONSULTING LE GUIDE PROFESSIONNEL DES SOCIETES DE CONSEIL	1998	CONSULTING GROUPE Mm

0-50	LE GUIDE DES PRESTATAIRES DE L'IMPRIMERIE ET DE LA COMMUNICATION GRAPHIQUE (2 EXEMPLAIRES)	1999	LE GUIDE FICG

2 FORMATION - DIVERS - EDUCATION

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
2-1	L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET LA RECHERCHE EN FRANCE	1979	J. MINOT (IMPRIMERIE NATIONALE)
2-2	L'ENTRETIEN AUX EXAMENS ET CONCOURS	1991	G. DELAIRE (ORGANISATION)
2-3	L'EVOLUTION DES IDEES EN PHYSIQUE	1981	EINSTEIN - INFELD (PAYOT)
2-4	COURS D'ECONOMIE D'ENTREPRISE-PREMIERE G	1986	J. MAYER (DUNOD)
2-5	COURS DE MECANIQUE-BTS	1979	BUNOT/HUILLIER (MASSON)
2-6	EPREUVES DES CONCOURS DE L'ENA	1982	- (IMPRIMERIE NATIONALE)
2-7	PETIT LEXIQUE DE DROIT ADMINISTRATIF	1986	M. BORET (E. NATIONALE)
2-8	GEOMETRIE DESCRIPTIVE TOME 1 (MATH.ELEM.ENSAM)	1977	M. VOILQUIN (DURRANDE)
2-9	GEOPMETRIE DESCRIPTIVE TOME 2 BTS (MATH.ELEM.ENSAM)	1978	M. VOILQUIN (NATHAN TECH)
2-10	COURS DE LEGISLATION DU TRAVAIL CAP-BEP	1976	R. GUILLIAT (HACHETTE TECH)
2-11	EN TOUTES LETTRES FRANCAIS CAP 3 (2 EX.)	1986	C. BOUTHIER (HACHETTE TECH)

2-12	SCIENCES-PHYSIQUES: CHIMIE LEP (3 EX.)	1981	L. BERTHIER (HACHETTE TECH)
2-13	SCIENCES-PHYSIQUES: ELECTRICITE LEP (3 EX.)	1981	L. BERTHIER (HACHETTE TECH)
2-14	SCIENCES-PHYSIQUES: MECANIQUE LEP (4 EX.)	1981	L. BERTHIER (HACHETTE TECH)
2-15	LOIS GENERALES DU COURANT ALTERNATIF (1ERE ET TERMINALE)	1977	J. NIORD (NATHAN TECH)
2-16	CENTRE DE FORMATION PROF. ET DE PERFECTIONNEMENT	1990	C.F.P.P. (MINISTERE)
2-17	LE CONTROLEUR DES IMPOTS CONCOURS CARRIERE	1987	DIR. G. IMPOTS
2-18	LE PROGRAMMEUR DES IMPOTS CONCOURS CARRIERE	1987	DIR. G. IMPOTS
2-19	L'AGENT DE CONSTATATION CONCOURS CARRIERE	1987	DIR. G. IMPOTS
2-20	GUIDE DES ENTREPRISES QUI RECRUTENT	1990	ETUDIANT
2-21	L'ADMINISTRATION ET L'EMPLOI	1981	MINISTERE DU TRAVAIL (DOC. FRANCAISE)
2-22	AIDE-MEMOIRE ORGANISATION METHODES ET TECHNIQUES FONDAMENTALES	1975	J. GERBIER (DUNOD)
2-23	LISTE DES DIPLOMES ENSEIGNEMENT TECHNOLOGIQUE	1991	MINISTERE (IMPRIMERIE NATIONALE)
2-24	LISTE DES DIPLOMES DE PREMIER CYCLE DANS LES UNIVERSITES DEUG ET DEUST	1991-92	MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

2-25	CHOISIR ET NEGOCIER SA FORMATION	1992	CARIF
2-27	DES LIVRES POUR UNE FORMATION PERSONNELLE AUX RELATIONS HUMAINES ET AUX METHODES DE MANAGEMENT	1992	R. MUCCHIELLI (ESF)
2-28	FICHES PRATIQUES DE LA FORMATION CONTINUE	1997	
2-29	FORMATION A L'ANIMATION D'EQUIPES	1992	INSEE
2-30	VADEMECUM DU FORMATEUR OCCASIONNEL	1992	M-F. LEBEL
2-31	BULLETIN D'INFORMATION SUR LES ENSEIGNEMENTS ET LES PROFESSIONS N° 461 - 462	1992	ONISEP
2-31 BIS	BULLETIN D'INFORMATION SUR LES ENSEIGNEMENTS ET LES PROFESSIONS N° 469 - 470	1992	ONISEP
2-32	SECTEUR INTER-MINISTERIEL DE FORMATION A L'ORGANISATION ET AU MANAGEMENT	1993-94	MINIST. DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES
2-1.0	L'ORGANISATION DE L'ENSEIGNEMENT EN FRANCE	1973	INSTITUT NATIONAL DE RECHERCHE
2-2.0	MICRO-ENSEIGNEMENT ET ANALYSE DES INTERACTIONS	1973	M. ZAFRILLA (E. NATIONALE)
2-3.0	FORMATION PROF. DES ANIMATEURS	1983	MINIST. DU TEMPS LIB.
2-4.0	GRAMMAIRE POUR TOUS	1990	HATIER

	BESCHERELLE (4 EX.)		
2-5.0	DICTIONNAIRE PETIT LAROUSSE ILLUSTRE	1991	LAROUSSE
2-6.0	DICTIONNAIRE FRANCAIS-ANGLAIS DES TECHNIQUES INDUSTRIELLES	1991	R. ERNEST (LE MONITEUR)
2-7.0	DICTIONNAIRE ANGLAIS-FRANCAIS DES TECHNIQUES INDUSTRIELLES	1991	R. ERNEST (LE MONITEUR)
2-7.1	DICTIONARY OF BOOK PUBLISHING	1977	P. SCHUWER (CER. DE LA LIB.)
2-8.0	STATISTIQUES EXERCICES CORRIGES TOME 1 (MATH ET STAT. DE L'ECONOMIE)	1972	C. LABROUSSE (DUNOD)
2-9.0	LE FRANCAIS AU BAC TOME 1 (RESUME-ANALYSE-DISCUSSION)	1980	THOROVAL (BORDAS)
2-10.0	LA CONTRACTION ET LA SYNTHESE DE TEXTES	1977	J.MOREAU (NATHAN FORMATION)
2-11.0	L'ANALYSE DE TEXTES (AUX CONCOURS ADMINISTRATIFS)	1983	D. MERAUD (ROUDIL)
2-12.0	LE RESUME DE TEXTE PAR L'EXEMPLE (BAC, CONCOURS TECH. ET ADMINISTRATIFS)	1983	J. FOURNIER (CLASSIQUE ROUDIL)
2-13.0	CAN'T YOU SPEAK ENGLISH?	1983	M. DUBESSY (HACHETTE)
2-14.0	GRAMMAIRE FRANCAISE	1972	MARTIN-LECOMTE (MASSIN ET COMP.)
2-15.0	LES CLES DE L'ORTHOGRAPHE	1983	GAILLARD (DELAGRAVE)
2-17.0	COURS SUPERIEUR D'ORTHOGRAPHE (BLED)	1981	BLED (HACHETTE)

2-18.0	L'ETUDE PRATIQUE DE LA LANGUE FRANCAISE	1977	ROUGERIE (DUNOD)
2-19.0	RECUEIL D'EVALUATION FORMATIVE MATH. NIVEAU 1	1991	BERTRAND-LECOQ (FOUCHEZ)
2-20.0	RECUEIL D'EVALUATION FORMATIVE MATH. NIVEAU 2	1991	BERTRAND-LECOQ (FOUCHEZ)
2-21.0	RECUEIL D'EVALUATION FORMATIVE MATH. NIVEAU 3	1991	BERTRAND-LECOQ (FOUCHEZ)
2-22.0	RECUEIL D'EVALUATION FORMATIVE FRANCAIS. NIV 1	1991	BERTRAND-LECOQ (FOUCHEZ)
2-23.0	RECUEIL D'EVALUATION FORMATIVE FRANCAIS. NIV 2	1991	BERTRAND-LECOQ (FOUCHEZ)
2-24.0	RECUEIL D'EVALUATION FORMATIVE FRANCAIS. NIV 3	1991	BERTRAND-LECOQ (FOUCHEZ)
2-25.0	RECUEIL D'EVALUATION FORMATIVE FRANCAIS. CAHIER DU FORMAT	1991	BERTRAND-LECOQ (FOUCHEZ)
2-26.0	A BASIC ENGLISH GRAMMAR EXERCISES (4 EX.)	1990	EASTWOOD (NEW EDITION)
2-27.0	APRES BAC +2 +3 +4	1992	MINIST. DELEG. REG. (ONISEP)
2-28.0	DU CAP AU BTS-DUT	1992	ONISEP
2-29.0	MATHEMATIQUE ET TABLEAUX NUMERIQUES	1992	R. BERGEAL (BORDAS)
2-30.0	CHANGEZ AVEC LA FORMATION	1993	EDUCATION NATIONALE (IMPRIMERIE NATIONALE)
2-31.0	GLOSSAIRE FRANCAIS - ANGLAIS	1991	INSEE (IMPRIMERIE NATIONALE)
2-32.0	NOUVEAUX CLASSIQUES (11 TITRES: MONTAIGNE, VOLTAIRE, ROUSSEAU,		LAROUSSE

	RACINE, BALZAC...)		
2-33.0	REDACTION COURS AUTO-CORRECTIF (2 EX.)	1970	CENTRE REGIONAL DE TELE-ENSEIGNEMENT DE TOULOUSE (SPES)
2-34.0	LES CHEMINS DE LA PSYCHOLOGIE	1987	GODEFROID (MARDAGA)
2-35.0	ECOLE NATIONALE D'ADMINISTRATION: EPREUVES DES CONCOURS DE 1988, 1989, 1990.	1990	ENA
2-36.0	REUSSITE 1ERE: PHYSIQUE 1. ENERGIE-ELECTRICITE	1989	A-M. DEGURSE, F. GOZARD (HATIER)
2-36.0 BIS	REUSSITE 1ERE: PHYSIQUE 2. ONDES-CHIMIE	1989	A-M. DEGURSE, F. GOZARD (HATIER)
2-37.0	MATH. ANALYSE- EXERCICES RESOLUS- 1ERE S/E	1988	G. GUILLAUMIN, C. RENARD, A. THOMAS (HACHETTE EDUCATION)
2-37.0 BIS	MATH. GEOMETRIE-EXERCICES RESOLUS-1ERE S/E	1989	G. GUILLAUMIN, C. RENARD (HACHETTE EDUCATION)
2-38.0	L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE (IN DIFF)	1992	D. CHALVIN (ESF)
2-39.0	L'ECRITURE SANS PEUR ET SANS REPROCHE (IN DIFF)	1992	M. ROBERT (ESF)
2-40.0	TABLEAU DE BORD: DANGER! (IN DIFF)	1992	S. ECHARD (ESF)
2-41.0	CONCOURS INTERMINISTERIELS D'ACCES A L'EMPLOI D'ATTACHE D'ADMINISTRATION CENTRALE (FEMMES ET HOMMES)	1989	PREMIER MINISTRE DIRECTION GENERALE DE L'ADMINISTRATION ET DE LA FONCTION PUBLIQUE
2-42.0	LE TOUR DE FRANCE DES	1993	FORMATION

EMPLOIS ET DES FORMATIONS

4 TECHNIQUES INDUSTRIELLES

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
4-1	TRANSFERT DE TECHNOLOGIE AUX PAYS EN DEVELOPPEMENT PAR LES P.M.I.	1980	MINISTERE (DOCUMENTATION FRANCAISE)
4-2	MAITRISER L'USURE ET LE FROTTEMENT	1980	MINISTERE (DOC. FCAISE)
4-3	INNOVATIONS ET TENDANCES TECHNOLOGIQUES DANS LE BATIMENT	1989	BATIMAT
4-4	LES CAPTEURS EN INSTRUMENTATION INDUSTRIELLE	1982	G. ASCH (DUNOD)
4-5	L'EXERGIE: OUTIL DE L'AMELIORATION ENERGETIQUE DES PROCEDES INDUSTRIELS	1983	A.T.E.E.
4-6	PROGRES DANS LA PRODUCTION ET LA DISTRIBUTION DE LA CHALEUR	1982	A.T.E.E.
4-7	INFO NORMES	1984	MINIST. DE L'ECONOMIE
4-8	LA NORMALISATION	1984	MINIST. DE L'ECONOMIE

4-9	CATALOGUE DES TECHNOLOGIES INDUSTRIELLES APPROPRIEES	1981	MINIST. DE DA COOPERATION
4-10	LES NOUVELLES REGLES DE LA PRODUCTION	P. BERANGER (DUNOD)	
4-11	L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE- PMI ENTREPRISES	1981	MINIST. DE L'INDUSTRIE
4-12	SYSTEMES LINEAIRES	1990	J-C. GILLES, M. CLIQUE (EDITION EYROLLES)
4-13	PROBLEMES D'AUTOMATIQUE	1989	J-P. ELLOY, J-M. PIASCO (DUNOD UNIVERSITE)
4-14	ELEMENTS D'INFORMATIQUE	1984	P. FAURE, M. ROBIN (DUNOD)
4-15	DYNAMIQUE DE LA COMMANDE LINEAIRE	1985	J-C. GILLES, M. DECAULNE (DUNOD)
4-16	TRAITEMENT DE SURFACE DES COMPOSANTS MECANIQUES (disponible ensuite)	1991	(CETIM)
4-17	LA MESURE ET L'ANALYSE DE REGULATEUR (disponible ensuite)	1992	(DRM)
4-18	MATERIAUX PROPRIETES ET APPLICATIONS (disponible ensuite)	1991	M-F. ASHBY (DUNOD)
4-19	SYNTHESE D'INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES (disponible ensuite)	1991	BATIMAT
4-20	CALCUL DES PIECES A LA FATIGUE (disponible ensuite)	1990	
4-21	[illegible]	1991	

	(disponible Entreprise)		
	FIABILITÉ-MAINTENANCE ENGRENAGE (disponible Entreprise)	1991	
	FONCTION MÉTROLOGIE (disponible Entreprise)	[illegible]	[illegible]
	INTRODUCTION À LA MÉTROLOGIE DIMENSIONNELLE (disponible Entreprise)	[illegible]	(CETIM)
	SURVEILLANCE ET MAINTENANCE DES LUBRIFIANTS INDUSTRIELS (disponible Entreprise)	1993	(CETIM)

6 INFORMATIQUE

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
6-1	LA GESTION INFORMATIQUE DE LA PRODUCTION INDUSTRIELLE	1984	M. CROUHY (L'USINE)
6-2	GESTION DE LA PRODUCTION ASSISTEE PAR ORDINATEUR VOLUME 1 (A)	1986	J. MEJTOUDJIAN (L'USINE)
6-2 BIS	GESTION DE LA PRODUCTION ASSISTEE PAR ORDINATEUR VOLUME 1 (B)	1986	J. MEJTOUDJIAN (L'USINE)
6-3	GESTION DE LA PRODUCTION ASSISTEE PAR ORDINATEUR VOLUME 2 (A)	1986	J. MEJTOUDJIAN (L'USINE)
6-3 BIS	GESTION DE LA PRODUCTION ASSISTEE PAR ORDINATEUR VOLUME 2 (B)	1986	J. MEJTOUDJIAN (L'USINE)
6-4	INFORMATIONS GENERALES FASCICULE A: INFORMATIQUE	1981	DIRECTION DU BUDGET ET DE LA COMPTABILITE
6-5	LES MACHINES PARLANTES	-	MINIST. DE L'INDUSTRIE (DOC. FCAISE)
6-6	LA GESTION INFORMATIQUE	1977	C. BERTHET (QUE SAIS-JE?)
6-7	RAPPORT SUR	1986	H. BERNARD

	L'IMPLANTATION DE L'INFORMATIQUE A L'IMPRIMERIE NATIONALE		(I.N.)
6-8	LA GESTION DE LA QUALITE ADMINISTRATIVE ET INFORMATIQUE	1983	J-M. GOGUE (ORGANISATION)
6-9	GESTION INFORMATIQUE DE LA PRODUCTION ET DES STOCKS TOME 1 (2 EX.)	-	G. BAGLIN (WEKA GESTION)
6-9 BIS	GESTION INFORMATIQUE DE LA PRODUCTION ET DES STOCKS TOME 2 (2 EX.)	-	G. BAGLIN (WEKA GESTION)
6-9 TER	GESTION INFORMATIQUE DE LA PRODUCTION ET DES STOCKS TOME 3 (2 EX.)	-	G. BAGLIN (WEKA GESTION)
6-14	INFORMATIQUE ET ARTS GRAPHIQUES	1975	R. CHAUVE (IAG)
6-15	LES VICTIMES DE L'INFORMATIQUE (BD)	1991	A. COLIN (INFO PC)
6-17	VISA POUR PAGEMAKER (AUTOFORMATION)	1992	ENISERVICES
6-18	VISA POUR MULTIPLAN 4 (AUTOFORMATION)	1992	ENISERVICES
6-19	VISA POUR D BASE III + (AUTOFORMATION)	1992	ENISERVICES
6-20	INFORMATIQUE MAQUET: LA FORMATION DES UTILISATEURS D'INFORMATIQUE		

	(CLASSEUR)		
6-21	MICROSOFT MULTIPLAN TABLEUR VERSION 3.0	1986	-
6-22	ANNUAIRE DES INDEPENDANTS EN INFORMATIQUE	1998	-

7 JURIDIQUE ET SOCIAL
LEGISLATION

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
7-1	ETUDES ET DOCUMENTS CONSEIL D'ETAT	1979/80	I.N.
7-2	CODE ELECTORAL (extraits concernant les opérations de vote)	1979	I.N.
7-3	PROJET DE LOI DE FINANCES (LES TAXES)	1989	I.N.
7-4	PROJET DE LOI DE FINANCES (CAISSE D'AMORTISSEMENT DE LA DETTE PUBLIQUE)	1989	I.N.
7-5	PROJET DE LOI DE FINANCES (FORMATION PROF.)	1990	I.N.
7-6	LE TRAVAIL TEMPORAIRE	1979	M.P.B. COUSTE (I.N.)
7-7	COMMENT EVITER LES RISQUES JURIDIQUES DANS LES ACHATS ET LES VENTES (usine nouvelle)	1985	N. FERRY (L'USINE)
7-9	DONNEES SOCIALES INSEE	1984	I.N.

7-10	CAHIER DES CLAUSES CONCERNANT LES TRAVAUX J.O.	1986	CCM
7-11	MARCHES PUBLICS J.O.	1990	CCM
7-11 BIS	MARCHES PUBLICS IND. J.O.	1986	CCM
7-12	BILAN DE LA LUTTE CONTRE LES TRAFICS DE MAIN-D'OEUVRE	1983	DOC. FCAISE
7-13	LES PARADOXES DU MANAGEMENT	1991	I. ORGOGOZO (ORGANISATION)
7-14	MANAGEMENT 2000:LES OUTILS DES CERCLES DE QUALITE (6 EX.)	1985	B. MONTEIL (ORGANISATION)
7-15	MANAGEMENT 2000: REUSSIR LA QUALITE TOTALE	1987	M. PERIGORD (ORGANISATION)
7-16	COMMENT SORTIR DES PETITS CONFLITS DANS LE TRAVAIL	1986	D. CHALVIN (DUNOD)
7-17	MEMO SOCIAL	1988	LIAISONS SOCIALES
7-18	LE NOUVEAU CODE DU TRAVAIL ANNOTE	1995	A. PHILBERT (LA VILLEGUERIN)
[illegible]	MEMENTO SOCIAL [illegible] M. COLIN	1987	F. LEFEBVRE
7-20	LE SYNDICALISME EN EUROPE	-	M. LAUNAY (I.N.)
7-21	MEMENTO SUR LES CERCLES DE QUALITE DANS LE CADRE D'UN MANAGEMENT PARTICIPATIF	-	J-P. CHALOT
7-22	PREPARER ET VIVRE SA	1991	L. MILET

	RETRAITE (2 EX.)		VO
7-23	LE TRAVAIL DES FEMMES	12/1981	MINIST. I.N.
7-24	N° 2- AVRIL-JUIN	1981	MINIST. I.N.
7-25	N° 3-JUILLET-SEPTEMBRE	1981	MINIST. I.N.
7-26	N° 2-AVRIL-JUIN	1983	MINIST. I.N.
7-27	N° 1-JANVIER-MARS L'INFO. SOCIALE EN QUESTION	1984	MINIST. I.N.
7-28	N° 2-AVRIL-JUIN PROTECTION SOCIALE ET DEVELOPPEMENT	1984	MINIST. I.N.
7-29	N° 3-JUILLET-SEPTEMBRE PROMOTION DE L'EMPLOI	1984	MINIST. I.N.
7-30	N° 4-OCTOBRE-DECEMBRE LE DROIT DU TRAVAIL	1984	MINIST. I.N.
7-31	N° 2-AVRIL-JUIN EMPLOI	1985	MINIST. I.N.
7-32	N° 4-OCTOBRE-DECEMBRE 10 ANS DE POLITIQUE SOCIALE	1985	MINIST. I.N.
7-33	SANTE ET INFORMATION DU CONSOMMATEUR	1985	MINIST. I.N.
7-34	CONVENTION NATIONALE IMP. DE LABEUR (2 EX.)	1989	I. LABEUR
7-35	SOCIETES COMMERCIALES: LEGISLATION ET REGLEMENT	1991	J.O.
7-36	CONVENT. COLLECT. NATIONALE DES IMP. LABEURS ET IND. GRAPH	1973	J.O.

7-37	LA QUALIFICATION DES ENTREPRISES DU BATIMENT	1976	-
7-38	LE FONCTIONNAIRE DETRONE	1991	J-L. BODIGUEL (NATURE DES SCIENCES POLITIQUES)
7-39	LES ENTREP. PUBLIQUES EN QUESTION	1991	J-L. JOLIOT (EDITIONS OUVRIERES)
7-41	TRAITE SUR L'UNION EUROPEENNE	1992	COMMERCE INTERNATIONAL
7-42	COMMENT MANAGER LA QUALITE DE FORMATION	1992	G. LE BORTEF
7-43	MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES	1987	P. POIRSON (EYROLLES)
7-44	L'ORGANISATION DU TRAVAIL POSTE	-	M. PEPIN (ETUDE) (EDITIONS L'ANACT)
7-45	PETIT LEXIQUE DE DROIT ADMINISTRATIF	-	-
7-46	COUR DE CASSATION-CHAMBRE CRIMINELLE-TABLE ANALYTIQUE DECENNALE TOME 2 (F à V)	1970-79	SERVICE DE DOCUMENTATION ET D'ETUDES DE LA COUR DE CASSATION
7-47	SUR L'ENTREPRISE ET LE DROIT SOCIAL	1991	-
7-49	LA CLASSIFICATION-GUIDE D'UTILISATION	1993	AFCAD
7-50	CODE DU TRAVAIL	1994	DALLOZ

8 MAINTENANCE - PRODUCTIVITE

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
8-1	CONNAITRE L'ENTREPRISE: SON FONCTIONNEMENT, SES MECANISMES, SES LOIS ECONOMIQUES	-	AFPAD
8-2	COMMENT AUGMENTER SA PRODUCTIVITE PAR LA MAINTENANCE		G.VISINTINI L'USINE NOUVELLE

9 TECHNIQUES D'IMPRIMERIE

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
9-1	GUIDE DOCUMENTAIRE SUR LES TRAVAUX D'IMPRESSION	1978	MINIST. I.N.
9-2	L'IMPRIMERIE NOUVELLE	1983	IMP. NOUVELLE I.N.
9-3	L'IMPRIMERIE NOUVELLE	04/1986	IMP. NOUVELLE
9-4	L'IMPRIMERIE NOUVELLE LEXIQUE	11/1986	IMP. NOUVELLE
9-5	L'OFFSET	1965	L. CAHIERRE (COMPAGNIE FCAISE)
9-6	MAQUETTE ET MISE EN PAGE	-	-
9-7	APPLICATIONS NOUVELLES DES PROCEDURES D'IMPRESSION (2 EX.)	1989	P. DURCHON (DU MONITEUR)
9-8	LES IMPRIMERIES DE LABEUR	1987	I.N.
9-9	GUIDE DE L'IMPRESSION OFFSET	1985/86	CARACTERE
9-10	GUIDE DE LA ROTATIVE OFFSET	1985	CARACTERE NOUVELLE EDITION
9-11	GUIDE DE LA COMPOSITION A FACON	1987/88	CARACTERE
9-12	GRAPHIC-REPRODUCTION PROCESSES	1975	F. BRUNNER (ARTHUR NIGGLI)

9-13	GRAPHIC-MANUEL	1965	A. HOFFMAN (A. NIGGLI)
9-14	IMPRIMERIE ET ARTS GRAPHIQUES	1985	AFNOR
9-15	COMMENT APPLIQUER LE CONTROLE TOTAL DE LA QUALITE (2 TOMES)	1983	A. FEIGENBAUM
9-16	SPECIMEN DES CARACTERES COURANTS	-	I.N.
9-17	INSTRUCTIONS TECH. CONCERNANT LA CONSTITUTION DES OUVRAGES	-	I.N.
9-18	NOTICES SUR LES CARACTERES ETRANGERS	1948	C. FOSSEY I.N.
9-19	LES AUTOMATISMES ELECTROPNEUMATIQUES ET PNEUMATIQUES	1986	P. BERTRAND (USINE)
9-20	L'HYDRAULIQUE INDUST. APPLIQUEE	1984	J. DIEZ (USINE)
9-21	LE COLLAGE INDUSTRIEL	1982	P. COGNARD (USINE)
9-22	LA CHOSE IMPRIMEE: TECHNIQUES DE L'IMPRIME	1985	J. DREYFUS (RETZ)
9-23	L'EVENEMENT TECHNIQUE (TOME 1)	sept./oct. 1988	CARACTERE
9-23	L'EVENEMENT TECHNIQUE (TOME 2)	sept./oct. 1989	CARACTERE
9-23	L'EVENEMENT TECHNIQUE (TOME 3)	sept./oct. 1990	CARACTERE
9-23	L'EVENEMENT TECHNIQUE (TOME 4)	sept./oct. 1991	CARACTERE

9-23	L'EVENEMENT TECHNIQUE (TOME 5)	sept./oct. 1992	CARACTERE
9-23	L'EVENEMENT TECHNIQUE (TOME 6)	sept./oct. 1993	CARACTERE
9-24	ENCYCLOPEDIE DES INDUSTIES GRAPHIQUES	1978	L. CAHIERRE (COMPAGNIE FCAISE)
9-25	PHOTOREPRODUCTION ET IMPRESSION OFFSET SUR ROTATIVES (VOL. 1: CONNAISSANCES GENERALES) (2 EX.)	1987	AFPI
9-26	PHOTOREPRODUCTION ET IMPRESSION OFFSET SUR ROTATIVES (VOL. 2: LES MACHINES ET LEUR EQUIPEMENT) (2 EX.)	1989	AFPI
9-27	PHOTOREPRODUCTION ET IMPRESSION OFFSET SUR ROTATIVES (VOL. 3: LES MATIERES D'OEUVRE ET LEUR INFLUENCE SUR LES METHODES DE TRAVAIL) (2 EX.)	1990	AFPI
9-28	L'OFFSET I. LES PRINCIPES	1972	L. CAHIERRE (COMPAGNIE FCAISE)
9-29	L'OFFSET II. ETABLISSEMENT DES PLANCHES OFFSET, PROCEDES ANCIENS	1972	L. CAHIERRE (COMPAGNIE FCAISE)
9-30	L'OFFSET III. ETABLISSEMENT DES	1972	L. CAHIERRE (COMPAGNIE FCAISE)

	PLANCHES OFFSET, PROCEDES MODERNES		
9-31	L'IMPRESSION OFFSET IV	1972	L. CAHIERRE (COMPAGNIE FCAISE)
9-31	L'IMPRESSION OFFSET IV (SUITE)	-	A. BARGILLIAT
9-32	L'ENCRE DE MOUILLAGE V	-	-
9-33	LE BLANCHET, LES ENCRES VI	-	-
9-34	LES PLAQUES (LES INCIDENTS) VII	-	-
9-35	MARGES SORTIES ENTRETIEN VIII	-	-
9-36	INCIDENTS ET REMEDES IX	-	-
9-36	INCIDENTS ET REMEDES IX (SUITE)	-	-
9-37	LE MARGEUR ENCRE LE PAPIER X	-	-
9-38	EAUX RESIDUAIRES DE PAPETERIE CARTONNERIE ET FABRICATION DE PATES	1968	-
9-40	LE SYSTEME BRUNNER	-	-
9-41	LA PHYSIO-CHIMIE DES ENCRES	1961	G. MARTIN (ESTIENNE)

9-41 BIS	LA PHYSIO-CHIMIE DES ENCRES (A et B)	1968	G. MARTIN (ESTIENNE)
9-42	MEMO IDEM (AUTOCOPIANT)	-	NOUVELLE EDITION
9-43	PRINCIPES SCIENTIFIQUES DE QUELQUES NOUVEAUTES EN PHOTOGRAVURE	1964	DOCTEUR KLEIN (ESTIENNE)
9-44	PRINCIPES ET APPLICATION DES MASQUES (PHOTOCOPIE ET REPRODUCTION)	1959	DOCTEUR HELLMIG (ESTIENNE)
9-45	L'ECART DE TRAME	1960	DR. REBNER (ESTIENNE)
9-46	PROBLEMES PHOTOGRAPHIQUES DE LA PHOTOGRAVURE	1958	P. KOWALISKI (ESTIENNE)
9-47	THEORIES PHOTOGRAPHIQUES	1960	P. KOWALISKI (ESTIENNE)
9-48	CAHIER TECHNIQUE DE L'AFPI	-	-
9-49	SPECIMEN EN CARACTERE (COMPOSITION)	-	I.N.
9-51	L'OFFSET DE LOIC CAHIERRE	1976	L. CAHIERRE (COMP. FCAISE)
9-52	TYPO IMPRESSION (ARTS GRAPHIQUES) A et B	1968	A. BARGILLIAT
9-53	MANUEL DE RELIURE	1965	R. FOURNY
9-54	PREPARATION DE LA COPIE ET CORRECTION DES EPREUVES (2 EX.)	1976	D. AUGER I.N.I.A.G.
9-55	CONCEPT. DE L'IMPOSIT. 7 photocopies	1976	J-P. GOBERT I.N.I.A.G.

9-56	LE FACONNAGE (2 EX.)	1979	R. FOURNY I.N.I.A.G.
9-57	PROD. SYSTEMAT. PROCED. OFFSET SELON BVD/FOGRA	-	(ROLAND MAN)
9-58	LE PAPIER	1970	G. MARTIN (QUE SAIS-JE?)
9-59	LA CELLULOSE	1967	M. CHENE (QUE SAIS-JE?)
9-60	OPTIQUE THEORIQUE	1964	J. TERRIEN (QUE SAIS-JE?)
9-61	LES COLORANTS	1963	J. MEYBECK (QUE SAIS-JE?)
9-62	LE PH ET SA MESURE	1970	CL. ROCCHICCIOLI-DELTCHEF (QUE SAIS-JE?)
9-63	PEINTURE ET VERNIS	1969	G. NEDEY (QUE SAIS-JE?)
9-64	CONSEILS PRATIQUES POUR LE CONDUCTEUR	1967	HEIDELBERG
9-65	LES REPONSES A VOS QUESTIONS SUR L'AUTOCP. IDEM	1977	IDEM
9-66	LA COMPOSITION AUTOMATIQUE	1972	B. VIE (CARACTERE)
9-67	RETOUCHE DES NEGATIFS	1960	A. ROUMANES
9-68	LES COULEURS DANS L'IMPRESSION	1954	L. DURAND NOU. DE LA FRANCE GRAPH.
9-69	SCIENCES GRAPHIQUES	1962	MINIST. I.N.I.A.G.
9-70	TOUTE L'IMPRIMERIE	1970	F. DE LABORDERIE (DUNOD)
9-71	LES PETITES MACHINES OFFSET	-	CENTRE TECH. DES INDUST. GRAPH.

9-72	VULCAN 714 BLANCHETS OFFSET	1969	REEVES
9-73	PROCEDE OFFSET L'IMPRESSION	1973	C. ZBINDEN
9-74	AMELIORATION DE LA QUALITE DE L'IMAGE OFFSET (2 EX.)	1973	PIRA (HOWSON-ALGRAPHY)
9-75	IMPRESSION OFFSET	1969	MINIST. INIAG
9-76	REGLES TYPOGRAPHIQUES	1975	I.N.
9-77	PROGRESSION PRATIQUE DE TYPOGRAPHIE	1974	R. PAQUET (ESTIENNE)
9-78	TYPOGRAPHIE-PHOTOGRAVURE	1964	MINIST. INIAG
9-79	MONOTYPE ET LITHOTEX	-	-
9-80	PHOTO-LITHO	1965	MINIST. INIAG
9-81	HELIO (GRAVURE ET TIRAGE)	1963	MINIST. INIAG
9-82	PAPIERS-CARTONS (NORMES FCAISES)	1980	AFNOR
9-83	PAPIERS-CARTONS ET PATES (NORMES FCAISES)	1976	AFNOR
9-84	PAPIERS-IMPRESSIONS (2 EX.)	1980	AFNOR
9-85	NOTIONS TECHNIQUES DE PRODUCTION DES COULEURS	1964	P. KOWALISKI (ESTIENNE)
9-86	LA PHYSICO-CHIMIE DU PAPIER	1963	GESTION. MARTIN (ESTIENNE)
9-87	LA PRATIQUE DU PLIAGE	1983	STAHL
9-88	INCIDENTS EN OFFSET (3 EX.)	1975	IPREIG

9-89	LE MANUEL DE L'IMPRIMEUR	1983	BIBERIST
9-90	LA PHOTOCOMPOSITION A L'IMPRIMERIE NATIONALE	1990	I.N.
9-91	FORMATION MASSICOT	-	AMIGRAPH
9-91 BIS	FORMAT PAPIER	-	AMIGRAPH
9-92	FORMATION PAPIER	-	IRFIP
9-93	FORMATION PAPETIERE	-	IRFIP
9-94	FORMATION OFFSET	1991	I.N.
9-95	COMMENT ON IMPRIME INITIATION AUX ARTS GRAPHIQUES	1978	PARRAMON (BORDAS)
9-96	LEXIQUE DES INDUSTRIES GRAPHIQUES (Aet B) (6 EX.)	1974	-
9-97	PAPIER ET IMPRESSION OFFSET	1991	P. DURCHON (EDITIONS DU MONITEUR)
9-98	PHOTOGRAVURE ET COMPOSITION PRE-PRESSE	1991	P. DURCHON (EDITIONS DU MONITEUR)
9-99	HARRIS-GRAPHICS ROTATIVE OFFSET SIMPLE LARGEUR DOUBLE DEVELOPPEMENT (A et B)	-	HARRIS-GRAPHICS
9-100	FICHES TECHNIQUES SUR L'UTILISATION DES MACHINES	1984	I.N.
9-101	LA COLORIMETRIE	1990	Y. DORDET (EYROLLES)
9-102	LA CHAINE GRAPHIQUE	1992	J. CHAUVEL, J-C. LEAC (LCA EDITIONS)
9-103	LE LIVRE (TECHNIQUE / FABRICATION)	1991	ECOLE ESTIENNE J.O.C. EUROP

9-104	GUIDE PRE-PRESSE 92/93 (2 EX.)	1992	CARACTERE
9-105	GUIDE DE LA FINITION	1990/91	CARACTERE
9-106	GUIDE DE LA ROTATIVE OFFSET	1991/92	CARACTERE
9-107	GUIDE DU PAPIER (ARTS GRAPHIQUES)	1992:93	CARACTERE
9-108	GUIDE DU CONTINU	1993/94	CARACTERE
9-109	GRAPHICUM (GUIDE DES ARTS GRAPHIQUES)	1992/93	CARACTERE ANGELIA
9-110	LES CARACTERES DE L'I. N.	1955	FORMATION. LE ROY (EDITIONS RICHELIEU)
9-111	LEXIQUE DES REGLES TYPOGRAPHIQUES A L'I.N.	1971	I.N.
9-112	TOUTE L'IMPRIMERIE	1970	J. BOISSEAU (DUNOD)
9-113	IMPRIMER EN COULEURS	1993	P. DURCHON CARACTERE
9-114	L'OFFSET	1994	J-C. SIROST (DUNOD)
9-115	GUIDE PROFESSIONNEL "GRAPH ECHOS"	1995	SNAP (EDITIONS GAILLARD)
[illegible]	GUIDE BIBLIOTHEQUE [illegible]	1996	CARACTERE
9-117	LA TECHNOLOGIE DE LA PHOTOMECANIQUE	1964	J. VAREINE (ESTIENNE)
9-118	LA GRANDE INVENTION DE L'ECRITURE ET SON EVOLUTION	1958	M. COHEN I.N.
9-119	FORMATION CONTINUE AMIGRAPH	1996	AMIGRAPH

9-120	LE VIRUS BACTERIE RACONTE-MOI L'IMPRIMERIE (BD)	1988	S. SAINT-MICHEL KAMI (GEDIF)
9-121	LA LETTRE D'IMPRIMERIE SON DESSIN, SA FABRICATION, SA COMPOSITION	-	F.BAUDIN (OFMI-GARAMONT)
9-122	LE GUIDE FRANCE GRAPHIQUE DES ENTREPRISES DE LA CHAINE GRAPHIQUE DOFA 1994	1994	FRANCE GRAPHIQUE EDIPRESSE
9-123	NYLOPRINT - IMPRESSION TYPO LES DOCUMENTS DE REPRODUCTION DESTINES A LA COPIE DES PLAQUES NYLOPRINT	-	NYLOPRINT BASF
9-124	LA FABRICATION DU LIVRE	1978	J-M. DUREAU, M-A. MERLAND ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DES BIBLIOTHEQUES
9-125	TYPE SIGN SYMBOL	-	-
9-126	LEXIQUE DES INDUSTRIES GRAPHIQUES	1974	R. COMTE, A. PERNIN CARACTERES
9-1.0	CAHIER DE L'ONISEP N° 23 LES METIERS DE L'IMPRIMERIE	1988	MINIST. ONISEP

9 CLASSEURS AMIGRAPH

CODE (AMI)	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
9-01	CONTROLE QUALITE N° 1	1991	AMIGRAPH
9-02	L'ENCRE OFFSET DANS LA CHAINE DES ARTS GRAPHIQUES	-	AMIGRAPH
9-03	FORMATION FLEXI-LE CONTINU	11/1992	AMIGRAPH
9-04	CONTINU-NIVEAU 2	10/1992	AMIGRAPH
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
9-06	OFFSET-NIVEAU 1 (amigraph)	1993	AMIGRAPH
9-07	OFFSET-NIVEAU 2 (2 EX.)	1991	AMIGRAPH
9-07 BIS	OFFSET-NIVEAU 2 (remise à jour)	1992	AMIGRAPH
9-08	OFFSET-NIVEAU 3	1991	AMIGRAPH
9-09	FORMATION BRANCHER-SECHAGE CLASSEUR- ENCRE OFFSET	1990	BRANCHER AMIGRAPH
9-010	AMIGRAPH QUADRI	-	AMIGRAPH
9-011	LA COPIE DE LA PLAQUE ET SON CONTROLE	-	AMIGRAPH

9-012	FORMATION CONTINUE	-	AMIGRAPH
9-013	TECHNIQUES ET METHODES DE L'IMPRESSION OFFSET	1997	AMIGRAPH

12 SECURITE MEDECINE DU TRAVAIL

CONDITIONS DE TRAVAIL

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
12-1	RECUEIL DE TEXTES RELATIFS AU BRUIT	1976	J.O.
12-2	GUIDE PRATIQUE DE SECURITE DES MACHINES	1981	AFNOR
12-3	COMMENT RENDRE EFFICACE VOTRE SECURITE INCENDIE	1981	S. GUILLARD (USINE)
12-4	LE GUIDE DE LA SECURITE DES ETABLISSEMENTS CLASSES	1989	R. ROMANO (USINE)
12-5	TRAVAIL POSTE-TRAVAIL DE NUIT-SOMMEIL	1981	ANACT
12-6	AMBIANCE PHYSIQUE DES ATELIERS	1981	ANACT
12-7	NORMES ET MESURES ET CONDITIONS DE TRAVAIL	1981	ANACT

12-8	CHARGES PHYSIQUES-POSTURE DE TRAVAIL	1981	ANACT
12-9	ANALYSE DU TRAVAIL EN ATELIER	1981	ANACT
12-10	CONDITIONS DE TRAVAIL / SECURITE	1981	ANACT
12-11	PRATIQUE DE LA SECURITE DANS L'ENTREPRISE	1977	J. BOISSELIER (ORGANISATION)
12-13	PREVENTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET DES MALADIES PROF. DANS LES INDUST. DU LIVRE (A et B)	1985	INRS
12-14	RISQUES PROF.: CONNAISSANCE ET PREVENTION	1995	M. LECERF CNPP
12-15	LES ACCIDENTS DU TRAVAIL	1974	J. LEPLAT CNRS QUE SAIS-JE?
12-16	AIDE-MEMOIRE DU SAUVETEUR SECOURISTE DU TRAVAIL	1987	INRS
12-17	STATISTIQUES NATIONALES D'ACCIDENTS DU TRAVAIL	1989/90/91	CNAM

13 GESTION

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
13-1	VERS LE ZERO DEFAUT DANS L'ENTREPRISE (5 EX.)	1987	J-M. DOUCHY (DUNOD)
13-2	MANUEL PRATIQUE ET GESTION DE LA QUALITE (2 EX.)	-	K. ISHIHARA (EYROLLES)
13-3	LA RECHERCHE DE L'EXCELLENCE (4 EX.)	1987	J-P. PAGE (DUNOD)
13-4	LES 13 POINTS CLES DE LA PRODUCTION (3 EX.)	1986	F. CANTEGREIL (DUNOD)
13-5	LE COUT GLOBAL POUR INVESTIR PLUS RATIONNELLEMENT	1986	C. GORMAND (EYROLLES)
13-6	POLITIQUE D'ACHAT / GESTION DES APPROVISIONNEMENTS	1986	O. BRUEL (DUNOD)
13-7	LA LOGISTIQUE AU SERVICE DE L'ENTREPRISE (5 EX.)	1983	D. TIXIER (DUNOD)

13-8	COMPRENDRE LA GESTION	1985	J. LOCHARD (ORGANISATION)
13-9	LA GESTION DES STOCKS	1977	L. GAVAULT (J. DELMAS ET COMPAGNIE)
13-10	METRIC-UNE MODELISATION DE L'ECONOMIE FCAISE	-	I.N.
13-11	LA LOGISTIQUE	1987	H. MATHE (QUE SAIS-JE?)
13-12	LE TEMPS DES LEADERS	1987	G.ROLLAND (ORGANISATION)
13-14	ECONOMIE LES REGLES DU JEU	1985	M. DIDIER (ECONOMICA)
13-15	POUR L'ENTREPRISE-CREATION ET RESPONSABILITE	1984	P. LAURENT (CERAS)
13-16	ECONOMIE GENERALE TOME 2	1977	G.DUFORT (FOUCHER)
13-17	PRODUCTIVITE ET AMENAGEMENT DU TEMPS DE TRAVAIL	1983	P. PORET (ORGANISATION)
13-18	GESTION DE L'INFORMATION DANS L'ENTREPRISE	1988	MINIST. I.N.
13-19	LES IMPRIMES ADMINISTRATIFS SCOM	1973	MINIST. I.N.
13-20	LE SERVICE DU PERSONNEL (TRAVAUX ADMINISTRATIFS) SCOM	1979	MINIST. I.N.
13-21	LA FONCTION COURRIER	1982	MINIST.

	SCOM		I.N.
13-22	LE ZERO MEPRIS (A et B)	1989	H. SERIEYX (INTER-EDITIONS)
13-24	LE RISK MANAGEMENT	1982	A. CHEVALIER (ENTREP. MOD. D'EDIT.)
13-25	STRATEGIE ET POLITIQUE D'PPROVISIONNEMENT	1970	J. DANTY (FAYARD-MAME)
13-26	TRAVAIL ADMINISTRATIF (L'ETUDE DU PROCESSUS)	1976	MINIST. I.N.
13-27	TRAVAIL ADMINISTRATIF (L'ETUDE DU PROCESSUS)	1971	MINIST. I.N.
13-28	PRATIQUE DES ETUDES D'ORGANISATION ADMINISTRATIVE	1973	MINIST. I.N.
13-29	ANALYSE QUANTITATIVE ET MESURE DU TRAVAIL ADMINISTRATIF	1973	MINIST. I.N.
13-30	COMMENT APPLIQUER L'ANALYSE DE LA VALEUR	1984	L.MILES (SAVOIR-FAIRE)
13-31	COMMENT ORGANISER ET GERER LA PRODUCTION TOME I	1983	G.PLOSSL (SAVOIR-FAIRE)
13-32	COMMENT MAITRISER LE PROCES DE FABRICATION (CARTES SPC)	1987	A. LEPRETRE (SAVOIR-FAIRE)
13-33	COMMENT APPLIQUER LES TECHNIQUES DE GESTION	1983	R. SCONBERGER (SAVOIR-FAIRE)
13-34	GESTION DES	1987	J-M. PERETTI

	RESSOURCES HUMAINES		(VUIBERT ENTREP.)
13-35	TQC OU LA QUALITE A LA JAPONNAISE (AFNOR)	1981	K. ISHIKAWA (EYROLLES)
13-36	COMMENT LES JAPONNAIS QUI PRODUISAIENT MAL PRODUISENT-ILS MAINTENANT TROP BIEN ?	1982	J. VOLLE (HOMMES ET TECHN.)
13-37	GESTION DE PRODUCTION (CONCEPTS, TYPOLOGIE, PERSPECTIVES)	1985	CETIM
13-38	LA GESTION DE LA QUALIT. OUTILS ET APPLICATIONS PRATIQUES	1984	K. ISHIKAWA (DUNOD)
13-39	L'ENTREPRISE DU TROISIEME TYPE	1984	G.ARCHIER (SEUIL)
13-40	CLASSEUR WEKA	1988	WEKA
13-41	LECONS DU JAPON	-	J-P. CHALOT
13-42	DEMARCHES DE QUALITE DANS LES SERVICES PUBLICS	1985	AFCERQ
13-43	RELATION CLIENT-FOURNISSEURS COUT D'OBTENTION DE LA QUALIT.(C.O.Q) CAHIER TECHNIQUE	-	AFCERQ
13-44	L'ANALYSE DE LA	1980	J. LACHNITT

	VALEUR		(QUE SAIS-JE ?)
13-45	QUALITE ET PRODUCTIVITE (REDUIRE LES COUTS)	1987	J-M. GOGUE (LE MONITEUR)
13-46	PRATIQUE DE LA MAITRISE STATISTIQUE	1989	VIGIER (ORGANISATION)
13-47	CONNAISSANCE ET MAITRISE DE LA STATISTIQUE	1983	A. TAVERNE (ORGANISATION)
13-48	LA LOGISTIQUE ET SES APPLICATIONS	1984	P. CARRERE (ENTREPRISE GARNIER)
13-49	L'USINE S'AFFICHE	1990	M. GREIF (ORGANISATION)
13-50	L'ECONOMISTE ET LE MANAGER	1990	(DECOUVERTE)
13-51	L'ANNEE RESSOURCES HUMAINES	1993	L. DU MESNIL (MAXIMA-GRAPHE)
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
13-53	SERVICE COMPRIS	1986	PH. BLOCH, R. HABABOV, D. XARDEL (L'EXPANSION, HACHETTE)
13-54	ORGANISATION ET GESTION DICTIONNAIRE FIDUCIAIRE	1991	A. MIKOL, H. STOLOWY (LA VILLEGUERIN)
13-55	ACTION COMMERCIALE MERCATIQUE	-	LAUGINIE, MANSILLON, LOUEY (et alii)
13-56	LA COMMUNICATION INTERNE	-	MANAGEMENT ET PERSONNEL

13-57	LE GUIDE DES DECIDEURS	1995	AUTREMENT DIT/ HORS-SERIE
[illegible]	ORGANISATION [illegible]	[illegible]	EDITIONS PRATIQUES [illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible] PRATIQUE
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible] PRATIQUE
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible] PRATIQUE
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible] MAGAZINE DE PRESSE
[illegible]	[illegible]	[illegible]	EDITIONS [illegible]

14 STATISTIQUES - CHIFFRES-CLES

ENQUETES - RAPPORTS

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
14-1	CHIFFRES-CLES DE L'ENERGIE	1981	(DUNOD)
14-2	CHIFFRES-CLES DE L'INDUSTRIE	1985	MINIST. (DUNOD)
14-3	CHIFFRES-CLES DE L'ENERGIE	1985	MINIST. (DUNOD)
14-4	LA STATISTIQUE OUTIL DE LA QUALITE	1987	P. SOUVAY AFNOR
14-5	INITIATION A LA STATISTIQUE DESCRIPTIVE, COURS ET CORRIGES	1981	P. BOREY I.N.
14-6	DONNEES ET STATISTIQUES-NORMALES CLIMATOLOGIQUES	1987	I.N.
14-7	TABLEAUX DE L'ECONOMIE FCAISE	1985	INSEE
14-8	ENQUETE ANNUELLE D'ENTREPRISE	1983	MINIST. CHIFFR. ET DOC.

	TOME 2		
14-9	ENQUETE ANNUELLE D'ENTREPRISE TOME 3	1983	MINIST. CHIFFR. ET DOC.
14-10	ENQUETE ANNUELLE D'ENTREPRISE TOME 4	1983	MINIST. CHIFFR. ET DOC.
14-11	ENQUETE NATIONALE SUR LE NIVEAU INTELLECTUEL DES ENFANTS D'AGE SCOLAIRE	1969	I.N.
14-12	COMPTE-RENDU EXERCICE BANQUE DE FRANCE	1989	-
14-13	RAPPORT FONDS DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIAL	1979/80	I.N.
14-14	RAPPORT FONDS DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE ET SOCIAL	1980/81	I.N.
14-15	PRESENTATION DU SYSTEME STATISTIQUE FCAIS	1981	INSEE
14-16	CENTRE TECHNIQUE DES INDUSTRIES MECANIQUES RAPPORT	1985	CETIM
14-17	COMPTE-RENDU SUR LA GESTION DES REMUNERATIONS	1983	USINE
14-18	RAPPORT SUR L'EMPLOI DES JEUNES	1981	MINIST. DOC. FCAISE
14-19	STATISTIQUES SUR L'INFORMATION ECONOMIQUE	1979	INSEE I.N.

14-20	LE MOUVEMENT ECONOMIQUE EN FRANCE 1949-1979	1981	INSEE I.N.
14-21	TABLEAUX STATISTIQUES TRAVAIL-EMPLOI-FORMATION (2 EX.)	1986	MINIST. DOC. FCAISE
14-22	TABLEAUX DE L'ECONOMIE FCAISE	1987	INSEE I.N.
14-23	SUPPORT PEDAGOGIQUE (DE L'ORGANISATION SCIENTIFIQUE DU TRAVAIL)	1984	J-P. CHALOT
14-24	RENCONTRES DE LA QUALITE	1988	MINIST.
14-25	UN OUTIL DE PILOTAGE POUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE TOTALE	-	M. PERIGORD AFCERQ
14-26	MEMENTO (QUALITE TOTALE)	1987	J-P. CHALOT
14-27	PMI (LA QUALITE POUR NOUS AUSSI) (2 EX.)	-	-
14-28	DIAGNOSTIC ET MANAGEMENT DE L'ENTREPRISE	1988	A. DESGRIS (P. DUBOIS)
14-29	CADRE EUROPEEN ET ACTE UNIQUE	1992	P. DUBOIS S.A.
14-30	ANALYSE DES MODES DE DEFAILLANCE, DE LEUR EFFET... AFNOR (L'AMDEC)	1991	AFNOR
14-31	BILAN DU LIVRE FCAIS	1972	J.CAIN

14-32	LA FRANCE ET LA POPULATION	-	MINIST. DES AFF. SOC.
14-33	PRECIS DE TAXES SUR LE CHIFFRE D'AFFAIRES	1988	MINIST. ECO. FINAN. PRIVAT. I.N.
14-34	FRAIS DE DEPLACEMENTS ET INDEMNITES DE MUTATION DES PERSONNELS CIVILS DE L'ETAT	1983	J.O.
14-35	ETUDE SUR L'EVOLUTION DE LA COMPTABILITE	1989	CNC I.N.
14-36	ETUDES ET DOCUMENTS	1991	MINIST. DES FINANCES I.N.
14-37	ETUDE SUR LES INDUST. GRAPH.	1992	DGSI
14-38	LES CHIFFRES-CLES DE L'ENERGIE	1993	(DUNOD)
14-39	ETUDE SUR LA FONDERIE	1992	DGSI
14-40	ETUDE SUR LES EQUIPEMENTS DE L'AUTOMOBILE	1993	DGSI
14-41	TABLEAUX DE L'ECONOMIE FCAISE (2 EX.)	1992/93	INSEE
14-42	TABLEAUX DE L'ECONOMIE FCAISE	1994/95	INSEE
14-43	TABLEAUX DE L'ECONOMIE FCAISE	1995/96	INSEE
14-44	LA FRANCE ET SES REGIONS (3 EX.)	1993	INSEE
14-45	RESULTATS. L'EMPLOI REGIONAL ET SECTORIEL	31/12/1992	M. TOMASINI INSEE
14-46	LES MOUVEMENTS DE LA	1995	P.THIERY, J.BRASSEUR, A.

	MAIN-D'OEUVRE DANS LES ETABLISSEMENTS DE 50 SALARIES OU PLUS		LEVEZAC INSEE
14-47	PROJECTION DE LA POPULATION ACTIVE 1995-2040	1997	GUILLEMOT, GUBIAN, MARIANI (et alii)
14-48	BAC LES RESULTATS PAR LYCEE	1995	LE MONDE DE L'EDUCATION
14-49	PALMARES DES PREPAS SCIENCE-LETTRES (2 EX.)	1995	LE MONDE DE L'EDUCATION
14-50	RAPPORT AU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE ET AU PARLEMENT	1992	-
14-51	L'INDUSTRIE AU REGARD DE L'ENVIRONNEMENT EN 1993	1994	MINIST. DE L'ENVIRONNEMENT
14-52	ETUDE SUR LES INDUSTRIES DE LA COMMUNICATION GRAPHIQUE	-	MINIST. DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA FORMATION PROF.
14-53	ANNUAIRE STATISTIQUE DE LA FRANCE	1996	INSEE

15 COMPTABILITE

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
15-1	SYSTEME ELARGI DE COMPTABILITE NATIONALE (2 VOLUMES)	1979	INSEE
15-2	PLAN COMPTABLE GENERAL	1979	-
15-3	LA COMPTABILITE ANALYTIQUE	1973	H. CULMANN (QUE SAIS-JE ?)
15-4	COMPTABILITE ANALYTIQUE D'EXPLOITATION	1973	A. RAPIN (DUNOD)
15-5	TECHNIQUES QUANTITATIVES (COMPTABILITE ANALYTIQUE)	1982	C. PEROCHON (FOUCHER)
15-6	COMPTABILITE ANALYTIQUE TOME 1	1982	C. RAULET (DUNOD)
15-7	COMPTABILITE ANALYTIQUE: ENCYCLOPEDIE DES TECHNIQUES DE GESTION	1973	L. CHARDONNET (DELMAS)
15-8	COMPTABILITE ANALYTIQUE ET COUTS DE REVIENT ADMINISTRATIFS	1981	MINIST. ECO, FINANCES SCOM

16 EQUIPEMENT DES LOCAUX

AMENAGEMENT DES USINES

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION	AUTEUR(S)
16-1	IMPLANTATION ET EQUIPEMENT DES LOCAUX ADMINISTRATIFS	1986	MINIST. I.N.
16-2	LE MONITEUR-REGLES ADMINIST. D'EDIFICATION DES LOCAUX 1969	1969	LE MONITEUR
16-3	CONSTRUCTION ET AMENAGEMENT DES USINES	1967	A. OGUS (ENTREP. MOD. D'EDDITION)
16-4	LA RENOVATION DES MOBILIERS METALLIQUES SCDM	1985	MINIST. DE L'ECO. ET DES FINANCES
16-5	GUIDE INSTALLATION ELECTRIQUE	1991	(EDIT. FCAISE IMPRES.)
16-6	HYDRAULIQUE ET INFORMATIQUE (Gestion de bureau)	[illegible]	PROMOFLUID
16-7	GUIDE DE DESENFUMAGE	1998	P. CHARDOT (L'ESSENTIEL, CNPP)

18 L'IMPRIMERIE NATIONALE

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
18-3	LE DEPARTEMENT DIFFUSION	-
18-4	PUBLICATIONS OFFICIELLES-I.N.	1990
18-5	PUBLICATIONS OFFICIELLES-IMPRIMES ADMINISTRATIFS	-
18-6	I.N. UNE ENTREPRISE DE CARACTERE	-
18-7	IMPRIMERIE NATIONALE PLAQUETTE RECAPITULATIVE	-
18-8	I.N. HISTORIQUE	-
18-9	I.N. PUBLICATIONS OFFICIELLES TARIFS	1990
18-10	I.N. LA FONCTION CP CONTINU	-
18-11	I.N. FONCTION COMMERCIALE	-
18-12	I.N. REORGANISATION MAGASIN DES IMPRIMES	-
18-13	I.N. PLAN D'ORIENTATION INFORMATIQUE	-
18-14	LA DIFFUSION DES IMPRIMES ADMINISTRATIFS	-
18-15	COMMANDITE DE L'I.N.	1975
18-17	L'IMPRIMERIE DANS LE DOUAISIS: DES ORIGINES A L'I.N.	1980
18-18	I.N.	1985
18-19	L'IMPRIMERIE DANS LE DOUAISIS DES ORIGINES A L'IMPRIMERIE NATIONALE	1980
18-20	L'IMPRIMERIE NATIONALE AU SERVICE	1985

	DE L'ETAT	
18-21	LIVRE D'OR LES AGENTS MORTS POUR LA FRANCE	1949
18-22	CENTENAIRE DE L'INSTALLATION DU MINISTERE DES FINANCES AU LOUVRE 1871-1971	1972

ABONNEMENTS - 1999

REVUES - MAGAZINES

CODE	RUBRIQUE	TITRE
4	INFORMATIONS TECHNOLOGIQUES ET INDUSTRIELLES	- USINE NOUVELLE - TRAVAIL MAITRISE
5	INFORMATION (QUOTIDIENS MENSUELS)	- LES ECHOS - LE MONDE - LE NOUVEL ECONOMISTE
6	INFORMATIQUE	- INFO PC INFORMATIQUE - LETTRE DU SUPPORT TECHNIQUE PC SOFT - LE MONDE INFORMATIQUE - WINDOWS +
7	JURIDIQUE ET SOCIAL	- BAREME SOCIAL - BOEN - BULLETIN CONCURRENCE ET REPRESSION DES FRAUDES - DICTIONNAIRE PERMANENT SOCIAL - DROIT DU TRAVAIL - ENTREPRISE - ENTREPRISE ET CARRIERE - FEUILLET RAPIDE - J.O.

		- J.O. TRAITEMENT DES FONCTIONNAIRES - JURIS CLASSEUR DU TRAVAIL - LIAISONS SOCIALES - REVUE FIDUCIAIRE - REVUE FIDUCIAIRE COMPTABLE - SOCIAL PRATIQUE
8	MAINTENANCE	- ENCYCLOPEDIE DU BATIMENT - LE MONITEUR - MAINTENANCE ET ENTREPRISE
9	TECHNIQUES D'IMPRIMERIE	- CARACTERE - FRANCE GRAPHIQUE - INDUSTRIES GRAPHIQUES - PAPIER CARTON ET CELLULOSE - RECYCLAGE ET RECUPERATION
10	TRANSPORT	- LAMY TRANSPORTS
11	VENTE MARKETING	- CHEF DE VENTE INFO - MARKETING DIRECT - TRANSACTION - CHALLENGES
12	SECURITE / MEDECINE DU TRAVAIL	- ARCHIVES DES MALADIES PROFESSIONNELLES DE MEDECINE - DICTIONNAIRE PERMANENT SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL - FACE AU RISQUE - PREVENTION ET SECURITE DU TRAVAIL - STRATEGIE SECURITE - TRAVAIL ET SECURITE

VIDEOTHEQUE

- L'IMPRIMERIE NATIONALE, UNE ENTREPRISE DE CARACTERE
  5 cassettes vidéo -version française
  2 cassettes vidéo -version anglaise
- CHANTIER 1988
- IMPRIMERIE NATIONALE DIFFUSION MAI 1989
- IMPRIMERIE NATIONALE DIFFUSION OCTOBRE 1990
- DES HOMMES ET DES CERCLES
- TERTIAIRE ET QUALITE
- LA COMMUNICATION DANS L'ENTREPRISE
- CIRCUIT DE FABRICATION DU PAP (+ COPIE)
- DEFILEMENT PAPIER SUR ROTATIVE 1992
- LES GESTES QUI SAUVENT
- FORMATION AUX EXTINCTIONS AUTOMATIQUES
- FOLLOW ME (LECONS 6 A 30)
- APAVE, AUJOURD'HUI LA FORMATION DEMAIN LA PERFORMANCE
- LES FANTOMES DE LA GIRAMIP
- PARTAGER L'AVENIR (CIL DOUAI)
- C.C.I.D. (CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE DOUAI)
- ACCORD JOURNEES DE RENCONTRES INDUSTRIELLES

COURS - CNED

(CENTRE NATIONAL D'ENSEIGNEMENT A DISTANCE)

VANVES

SCIENCES-PHYSIQUES ET TECHNO

MATHEMATIQUES (BASES)

MATHEMATIQUES

MATHEMATIQUES (NIVEAU ESEU)

ALGEBRE (BASES)

FRANCAIS

FRANCAIS (BTS)

HISTOIRE-GEOGRAPHIE (SUJET)

HISTOIRE-GEOGRAPHIE (QUEST-CE QUE ?)

ANGLAIS

COMPTABILITE GENERALE (BTS)

TECHNIQUES QUANTITATIVES DE GESTION (BTS)

ALGORITHMIQUE ET LANGAGES (BTS)

COURS FORMATION CFPP

TABLE DES MATIERES

CODE	RUBRIQUE
A.	ADMINISTRATION
D.A.	DROIT ADMINISTRATIF
D.	DROIT (CIVIL - POLITIQUE - PENAL - PUBLIC)
D.C.	DROIT COMMERCIAL
D.S.	DROIT SOCIAL
E.	ECONOMIE
E.G.B.	ENSEIGNEMENT GENERAL B.
F.	FINANCES / FONCIER
L.	LOI
S.	SOCIAL
SA / CT	SECRETAIRE ADMINISTRATIVE / CONTROLEUR DU TRESOR (1989/91)
DIV.	DIVERS

ADMINISTRATION (A.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
A.1	STRUCTURE DE L'ADMINISTRATION	1983
A.2	LES STRUCTURES ADMINISTRATIVES - DROIT PUBLIC - STRUCTURE GOUVERNEMENTALE - ORGANISATION INTERNE DES MINISTERES - OUVERTURE DE L'ADMINISTRATION VERS L'EXTERIEUR (ADMINISTRATION LOCALE) - LE DEPARTEMENT - LA COMMUNE - LA REGION (LES SERVICES PUBLICS)	1991
A.3	ORGANISATION CONSTITUTIONNELLE ET ADMINISTRATIVE DE LA FRANCE	1989

DROIT ADMINISTRATIF (D.A.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
D.A.1	DROIT ADMINISTRATIF - MOYENS D'ACTION DE L'ADMINISTRATION - VOLUME 1	1972
D.A.2	- VOLUME 2	
D.A.3	- VOLUME 3	
D.A.4	- DROIT ADMINISTRATIF SPECIAL	
D.A.5	- DROIT ADMINISTRATIF GENERAL	
D.A.6	DROIT ADMINISTRATIF GENERAL	1988
D.A.7	DROIT ADMINISTRATIF SPECIAL	1981
D.A.8	DROIT ADMINISTRATIF SPECIAL	1986
D.A.9	DROIT ADMINISTRATIF TOME 2	1985
D.A.10	CONTROLE JURIDICTION	1985
D.A.11	JURISPRUDENCE	1983
D.A.12	JURISPRUDENCE	1989
D.A.13	MOYENS D'ACTION DE L'ADMINISTRATION - VOLUME 1	
D.A.14	MOYENS D'ACTION DE L'ADMINISTRATION - VOLUME 2	
D.A.15	MOYENS D'ACTION DE L'ADMINISTRATION - VOLUME 3	
D.A.16	DROIT ADMINISTRATIF DES BIENS	1992

DROIT (D.)

CIVIL - POLITIQUE - PENAL - PUBLIC

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
D.0	DROIT CIVIL (INTRODUCTION)	1988
D.1	LES LIENS	
D.2	JUILLET VOLUME 1	1987
D.3	MARS VOLUME 2	1988
D.4	MARS VOLUME 1	1987
D.5	MARS	1987
D.6	LES SUCCESSIONS	1981
D.7	DROIT POLITIQUE	
D.8	LA FAMILLE	1981
D.8 BIS	LA FAMILLE	1981
D.9	PROCEDURE CIVILE	1986
D.9 BIS	PROCEDURE CIVILE	1986
D.10	DROIT PENAL	1984
D.11	DROIT PENAL	1985
D.12	PROCEDURE PENALE	1983
D.13	DROIT PUBLIC	1986
D.14	DROIT CONSTITUTIONNEL ET INSTITUTIONS POLITIQUES	1991
D.15	DROIT CIVIL - REGIMES MATRIMONIAUX	
D.16	DROIT CIVIL - LES INCAPACITES	
D.17	DROITS FONDAMENTAUX	
D.18	LIBERTES POLITIQUES	

DROIT COMMERCIAL (D.C.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
D.C.1	DROIT COMMERCIAL TOME 1	1992
D.C.2	DROIT COMMERCIAL TOME 2	1992
D.C.3	DROIT COMMERCIAL DEFINITION	1986
D.C.4	DROIT COMMERCIAL LES COMMERCANTS	1986
D.C.5	DROIT COMMERCIAL LES PARTICIPANTS	1986

DROIT SOCIAL (D.S.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE
D.S.1	DROIT DU TRAVAIL
D.S.2	SECURITE SOCIALE LIBERTES PUBLIQUES

ECONOMIE (E.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE
E.1- E.2	ECONOMIE CONTEMPORAINE
E.3 - E.4	ECONOMIE POLITIQUE
E.5	ECONOMIE FINANCIERE

ENSEIGNEMENT GENERAL B (E.G.B.)

CODE	NUMERO	DATE DE PARUTION
E.G.B.1	N°1	1989/90
E.G.B.2	N°2	1989/90
E.G.B.4	N°4	1989/90
E.G.B.5	N°5	1989/90
E.G.B.6	N°6	1989/90
E.G.B.7	N°7	1989/90
-	N° SPECIAL	1990/91
E.G.B.1'	N°1	1990/91
E.G.B.2'	N°2	1990/91
E.G.B.3'	N°3	1990/91
E.G.B.4'	N°4	1990/91
E.G.B.5'	N°5	1990/91
E.G.B. 1-1	N°4	1998
E.G.B. 1-2	N°5	1998
E.G.B. 1-3	N°6	1998
E.G.B. 1-4	N°7	1998

COURS DE PUBLICITE FONCIERE (CFPP)

CODE	NUMERO
F.1	TOME 1
F.2	TOME 2
F.3	TOME 3
F.4	TOME 4
F.5	TOME 5

LOI (L.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
L.1	PROJET DE LOI DE FINANCE	1989
L.2	PROJET DE LOI DE FINANCE	1990

SOCIAL (S.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
S.1	QUESTIONS SOCIALES TOME 2 (TRAVAIL, EMPLOI, RELATIONS PROFESSIONNELLES)	1991

SECRETAIRE ADMINISTRATIF/CONTROLEUR DU TRESOR (S.A./C.T.)

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE	DATE DE PARUTION
S.A./C.T.	PREPARATION AUX CONCOURS DE: SECRETAIRE ADMINISTRATIF ET CONTROLEUR DU TRESOR	1989/91

DIVERS

CODE	INTITULE DE L'OUVRAGE
I.M.1	IMPOTS (RECOUVREMENT DE L'IMPOT DIRECT)
I.M.2	IMPOTS (RECOUVREMENT DE L'IMPOT DIRECT)
I.M.3	IMPOTS (RECOUVREMENT DE L'IMPOT DIRECT)
L.G.1	LEGISLATION FINANCIERE
L.G.2	LEGISLATION FINANCIERE
F.P.1	FONDS PARTICULIERS
F.P.2	FONDS PARTICULIERS
R.1	REDEVANCE DE L'AUDIOVISUEL
C.1	COLLECTIVITES LOCALES
Q.S.1	QUESTIONS SOCIALES
Q.S.2	QUESTIONS SOCIALES TOME 1
Q.S.3	QUESTIONS SOCIALES TOME 2
A.F.R.	ANALYSE FINANCIERE RETROSPECTIVE

ENSEIGNEMENT DIVERS

(MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE)

CLASSE	MATIERE
SECONDE	ITALIEN - ALLEMAND - ECONOMIE SOCIALE - SCIENCES MATHS - SCIENCES PHYSIQUES
PREMIERE	MATHS - PHILO - ITALIEN - ALLEMAND - PORTUGAIS ECONOMIE - FRANCAIS - SCIENCES NATURELLES SCIENCES PHYSIQUES - HISTOIRE - CONNAISSANCES DU MONDE CONTEMPORAIN
TERMINALE	SCIENCES NATURELLES - ANGLAIS - MATHS - CHIMIE - PHILO - DROIT - ECONOMIE GENERALE - FRANCAIS - ARTS HIST/GEO
BTS	ECONOMIE - MEMOIRES EXPERTISES COMPTABLE FRANCAIS

ENSEIGNEMENT DIVERS

CLASSE	TITRE DE L'OUVRAGE
SECONDE	- ITALIEN - ALLEMAND NIVEAU 3 - ECONOMIE SOCIALE A - A' - SCIENCES - MATHS - SCIENCES PHYSIQUES (2 EX.)
PREMIERE	- MATHS - PHILO - ITALIEN NIVEAU 3 - PORTUGAIS NIVEAU 3 - ALLEMAND NIVEAU 1 - ALLEMAND NIVEAU 2 - ECONOMIE - FRANCAIS - SCIENCES NATURELLES A' B' C' - SCIENCES PHYSIQUES A' B' C' - HISTOIRE - CONNAISSANCE DU MONDE CONTEMPORAIN - TECHNIQUE - COMMUNICATION (1 à 14) - ECONOMIE D'ENTREPRISE - DROIT