HAL
open science

Centre de documentation centrale du journal Le Monde

Lise Delebecq

To cite this version:

Lise Delebecq. Centre de documentation centrale du journal Le Monde. Sciences de l'information et de la communication. 1998. dumas-01739437

HAL Id: dumas-01739437

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01739437v1

Submitted on 21 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.

Lise DELEBECQ

stage effectué
au centre de documentation centrale
du journal

Le Monde

21 bis rue Claude Bernard
75005 Paris

M. Yves Jeanneret, responsable universitaire
Mme Marie Hélène Du Pasquier, responsable professionnel

Remerciements

Je tiens d'abord à remercier le centre de documentation de m'avoir reçue comme stagiaire.

Un grand merci également à M.Jeanneret pour m'avoir guidée dans ce stage.

Et enfin une merci tout particulier à Olivier, mon époux, pour son soutien et sans qui, techniquement, le CDRom n'aurait pu voir le jour.

LE CDROM

Pourquoi le CDRom

Dans tout rapport de stage, il y a une partie réservée à la présentation de l'entreprise, j'ai choisi d'utiliser pour cette partie un autre support.
Seuls quelques mots n'auraient sans doute pas suffi à comprendre comment se rythme le journal au fil des journées, l'utilisation d'images simplifie ces explications.

Un peu de méthodologie :

A la source, il y a surtout un document qui a servi à construire ce CDRom. Les images sont tirées d'un supplément de février 1998, *Portrait d'un quotidien*. Les textes sont repris ou inspirés de cette même source. Le discours de M.Colombani est tiré quant à lui d'un CDRom édité pour les clients du Monde Publicité.

Numérisée la photo ou le schéma, a été importé sous Paint Shop Pro 5 où il était possible de traiter l'image ; la redimensionner, rajouter des éléments...
Après avoir été intégréedans un fichier HTML, à travers Netscape Composer, des liens hypertextes ont été associés à l'image obtenue. Lorsqu'il y avait des zones sensibles à définir dans celle-ci, c'est Mapedit qui a été utilisé.
Les sons ont été enregistrés au « format wav ».
C'est avec 3D IMPACT !Pro que les « gif animés » ont été réalisés.

Contenu du Cdrom

Différents points sont proposés dans ce Cdrom :

Le Monde selon M. Colombani
Un petit historique du journal
Une visite de l'imprimerie
24 heures pour la création d'un numéro

Plan

INTRODUCTION 5

I PARTIE : LE CENTRE DE DOCUMENTATION AU QUOTIDIEN 6

1.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU CENTRE DE DOCUMENTATION 6
1.1.A ORGANISATION DU CENTRE 6
1.1.B. LES PARTICULARITÉS D'UNE DOCUMENTATION DE PRESSE 11
1.2. LES UTILISATEURS 12
1.2.A TYPOLOGIE DES UTILISATEURS 12
1.2.B.QUE PENSENT LES JOURNALISTES DE LA DOCUMENTATION ? 13
1.2.C.LES OUTILS DE COMMUNICATION ENTRE DOCUMENTALISTES ET JOURNALISTES 16

II PARTIE : UN CLIENT MAL RÉFLÉCHI. 18

2.1 UN CENTRE PEU ERGONOMIQUE 18
2.1.A.DES PROBLÈMES DE SCÉNOGRAPHIE 18
2.1.B. DES PROBLÈMES DE SÉMIOLOGIE 19
2.2 STRATAGÈME DOCUMENTAIRE ALÉATOIRE 21
2.2.A DES PROBLÈMES DE CONCURRENCE 21
2.2.B.DES PROBLÈMES DE QUALITÉ 22

III PARTIE : DONNER UNE DYNAMIQUE AU CENTRE DE DOCUMENTATION. 26

3.1 LA DOCUMENTATION ON LINE 26
3.1.A.UNE MODIFICATION DES RELATIONS JOURNALISTES DOCUMENTALISTES 26
3.1.B.VOLONTÉ D'OFFRIR DES SERVICES PLUS COMPLETS 27
3.1.C. ETUDE PROPOSÉE 29
3.2 MES SOLUTIONS 30
3.2.A.INFORMER LES JOURNALISTES DE L'EXISTENCE ET DES SERVICES DU CENTRE 30
3.2.B.AMENER LES JOURNALISTES À FAIRE DU CENTRE DE DOCUMENTATION UN PASSAGE OBLIGÉ 32

CONCLUSION 34

BILAN PERSONNEL 35

BIBLIOGRAPHIE 36

Avant-propos

J'ai effectué dans la société SA *Le Monde*[1], un stage pour une durée de trois mois; de juin à août 1998. Ce stage s'est déroulé dans le cadre de l'UV4 de ma maîtrise en Sciences de l'information et de la Documentation

Pour trouver ce stage, j'ai uniquement envoyé au centre de documentation, une lettre précisant ma volonté de travailler dans un organe de presse et mon statut d'étudiante en sciences de l'information et de la documentation.

En décembre, j'ai rencontré au centre de documentation centrale, la responsable adjoint qui m'aura expliqué dans les grandes lignes l'organisation du centre.

[1] Cf page suivante.

Le Monde et ses filiales

Introduction

Mon stage au journal *Le Monde* a débuté sans mission préalable. A l'issu de celui-ci je peux dire que mon temps aura :

1.à 90%, été occupé par le dépouillement de la presse quotidien des périodiques anglais et français. Ce dépouillement aura chaque jour été contrôlé par un des documentalistes, sauf le dernier mois...pour des raisons de congés de certains documentalistes.

2.A 5% par une étude effectuée pour le centre, suite à une demande de ma part de voir mes tâches se diversifier, sur la création d'une base de données pour les revues.

3.Et enfin à 5% par l'organisation des signets sur le Navigateur Explorer 4, installé dans le centre.

Il s'est avéré délicat de produire tout un rapport sur les subtilités du dépouillement. C'est pourquoi ce rapport est le résultat d'une démarche plus « anthropologique ». En effet j'ai préféré mener une réflexion sur un point qui aura soulevé mon interrogation dès les premiers jours. On m'a appris cette année en cours l'importance du public, que toute production devait être réfléchie en termes d'utilisateur. Pourquoi au centre cette importance ne semble pas avoir trouvé sa place ? Pourquoi le journaliste est-il quasiment absent physiquement du centre ?

Afin d'essayer d'apporter des explications à ces interrogations ce rapport de stage, issu d'une observation participante de tous les jours, se compose de trois parties. La première est destinée à exposer en quelques points quelles sont les relations entre documentalistes et journalistes. Dans la deuxième partie nous nous efforcerons de montrer que certains points de l'organisation du centre viennent éclairer une faible utilisation des services du centre par les journalistes. Enfin dans une dernière partie nous exposerons différentes orientations pour palier à cette situation en donnant d'abord l'orientation du centre puis celle qui pourrait être prise en attendant.

Le centre ne semblant pas avoir compris le bénéfice qu'il pouvait tirer d'une stagiaire en Sciences de l'Information et de la Documentation, j'ai tenu tout au long de ce rapport apporter des solutions aux problèmes et incohérence dans le cadre des relations entre les documentalistes et leurs utilisateurs en espérant que peut-être elles pourraient nourrir de nouvelles réflexions.

I PARTIE : Le centre de documentation au quotidien

Avant d'aller plus loin dans les relations entre documentalistes et journalistes, cette première partie est destinée à faire le point sur l'organisation du centre de documentation centrale. Après un premier point consacré à la présentation générale, nous prendrons peu à peu contact avec les utilisateurs du centre.

1.1 Présentation générale du centre de documentation

1.1.a Organisation du centre :

Quelques dates importantes pour l'organisation du centre :

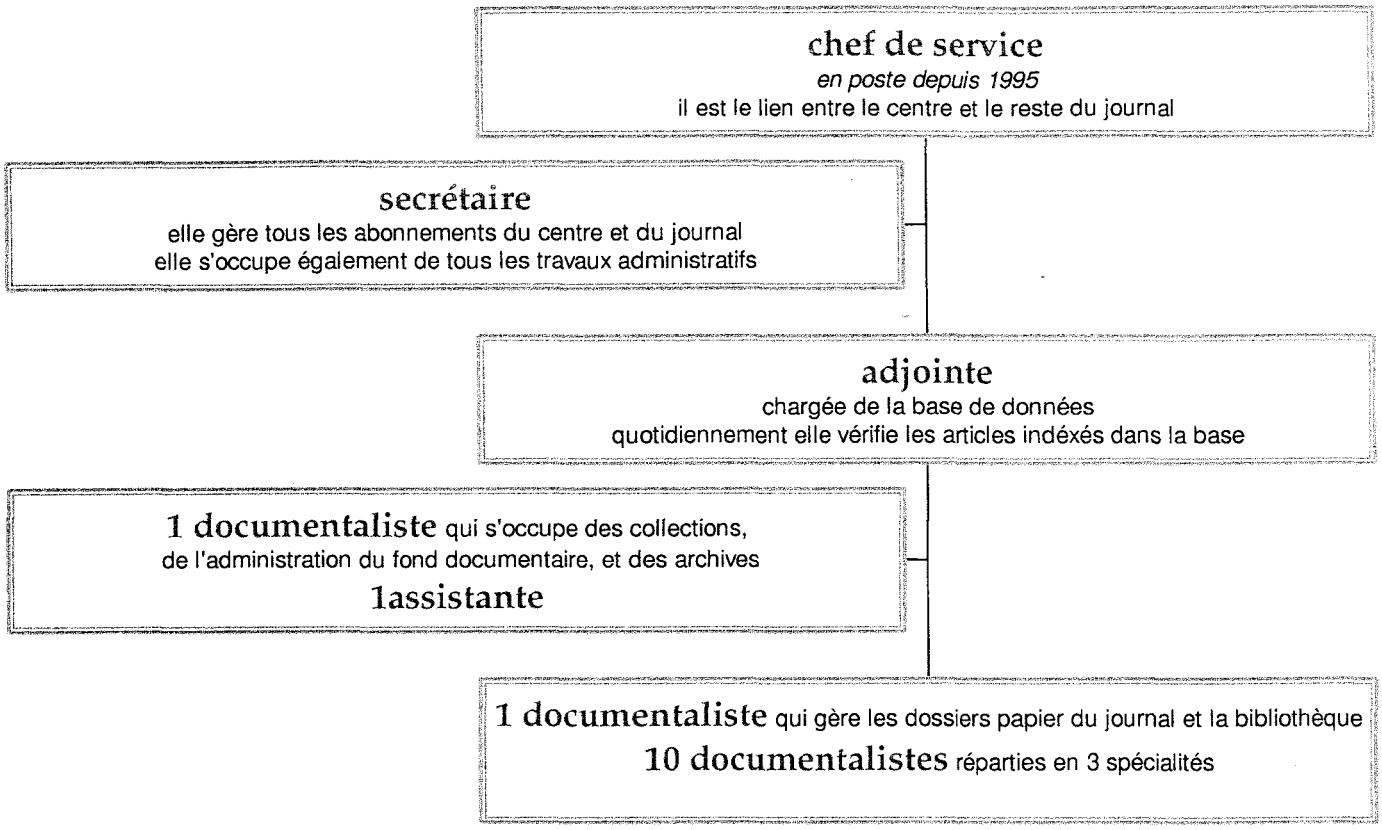
1944 : création du journal, installation de la documentation.
1985 : le centre de documentation est fermé au public.
1er janvier 1987 : le centre passe à l'aire de l'informatique
: un double des fiches documentaires microfilmées est donné à la Bibliothèque Internationale Contemporaine.
1991 : après avoir été rattachée à l'administration, la documentation est rattachée à la rédaction.
juin 1993 : Le Monde est sur CDRom, sa mise à jour se fait tous les trois mois.
septembre 1993 : Le Monde s'installe sur le Minitel.
1997 : Le Monde démenage rue Claude Bernard

L'équipe du centre de documentation :

Le centre de documentation se compose d'une équipe de 16 personnes dont 13 documentalistes, 1 secrétaire, 2 personnes encadrantes; le chef de service et l'adjointe, chargée de la base de données.

Le centre confirme une fois de plus que la profession est majoritairement féminine, néanmoins, la présence de 2 « documentalistes-hommes », nous fera utiliser le masculin tout au long de ce rapport.

Diagramme du centre de documentation centrale



Ajoutons à ce diagramme **deux assistants d'exploitation** qui sont depuis peu de temps rattachés au service informatique après avoir fait parti de la documentation. Leur travail consiste à gérer les opérations courantes qui sont faites sur la base, ils transfèrent les fichiers du système éditorial vers le serveur documentaire, ils s'occupent également de l'extraction de la base vers les prestataires extérieurs.

Le journal dispose de trois systèmes informatiques différents qui à terme devraient s'uniformiser et certaines opérations n'auront plus lieu d'être. Les assistants d'exploitation auront par contre encore de toute évidence ce rôle de « support utilisateur » en cas de problème sur la base.

L'équipe des dix documentalistes se divise en trois groupes qui ont chacun leur spécificité.

- *INTERNATIONAL, HORIZONS, MONDE DES LIVRES, CHRONOLOGIE.*
- *FRANCE, AUJOURD'HUI, CULTURE, TELEVISION, MULTIMEDIA.*
- *SOCIETE, HORIZONS, MACROECONOMIE, SCIENCES, MEDECINE.*

Cette répartition n'a pas néanmoins favorisé le cloisonnement des documentalistes à un seul domaine puisqu'en cas de permanence, par exemple le samedi où en cas de période de vacances quand le service est réduit, chacun doit être à même de répondre à la question d'un journaliste.

Activités quotidiennes des documentalistes :

Le travail des documentalistes se partage entre deux tâches principales ; la première occupe la moitié de leur temps, il s'agit de l'enrichissement documentaire sur la base de données, des articles du *Monde* par le logiciel BasisPlus. Ce travail n'est pas facilité par un thesaurus trop lourd qui rend l'indexation plus fastidieuse qu'elle ne pourrait l'être. Notons que le passage à l'informatique en 1987 ne s'est pas fait sans heurter les susceptibilités de quelques documentalistes qui ont vu leurs tâches se modifier, certains encore aujourd'hui regrettant le temps des fiches cartonnées dont l'image de la page suivante montre bien qu'elles soient d'une autre époque.

L'autre moitié du temps est occupée par la recherche documentaire proprement dite puisqu'elle consiste à répondre aux questions des journalistes. Cette recherche est anticipée par le dépouillement de la presse « extérieure » au journal *Le Monde*, et activée par les questions des journalistes. Cette analyse de la presse constitue une véritable richesse documentaire pour le centre.

C'est ce dépouillement qui m'aura été confiée ainsi qu'aux autres stagiaires du centre, sous le contrôle des documentalistes qui vérifient qu'une bonne sélection des articles soit faite.

Le travail des documentalistes s'est bien évidemment organisé en fonction du rythme de vie du journal, comme il est possible de le remarquer sur le CDROM, la cadence s'accélère le matin quand l'information vient bousculer l'organisation prévue. Toute question de journaliste devient alors ultra-prioritaire. Elle est d'ailleurs toujours prioritaire sur les autres tâches.

Les documentalistes effectuent en moyenne, selon une étude effectuée pour le centre en 1996[2], 30 recherches par jour ; dont 10% concernent des recherches pour Arte.

Mon stage s'étend déroulé en période de vacances, il s'est avéré que les questions de la part des journalistes étaient bien moins nombreuses.

Les supports de recherche, les outils du centre :

La documentation de presse a évidemment ses particularités, elle doit s'organiser de manière à répondre aux besoins spécifiques des journalistes. Ces besoins peuvent selon J.Arundale et G.Erbach[3] se diviser en 2 types distincts ; *« le premier peut être caractérisé comme un besoin de « **balayage** ». Ici, on demande un large tour d'horizon sur un sujet, une impression sur le traitement d'un fait particulier sur les derniers jours ou les dernières années...Cette recherche de type balayage doit être distinguées du second type de demande d'information qui ne peut pas mieux être décrite que comme « **recherche d'aiguille dans une botte de foin** ». Ici, on cherche un petit fait au milieu d'une vaste quantité de faits, non reliés*

[2] Rapport de stage de Denise Desbarres.

[3] J Arundale, G.Erbach, *The librairy of the indépendant : a case study in the introduction of information technology in a newspaper library, Online 88 information, Proceedings* vol.2, ed.Learned information, Oxford, 1988, cité par D.Cotte, *Stratégie documentaire dans la presse*, ESF éditeur, Paris, 1991, ISBN 2-7101-0899-2.

entre eux ; ou peut-être l'opportunité de mettre en liaison plusieurs faits dont la relation vient juste d'apparaître... ».

Le centre doit donc être à même de répondre au plus large comme au plus particulier. Il faut pour cela que les sources d'information soient multiples.

SUPPORTS D'INFORMATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION

TYPE DE SUPPORT	*PARTICULARITES*	*PROBLEMES OBSERVES*
support papier		
Le journal *Le Monde* : Version reliée des années 1944 à 1997	Les volumes avant les années 1981 se trouvent dans les archives	
Le Journal *Le Monde* : version reliée « mini-format », de 1944 à 1981. Il y a environ un semestre dans un volume.		
Les index du journal *Le Monde*	Ces index sont fait par une société extérieure	
Dossier de synthèse des dossiers - thèmes, biographies, pays où l'on trouve une partie réservé au article du journal *Le Monde*, l'autre partie appelé « documents extérieurs » qui est constitué de toute la presse étrangère ou française, autre que *Le Monde*	Le classement des dossiers est d'abord fait en fonction des 3 grands groupes et par ordre alphabétiques à l'intérieur de ces trois groupes. Notons que les dossiers sont organisés de la manière suivante : se placent d'abord, du plus récent au plus ancien, les articles du Monde et ensuite les documents extérieurs	*Il y a un problème lié au thesaurus des dossiers qui est différent de celui de la base de données La recherche est rendue difficile par le manque de souplesse des dossiers. Par exemple une recherche sur un problème d'affaire de moeurs , il faudra aller voir à « moeurs, affaire de », il faut aller au « M » et non au « A ».*
Les revues, environ 60 abonnements		
Les biographies		

Le journal officiel		
Bibliothèque, environ 15000 ouvrages	utilisation d'un classement type « Dewey simplifié »	
Support numérique		
Base de données des articles du journal *Le Monde* ; base créée en janvier 1987.	Aucune image n'y est stockée.	
Le CDROM qui permet la consultation des articles du journal de 1987 à nos jours. Le CDROM est géré par la société CEDROM-SNI. Il a trois mois d'antériorité sur le dernier numéro.		*Un poste est équipé du CDROM au centre, son utilisation semble rarissime*
Internet		*un seul poste est équipé*
deux bases de données développées par le centre : base « bib » qui permet la gestion de la bibliothèque, et la base « chrono »,		*La base chrono qui pourrait être une importante source documentaire , elle est pourtant mal gérée (erreurs...).*
Microfilm		
tous les articles du Monde sont disponibles sur microfilms, de 1944 à 1998.		
Les fiches documentaires des articles du journal réalisées avant l'informatisation du centre ont été microfilmées.	Leur utilisation est régulière pour des articles absents de la base car antérieurs à 1987	

Ajoutons un autre support d'information que constituent les documentalistes eux-mêmes qui sont évidemment dans un quotidien très sensibles à l'actualité et à toute information qui pourrait être réutilisable.

Ce qui peut être amenée à réflexion, par ce tableau, est l'importance donnée au journal *Le Monde*. Il semble être de tous les supports. Ce qui permet parfois de penser que le centre est plus orienté vers une stratégie d'archivage. Cette importance se retrouve également dans l'utilisation quasi systématique du journal *Le Monde* pour répondre aux journalistes. Il est l'outil de référence avant tout pour les journalistes.

En effet la majorité des questions sont très ponctuelles et concernent une interrogation dans la base de données du journal *Le Monde*. Parfois j'ai pu voir certaines documentalistes aller puiser dans les dossiers biographiques, plus rarement dans les dossiers divers et pays.

Une seule fois j'ai vu un des documentalistes faire une recherche sur une banque de données américaines. L'ambiance s'est alors tout à coup animée, la recherche devenait intéressante mais coûteuse pour le centre, il lui fallait toute le concentration nécessaire, pas une question ne devait le déranger...

C'est donc d'abord à partir du journal *Le Monde* que l'on répond aux questions des journalistes.

Une place paradoxale de l'image :

L'absence de support numérique pour toutes les images du journal, qui depuis quelques temps sont plus importantes, justifie une conservation papier des articles.

Cette question de la conservation de l'image est intéressante ; elle soulève le problème d'une transformation de l'information. J'entends par là que le journaliste qui se trouve devant un article sortant de la base sans obtenir l'iconographie qui correspond à cet article n'obtient finalement pas tous les renseignements correspondants à sa recherche et comme le souligne Maurice Mouillaud et Jean-François Tétu[4], *« bien que notre culture ne dote plus les figurations d'un caractère magique, il reste que la crédibilité apportée à l'objet d'un discours est susceptible d'être modifiée, atténuée ou renforcée, par les illustrations ».*

La place de l'image est d'ailleurs plus intéressante encore lorsqu'il s'agit de la presse extérieure. Un des critères de sélection que l'on m'aura inculqué, dès le début de mon stage, dans le dépouillement est celui de privilégier les articles longs et de laisser de côté les articles où l'on trouve plus de photo que de texte. Néanmoins à plusieurs reprises il a été reproché à plusieurs stagiaire ainsi qu'à moi même d'avoir laisser des articles, dans *VSD* particulièrement où l'on compte deux photos pour une ligne de texte. La justification est celle de l'inspiration possible du journaliste par la vue d'une photo. Cette remarque semble se justifier si l'on considère que le journaliste effectue au centre ce travail d'inspiration.

1.1.b. Les particularités d'une documentation de presse :

Il est certain que l'adaptation dans un centre de documentation de presse ne peut se faire en quelques heures, ses particularités sont suffisamment fortes pour qu'il m'ait fallu au moins une semaine pour comprendre tout son fonctionnement.

Le rapport particulier à l'actualité.

Dans la presse quotidienne, comme le souligne D.Cotte[5], *« l'information de presse est volatile. La rapidité, le manque de recul, éléments fondamentaux des mécanismes de l'information moderne, entraînent ce phénomène de volatilité de l'information... ».* Les documentalistes ne bénéficient souvent pas du recul nécessaire sur l'information qui est enregistrée. Ainsi, à plusieurs reprises j'ai pu assister à de grandes conversations sur le dossier le plus à même de recevoir un article, la question qui déterminait le choix était souvent celle

[4] Maurice Mouillaud et Jean-François Tétu, *Le journal quotidien*, Presses universitaires de Lyon, 1989, ISBN 2-7297-0342-X

[5] D.Cotte, *Stratégie documentaire dans la presse*, ESF éditeur, Paris, 1991, ISBN 2-7101-0899-2.

de savoir dans quelques années où l'information pourrait se retrouver. Au moment du Mondial par exemple de longs débats ont divisé les documentalistes ; fallait il créer un dossier mondial ou les articles sur le sujet devaient ils intégrer le dossier déjà existant de « sport football » ? Il est ainsi souvent nécessaire de faire rentrer assez rapidement une actualité dans des cadres développés au contact d'une actualité passée.

Le temps :

Une autre des particularités liée à la documentation de presse quotidienne est sans doute la gestion du temps. Si tout le journal subit ce stress de l'horloge, il est certain que les documentalistes le subissent également par l'indexation dans la base qu'il est impératif de finir avant l'arrivée de la nouvelle édition.

Une concurrence documentalistes/journalistes ?

Les deux professions ont un rapport aigu avec l'actualité, le travail n'est évidemment pas le même mais la matière première que constitue l'actualité reste la même. Christine Leteinturier[6] pose cette question intéressante de savoir *« comment s'insérer en tant que professionnel de 'information dans l'activité d'un professionnel de l'information, un quasi-double ? »*. Le centre de documentation doit ainsi montrer qu'il travaille en amont et en aval du travail du journaliste.

Au journal *Le Monde* il me paraît certain qu'aucun esprit de concurrence de la part des documentalistes vis à vis des journalistes ne se soit installé. D'ailleurs une des particularités dans le domaine de la presse, les documentalistes n'ont pas la carte de presse, ce qui les éloigne évidemment de la production journalistique.

De même le centre, au contraire de *L'Express*, n'est pas présent sur l'ours du journal.

Mais avant de comprendre avec les parties suivantes, cette « non-concurrence » voyons un peu qui sont les utilisateurs du centre de documentation.

1.2. Les utilisateurs :

1.2.a Typologie des utilisateurs

Le centre est depuis 1985 fermé au public, ses utilisateurs sont donc directement les 300 journalistes de la rue Claude Bernard, les correspondants en France et à l'étranger et les journalistes de la chaîne télévisée Arte avec lesquels le centre de documentation a passé un accord. Notre étude portera donc exclusivement sur ces utilisateurs directes que sont les journalistes.

« utilisateurs directs » car les informations de la base sont accessibles sur des supports tel que le Minitel ou Internet, tout le monde peut donc être un utilisateur potentiel des services de la documentation.

---

[6] Christine Leteinturier, *L'identité professionnelle des documentalistes : le cas des médias*, ABDS, 1996, ISBN 2-901046-91-6.

Un lecteur qui appelle le centre pour avoir un renseignement, une référence ou autre, est renvoyé vers le Minitel, essentiellement au 3617 LMDOC. Ce service n'est pas le seul accessible au grand public.

services sans abonnement	*services avec abonnement*
3617 LMDOC *5.57frs/min* on y obtient les références des articles grâce à 5 critères de sélections. A partir des références il est possible de passer commande pour les articles qui seront envoyés par télécopie ou par courrier.(35frs la première page A4) **3629 04 46** *9.21frs/min* Ce service propose en plus du LMDOC la possibilité d'accéder au texte intégral. **36 29 00 00 9.***21frs/min* C'est le service REVUPRESSE de Questel qui permet d'accéder aux articles du Monde et d'autres titres de la presse française	La banque de données MONDE nourrit par les documentalistes est consultable sur différentes banques de données: **Européenne de données.** **Questel.** **Nexis.** **Knight Ridder DataStar.** **Compuserve.**

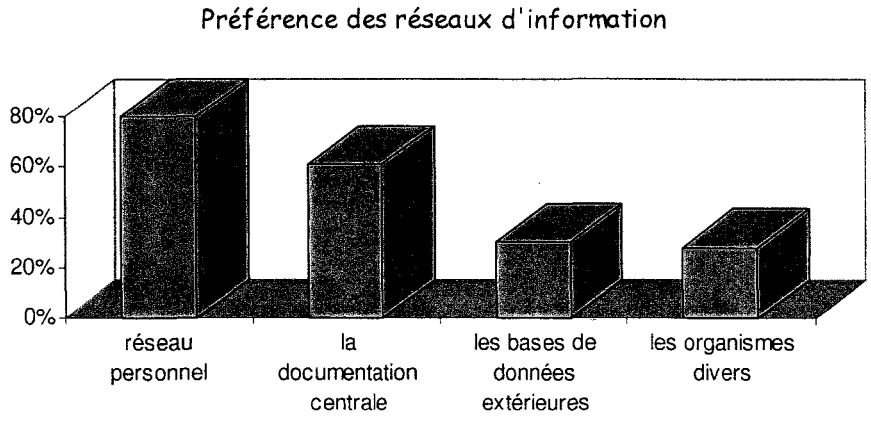
Tous ces services apportent des revenus financiers assez conséquents, sans demander plus de travail de la part des documentalistes puisqu'ils se nourrissent depuis la base de données du journal . Ce qui permet sans doute de penser qu'un centre de documentation puisse être réfléchi au sein de l'entreprise lui aussi en termes de quantité autant qu'en termes de qualité. Il faut évidemment veiller à ce qu'il ne devienne pas uniquement un entre de production !

1.2.b.Que pensent les journalistes de la documentation ?

Suite à une enquête utilisateur réalisée en 1996[7], nous sommes à même de quantifier ce que pensent les journalistes de la documentation centrale. Voici quelques données qui permettront de mieux cerner cette opinion. Notons que ces résultats auront été fournis à partir des 20% de réponses obtenues.

[7] Rapport Thiriet sur la documentation, étude menée entre le 20/1 et le 29/2/96 et demandée par la direction.

Par ordre de préférence des réseaux d'information :



La documentation centrale semble trouver une place prévisible dans le travail du journalistes, juste après son réseau personnel d'information.

Fréquence d'utilisation :

Quand ils utilisent la documentation, les journalistes l'utilisent systématiquement à 65%, de temps en temps à 23 % , très souvent à 13%, rarement à 4%.

Ces chiffres confirment mon observation que les journalistes venant à la documentation centrale sont des habitués.

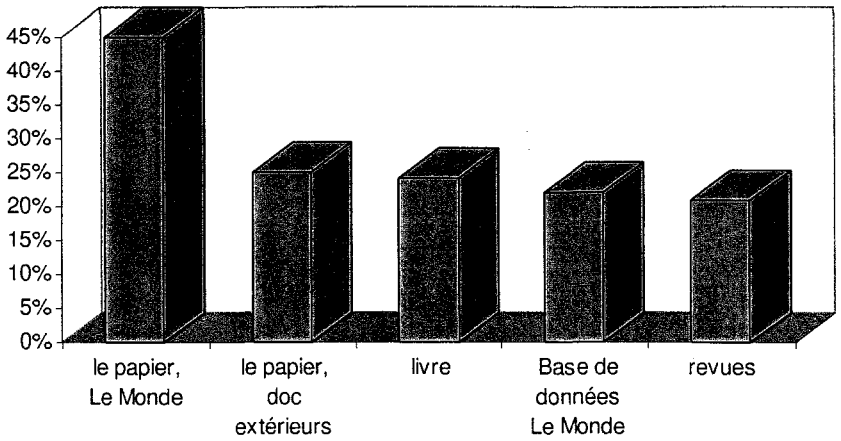
Les recherches effectuées en amont du papier le sont :

à 77% pour documenter le papier, à 71% pour vérifier ce que dit *Le Monde*, à 69% pour préparer un entretien mais seulement à 27 % pour trouver une idée de papier.

Notons que la place de la documentation vient surtout en aval du papier, le journaliste l'utilisant alors pour vérification. De ces chiffres retenons le faible pourcentage de journalistes venant au centre pour y trouver l'inspiration.

Les supports préférés :

Le support préféré



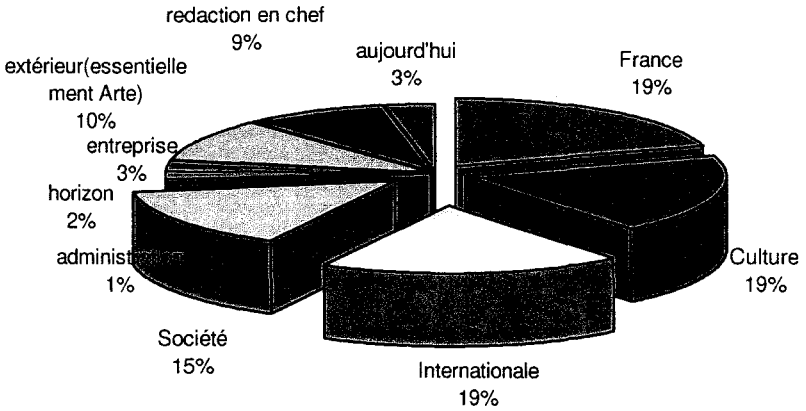
Le papier semble être préféré, mais de toute évidence le journaliste a rarement accès au centre à un autre support !

Taux de satisfaction :

Globalement, de l'étude, ressort que 81% de journalistes sont « moyennement » satisfaits des services de la documentation contre 19 % de satisfaits.

La répartition des services demandeurs[8]

Répartition des services demandeurs



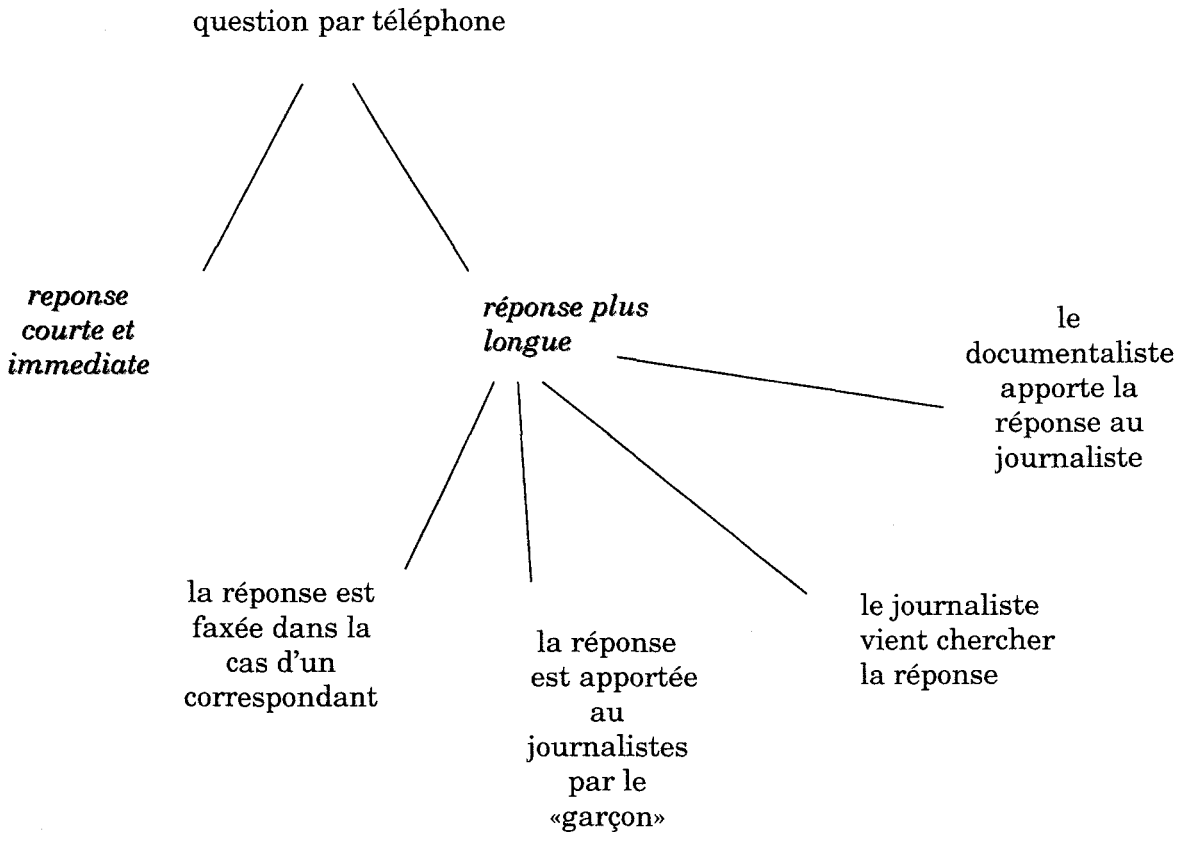
Comme le montre ce schéma, ce sont les journalistes des « pages froides » ; les pages « horizon », « société »..., c'est à dire des pages qui peuvent le plus aisément se prévoir à l'avance, qui sont les moins demandeurs.

[8] Représentation à partir d'un indicateurs de consultation de la documentation, dépouillement de 600 fiches de renseignements collectées en juin et juillet 1996

Cette donnée nous permet donc de vérifier le caractère ponctuel et urgent des demandes.

1.2.c.Les outils de communication entre documentalistes et journalistes

L'outil principal de communication s'avère être le téléphone. En effet c'est via le téléphone que les journalistes posent leurs questions aux documentalistes. Dans la mesure où les réponses sont courtes elles seront faites immédiatement durant la communication.

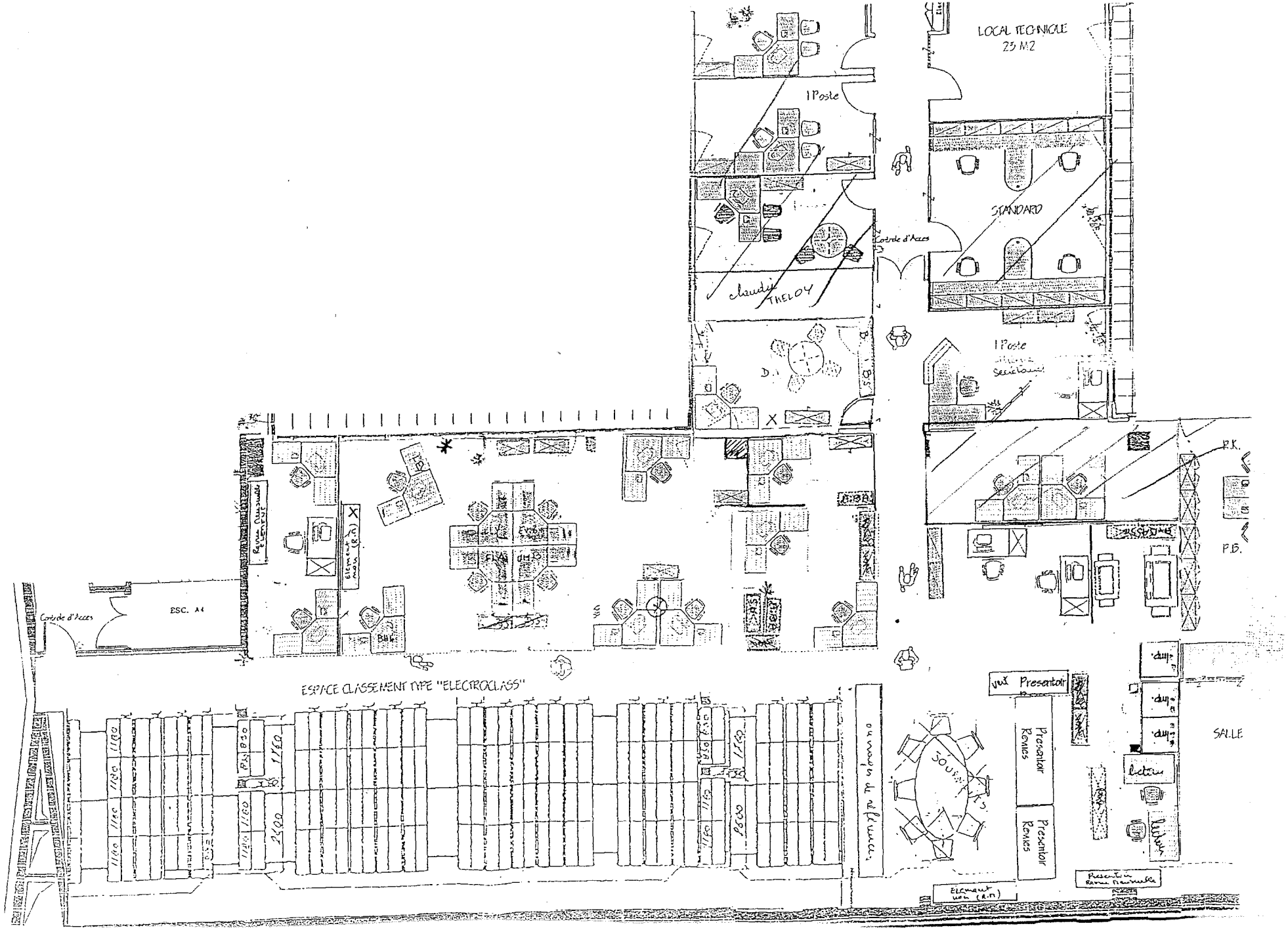


Seuls quelques journalistes se déplacent au centre de documentation. C'est ce qui a d'ailleurs été une de mes premières impressions. Mais pourquoi les utilisateurs sont-ils aussi absents du centre de documentation ?

Notons que chaque journaliste dispose d'une répartition plus fine des domaines des documentalistes. Cette répartition suit les rubriques du journal et permet à n'importe quel journaliste de trouver facilement son interlocuteur.

A l'issu de cette 1ère partie, nous pouvons surtout retenir qu'au centre de documentation :

La source principale d'information est Le Monde.
La majorité des questions des journalistes est ponctuelle et se fait par téléphone, le journaliste se déplaçant peu au centre


LOCAL TECHNICIE
25 M2
1 Poste
STANDARD
Contrôle d'Accès
claudy THELOY
1 Poste
secrétaire
P.K.
P.D.
ESC. A4
Contrôle d'Accès
ESPACE CLASSEMENT TYPE "ELECTROCLASS"
Présentoir
Présentoir Revues
Présentoir Revues
SALLE
Présentoir Revue Hebdomadaire

II partie : Un client mal réfléchi.

Cette 2ème partie pose le problème de la quasi absence physique des journalistes dans le centre. Et plus globalement celui de la faible utilisation du centre par les journalistes.

Une simple hypothèse ; considérons que chacun des 300 journalistes de la rue Claude Bernard, nous excluons donc volontairement les correspondants, pose 1 question tous les 7 jours (ce qui est déjà peu). Le centre devrait ainsi recevoir plus de 40 questions par jour. Rappelons, comme nous le disions dans notre première partie, que le centre reçoit par jour environ 30 questions, correspondants et Arte compris. Un quart des questions semble au moins manquer.

Je me suis finalement posée deux questions auxquelles je ne peux apporter de réponse absolue :

- soit les journalistes n'utilisent pas le centre de documentation pour diverses raisons alors qu'ils pourraient y trouver des informations.
- soit il n'y a rien qui puisse répondre à leur attente et donc ne trouve pas l'intérêt de s'y déplacer, et de s'y référer.

Il existe des éléments de réponses dans chacune des interrogations. La situation actuelle semblant être le résultat d'un somme de problèmes.

2.1 Un centre peu ergonomique :

2.1.a.des problèmes de scénographie :

La première remarque au sujet de la « géographie du centre » concerne le manque évident de logique d'avoir placé le centre de documentation au rez de chaussée alors que la rédaction se trouve au 2ème et 4ème étage ! Comment ne pas pardonner au journaliste de ne pas se déplacer, toute visite au centre de documentation relevant alors vraiment d'un acte volontaire. Au lieu d'être un passage obligé, le centre se trouve isolé.

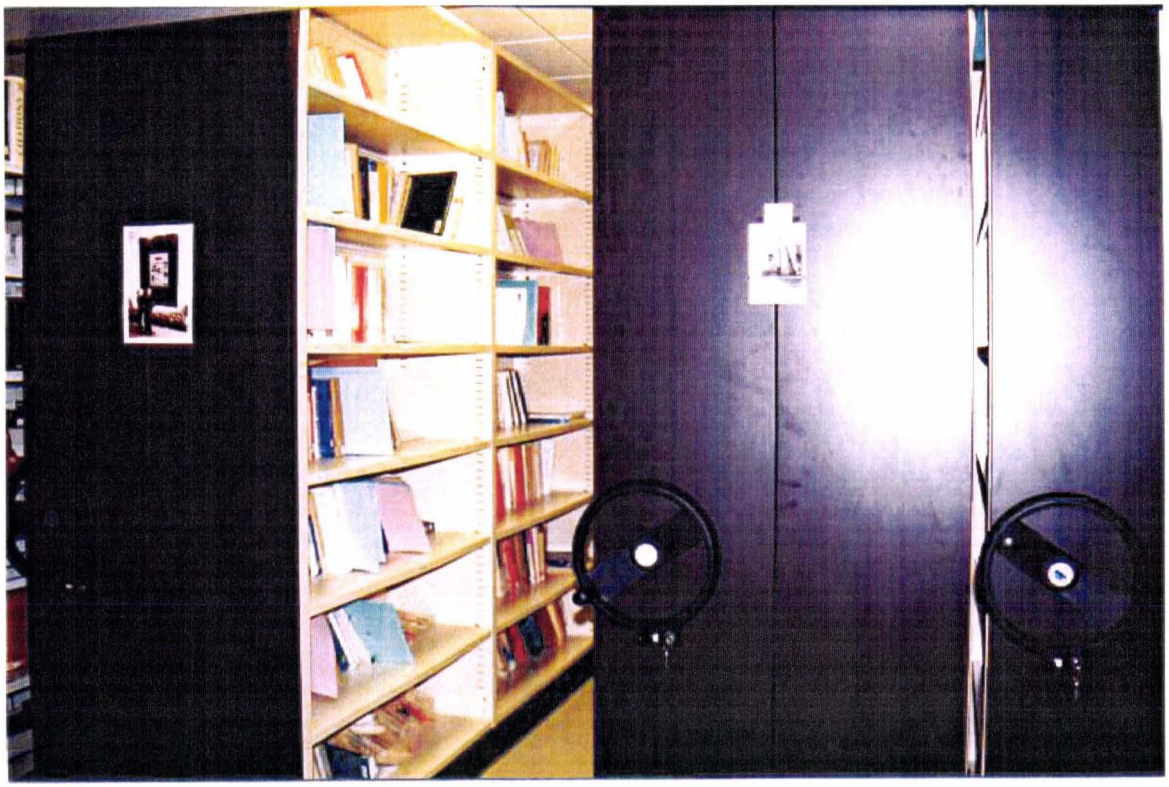
Après une visite effectuée au centre de documentation de l'hebdomadaire *L'Express*, il s'avère que la présence des journalistes soit plus importante, peut-on alors imaginer que cela est en partie dû à sa présence près de la rédaction ?

Si l'on zoom à présent sur le centre lui-même, on s'aperçoit alors que l'organisation de l'espace géographique est tout aussi intéressant pour expliquer le manque d'ouverture sur le public.

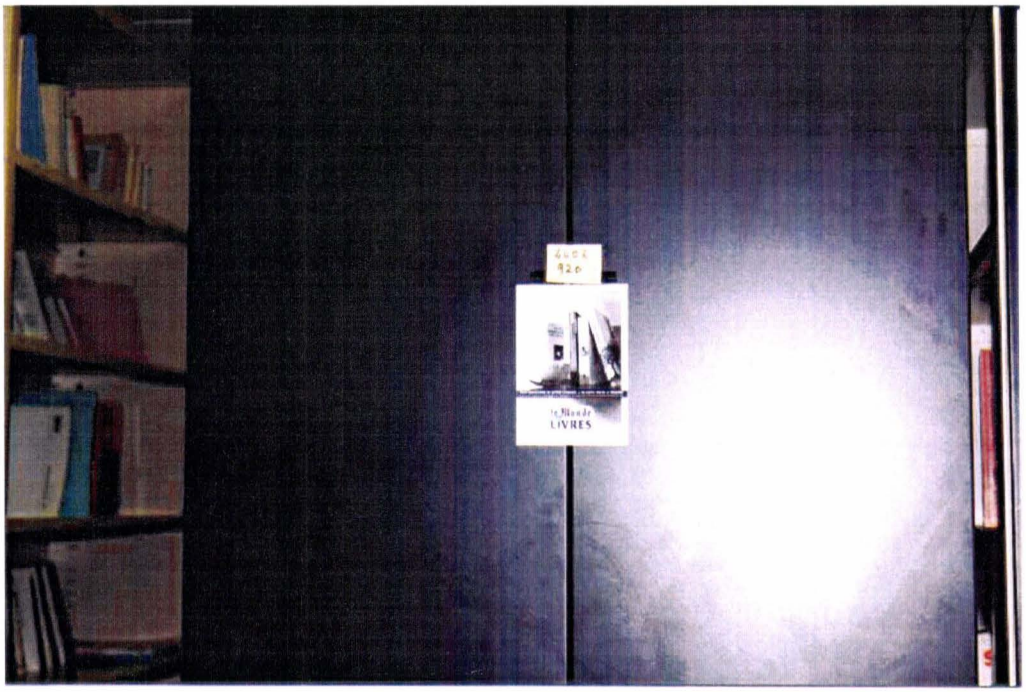
Imaginons que vous soyez journaliste et que vous décidiez de flâner quelques moments au centre de documentation, bien sûr nous supposerons que vous connaissez sa situation au rez de chaussée. Une fois la porte du centre poussée, il vous faudra surtout ne pas être timide en demandant tout de suite des renseignements à la personne qui s'occupe du secrétariat, qui

après le long couloir et les photocopieurs, enfin les documentalistes...

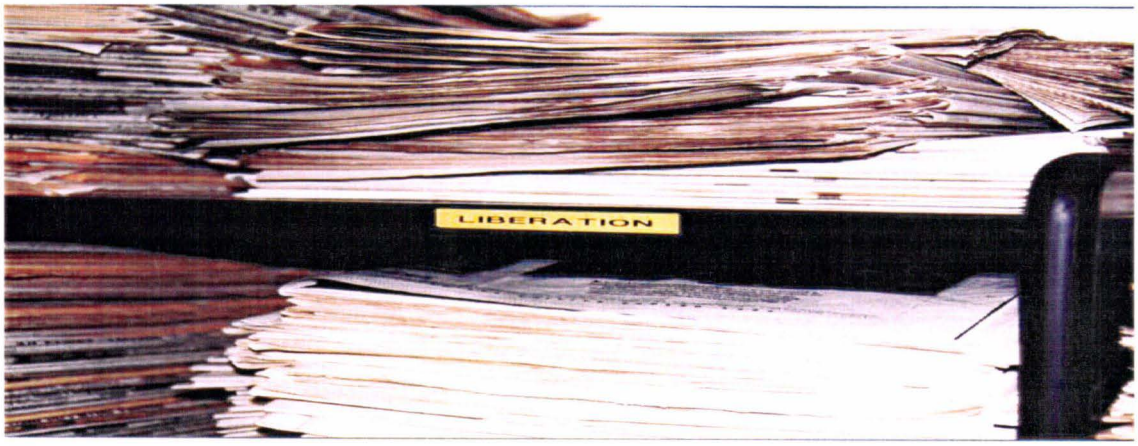
La bibliothèque



absence de signalisation du fond



les périodiques



⇒ Se place d'abord les coupures du journal *Le Monde*

⇒ Ces coupures se numérotent de 1 à x, 1 marquant l'article du Monde le plus ancien, sauf que dans certains dossiers lorsque l'on passe à une nouvelle année, la numérotation reprend à 1 !

⇒ Après les articles du *Monde* se trouvent les « documents extérieurs » où se mélangent toutes les sources francophones et anglophones.

⇒ Il existe un code couleur des dossiers ; rouge pour les biographies, vert pour les pays, bleu pour les thèmes.

Ces subtilités ont évidemment leur justification et permettent aux documentalistes une meilleure gestion des dossiers papier, néanmoins il me semble important de ne pas oublier d'informer le journalistes.

Un simple mode d'emploi pourrait se situer au début de chaque dossier et/ou des consignes général pourraient se trouver affichées dans le centre. Le temps passé à la rédaction de ce mode d'emploi éviterait sans doute celui passé au reclassement des dossiers.

Les périodiques :

Comme nous le disions précédemment la plupart du temps, lorsqu'un journaliste se déplace au centre, sa visite est orientée vers la consultation des revues. Les hebdomadaires sont facilement consultables par leur exposition sur un large support et lorsque l'on a compris que ces revues sont classées à peu près par ordre alphabétique il est facile de les consulter. « à peu près par ordre alphabétique » car il y a d'abord les revues étrangères, puis les revues françaises qui sont classées par ordre alphabétique jusqu'aux dernières acquisitions qui ont été intégrées dans les rayons sans que soit effectué un reclassement!

Par contre il est plus courageux de consulter les quotidiens français. En effet le centre reçoit toujours plusieurs exemplaires qui permettent le dépouillement et surtout la mise en collection de la presse quotidienne française et étrangère. Il est pourtant à regretter qu'aucun exemplaire de cette presse ne soit facilement accessible aux journalistes. La raison est que chaque exemplaire est directement mis dans la pile qui constitue la collection du journal. Ainsi, il faudra au journaliste trouver les différents casier au fond du centre où se trouve cette presse, trouver la pile correspondante au journal dont le titre est indiqué par une étiquette aussi grande que le titre de cette sous partie et enfin bénir le centre qu'heureusement le dernier numéro se trouve au dessus de la pile !

Une méconnaissance des services :

Un manque de signalisation semble évident dans le centre. Il a ainsi plusieurs services qui pourraient être offerts aux journalistes et qui restent dans l'ombre du centre

Il y a un poste par exemple équipé du CDRom *Le Monde* où les journalistes peuvent venir faire des recherches, ce poste a été installé cette année et rien dans le centre ne l'indique. Le résultat est qu'aucun journaliste ne l'utilise et ce poste semble complètement inutile.

Nous critiquions précédemment la forte présence du journal *Le Monde* dans le centre de documentation. Et pourtant, il s'avère difficile, sans l'aide d'un documentaliste, de retrouver un exemplaire du journal de la semaine précédente. Cette collection existe pourtant, est conservée ainsi toute l'année en cours, mais sa localisation au fond du centre est tellement mal adaptée qu'aucun journaliste ne peut imaginer pouvoir y accéder.

2.2 Stratagème documentaire aléatoire

2.2.a Des problèmes de concurrence

Dans la première partie, nous évoquions la « non-concurrence » des documentalistes du travail des journalistes. Néanmoins, il semble exister une concurrence des activités des documentalistes. La conséquence est que les journalistes trouvent ailleurs ce dont ils ont besoin :

La force d'un centre de documentation semble résider dans son passage obligé par ses utilisateurs. Au journal *Le Monde* il s'avère que l'existence de documentations parallèles amenuise cette force. Ces documentations parallèles sont celles dites « spécialisées » et ce que nous pouvons appeler les documentations personnelles.

Les documentations spécialisées

Il existe en effet au journal *Le Monde* en plus de la documentation centrale, des documentations spécialisées, la plus importante est la documentation économique.

La spécificité de ces documentation semble intéressante pour tout le monde : pour la documentation centrale qui peut se passer de différents dossiers qui nécessitent beaucoup de temps, les journalistes qui trouvent un fond documentaire plus adapté à leurs attentes. Cette spécialisation est justifiable.

Néanmoins le détachement de ces documentations ne peut qu'entraîner un affaiblissement de la documentation centrale. Pourquoi le journaliste ferait-il l'effort de descendre à la documentation centrale s'il peut trouver ce dont il a besoin beaucoup plus près ? Comme je l'énonçais précédemment j'ai eu la possibilité de visiter le centre de documentation de *L'Express*, au cours de l'entretien avec la responsable du centre, il s'est avéré que la question des documentations spécialisées se soit posée. La responsable expliquant alors que le centre s'était « battu » pour conserver cette unité qui, à son avis, en faisait sa force. La présence de départements plus spécialisés au sein du centre n'est pas incompatible avec la cohérence du centre, il semble par contre nécessaire que cette cohérence passe par une géographie commune. Il paraît aisé d'imaginer que, malgré les incompatibilités d'humeur qui semblent se poser entre les personnes, la documentation économique trouve sa localisation spécifique dans le centre de documentation centrale.

Un autre problème lié à l'éclatement géographique de la documentation est le risque évident de doublon. En effet à la documentation centrale il n'y a pas de dossiers par « société » parce que l'on sait pertinemment que la documentation économique privilégie ces dossiers. Et pourtant il s'avère qu'il me soit arrivé dans mon dépouillement de ne pas retenir

un article sur Bouygues qui traitait de sa stratégie commerciale, on m'a alors vivement conseillé de reprendre cet article pour le placer dans les biographies à M.Bouygues !

Les documentations personnelles

Outre ces documentations spécialisées j'ai pu comprendre après discussions avec des stagiaires de la rédaction, que les journalistes se constituaient leurs propres dossiers à partir de la presse. Cette démarche traduit sans doute la difficulté pour un journaliste de penser qu'il trouvera à la documentation centrale ce type d'information.

De même il est bien connu à la documentation centrale que des secrétaires au sein du journal effectuent l'archivage du journal *Le Monde* en découpant et référençant quotidiennement les articles. L'explication qui m'en a été faite par un des documentalistes est qu'il y a quelques années une circulaire a annoncé l'arrêt de l'archivage papier des articles du Monde, n'étant uniquement conservée papier l'iconographie du journal. En réaction s'est crée cet archivage personnel.

A mon sens si le centre avait correctement communiqué à ses utilisateurs l'inutilité de faire un doublon papier de ce qui se trouve sur la base de données, cette concurrence n'aurait pas vu le jour. De même si les utilisateurs avaient été consultés, le centre aurait pu prendre acte de cette volonté de conserver un archivage papier et éviter ainsi cette situation.

2.2.b. Des problèmes de qualité

Anticipation des questions des journalistes :

La veille documentaire dans un centre de documentation de presse quotidienne est évidemment une tâche délicate. Il est en effet difficile de penser que les documentalistes puissent régulièrement proposer des sujets aux journalistes. Néanmoins avant d'employer le terme de veille, ceux d'« anticipation des questions » se posent.

Un des documentalistes me confiant qu'il regrettait que les journalistes ne viennent pas plus, faute de temps, informer le service des sujets de leur recherche, les documentalistes devant alors avoir assez de flaire pour sélectionner une information qui pourrait lancer ultérieurement un sujet. Je pense que cette anticipation est assez bien appliquée dans le centre, et le dépouillement montre que peu d'articles de la presse sont laissés de côté. Le riche fond des biographies ainsi constitué a d'ailleurs permis à plusieurs reprises de répondre rapidement à une question.

Néanmoins cette anticipation trouve vite ses limites. Lors de la conférence de rédaction, par exemple où participe systématiquement le chef de service ou son adjointe, sont lancés non seulement les sujets qui seront abordés dans l'édition du lendemain, mais également sont proposés d'autres sujets qu'il serait intéressant de traiter les jours suivants. Les documentalistes qui ne participent jamais aux conférences de rédaction, en tous cas pas une fois en trois mois, ne peuvent anticiper des recherches de ces sujets. Par exemple lors d'une conférence de rédaction, E.Plenel lance l'idée, après le Mondial, de faire un article sur l'impact de la coupe du monde. L'idée séduit l'ensemble des chefs de rubrique. Il est

indéniable que le centre sera sollicité ; pourquoi ne pas informer les documentalistes que ce sujet a été proposé et qu'il sera ces prochains jours l'objet de questions de la part des journalistes.

Evidemment, une liste, donnée par la rédaction, est affichée devant le bureau du chef de service, qui annonce le calendrier des sujets qui seront abordés dans le journal de la semaine, mais la précision de ces sujets permet de penser que les journalistes n'en soit plus à la phase de recherches.

Une solution est pourtant simple elle consisterait en l'affichage clair et systématique du bilan de la conférence de rédaction. Il pourrait reprendre le « chemin de fer » utilisé lors de cette conférence et consultable à la page suivante, chacun des documentalistes pourrait alors repérer rapidement son domaine et anticiper par un réflexion préalable à la recherche.

Pour les sujets proposés à la conférence de rédaction et qui seront traités plus tard, il faudrait profiter de ce recul qui manque souvent dans le travail d'un quotidien pour démarrer des dossiers de recherche. Ce dossier pourrait tout simplement consister en un tour de table des propositions de dossiers où trouver l'information. Ainsi si un sujet est pressenti pour les jour à venir que chaque documentaliste puisse suggérer de quelle manière il répondrait à la question. Par exemple en cette fin de mois d'août les documentalistes ont eu conscience que forcément le journal ferait un papier sur la mort de Ladie Die. Ils ont anticipé la demande en été vigilant qu'au dépouillement aucun article ne soit laissé de côté. Pourtant il serait plus judicieux d'aller jusqu'au bout de cette anticipation en proposant non seulement le dossier déjà constitué sur Diana, mais aussi un renvoi au dossier de la famille des Windsor, à celui du chauffeur, du garde du corps, puis une sélection de site Internet où glaner des informations... Sans pour cela empiéter sur le travail des journalistes, les documentalistes pourraient montrer leur aptitude à ce qui constitue la recherche documentaire. Au journaliste ensuite de faire son travail d'écriture après une vérification des informations.

Pour redonner un peu d'intérêt à ce travail d'anticipation documentaire il serait peut être également intéressant qu'à tour de rôle les documentalistes participent plus régulièrement aux conférences de rédaction qui sont finalement des moments privilégiés où les documentalistes peuvent communiquer avec les journalistes.

Veille et Internet :

Pour ce qui est d'Internet et de sa place dans le veille documentaire, le problème est un peu différent dans la mesure où chaque séquence dans le journal est équipée, néanmoins pour tout le centre un seul poste permet une connexion à Internet. Ce taux d'équipement m'a paru les premiers jours bien faible et pourtant à l'issu de l'observation que j'ai pu mener dans le centre je trouve à présent étonnant qu'il y en ai autant ! En effet Internet est très peu employé par les documentalistes. D'ailleurs au début de mon stage je m'étais proposée de réorganiser les signets , il m'a alors été répondu qu'il n'y avait aucune objection à cela mais que de toutes manières « on ne l'utilise pas beaucoup ».

malgré ses nombreuses tâches peut se trouver à l'entrée. Vous devrez ensuite traverser un couloir dont le seul aboutissement semble être une grande table vide, et bien non car bientôt à votre droite se trouve les documentalistes, absorbés par leur écran, et de toutes manières vous tournant le dos. Vous pouvez encore espérer que quelqu'un à gauche puisse vous guider, et bien non, à gauche vous ne trouverez que photocopieur et enfin... des revues.

J'ai observé l'attitude des personnes qui entraient dans le centre de documentation et il s'est avéré que soit elles arrivaient d'un pas décidé dans le centre pour interpeller le documentaliste qui de tout évidence était connu, soit un peu perdues, les personnes se réfugiaient vers les revues après avoir lancés quelques regards dans toutes les directions. La question qu'il reste à se poser est de savoir si la revue est empruntable. Il faut alors décidément déranger le documentaliste qui vous répondra que non aucune revue ne sort du centre.

2.1.b. des problèmes de sémiologie :

La bibliothèque :

Il est certain que l'outil informatique principal du centre ne peut être laissé à un utilisateur non initié, il faut une certaine expérience pour interroger la base via Basisplus.

Néanmoins certains signes dans le centre montre que l'utilisateur n'a pas assez été réfléchi. Prenons par exemple le cas de la bibliothèque du centre qui renferme près de 15000 ouvrages, elle est bien sûr utilisée parfois par les documentalistes mais complètement fermée aux journalistes puisque d'une part aucun panneau dans le centre n'indique sa présence et que rien ne permet de savoir quels thèmes se trouve dans tel ou tel rayon.

Pourtant chaque mois une liste des nouvelles acquisitions est envoyée dans tout le journal, (alors qu'elle n'est même pas signalée dans le centre !) mais je n'ai à aucun moment vu un journaliste demander un ouvrage.

Une simple signalisation permettrait une utilisation de la part des journalistes moins réduite à celle des usuels.

Le fond de cette bibliothèque soulève d'ailleurs le problème du choix des livres qu'une seule personne prend en charge. Par affinité personnelle cette personne étant très orientée vers tout ce qui touche à la religion, il s'avère que ce thème écrase les autres.

Les dossiers :

Le même problème se pose avec la signalisation des dossiers papier.

Sans explication préalable de la part d'un documentaliste, la recherche d'information s'avère impossible pour un utilisateur extérieur au centre. Imaginons que ce soit justement la volonté de garder le privilège du documentaliste sur l'utilisateur, après tout il ne s'agit pas d'une bibliothèque publique. Soit ! Mais alors pourquoi accorder la consultation de dossier sans au préalable expliquer comment ils fonctionnent. Même si le documentaliste bredouille quelques consignes concernant un probable dérangement de l'organisation du dossier, il s'avère difficile pour l'utilisateur de comprendre que :

Chemin de fer

nom de la séquence

LE MONDE du Mercredi 12 août

	1	2 Inter	Inter 3	4 Inter
Edito: Afghanistan (A) VTTo Techno (V) Vacances du pouvoir B) OMS Boiland	1 col JO BP Maulette pollution Europe ou Afghanistan 1401 282 ISG Tridno	Afghanistan Carte Fenêtre V de Moscou Talibans	Suite Hte Garonne DESSIN Congo Kosovo + fenêtre 1401 280 Nouvelles Q Quad	Entretien OMS BV Fenêtre Désarmement X

10 Hors-analyse	Entreprises 11	12 Communication	Bourse 13	14 Amiens d'L
et débats Afghanistan M. Bernard d'Allemes Tourne techno Rechf	BP / Amoco Clés Iconographie Portrait Brigitte Bardot Eclairage boursier Danone	Hola en France + ~~jugement~~ Européen + fenêtre + BV X	•	Sciences Savants orpailleur •

20 DH	21	22	23	24
2051 410 Jeux Quad Mardis 4cd dopage Lausanne + foot BV	Indexite + marché Graph			

30	31	32	33	34

Travailler pour et avec les journalistes :

Puisque nous avons pu remarquer que les journalistes semblaient hésiter à se déplacer jusqu'au centre de documentation, pourquoi ne pas imaginer que le centre travaille plus avec les journalistes.

Dans beaucoup d'organe de presse, le centre de documentation est impliqué plus nettement dans les productions. On retrouve alors souvent le centre de documentation à l'initiative de la création où au moins au suivi des sites Internet. Au journal *Le Monde*, l'équipe du multimédia est bien indépendante du centre et aucune action n'est menée de concert. Il serait par exemple intéressant de voir le centre proposer des actions communes avec le Multimedia, le service iconographique...

Un centre orienté usagers ?

La qualité pour un centre de documentation passe par une considération des attentes des utilisateurs. C'est ce que Yves F.Le Coadic[9] évoque par l'idée d'un système d'information orienté-usager, avec cette définition *« c'est par exemple, une bibliothèque dans laquelle la satisfaction des usagers et la qualité des services sont des objectifs reconnus et partagés par l'ensemble de ses personnels... », l'usager prend une « place centrale ».*

Au vu de ce que nous venons d'identifier comme des « problèmes », ce modèle théorique ne semble pas avoir assez trouvé son écho.

A mon sens au centre de documentation du journal *Le Monde*, cette place centrale peut se modéliser de la manière suivante :

[9] Yves F.Le Coadic, *Usages et usagers de l'information*, ABDS, Nathan Université, 1997, ISBN 2-09-190366-3.

Pour résumer cette 2ème partie nous pouvons dire qu'au centre de documentation se trouvent des sources, que le centre a des utilisateurs bien défini mais que la rencontre des réservoirs d'information avec les usagers ne se fait visiblement pas de manière satisfaisante. L'utilisateur ne trouvant pas sa place dans le centre sans doute parce que la notion de qualité n'est pas assez réfléchie.

Dans un avenir proche, l'utilisateur pourra peut-être trouver cette place centrale par l'intranet...

PURÉE !!!
LE DOSSIER QUE J'AVAIS EMPRUNTÉ À LA DOC !!...
...EN 1944 !!
PLANTU

III PARTIE : Donner une dynamique au centre de documentation.

Il est important et nécessaire pour le centre que le journaliste retrouve toute sa place . Si le centre en prend conscience, l'intranet peut être une bonne alternative. Mais en attendant la « doc en ligne », des solutions peuvent être énoncées.

3.1 La documentation on line :

Un projet s'installe au journal et à terme aura un impact important pour la documentation, il s'agit de l'*Intranet*. La documentation est évidemment concernée par ce projet puisque plusieurs des services actuels de la documentation vont être disponibles sur le poste de chacun des journalistes et essentiellement la base Monde. La documentation est prioritaire dans le développement du projet.

Chaque journaliste pourra ainsi interroger directement la base de données qui évidemment continuera d'être nourrie par les documentalistes. Outre la base données qui sera adaptée à l'intranet (adaptation de l'interface à l'utilisateur...), d'autres bases devraient intégrer le projet.

Ce projet rencontrera sans doute l'approbation des journalistes qui, selon le rapport Thiriet souhaitent à 78% pouvoir accéder à la base Monde directement de leur poste de travail.

Cet Intranet aurait pu constituer tout l'objet de ce rapport dans les modifications qu'il va apporter au travail des documentalistes. Néanmoins dans le cadre de notre sujet nous nous attacherons surtout à voir ce qu'il modifie des relations entre documentalistes et journalistes.

J'ai été « impliquée » dans l'intranet par l'étude que l'on m'a confiée sur la création d'une base de données concernant les revues du centre. Mais avant d'en venir à cette étude voyons plus globalement ce qu'entraîne pour le centre de documentation la mise en réseau de ses services.

3.1.a. Une modification des relations journalistes documentalistes :

Comme le rappelle Louis-Pierre Guillaume[10], *« l'intranet permet l'accès simplifié aux bases de données. Grâce à une interface unique et intuitive, le client Web (le navigateur) donne le moyen aux utilisateurs d'effectuer les recherches les plus simples, en laissant les recherches plus complexes à la charges des spécialistes de l'information. En étant multiplates-formes, l'Intranet installe une même logique sur tous les postes de l'entreprise... »*

En donnant aux journalistes l'accès à la base Monde, les documentalistes se décharger ont des recherches ponctuelles et pourront alors se consacrer à des recherches documentairement plus larges et sans doute plus intéressantes que la simple recherche de références d'articles.

[10] *Archimag*, juin 1997, n°105, *« l'Intranet s'impose dans l'entreprise »*.

Il est certain que les relations entre documentalistes et journalistes sont amenées à se modifier avec l'intranet. En effet, c'est la documentation qui se déplace vers ses utilisateurs, la « doc à portée de clic ».

Pour une recherche simple, le journaliste pourra avoir la satisfaction de trouver le réponse lui-même. Pour les recherches plus complexe, il faut espérer qu'il n'oublie pas que derrière l'écran se trouve des personnes à même de le renseigner.

3.1.b. Volonté d'offrir des services plus complets

Le centre prévoit la mise en réseau de différentes bases de donnés. En effet la base « Bib » qui concerne tous les ouvrages de la bibliothèque et la base « chrono », devraient être disponibles sur l'Intranet. Jusqu'à présent ces bases n'étaient qu'à usage des documentalistes, elles vont devenir accessibles aux journalistes.

Le chef du service a confié à un stagiaire et à moi; la mission de produire une étude sur la création d'une base de données appelée "Revues", dans le cadre de l'Intranet.

Cette mission nous a été donnée fin juin suite à une demande de ma part de voir mes tâches quotidiennes se diversifier.

Lors de la rencontre avec le responsable du centre, son adjointe et l'informaticien, la demande qui s'est dessinée était celle d'une étude sur un seul produit qui permettrait à la fois la gestion des abonnements de tout le journal et la base de donnée des revues du centre. Il s'est rapidement avéré que ce projet ne pouvait aboutir qu'en deux produits distincts. Aucune échéance à la production de l'étude ne nous a été donnée.

Le projet de la base revue a donc pris 2 orientations:

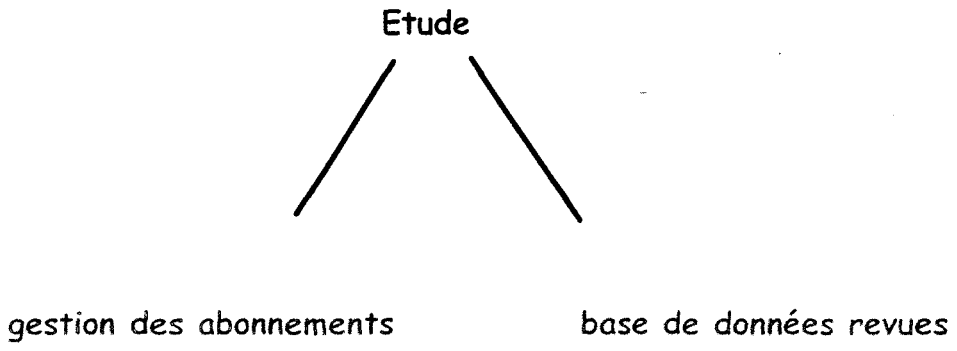
- la 1ère orientation concernant la gestion des abonnements. Cette gestion des abonnements est jusqu'à présent du ressort de la secrétaire du centre de documentation . Par exemple si M.Dupont de la rédaction a envie d'être abonné au magazine *Géo*, c'est par la secrétaire du centre que sa demande d'abonnement doit passer.

Elle s'occupe de cette gestion à l'aide de fiches papier et nous devions réfléchir à une informatisation de cette gestion. Nous avons d'abord étudié l'existant puis utilisé la méthode Merise étudiée en cours d'informatique pour produire les tables possibles. Le développement du produit informatique pour cette gestion pourra se faire en interne, nous avons néanmoins proposé plusieurs logiciels de bultinage. Ces logiciels posent pourtant deux problèmes, le premier est celui de leur complexité par rapport aux besoins de la secrétaire du centre. Le deuxième est celui de l'impossibilité de suivre l'arrivée des revues. En effet les revues sont reçues directement par les journalistes et ne passent pas par le centre. Il faudrait alors imaginer un bultinage en Intranet, chaque journaliste cochant s'il a bien reçu sa revue ; la chose semble utopique ! Il faudrait alors pour rendre possible le bultinage que toutes les revues soit reçues au centre , enregistrées puis redistribuées aux journalistes.

La 2ème orientation est celle qui semble être la plus enrichissante pour notre sujet, elle concerne la mise à disposition des revues.

Il y a deux types de revues au centre de documentation; il y a celles qui sont dépouillées en vue de l'intégration des articles dans les dossiers thématiques et celles, plus spécialisées, qui ne sont pas dépouillées. Par commodités nous avons appelé le premier groupe, "périodiques" et le second, "revues".

Pour résumer les deux orientations :



La création de cette base s'avère être très importante pour le centre car elle pose différents problèmes que nous avons soulevé:

* le traitement documentaire nouveau de ces revues. En effet un élément à prendre absolument en considération aura été celui du manque de temps que les documentalistes pourraient passer sur ces revues. Les champs de l'indexation doivent donc être simplifiés au maximum tout en évitent le silence lors d'une requête.

* des questions techniques se sont posées à savoir le journalistes pourrait avoir accès directement à toute la revue depuis son poste, ou si la simple numérisation des sommaires pourrait être suffisante.

* la mise à disposition d'un fond peu exploité jusqu'à présent. En effet alors que les périodiques sont reçus dans tout le journal, ces revues sont uniquement reçues au centre de documentation. Et pourtant, elles sont stockées au milieu des armoires où se trouvent les dossiers papiers. Leur accès est difficile et leur mise à disposition sur l'intranet, si la base ne donne accès qu'à des références et non à la revue dans son intégralité, entraînera forcément une modification de l'espace. Il faudra que le journaliste, après avoir fait une recherche sur son poste, puisse revenir à la source dans de bonne condition.

Sans pouvoir y apporter de réponse, je me suis finalement posée la question de savoir pourquoi le centre prenait la peine d'être abonné à ces revues qui ne sont absolument pas mise en valeur dans le centre. Leur caractère spécifique ne peut à lui seul expliquer leur isolement car cela va à rebours d'une mission de documentation centrale qui doit à la fois apporter le général comme le particulier. Un minimum d'exposition de ces revues aurait pu être une bonne solution.

Aucun importance ne semble être donné à ce fond puisqu'il nous a été impossible d'obtenir des renseignements concernant la consultation de ces revues. La disparition régulière de certaines revues montre bien qu'elles ont un intérêt pour certains journalistes.

Il était alors important de commencer notre travail par une enquête utilisateur qui a été reportée à septembre pour raison de vacances. Ce sera donc l'autre stagiaire qui effectuera cette enquête qui aura pour but de voir l'intérêt des journalistes pour ces revues et de leur présenter le projet de mise à disposition sur l'intranet de ce fond.

3.1.c. Etude proposée :

Nous avons ainsi pris chacune des 35 revues qui constituent le fond pour en faire un travail de réflexion sur le probable traitement documentaire. Nous avons alors produit une grille indiquant les particularités de la revue, la rapidité d'un traitement documentaire...

Il aura été retenu que soient numérisés les sommaires, que cette photo des sommaires soit utilisée au maximum pour remplir différents champs d'indexation et que soit rajouté un « titre complémentaire ».

Différentes optiques restent possible pour la consultation de ces revues :

•soit le journalistes après avoir trouvé ses références revient au centre pour consulter la revue

•soit au moyen d'une boîte de dialogue le journaliste commande un article qui sera ainsi scanné par le centre puis envoyé directement dans la boîte du journaliste.

Cette 2ème solution est sans doute celle qui est la plus séduisante car elle permet d'offrir un autre type de services aux journalistes mais aussi parce qu'elle règle le problème de l'emprunt des revues qui est impossible à gérer dans le centre faute de moyens de sanction.

Néanmoins si l'on reste réaliste, il est difficile d'envisager qu'un des documentalistes ait le temps de consulter quotidiennement la boîte, puis numérise puis envoie l'article.

Il me paraît de plus important que le journaliste retourne à la version papier dans un premier temps car si au bout de quelques non réponse de demande d'articles il risque de laisser tomber le service. De plus il pourra ainsi en venant au centre consulter peut-être par la même occasion d'autres documents.

Nous avons donc produit essentiellement une étude de l'existant. Le projet aurait d'ailleurs être bien plus avancé si une autre rencontre aurait pu se faire afin de dresser un bilan de l'étude qui avait été rendue.

Il semble dommage que ce projet ne soit pas plus pris en considération par le centre, la mise à disposition de ce type de sources permettrait en effet au centre de documentation de séduire ses utilisateurs. Je parle d'un manque de considération manifeste qu'il est possible de prouver par le simple fait d'avoir confié l'étude à des stagiaires ce qui traduit dans la politique du centre un manque d'intérêt.

De toute évidence j'ai été intégrée à ce projet suite à une impatience de ma part, il semble clair que la formation d'informaticien du stagiaire qui a travaillé avec moi sur ce projet était bien plus attendue. Une simple remarque, sur la pochette du responsable contenant la production de notre étude on peut lire « projet Minh » du nom de l'autre stagiaire.

3.2 Mes solutions

Voici ce que propose le centre et voici ce que sont mes solutions en attendant la documentation en Intranet.

Avant d'installer l'Intranet, il y a certaines petites choses toute simples qu'il serait possible de mettre en place pour :

*informer les journalistes de l'existence et des services du centre de documentation.

*amener les journalistes à faire du centre un passage obligé.

3.2.a.informer les journalistes de l'existence et des services du centre :

Si les journalistes ne sont pas plus présents dans le centre c'est sans doute car ils n'ont pas connaissance des services apportés. C'est ce qu'Eric Sutter[11] appelle finalement *« comment faire boire un âne qui n'a pas soif » ! « Autrement dit, que faire pour pénétrer un milieu « hostile » ? ...Beaucoup de centre de documentation ou de banques de données sont faiblement utilisées en France tout simplement parce que les clients potentiels ne sont pas conscients de ce que ce genre d'outils peut leur apporter pour leur travail quotidien ».* Et bien il faut les amener à prendre conscience que le centre peut leur apporter des services adaptés à leurs demandes.

J'ai ainsi vu l'admiration d'un journalistes découvrant l'Européennes de données qui lui a permis de retrouver une information datant de décembre 1997.

Un moyen simple est celui de les informer par le biais par exemple d'une **brochure**.

[11] Eric Sutter, *Le marketing des services d'information*, ESF ed, ISBN 2-7101-1068-7.

Le centre de documentation : c'est une équipe de 16 personnes à l'écoute de vos questions.

Le centre assure une permanence de 7heures à 19 heures.

Le centre de documentation vous rappelle qu'il met à votre consultation :

une large sélection de périodiques, français et étrangers
des revues plus spécialisées comme *Esprit, la revue Parlementaire...*

qu'il vous propose...des services documentaires

la base Le Monde
des dossiers thématiques
des dossiers biographiques
des dossiers par pays
une large sélection de signets sur Explorer 4
des interrogations possibles sur
différentes base de données comme l'Européennes de Données, Nexis...
une bibliothèque de près de 15000 ouvrages...

...des outils

un poste équipé du cdrom Le Monde

Vos interlocuteurs

Didier RIOUX	Chef de service	2619
Marie-Hélène du PASQUIER	Adjointe chargée de la Base de données	2723
Liliane THOUVENOT	Accueil, secrétariat, abonnements	2620
Annick LERMIER	Collections, administration du fond documentaire	2621
Mireille DAGUET		2687

INTERNATIONAL, HORIZONS, MONDE DES LIVRES, CHRONOLOGIE:

Laurence LEVY 2653
International, Presse étrangère (anglo-saxonne),base chronologie

Daniel RAPARIE 2739
International, Monde des Livres, base chronologie

Maryvonne ROCHE 2740
International, base chronologie et chronologies mensuelles

France, AUJOURD'HUI, CULTURE, TELEVISION, MULTIMEDIA:

Marie-Hélène BARUT 2550
Politique, Régions, Education, Sports, Communication, RTV

Bernadeffe LEYMARIE 2656
Politique

François RIPPE 2658
Politique, Culture, Communication, RTV

SOCIETE, HORIZONS, MACROECONOMIE, SCIENCES, MEDECINE:

Evelyne BESREST 2713
Macroéconomie, Société, Sciences, Médecine, Dossiers, Presse hebdomadaire

Bernadette HAUMONTE 2695
Macroéconomie, Société, Sciences, Médecine, Presse quotidienne française

Frédérique LAMY 2714
Macroéconomie, Société, Sciences, Médecine, Presse étrangère

DOSSIERS PAPIER MONDE, BIBLIOTHEQUE, RELIGIONS

Jeanne de BEAUFORT 2694

Cette exemple de brochure, distribuée aux journalistes de la rédaction permettrait peut-être si elle était réfléchie au sein du centre de documentation de servir de base de travail à la réalisation du site Intranet.

Ce site sera en effet une bonne occasion pour le centre de montrer aux utilisateurs sa présence. Il pourrait y figurer une liste non exhaustive des richesses du centre, une présentation du personnel, une sélection de sites Internet intéressants en fonction de l'actualité, la liste des différentes revues reçues dans tout le journal avec leur localisation, une boîte de dialogue...

3.2.b. Amener les journalistes à faire du centre de documentation un passage obligé :

Modification de la géographie :

Nous critiquions dans notre 2ème partie l'organisation de l'espace géographique, à la page suivant voici une autre solution d'organisation qui permettrait de donner plus d'espace à l'utilisateur.

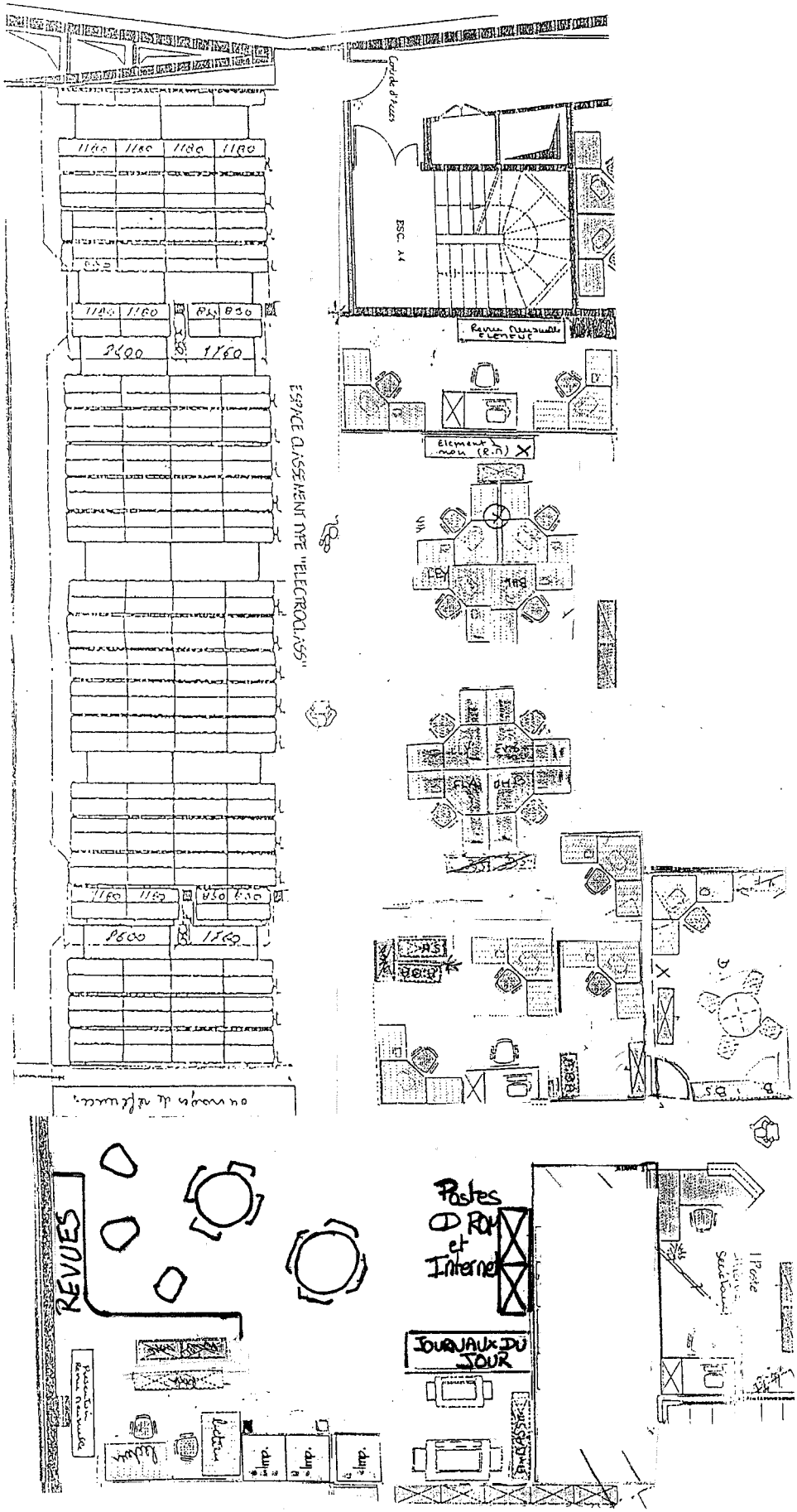
Faire des productions de synthèse :

Jusqu'à présent le travail de synthèse des documentalistes consiste à remplir les dossiers existants. Ce qui pourrait être en plus de ces dossiers une matière de réflexion pour les journalistes serait, nous parlions dans notre première partie de la « volatilité de l'information dans un centre de documentation quotidienne », la production de synthèse. Ainsi lorsqu'un événement semble d'importance pourquoi ne pas l'isoler en pensant que dans quelques années sa trace pourra être utile. Par exemple en Août, il y a eu cette affaire des attentats des ambassades américaines en Afrique. Les articles à ce sujet ont été pris et rangé dans le dossier « terrorisme ». Evidemment lors d'une consultation du dossier, cette affaire sera retrouvée, mais si c'est cette affaire précisément dont on cherche la trace, il faudra consulter tout le dossier avant de tomber sur les articles qui en parlent. « A chaud » pourquoi ne pas produire un court résumé des événements prenant en compte tous les paramètres de l'affaire, une carte et une sélection de différents articles pertinents. Ce court dossier de synthèse sans remplacer pour autant les articles dans le dossier « terrorisme » pourrait constituer une base historique importante.

Augmenter le fond des sources extérieures :

Le centre de documentation pourrait être l'endroit dans le journal où les journalistes puissent trouver des sources moins « classiques ». Pourquoi ne pas imaginer par exemple un fond de CDRom ? Le CDRom de l'Universalis par exemple a toute sa place dans le centre. Il pourrait être alors intéressant si les documentalistes n'ont pas le temps nécessaire à ce genre de travail de donner comme mission de stage l'étude du marché des CDRom avant de constituer un fond pour le centre.

La même réflexion peut se faire au niveau de la vidéo, nous parlions précédemment de la place de l'image, image qui peut être source d'inspiration. Il existe des reportages très bien ficelés qui pourraient être intéressants pour les journalistes. Cette vidéothèque devrait évidemment s'accompagner d'un espace agréable à la consultation.


ESPACE CLASSEMENT TYPE "ELECTROCLASS"
ESC. A1
Revue Mensuelle Elemente
Elément n mon (R.n)
REVUES
Postes CD ROM et Internet
JOURNAUX DU JOUR
1 Poste

Retenons de cette dernière partie que le centre de documentation peut, par l'Intranet, redonner toute sa place au journaliste. Il faudra évidemment que le site et les services soient réfléchis.

Il existe en attendant ou en parallèle de cet Intranet, des solutions simples pour aider à rendre le centre indispensable aux journalistes.

Conclusion

Les relations entre documentalistes et journalistes peuvent être la source de beaucoup de questions. Il est facile de faire le constat d'un manque de client et d'un centre peu tourné vers ses clients mais surtout vers l'archivage du journal *Le Monde*.

Des problèmes ont été soulevés dans ce développement, le principal est sans doute celui de la qualité qui est loin d'être la préoccupation principale.

Il y a des solutions simples qui peuvent alors être mises en place pour palier à ces problèmes.

Ces solutions pourraient trouver rapidement leur écho :

•si la communication à l'intérieur du centre était suffisante, plus de concertation sur les problèmes, plus de réunions (je n'ai en effet vu en trois mois qu'une seule réunion !)...

•si des bilans étaient régulièrement faits afin de produire des critiques sur le travail. Et avant cela des statistiques sur la fréquentation des journalistes, sur les questions posées par les journalistes.

•si les susceptibilités de chacun n'étaient pas le frein de chaque évolution qui est alors vécue comme une révolution.

•si la géographie du centre en « open space » ne favorisait pas l'intérêt de chacun pour les problèmes des autres.

Le centre dispose de richesses documentaires qu'il est important de développer et d'utiliser de manière plus intensive.

Le titre que porte le centre : « documentation centrale », ne doit plus signifier qu'il est des principaux centres documentaires du journal mais plutôt qu'il est au cœur du travail des journalistes.

L'Intranet est un projet qui laisse tous les espoirs de voir une utilisation plus importante des services de la documentation.

Bilan personnel

Comme pour toute expérience, il me paraît important de tirer les conclusions de ce stage.

Je peux globalement extraire des éléments positifs. En effet il constitue pour moi, une merveilleuse expérience dans un centre de documentation important. Cette expérience professionnelle finalise toute une année de cours, puisqu'elle m'aura permis d'appliquer des théories.

De plus une expérience dans une grande entreprise culturellement connue de tous est forcément enrichissante. Je me suis frottée à la documentation de presse et à la presse en général ce qui ne peut être que formateur. Toutes les portes m'ont été ouvertes et j'ai pu avoir accès à la plupart des documents que je demandais.

J'ai pu être au contact d'une équipe de documentalistes et pouvoir appliquer une démarche de consultant pour essayer de comprendre certains dysfonctionnements.

Néanmoins, je regrette que la direction du centre de documentation n'ait pas plus exploité mes compétences. J'ai été cantonnée à des tâches répétitives alors qu'une discussion de cette direction avec mon maître de stage laissait espérer que l'on ait compris ce que sont les responsabilités.

La seule réelle compétence qui semble avoir intéressé le centre est celle de « collage » et « découpage ». Bien sûr je suis d'accord pour dire que le dépouillement est très important, il m'aura d'ailleurs permis d'utiliser les agrafeuses « stagiaire » et les ciseaux « stagiaire », je suis donc encore étonnée qu'on le confie aux stagiaires.

J'aurai sans doute préféré comme dans la plupart des rapports de stage exposer les problèmes et solutions d'une mission si elle m'avait été réellement confiée. Mais au centre de documentation, comme partout dans le journal, quel que soit leur niveau d'études, aucune confiance ne semble être laissée aux stagiaires.

Les Sciences de l'Information ont toute leur place dans le centre de documentation et ne devraient pas être aussi peu considérées.

Bibliographie

- **Dominique Cotte**, *Stratégie documentaire dans la presse*, ESF éditeur, Paris, 1991, ISBN 2-7101-0899-2.

- **Yves F.Le Coadic**, *Usages et usagers de l'information*, ABDS, Nathan Université, 1997, ISBN 2-09-190366-3.

- **Christine Leteinturier**, *L'identité professionnelle des documentalistes : le cas des médias*, ABDS, 1996, ISBN 2-901046-91-6.

- **Maurice Mouillaud et Jean-François Tétu**, *Le journal quotidien*, Presses universitaires de Lyon, 1989, ISBN 2-7297-0342-X

- **Eric Sutter**, *Le marketing des services d'information*, ESF ed., 1996, ISBN 2-7101-1068-7.

- *Archimag*, juin 1997, n°105, *« l'Intranet s'impose dans l'entreprise »*.