



CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS
INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA
DOCUMENTATION

MEMOIRE
pour obtenir le
DESS en Sciences de l'information et de la documentation spécialisées

présenté et soutenu par
Magali Marcille

le 13 octobre 2005

Evaluation de l'adéquation des services d'un centre de
documentation de presse aux besoins de ses utilisateurs :
le cas de la Documentation Ecrite de RFI.

De la théorie aux réalités du terrain.

Jury
Madame Adriana Lopez-Uroz
Madame Catherine Sournin

Cycle supérieur Promotion XXXV

Remerciements

Un grand merci à tous les collègues du Service de Documentation de RFI pour leur accueil, leur gentillesse et leur sens de l'humour : grâce à eux, j'ai passé trois mois et demi formidables.

Un grand merci également aux journalistes et producteurs qui ont pris le temps de répondre à mes questions parfois maladroitement et de m'éclairer sur l'exercice de leur métier.

Un merci plus particulier à Pierre-Edouard Deldique qui, le premier, m'a fait découvrir le monde de RFI de l'intérieur, à Anne Corpet qui m'a consacré énormément de temps, et à Catherine Sournin qui a accepté de m'accueillir dans son service, a toujours patiemment et pertinemment répondu à toutes mes questions et m'a soutenue dans des moments douloureux.

Merci et à très vite j'espère !

Résumé

Mémoire détaillant la démarche en quatre étapes mise en œuvre par l'auteur afin de mener une analyse de l'existant du centre de documentation écrite de RFI : études des données statistiques du service, enquête auprès des documentalistes, enquêtes utilisateurs et observation du travail des journalistes. A la lumière des résultats obtenus, des solutions pour améliorer l'adéquation du service aux besoins de ses utilisateurs sont proposées en dernière partie.

Analyse ; besoin de l'utilisateur ; centre de documentation ; enquête ; journaliste ; presse ; recherche d'information

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	2
RÉSUMÉ.....	3
TABLE DES MATIÈRES	4
LISTE DES ANNEXES	11
INTRODUCTION.....	12
PREMIÈRE PARTIE : ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES SUR L’ÉVALUATION DE L’ADÉQUATION DES SERVICES D’UN CENTRE DE DOCUMENTATION AUX BESOINS DE SES UTILISATEURS	14
I QUELQUES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE AFIN DE BIEN COMPRENDRE LES DONNÉES DU PROBLÈME.....	15
I.1 PRÉSENTATION DE LA MISSION ET DE SES IMPLICATIONS	15
I.2 PRÉSENTATION DE LA DÉMARCHE ADOPTÉE	16
II COMMENT ÉVALUER UN SERVICE DE DOCUMENTATION ?	17
II.1 PRINCIPES GUIDANT LA DÉMARCHE D’ÉVALUATION	17
II.2 LES MÉTHODES D’ÉVALUATION PROPOSÉES.....	17
II.2.1 <i>La démarche d’analyse de la valeur.....</i>	<i>18</i>
II.2.2 <i>Le benchmarking</i>	<i>18</i>
II.2.3 <i>« Resources-oriented studies » et « people-oriented studies ».....</i>	<i>18</i>
II.3 ANALYSE QUALITATIVE OU QUANTITATIVE ?	19
II.4 LES DIFFÉRENTES ÉTAPES À SUIVRE.....	20
III MÉTHODE D’ENQUÊTE PAR ENTRETIEN.....	24
III.1 LES DIFFÉRENTES UTILISATIONS DE L’ENQUÊTE PAR ENTRETIEN.	24
III.2 LES QUATRE PHASES DU DÉROULEMENT D’UNE ENQUÊTE.....	25
III.3 LA CONCEPTION DE L’ENQUÊTE	25
III.3.1 <i>Définition de la population concernée et taille de l’échantillon.....</i>	<i>25</i>
III.3.2 <i>Le guide d’entretien.....</i>	<i>27</i>
III.3.3 <i>La prise de contact avec les interviewés.....</i>	<i>28</i>
III.3.4 <i>La planification des entretiens.....</i>	<i>28</i>
III.4 LA RÉALISATION DES ENTRETIENS.	29

III.5 L'ANALYSE DES ENTRETIENS.....	30
III.6 LA RÉDACTION DU RAPPORT D'ÉTUDE.....	32
IV LES SOURCES INFORMATIONNELLES DES JOURNALISTES	33
IV.1 LE TRAVAIL DES JOURNALISTES.....	33
IV.2 LES SOURCES D'INFORMATION.....	34
IV.3 LES MOYENS POUR ACCÉDER À L'INFORMATION.....	36
DEUXIÈME PARTIE : ANALYSE DE L'EXISTANT : UNE TENTATIVE DE BILAN DE LA SITUATION ACTUELLE DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE DE RFI.....	38
I PRÉSENTATION DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE DE RFI	39
I.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU SERVICE DE DOCUMENTATION.....	39
I.2 LES TROIS « BRANCHES » DU SERVICE ET LOCALISATION	39
I.2.1 <i>La sonothèque</i>	39
I.2.2 <i>La documentation écrite</i>	40
I.2.3 <i>La documentation musicale</i>	41
I.2.4 <i>Localisation</i>	41
I.3 MODE DE FONCTIONNEMENT ET OUTILS DE RECHERCHE D'INFORMATION DISPONIBLES À LA DOCUMENTATION ÉCRITE ET À LA DOCUMENTATION MUSICALE.....	41
I.4 LES PRODUITS DOCUMENTAIRES	43
I.5 DOCUMENTATION ET UTILISATEURS	44
I.5.1 <i>Accueil des utilisateurs et permanences</i>	44
I.5.2 <i>Utilisateurs et demandes</i>	45
I.5.3 <i>Conservation des réponses</i>	46
I.5.4 <i>Consignation des demandes</i>	46
II ETUDE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE DE L'ÉVOLUTION DES DEMANDES EFFECTUÉES AUPRÈS DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE ET MUSICALE	48
II.1 ÉVOLUTION DE L'ACTIVITÉ GLOBALE	48
II.2 ÉVOLUTION DES PRÊTS	52
II.2.1 <i>Evolution du nombre de prêts depuis 1998</i>	52
II.2.2 <i>Evolution de la part des prêts par rapport au nombre total de demandes</i>	53
II.2.3 <i>Evolution de la répartition des prêts par sujets</i>	53
II.2.4 <i>Evolution de la répartition des prêts par services</i>	55
II.3 ÉVOLUTION DES DEMANDES DE DOSSIERS.....	59
II.3.1 <i>Evolution du nombre de dossiers depuis 1998</i>	59
II.3.2 <i>Evolution de la part des dossiers par rapport au nombre total de demandes</i>	60
II.3.3 <i>Evolution de la part des dossiers par sujets</i>	61
II.3.3.1 <i>Typologie des demandes de dossiers</i>	62
II.3.4 <i>Evolution des demandes de dossiers par services</i>	63
II.3.5 <i>Evolution de la répartition des demandes de dossiers par services au sein de RFI 1 ...</i>	64

II.4	EVOLUTION DES DEMANDES DE RECHERCHES	65
II.4.1	<i>Evolution du nombre de recherches depuis 1998</i>	65
II.4.2	<i>Evolution de la part des recherches par rapport au nombre total des demandes</i>	66
II.4.3	<i>Evolution de la répartition des recherches par sujets</i>	67
II.4.3.1	<i>Typologie des questions</i>	68
II.4.4	<i>Evolution des demandes de recherches par services</i>	70
II.4.5	<i>Evolution de la répartition des demandes de recherches par services au sein de RFI</i> 171	
II.5	CONCLUSION SUR L'ÉTUDE QUANTITATIVE ET QUALITATIVE DES DEMANDES EFFECTUÉES AUPRÈS DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE ET MUSICALE	73
III ENQUÊTE AUPRÈS DES DOCUMENTALISTES DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE ET MUSICALE.....		74
III.1	LES OBJECTIFS DE CETTE ENQUÊTE	74
III.2	LA MÉTHODE ADOPTÉE	74
III.3	LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE EFFECTUÉE AUPRÈS DES DOCUMENTALISTES	76
III.3.1	<i>Utilisateurs, demandes et documentation</i>	76
III.3.1.1	<i>Fréquentation de la documentation écrite et musicale</i>	76
III.3.1.2	<i>Le profil des utilisateurs</i>	78
III.3.1.3	<i>Les demandes de recherches</i>	80
III.3.1.4	<i>Les demandes de dossiers</i>	82
III.3.1.5	<i>Les suggestions émises par les utilisateurs</i>	84
III.3.2	<i>Les documentalistes et le fonctionnement de leur service</i>	84
III.3.2.1	<i>Gros plan sur l'informatisation de la documentation avec le logiciel documentaire Loris</i>	84
III.3.2.2	<i>Critiques émises par les documentalistes sur le fonctionnement du service</i>	87
III.3.2.3	<i>Quelques suggestions d'amélioration</i>	89
III.4	CONCLUSION	93
TROISIÈME PARTIE : ENQUÊTE AUPRÈS DES JOURNALISTES ET PRODUCTEURS DE RFI : SOURCES, DOCUMENTATION PERSONNELLE ET SERVICE DE DOCUMENTATION.....		95
I LE CONTEXTE DE L'ÉTUDE : LES ENQUÊTES EN PRÉSENCE		96
II L'ENQUÊTE UTILISATEURS DE 2000.....		97
II.1	LES OBJECTIFS DE CETTE ENQUÊTE	97
II.2	MÉTHODE D'ANALYSE DE L'ENQUÊTE	98
II.3	LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE 2000	99
II.3.1	<i>Fréquentation de la documentation écrite :</i>	99
II.3.2	<i>Appréciation du service</i>	99
II.3.3	<i>Appréciation des prestations documentaires</i>	100
II.3.3.1	<i>Utilisation du fonds et des services</i>	100
II.3.3.2	<i>Les produits documentaires</i>	100
II.3.4	<i>Utilisation de la documentation d'actualité de Radio France</i>	101

II.3.5	<i>Documentation personnelle</i>	101
II.3.6	<i>Utilisation d'Internet</i>	102
II.3.7	<i>Utilisation de l'Intranet de RFI</i>	102
II.3.8	<i>Suggestions des utilisateurs</i>	102
II.3.8.1	Davantage de produits documentaires en ligne	103
II.3.8.2	Fonctionnement de la documentation écrite	103
II.4	CONCLUSION	103
III	L'ENQUÊTE UTILISATEURS DE 2005	105
III.1	LES OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE	105
III.2	LA MÉTHODE ADOPTÉE	105
III.2.1	<i>Détermination de la population mère</i>	105
III.2.2	<i>Echantillonnage</i>	106
III.2.3	<i>Le guide d'entretien</i>	107
III.3	LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE 2005	108
III.3.1	<i>Les sources d'information utilisées par les journalistes</i>	108
III.3.1.1	Sources d'information qui ne sont pas consultées via Internet	109
III.3.1.2	Sources d'information consultées via Internet	112
III.3.2	<i>Journalistes, producteurs et documentation personnelle</i>	115
III.3.2.1	Une documentation papier sous forme de dossiers	116
III.3.2.2	La documentation papier qui n'est pas sous forme de dossiers	117
III.3.2.3	La documentation en format informatique	118
III.3.3	<i>Journalistes, producteurs et services de documentation</i>	119
III.3.3.1	Quelques explications sur leur désaffection	119
III.3.3.2	Quelques critiques	120
III.3.3.3	Les points positifs	120
III.3.3.4	Le recours à la documentation d'actualité de Radio France	121
III.3.3.5	Les services proposés par la documentation de RFI	122
III.3.4	<i>Les suggestions émises par les utilisateurs sur la documentation et ses services</i>	127
III.3.4.1	Les produits documentaires	127
III.3.4.2	Mode de fonctionnement et services	128
III.3.4.3	Une meilleure communication de la documentation sur ce qu'elle fait et ses produits	130
III.3.5	<i>Conclusion</i>	130
IV	OBSERVATION DU TRAVAIL DES JOURNALISTES	132
IV.1	LES OBJECTIFS	132
IV.2	LA MÉTHODE	132
IV.3	LES RÉSULTATS	133
IV.3.1	<i>La préparation de la conférence de rédaction de l'après-midi</i>	133
IV.3.1.1	Le balayage des sources et la hiérarchisation des sujets	134
IV.3.1.2	La pré-conférence de rédaction	134
IV.3.2	<i>L'après-conférence de rédaction : répartition et traitement des sujets</i>	135
IV.3.2.1	La répartition des sujets	135

IV.3.2.2	La discussion des sujets entre journalistes d'une même zone : échanges de points de vue ..	135
IV.3.2.3	Le traitement des sujets	135
V	CONCLUSION SUR LES ENQUÊTES UTILISATEURS ET L'OBSERVATION.....	138
	QUATRIÈME PARTIE : QUELQUES SUGGESTIONS DE PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION	
	141
I	PRÉAMBULE SUR LES ÉCHÉANCES À VENIR.....	142
II	QUELQUES PERSPECTIVES À COURT TERME	144
II.1	COMMUNIQUER PLUS POUR FAIRE CONNAÎTRE CE QUE L'ON A À PROPOSER.....	144
II.1.1	<i>Mise en place d'un bulletin d'information à périodicité régulière</i>	<i>144</i>
II.1.2	<i>Une communication réactive et didactique.....</i>	<i>146</i>
II.2	PRODUITS DOCUMENTAIRES ET SERVICES	147
II.2.1	<i>Liste des gouvernements africains.....</i>	<i>147</i>
II.2.2	<i>Fiches pays</i>	<i>147</i>
II.2.3	<i>Utilisation du scanner.....</i>	<i>147</i>
III	PERSPECTIVES À MOYEN TERME	149
III.1	PRENDRE LA MAIN SUR LE LOGICIEL DOCUMENTAIRE LORIS.....	149
III.2	CONTINUER D'EXPLORER LES BESOINS DES UTILISATEURS	149
III.3	POUR CONTINUER À MIEUX SE FAIRE CONNAÎTRE.....	150
III.4	RELANCE, OPTIMISATION ET CRÉATION DE NOUVEAUX PRODUITS DOCUMENTAIRES	150
III.4.1	<i>Diffusion sélective des éphémérides</i>	<i>151</i>
III.4.2	<i>Relance du bulletin bibliographique et de la sélection d'articles.....</i>	<i>151</i>
III.4.3	<i>La mise en place de dossiers prévisionnels</i>	<i>152</i>
III.4.4	<i>La réactualisation et la mise à disposition des chronologies</i>	<i>152</i>
III.4.5	<i>Une charte graphique pour les produits documentaires.....</i>	<i>152</i>
III.4.6	<i>La mise à disposition de signets</i>	<i>153</i>
III.4.7	<i>Une collaboration renforcée avec le site Internet</i>	<i>153</i>
IV	PERSPECTIVES À LONG TERME.....	154
IV.1	QUEL AVENIR POUR LES DOSSIERS PAPIER SUSPENDUS ?.....	154
IV.2	UN RAPPROCHEMENT AVEC LA DOCUMENTATION D'ACTUALITÉ DE RADIO FRANCE ?.....	155
IV.3	QUELLE CONDUITE DU CHANGEMENT ?	157
	CONCLUSION.....	158
	BIBLIOGRAPHIE.....	160
	ANNEXES.....	170
	ANNEXE 1 : PRODUITS DOCUMENTAIRES	171

ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN : DOCUMENTALISTES.	175
ANNEXE 3 : GUIDE D'ENTRETIEN : JOURNALISTES ET PRODUCTEURS.....	176
ANNEXE 4 : GRILLE D'OBSERVATION : JOURNALISTES.....	179

Liste des figures

EVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES TOTALES DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE (DOSSIERS+RECHERCHES+PRÊTS)	48
EVOLUTION DES DEMANDES DE LA DOCUMENTATION MUSICALE (RECHERCHES+DOSSIERS).....	49
EVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES EFFECTUÉES AUPRÈS DE LA DOCUMENTATION ÉCRITE : DÉTAIL.....	51
EVOLUTION DU NOMBRE DE PRÊTS.....	52
EVOLUTION DE LA PART DES PRÊTS PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES DEMANDES	53
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES PRÊTS PAR SUJETS/ RÉGIONS	54
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES PRÊTS PAR SERVICES	57
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES PRÊTS PAR SERVICES AU SEIN DE RFI 1	58
EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS	59
EVOLUTION DE LA PART DES DOSSIERS PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE DEMANDES	61
RÉPARTITION DES DOSSIERS PAR SUJETS/ RÉGIONS.....	61
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS PAR SERVICES	63
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DEMANDES DE DOSSIERS PAR SERVICES AU SEIN DE RFI 1	64
EVOLUTION DU NOMBRE DE RECHERCHES	65
EVOLUTION DE LA PART DES RECHERCHES PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DES DEMANDES	66
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DEMANDES DE RECHERCHES PAR SUJETS/ RÉGIONS.....	68
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DEMANDES DE RECHERCHES PAR SERVICES ..	70
EVOLUTION DE LA RÉPARTITION DES DEMANDES DE RECHERCHES PAR SERVICES AU SEIN DE RFI 1	71

Liste des annexes

ANNEXE 1 : PRODUITS DOCUMENTAIRES.....	171
ANNEXE 2 : GUIDE D'ENTRETIEN : DOCUMENTALISTES.	175
ANNEXE 3 : GUIDE D'ENTRETIEN : JOURNALISTES ET PRODUCTEURS.....	176
ANNEXE 4 : GRILLE D'OBSERVATION : JOURNALISTES	179

Introduction

« Evaluation de l'adéquation d'un centre de documentation de presse aux besoins de ses utilisateurs : le cas de la Documentation Ecrite de RFI ». Un tel sujet s'est avéré vaste et complexe à traiter, particulièrement dans le cadre d'un mémoire de DESS qui a pour caractéristique de devoir conjuguer les contraintes d'un travail universitaire avec références à la littérature sur le sujet, et l'étude du cas pratique : comment combiner et équilibrer ces deux types de contraintes ?

Je reconnais avoir pris ici le parti d'accorder bien plus de place à l'étude du cas pratique qu'à la synthèse de la littérature. J'ai en effet décidé de ne montrer dans la première partie de ce mémoire que les éléments d'ordre méthodologique – présents chez un certain nombre d'auteurs reconnus – susceptibles de m'aider pour l'analyse du cas pratique. J'ai souhaité à tout prix éviter de faire un travail théorique et essayé de montrer comment procéder à l'évaluation de l'existant d'un centre de documentation de presse et à l'analyse des besoins de ses utilisateurs en cherchant certes, des pistes chez des auteurs reconnus mais aussi, pardonnez l'expression, en se jetant à l'eau avant même d'avoir tout lu : j'ai donc essayé de me servir de mon bon sens, des conseils recueillis durant l'année de formation à l'INTD et n'ai pas non plus hésité à demander de l'aide à ma directrice de stage. Des erreurs ont nécessairement été inévitables et le but de ce travail est également de les signaler et de tenter d'évaluer leurs retombées sur les résultats des différentes analyses. Les erreurs faisant partie de tout processus d'apprentissage et étant riches d'enseignements, il m'a par conséquent semblé pertinent de les relever et d'en faire profiter de futurs stagiaires qui seront probablement aussi désarmés que moi face à leur première expérience d'analyste et d'enquêteur.

Ce mémoire est épais. Aussi, je me suis efforcée de suivre un plan aussi didactique que possible afin de ne pas laisser mon lecteur sur le bord du chemin. La première partie se propose donc de faire le point sur des méthodes permettant de répondre à l'intitulé du sujet de ce mémoire, tandis que les deux suivantes sont exclusivement consacrées à l'analyse de la situation de la documentation écrite de RFI : étude de l'existant et enquêtes. Enfin, une fois le bilan établi, j'ai émis un certain nombre de suggestions concernant l'avenir de la documentation écrite de RFI.

Première partie :
Éléments méthodologiques sur
l'évaluation de l'adéquation des
services d'un centre de documentation
aux besoins de ses utilisateurs.

I Quelques éléments de contexte afin de bien comprendre les données du problème.

I.1 Présentation de la mission et de ses implications

La mission qui m'a été confiée par la chef du service de documentation de RFI consistait, je cite les termes de ma feuille de mission, à mener une « étude de l'existant (moyens et besoins des utilisateurs) et des possibilités d'optimiser l'outil documentaire en tenant compte de l'évolution du format radiophonique et de l'apport d'Internet sur le plan informationnel ». Je précise que cette étude ne devait concerner que la documentation écrite – qui comprend aussi la documentation musicale – et non la sonothèque du service de documentation dont la matière de travail – le son – et les demandes des utilisateurs donnent lieu à des problématiques différentes.

Un point particulier de cet énoncé demande un éclaircissement afin de bien comprendre les implications de la mission : il est en effet question de l'évolution du format radiophonique. Sans rentrer dans les détails de la longue histoire de RFI, précisons toutefois qu'elle est la radio de service public tournée vers l'information internationale. Comme l'indique son slogan, RFI est « la radio du monde ». Au fil du temps, RFI n'a cessé d'étendre son activité et ses zones de couverture et est passée d'un format généraliste au format dit « tout actu » en septembre 1996 : au lieu d'avoir à l'heure juste un point d'actualité de deux minutes environ ou, selon les tranches horaires, un journal d'information d'une durée plus longue, un journal de dix minutes fut désormais programmé toutes les vingt minutes. Il est donc intéressant d'étudier en quoi ce changement de format a modifié la production des journalistes et leurs besoins en information.

De plus, Internet a fait son arrivée dans les rédactions de RFI il y a une dizaine d'années environ. Tous les journalistes y ont accès depuis leurs postes informatiques. Il peut donc être utile de se demander quel est l'apport informationnel d'Internet et en quoi la manière de travailler des journalistes a changé, notamment concernant l'accès aux sources d'information.

I.2 Présentation de la démarche adoptée

Afin d'évaluer l'ensemble de ces facteurs, une enquête auprès des utilisateurs de la documentation écrite s'imposait.

Le but de l'étude étant d'optimiser l'outil documentaire de la documentation écrite, examiner le fonctionnement du service m'a paru également indispensable afin d'en saisir les tenants et les aboutissants.

Par conséquent, je me suis trouvée à devoir tenter de mener une analyse de l'existant d'un service ainsi qu'une enquête utilisateurs afin de tirer des conclusions sur l'avenir de ledit service. Ne pouvant me contenter uniquement de l'utilisation de mon bon sens afin d'accomplir la mission qui m'était confiée et ayant de plus des obligations de rédaction de mémoire universitaire à remplir, quelques lectures s'imposaient afin d'essayer d'y voir plus clair et de glaner quelques conseils.

Me doutant que les deux mois et demi de stage d'été allaient passer très vite, il me semblait évident que je ne pouvais me permettre de passer trop de temps à lire avant d'entrer en action. Mes lectures furent donc extrêmement sélectives : « trop d'info tue l'info », j'ai donc volontairement choisi de ne pas courir le risque de me perdre au milieu d'une avalanche de références, ce qui explique le caractère relativement succinct de la bibliographie présente en fin de ce mémoire.

La première urgence fut de me renseigner sur la manière dont évaluer l'existant d'un service de documentation tout en trouvant des pistes pour mener une enquête par entretien le plus efficacement possible. Enfin, j'ai souhaité savoir quelles étaient les sources d'information susceptibles d'être utilisées par les journalistes.

II Comment évaluer un service de documentation ?

II.1 Principes guidant la démarche d'évaluation

Selon les bibliothécaires documentalistes Jean-Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy, le service de documentation doit être évalué sur son efficacité et sa performance au même titre que les autres fonctions de l'entreprise. A ce titre, produits et services, compétences du personnel et satisfaction des utilisateurs doivent être examinés [1, p. 259].

Yves F. Le Coadic, professeur de sciences de l'information au CNAM, dresse quant à lui une série de questions clefs à laquelle l'évaluation doit tenter de répondre :

- L'information fournie est-elle adaptée aux besoins des utilisateurs ?
- Atteint-elle sa population cible ?
- Les demandes sont-elles satisfaites ?
- Tel produit ou système est-il bien utilisé ? [5, p. 83]

Il est à noter ici que les compétences du personnel ne sont pas directement évaluées ; l'accent est plutôt mis sur les produits et services.

Les grands champs couverts par l'évaluation me semblent à présent établis et correspondent à peu près à ce à quoi je m'attendais. Se pose alors la question de la méthode : comment vais-je m'y prendre pour les examiner ?

II.2 Les méthodes d'évaluation proposées

Là, les choses se compliquent car les auteurs mettent en avant plusieurs types de méthodes dont chacune est défendue avec les meilleurs arguments. Il est en outre parfois un peu difficile de s'y retrouver entre ce qui relève davantage de la démarche et ce qui correspond à des techniques d'études....

II.2.1 La démarche d'analyse de la valeur

Le consultant Jean Michel propose d'évaluer la politique d'un service de documentation en faisant appel à une démarche d'analyse de la valeur. D'après l'Afnor [1, p. 270], « l'analyse de la valeur est une méthode de compétitivité organisée et créative visant à la satisfaction complète des besoins de l'utilisateur par une démarche de conception fonctionnelle, économique et pluridisciplinaire ». Jean Michel explique plus pragmatiquement quant à lui, qu'il considère que l'analyse de la valeur est la démarche la plus à même de faire une analyse la plus complète qu'il soit d'un système existant. Il s'agit ainsi de comprendre les fonctions actuellement assurées par le service examiné et de déterminer celles qu'il devra assurer par la suite. Les utilisateurs font partie intégrante de la démarche puisqu'ils participent aux travaux du groupe d'évaluation. Cette implication de ceux pour qui le service de documentation travaille, légitime les décisions de changement et les solutions concrètes énoncées à l'issue du diagnostic [7, p.71].

II.2.2 Le benchmarking

Autre mode d'évaluation de l'efficacité d'un service : le benchmarking qui « consiste à comparer de façon systématique les performances d'un service avec celles plus efficaces d'un autre service » [1, p. 272]. Certes... mais ne connaissant pas encore les performances du service que je dois étudier, je vois difficilement comment je pourrais les comparer avec celles d'autres services. L'idée me semble toutefois intéressante et il vaudra sans doute la peine d'y revenir lorsque je serai plus avancée dans mon étude.

II.2.3 « Resources-oriented studies » et « people-oriented studies ».

Yves F. Le Coadic distingue deux types d'études du système d'information d'un service de documentation [5, p. 79] :

- Les « resources-oriented studies », en anglais dans le texte, ont pour but de découvrir si les ressources d'un service sont bien utilisées afin d'éventuellement améliorer ou redéfinir leur usage. L'accent est donc ici mis sur les services et produits, et leur utilisation.

- Les « people-oriented studies » consistent en des études d’usagers afin de mesurer à quel point les services offerts correspondent à leurs besoins. Les utilisateurs ou usagers (je ne vois pas l’utilité de faire de distinction entre les deux termes dans le cadre de ce travail) et leurs besoins sont donc le cœur de l’attention.

Les deux types d’études n’étant pas incompatibles, on peut très bien imaginer les combiner au cours d’une même procédure d’évaluation qui serait basée sur une démarche d’analyse de la valeur et qui, une fois terminée, déboucherait sur une enquête benchmarking afin de détecter ce qu’il y a de meilleur chez les concurrents ! Mais tout cela est-il bien raisonnable lorsque l’on est une enquêtrice débutante, un peu désorientée et que se pose une nouvelle question ?

II.3 Analyse qualitative ou quantitative ?

Pour Jean-Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy, la question n’a pas lieu d’être : « l’évaluation est quantitative et qualitative » [1, p.259]. Ils développent dans les pages qui suivent tous les aspects qui relèvent aussi bien de l’analyse quantitative (statistiques et indicateurs d’activité) que de l’analyse qualitative (ergonomie des espaces de travail, outils informatiques, information fournie, valeur ajoutée du travail documentaire, satisfaction des besoins des utilisateurs).

Ce point de vue est confirmé aussi bien par la consultante Sophie Ranjard [2] que par Jean Michel [7] qui tous deux préconisent de procéder à une analyse des données existantes concernant le service de documentation – ce qui comprend bien sûr les statistiques – et à celle des (in)satisfactions des utilisateurs.

Les choses me paraissent désormais claires et confirmer les hypothèses de départ : il faudra que je m’essaie à une analyse de l’existant de la documentation écrite de RFI qui devra être aussi bien qualitative que quantitative, tout en n’oubliant pas de demander l’opinion des utilisateurs afin d’établir un bilan de leur rapport au service. Il est intéressant de noter que même dans le cadre d’articles dont le titre porte explicitement sur l’étude des besoins des utilisateurs [2 et 4], l’analyse de l’existant n’est jamais mise de côté. Elle peut permettre en effet d’identifier des tendances dont

les utilisateurs n'ont pas eux-mêmes conscience puisqu'ils ne sont bien évidemment qu'en mesure de parler de leur expérience personnelle.

Reste à voir à présent dans la littérature si des étapes sont proposées afin d'aider l'enquêteur à organiser son étude.

II.4 Les différentes étapes à suivre.

La consultante Sophie Ranjard décrit un dispositif d' « enquête croisée » en cinq étapes [2, p.14]. L'expression « enquête croisée » est ici employée parce que l'ensemble de la démarche fait appel à plusieurs méthodes d'enquête. Ainsi, Sophie Ranjard préconise de commencer par des **entretiens avec quelques experts** du problème étudié : ils seront en effet capables d'éclairer l'enquêteur et de lui donner des points de repère. En parallèle, une **analyse des données existantes** concernant la structure ou le problème faisant l'objet de l'étude est à mener. Puis, l'enquêteur doit constituer un **échantillon des utilisateurs actuels ou potentiels** du service d'information afin d'évaluer leurs besoins en information au cours d'une série d'**entretiens**. Enfin, un **questionnaire** pourra être lancé afin de confirmer ou d'infirmer la pertinence des conclusions tirées de l'enquête par entretiens.

Le professeur en sciences de l'information Francis Jawahar Devadason et le consultant Pandala Pratap Lingam proposent une démarche dans le même esprit mais plus complète et par conséquent, plus difficile à mettre en œuvre.

- Comme chez Sophie Ranjard, la première étape dénommée « **Study of Subjects** » [4, p. 43] consiste pour le spécialiste de l'information à se renseigner sur le problème au cœur de son enquête, c'est-à-dire, les sujets d'intérêt des utilisateurs ainsi que leurs sources d'information. Puis il doit se documenter sur l'**entreprise et son environnement** : en effet, qu'il s'agisse d'une entreprise privée ou publique, à but lucratif ou non, a des répercussions sur le mode de management et les procédures décisionnelles. Ces deux derniers points ont eux-mêmes une influence sur les besoins en information des utilisateurs. Dans ce cadre, l'enquêteur devra étudier les rapports annuels, les publications internes...etc. afin de s'imprégner de la culture de l'entreprise. Plus largement,

l'environnement économique, technique et réglementaire dans lequel évolue l'entreprise pouvant avoir des conséquences sur son fonctionnement et donc sur la prise de décision, l'enquêteur aura également intérêt à l'examiner.

- Une fois l'ensemble de la structure correctement cerné, l'enquêteur aura à cœur d'étudier l'**environnement des utilisateurs** : pour cela, il devra au préalable déterminer les catégories d'utilisateurs et examiner l'environnement spécifique de chacun avant de l'interviewer, par exemple grâce à une observation sur le terrain.
- Puis, aura lieu une **étude préliminaire de toutes les catégories d'utilisateurs** : l'utilisateur potentiel, l'utilisateur probable (« expected », [4, p. 45]), l'utilisateur effectif et l'utilisateur bénéficiaire (tire un profit substantiel des services d'information fournis). N'oublions pas en effet que le but ultime de l'enquête est de prendre des mesures de sorte que l'utilisateur potentiel devienne un utilisateur bénéficiaire. Afin d'étudier les utilisateurs, les auteurs mettent en avant plusieurs méthodes :
 - l'observation directe,
 - le lancement d'un questionnaire ayant pour objectif de collecter des informations de base sur les besoins et habitudes des utilisateurs qui serviront à la poursuite de l'enquête,
 - l'étude d'un journal de bord dans lequel les utilisateurs seront invités à indiquer scrupuleusement les sources d'information et médias auxquels ils auront eus recours ainsi que l'ordre dans lequel ils les ont utilisés,
 - et enfin (!) une étude permettant de conclure quelle est l'utilisation effective faite de ces sources.
- Ultime étape : l'enquêteur pourra procéder à des **entretiens avec les utilisateurs** : à partir des études préliminaires précédemment menées, il pourra leur présenter ses conclusions par écrit et confirmer auprès d'eux leurs véritables besoins et éliminer les pseudos besoins.

Pour intéressante qu'elle soit, la démarche de Messieurs Devadason et Pratap m'a paru extrêmement difficile à mettre en œuvre, compte tenu du peu de temps dont je

disposais pour ma mission. De plus, certains points me paraissaient irréalisables : demander aux utilisateurs de la documentation écrite de RFI, c'est-à-dire principalement des journalistes et producteurs comme nous le verrons par la suite, de tenir un journal de bord de toutes leurs recherches documentaires relève presque du gag. Les journalistes de radio travaillent en effet la plupart du temps dans l'urgence ; il était hors de question de faire ce type de demande auprès d'eux. De plus, même si je comprends tout à fait en quoi un journal de bord peut être intéressant afin de pouvoir ensuite examiner la manière dont les utilisateurs mènent leurs recherches documentaires, encore faut-il que ceux-ci soient absolument honnêtes en acceptant de coucher par écrit les incohérences de certaines de leurs recherches. Ce genre d'exercice me semble donc loin d'être indispensable.

Les étapes de Sophie Ranjard me parurent donc beaucoup plus pragmatiques et plus applicables dans mon cas, avec des aménagements certes.

Ce pragmatisme apparaît également dans la démarche d'analyse de la valeur déjà mentionnée plus haut. Jean Michel propose ainsi de mener :

- une analyse de l'existant,
- une étude des insatisfactions et attentes des utilisateurs,
- une étude des fonctions actuelles et souhaitées du service de documentation
- et l'identification des points critiques afin de permettre une évolution du service [7, p. 71].

L'ensemble de la démarche est confié à un groupe de travail ; ce ne fut bien sûr pas mon cas mais les étapes mentionnées me parurent néanmoins éclairantes d'autant que l'auteur explique, comme Messieurs Devadason et Pratap d'ailleurs, qu'il ne faudra pas exclure les non-utilisateurs du service de documentation de l'étude. Il préconise également une analyse des pratiques documentaires du public cible afin d'identifier les fonctions bien ou mal remplies par le service de documentation [7, p.78] et de pouvoir lister ses forces et ses faiblesses. Cette analyse de la valeur conduira à exprimer les besoins de manière fonctionnelle (par exemple, informer les utilisateurs de l'abonnement à une nouvelle revue) ; l'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel permettra de définir des objectifs d'actions à mener [7, p. 171]. Ce type

de démarche correspond à l'esprit des analyses dites « Swot » (Strength-weakness¹-opportunities-threats autrement dit force-faiblesse-opportunités-risques) [14, p. 25].

Même si les auteurs du corpus détaillent plus ou moins les étapes successives d'enquête, il est intéressant de noter qu'il y a une relative unanimité sur les points à examiner et sur l'ordre des opérations.

¹ L'article d'*Archimag* dont je me sers ici, orthographie la traduction anglaise de faiblesse « wickness ». Je pense qu'il s'agit là d'une erreur et me suis donc permise de rétablir ce qui me paraît être la juste orthographe.

III Méthode d'enquête par entretien

Les points à examiner dans le cadre de l'évaluation d'un service ainsi que les étapes possibles de cette étude étant clarifiées, il m'a paru ensuite indispensable de me renseigner sur ce qui allait sans doute me prendre le plus d'énergie et de temps : l'enquête. Je ne me suis intéressée ici qu'aux techniques d'enquête par entretien, car il a été décidé dès le départ avec la chef du service de documentation qu'une enquête par questionnaire était hors de question. Je reviendrai sur ce choix par la suite.

III.1 Les différentes utilisations de l'enquête par entretien.

Dans leur ouvrage intitulé *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Alain Blanchet et Anne Gotman, respectivement professeur de psychologie et sociologue, dégagent trois utilisations principales de l'enquête par entretien [6] :

- L'enquête par entretien à usage exploratoire permet de mettre en lumière des aspects du problème auxquels le chercheur n'a pas pensé et de « compléter les pistes de travail suggérées par ses lectures » [6, p. 43].
- L'enquête par entretien à usage principal signifie que les entretiens sont le « mode de collecte principal de l'information » [6, p. 46]. L'enquête repose sur des hypothèses de travail assez précises ; le plan d'entretien structuré a pour but de confronter les informations recueillies aux hypothèses.
- L'enquête par entretien à usage complémentaire est menée parallèlement, postérieurement ou encore, en amont et en aval d'une enquête par questionnaire. Comme son nom l'indique, elle apporte des informations complétant celles fournies par le questionnaire.

Avant de commencer toute enquête par entretien, il convient donc d'en clarifier les objectifs et de savoir quel type d'utilisation elle aura.

III.2 Les quatre phases du déroulement d'une enquête.

Afin de mettre en œuvre de façon efficace une enquête, il convient d'en clarifier les différentes phases. Les chercheurs auteurs de *L'art de l'enquête : guide pratique*, en voient quatre principales [8, p. 32] :

- La conception.
- Le terrain.
- L'analyse des données.
- La rédaction du rapport.

Je me propose ici de les suivre afin de bien dégager les aspects méthodologiques.

III.3 La conception de l'enquête.

La conception de l'enquête peut elle-même être décomposée en plusieurs étapes [6, p. 50] :

- La définition de la population concernée et la taille de l'échantillon.
- L'élaboration du guide d'entretien.
- « Les modes d'accès aux interviewés » [6, p. 56]
- La planification des entretiens.

III.3.1 Définition de la population concernée et taille de l'échantillon.

Selon les termes consacrés la population concernée par l'enquête est appelée « population mère » ou « univers » ; elle correspond à « l'ensemble de tous les éléments dans l'espace et dans le temps concernés par un même objet d'étude. » [8, p. 15] L'échantillon est une « fraction de cet univers » [8, p. 15]. Autrement dit, définir la population mère consiste à « sélectionner les catégories de personnes que l'on veut interroger, et [déterminer] à quel titre » [6, p. 50] : ainsi, la population mère peut être divisée en plusieurs sous-populations susceptibles d'apporter chacune des informations spécifiques. Chacune a donc « un statut d'informateur différent » [6, p. 52].

Pour constituer un échantillon, plusieurs méthodes peuvent être utilisées. Je ne les détaillerai pas ici car l'exposé serait trop long et trop compliqué, mais me contente de signaler qu'elles se divisent en deux approches : la méthode probabiliste ou aléatoire d'une part, et la méthode non probabiliste d'autre part [8, p.18-22]. Toutes réclament une mise en œuvre assez compliquée, si bien que les propos d'Alain Blanchet et Anne Gotman sur la constitution d'un échantillon m'ont séduite par leur pragmatisme : elle repose sur une sélection de composantes caractéristiques de la population mère mais pas nécessairement strictement statistiquement représentatives [6, p. 54].

Concernant la taille de l'échantillon, les auteurs de *L'art de l'enquête : guide pratique* estiment que si l'on décide de ne pas utiliser la méthode probabiliste, seule méthode permettant de déterminer « scientifiquement » une taille, quelques principes doivent être respectés [8, p. 25] :

- L'enquêteur doit au minimum effectuer trente entretiens.
- L'échantillon représente une proportion d'autant plus faible de la population mère que celle-ci est importante.
- La taille de l'échantillon dépend de l'homogénéité de la population étudiée : plus celle-ci est homogène, moins l'échantillon a besoin d'être grand.

Le nombre d'entretiens à mener est loin de faire l'unanimité parmi les auteurs : en effet, Sophie Ranjard indique qu'il est habituel de mener entre trente et soixante entretiens mais estime que des tendances se dégagent à partir d'une vingtaine. Elle souligne cependant elle aussi, que plus la population est hétérogène, plus le nombre d'entretiens doit être important [3, p. 104]. Quant à Jean Michel, il considère que « dix à douze entretiens menés avec des personnes clés (représentatives de divers secteurs d'activité et de divers niveaux hiérarchiques) sont généralement suffisants pour repérer les insatisfactions majeures comme les points positifs dans les services rendus » [7, p. 182]. En fait, une fois encore, tout est affaire de bon sens et de pragmatisme : il est ainsi nécessaire de bien étudier la population concernée par l'enquête, d'en dégager les principales catégories, de repérer des personnes clés et... de faire dans la mesure du possible.

III.3.2 Le guide d'entretien.

Le guide d'entretien est le document que l'enquêteur doit préparer avant de commencer l'enquête proprement dite : il lui servira de fil d'Ariane durant l'entretien et a pour but de recueillir des informations pouvant résulter d'une connaissance, d'une expérience ou d'une opinion de l'interviewé. Il s'agit pour l'enquêteur d'obtenir un discours pertinent par rapport à un sujet qu'il aura défini à l'avance. En cela, l'entretien diffère d'une simple conversation [8, p. 41].

Le niveau de structuration du guide d'entretien dépend du type d'entretiens que l'enquêteur souhaite mener. Il est possible d'en distinguer trois principaux :

- L'entretien non directif ou libre : l'interviewé y « développe librement ce qu'il a à dire sur un thème, l'intervieweur se bornant à déclencher et relancer » [8, p. 41]. Le message délivré est large et riche mais le travail d'exploitation qui en découle en est que plus difficile à mettre en œuvre.
- L'entretien directif : l'enquêteur soumet à l'interviewé un questionnaire oral.
- L'entretien semi-directif, centré ou dirigé : « l'intervieweur abordera une série de thèmes, à l'aide de questions préparées, mais auxquelles l'interviewé peut répondre librement et avec une certaine souplesse dans l'ordre des questions. » [8, p. 42] Les informations obtenues sont plus précises et plus rapides à exploiter que celles recueillies lors d'un entretien libre ; cependant, leur richesse est moindre.

Il est à noter que dans le cas d'un entretien libre, l'enquêteur n'a pas besoin d'avoir beaucoup de connaissances sur le sujet de son enquête puisqu'il laisse son interlocuteur parler relativement librement ; pour mener à bien un entretien semi-directif en revanche, il lui faut suffisamment de connaissances afin d'être capable de structurer son guide d'entretien en thèmes et sous-thèmes [6, p. 61 et 8, p. 43].

Un guide d'entretien est donc un document de une à trois pages comprenant quelques phrases de démarrage à apprendre par cœur [8, p. 44], les différents thèmes à étudier – également appelés fonctions [6, p. 63] –, les sous-thèmes (ou opérateurs) et les questions (ou indicateurs) à poser dans un ordre logique pour l'interviewé.

Dans le cadre d'une enquête portant sur les besoins en information des (non) utilisateurs d'un service de documentation, le guide d'entretien doit permettre de recueillir les informations suivantes [4, p. 48] :

- De quelle(s) information(s) l'utilisateur a-t-il besoin ?
- Sous quelle(s) forme(s) ?
- A quel(s) besoins répondent-elles ?
- Quand et à quelle fréquence en a-t-il besoin ?
- Quel rôle joue cette information ?

Concernant les non utilisateurs, l'enquêteur devra réussir à savoir [7, p. 182] :

- S'ils n'ont aucun besoin en information.
- S'ils ont recours à d'autres canaux ou fournisseurs d'informations.
- S'ils connaissent bien ou mal les prestations qui sont offertes par le service de documentation.

III.3.3 La prise de contact avec les interviewés.

Elle peut se faire selon deux modes :

- Les « modes d'accès directs » consistent à utiliser des fichiers existants – par exemple les fichiers électoraux – ou à faire du porte à porte pour entrer en contact avec des interviewés potentiels [6, p. 56].
- Les « modes d'accès indirects » font appel à l'entremise de tiers pour contacter des interviewés. Cette méthode, plus contraignante pour les interviewés qui se sentent moins libres de refuser l'entretien, a par conséquent pour but d'augmenter les chances d'acceptation de l'enquêteur [6, p. 57].

III.3.4 La planification des entretiens.

La planification doit être souple dans la mesure où l'enquêteur doit s'adapter aux disponibilités de ses interlocuteurs. Il devra cependant essayer de prendre en compte, au moment de la prise de rendez-vous, un certain nombre de paramètres susceptibles d'affecter le déroulement de l'entretien [8, p. 46] :

- Le niveau de bruit dans le lieu où se déroulera l'entretien peut ainsi avoir des répercussions, ne serait-ce que sur la concentration de l'enquêteur comme sur celle de l'enquêté.
- L'heure et la période de la semaine ne sont pas neutres non plus : pour une meilleure disponibilité des interviewés, il vaut mieux éviter la fin de l'après-midi du dernier jour travaillé de la semaine. Il est fort probable qu'ils aient envie de faire court une veille de week-end.
- La durée de l'entretien doit être annoncée à l'avance afin que l'interviewé n'ait pas de mauvaise surprise.
- L'identité de l'enquêteur, de l'organisme pour lequel il travaille ainsi que le but de l'enquête doivent être présentés au moment de la prise de contact et rappelés au démarrage de l'entretien.

III.4 La réalisation des entretiens.

Comme indiqué ci-dessus, l'enquêteur doit commencer l'entretien par rappeler le cadre et les objectifs de celui-ci : il instaure le « cadre contractuel » [6, p. 75]. Il indique également à l'interviewé les grands thèmes qui vont être abordés au cours de l'entretien [8, p. 47]. Il est conseillé de débiter ensuite par un thème général ou facile afin de permettre à l'interviewé d'avoir tout de suite matière à s'exprimer et de prendre confiance.

L'attitude de l'enquêteur durant l'entretien conditionne grandement sa réussite. Il doit à la fois faire preuve de neutralité et d'une écoute active. Les enquêteurs débutants ont souvent tendance à marquer une révérence prononcée envers les interviewés, ce qui parfois conduit ceux-ci à se comporter de manière suffisante [8, p. 48]. En outre, l'enquêteur veillera à utiliser un vocabulaire adapté à ses interlocuteurs : il doit ainsi éviter de jargonner, d'employer des termes ambigus ou appartenant à une autre classe sociale ou d'âge que celle de l'interviewé. Enfin, il tâchera de soutenir le discours de son interlocuteur en acquiesçant ou en hochant la tête ; il n'hésitera pas à le recentrer sur un point ou à le relancer, par exemple en reformulant son propos. Il pourra également utiliser la technique de l'« allégation supposée » [8, p. 49-50] s'il a le sentiment que l'interviewé est bloqué ou n'a pas dit

le fond de sa pensée ; il aura donc recours à des phrases du type : « Certains disent que... ».

L'entretien peut être enregistré : l'enquêteur a alors tout loisir de se concentrer exclusivement sur la conduite de l'entretien et de disposer ensuite du texte intégral pour un traitement exhaustif des propos. S'il décide de ne pas avoir recours au magnétophone, l'enquêteur devra alors prendre des notes aussi complètes que possible de sorte à pouvoir citer littéralement ses interlocuteurs dans son rapport final. Attention ! Il est important de garder en mémoire que la retranscription intégrale d'un entretien de deux heures représente environ une journée de travail [8, p. 54].

Quant à la durée de l'entretien, Sophie Ranjard recommande de prévoir de quarante à quarante-cinq minutes en fonction des disponibilités des interlocuteurs, dans le cadre d'une enquête sur les besoins des utilisateurs d'un service d'information [2, p. 16].

III.5 L'analyse des entretiens.

Les auteurs de *L'art de l'enquête : guide pratique* notent qu'à moins de disposer d'à la fois beaucoup de temps et de gros moyens, l'analyse d'entretiens reste un exercice relativement « artisanal » [8, p. 87].

Deux niveaux d'analyse peuvent être distingués :

- L'analyse de ce qui est dit consiste à essayer de comprendre le message de l'interlocuteur dans le détail. Pour cela, l'enquêteur s'attachera à analyser le contenu manifeste (ce qui est dit explicitement) et le contenu latent (qui relève des significations produites plus ou moins consciemment) [8, p. 88]. Ce type d'analyse est appelé « analyse du contenu ».
- L'analyse de la manière dont le contenu est formulé : on parle, selon les cas, d'« analyse du discours » [8, p. 88] ou d'« analyse linguistique » [6, p. 91]. Il s'agit ici d'examiner la construction des propos : l'ordre dans lequel ils sont tenus, le vocabulaire et les images utilisés.

Les objectifs de ces deux analyses sont différents : l'analyse du discours permet de mieux connaître l'interviewé et s'applique particulièrement bien dans un contexte d'étude de motivation ou lors d'une approche clinique tandis que l'analyse du contenu a pour objectif de comprendre ce que dit l'interlocuteur [8, p. 89].

Comme je l'expliquerai en détail dans la suite de ce devoir, seule l'analyse du contenu m'a paru vraiment pertinente dans le cas de l'enquête que j'ai menée. En effet, j'étais à la recherche de faits, ou de comportements à travers des faits, bien plus qu'à travers leur formulation. Si cependant j'avais eu une meilleure maîtrise des techniques d'analyse, je n'aurais pas exclu de m'intéresser à l'analyse du discours.

Néanmoins, je ne me consacrerai ici qu'aux méthodes d'analyse du contenu et plus particulièrement à l'analyse thématique simple [8, p. 90] qui a pour objectif de repérer les thèmes et leur fréquence, et de pouvoir indiquer quelle population exprime plutôt quel message [8, p. 93]. Les autres méthodes sont détaillées dans *L'art de l'enquête : guide pratique* [8, p. 94-97] et m'ont semblé trop complexes à mettre en œuvre.

Ce choix est de plus validé par Sophie Ranjard qui en explique les principes dans deux de ses articles [3, p. 105 et 2, p. 17]. Je me permets de la citer longuement car je serais bien incapable de fournir une explication plus claire : « L'analyse thématique repose sur l'analyse intellectuelle du contenu des entretiens. Après la lecture des textes des premiers entretiens, on établit une grille d'analyse : une liste de thèmes et de mots clés avec une hiérarchie à deux niveaux ou des facettes. Puis on codifie – on indexe – dans une base de données des portions de phrases avec les thèmes ; cela permet de retrouver tout ce qui a été dit sur chacun d'eux. [...] Ensuite on lance la déconstruction : sur chaque thème on récupère toutes les portions de texte de tous les entretiens, autrement dit on cherche tout ce qui est dit sur tel ou tel sujet par tel profil d'utilisateur ou par l'ensemble d'entre eux. Ces citations viendront fonder, argumenter le rapport d'étude. » [2, p. 17].

III.6 La rédaction du rapport d'étude.

Ultime étape de l'enquête et résultat de l'analyse des entretiens, la rédaction du rapport d'étude. Celui-ci doit rappeler la problématique de départ, la méthode adoptée, l'échantillon visé et finalement obtenu, la période durant laquelle s'est déroulée l'enquête et les incidents survenus. Il propose ensuite une présentation structurée (c'est-à-dire thématique) des résultats accompagnés de longues citations anonymées, sans oublier l'interprétation qu'en font les enquêteurs et les questions qui se posent encore ou ont surgi en cours d'enquête. Selon la nature de l'étude, les auteurs pourront indiquer leurs recommandations. Une copie du guide d'entretien sera placée en annexe [2, p. 17-18 et 8, p. 128 et 130].

Les techniques de l'enquête par entretien étant éclaircies, il m'a semblé intéressant de tenter d'avoir un aperçu des sources d'information utilisées par la population mère de mon enquête, c'est-à-dire, les journalistes.

IV Les sources informationnelles des journalistes

IV.1 Le travail des journalistes.

Le travail des journalistes se décompose en deux étapes : une fois leur sujet en main, les journalistes doivent d'abord collecter de l'information avant de mettre les renseignements obtenus en forme afin de produire un article, un papier¹ ou un reportage TV. [11, p. 7].

Ce faisant, ils doivent faire face à une quadruple contrainte [9, p. 192] :

- Un angle de traitement du sujet doit en effet être décidé. C'est lui qui orientera les recherches en information et présidera à la mise en perspective du traitement.
- Les journalistes ont à faire preuve d'originalité en offrant au lecteur un angle inédit de traitement : c'est la contrainte d'originalité (« the originality constraint »).
- Un angle de traitement n'est viable que si les faits l'appuient : il s'agit de la contrainte de vérité (« truth constraint »). Une information ne pouvant être considérée comme véridique que si elle a été vérifiée, les journalistes doivent alors [10, p. 6]:
 - Contrôler sa fiabilité en identifiant et qualifiant la source de l'information.
 - S'assurer de sa vraisemblance en relevant les incohérences.
 - Vérifier sa véracité en obtenant confirmation du contenu de l'information en faisant directement appel à la source ou en la recoupant avec d'autres sources.
 - Confirmer son exactitude en contrôlant l'exactitude des noms, prénoms, fonctions, dates...etc.

¹ Le papier est le format de base de l'écriture radio. « Il ne doit pas excéder 1'30 [et] relate un événement, décrit une situation. Sa construction obéit à des règles précises ». Source : http://www.rfi.fr/talentplusfr/articles/064/article_148.asp.

- Enfin, un angle de traitement doit être suffisamment intéressant pour accrocher le lecteur. On peut alors parler de contrainte d'intérêt (« newsworthiness constraint »).

Les journalistes sont censés garder ses contraintes à l'esprit, notamment lorsqu'ils effectuent leur recherche d'informations. Cette dernière répond à quatre objectifs [9, p. 193-196] :

- Vérifier l'originalité de l'angle, notamment en recherchant sur des banques de données d'articles.
- Développer une compréhension personnelle du sujet qui permettra ensuite aux journalistes de présenter une interprétation informée des faits aux lecteurs.
- Découvrir du contenu potentiel en confirmant sa véracité : il faut en effet donner des faits et des chiffres avérés aux lecteurs (Cf. paragraphe précédent).
- Rassembler l'information : une information utile est collectée et stockée au sein d'une petite documentation dont le contenu est en rapport avec l'article que produit le journaliste.

IV.2 Les sources d'information.

Les sources que peuvent utiliser les journalistes au cours de leur recherche d'informations sont fort diverses. Je ne rentrerai pas ici dans le détail car plusieurs étudiants de l'INTD se sont livrés à un recensement exhaustif dans leurs mémoires de fin d'études. Je me contenterai donc de lister les principales sources en m'appuyant notamment sur le travail de Sophie Valentin [11, p. 8 et suivantes].

Les journalistes peuvent ainsi avoir recours :

- À la production de leurs confrères :
 - Dépêches.
 - Presse écrite.
 - Radio.

- Télévision.
- A des communications et rapports divers : communiqués de presse, lettres d'information, rapports institutionnels ou d'associations...etc.
- Aux archives de la production de leur organisme : articles, papiers ou reportages.
- A un ensemble de produits documentaires parmi lesquels on peut citer :
 - Le panorama de presse qui, selon Jean-Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy, équivaut à la revue de presse : « Un panorama de presse est réalisé à partir de la presse, en fonction des thématiques suivies par le centre. Peut comprendre l'intégralité des articles (après autorisation) ou être signalétique, c'est-à-dire avec le signalement de l'article cité (auteur, titre, source, date, page) et un résumé indicatif » [1, p. 406].
 - Les dossiers documentaires alimentés de façon permanente par le centre de documentation ou constitués à la demande des journalistes.
 - L'agenda prévisionnel des événements à venir (sommets, élections...etc).
 - Les éphémérides, listes « groupant les divers événements qui se sont produits le même jour de l'année à différentes époques » d'après la définition du *Petit Robert 1*. Ces événements sont généralement accompagnés d'un commentaire.
- A son réseau constitué de :
 - Ses collègues.
 - Les correspondants sur le terrain.
 - Contacts institutionnels.
 - Informateurs plus ou moins confidentiels : spécialistes d'un sujet, courtiers, banquiers... etc.
- Le terrain.

La distinction parfois opérée entre sources/ informations reçues et sources/ informations à découvrir [12, p. 21 et 10, p. 8] ne me paraît pas indispensable. En effet, lorsqu'un journaliste reçoit une source d'information comme un rapport

d'études, il n'en a pas nécessairement une utilité immédiate. Dans ce cas, il le range dans sa documentation personnelle (ou même le jette ou l'élimine de sa boîte mail) ; s'il en a besoin ultérieurement, il faudra d'abord qu'il se souvienne en disposer avant de le rechercher dans ses archives : l'information reçue devient donc information à (re)découvrir.

IV.3 Les moyens pour accéder à l'information.

Là encore, je ne rentrerai pas dans le détail car le sujet a été abondamment traité : je renvoie une fois de plus au travail de Sophie Valentin [11, p. 15-22]. De plus, j'aurai l'occasion de revenir en détail sur le sujet lors de l'analyse des résultats de l'enquête que j'ai menée auprès des journalistes et producteurs de RFI.

Je me contenterai donc d'indiquer qu'une information est susceptible de se présenter sur divers supports parmi lesquels on compte :

- Le papier : pour les photographies ou les articles par exemple.
- Les supports analogiques : pour les émissions de radio ou de télévision.
- Les supports numériques : pour le son, les images, les textes... etc.

Les utilisateurs doivent disposer du matériel nécessaire, notamment informatique, pour pouvoir lire les documents en fonction de leur support. L'absence de matériel implique donc l'impossibilité d'accéder à certains formats de documents.

Les canaux par lesquels les journalistes peuvent parvenir à l'information ou celle-ci parvenir à eux, sont également variés. On peut citer entre autres :

- Le courrier : les journaux sont reçus dans les rédactions par la voie postale.
- Le service de documentation : les journalistes peuvent par exemple y consulter des revues spécialisées.
- Internet : les journalistes peuvent y avoir accès à de nombreuses sources comme la presse en ligne ou les rapports parlementaires, et se servir des non moins nombreux outils de recherche en ligne permettant l'accès à ces sources : moteurs de recherche, banques de données d'articles...etc.

La question que devra donc poser toute enquête consacrée à la manière de travailler des journalistes est double : est-ce que c'est la nature des sources d'information qui a changé, ou bien les moyens employés pour y accéder qui ont évolué ? La troisième partie de ce travail tentera plus particulièrement de répondre à cette interrogation.

Deuxième partie :
Analyse de l'existant : une tentative de
bilan de la situation actuelle de la
documentation écrite de RFI.

I Présentation de la documentation écrite de RFI

Avant de me lancer dans l'analyse des données que j'ai pu récolter au cours de mon stage, il me paraît important de consacrer quelques pages à la présentation du service de documentation de RFI et de me concentrer plus particulièrement sur la documentation écrite et la documentation musicale, objets de mon étude. En effet, pour espérer comprendre les chiffres et les tendances, une explication du contexte est nécessaire.

I.1 Présentation générale du service de documentation

Le service de documentation de RFI dépend de la Direction des Antennes. Or celle-ci chapeaute l'ensemble des services de RFI producteurs d'information et de programmes. Le service de documentation est donc officiellement considéré comme un service producteur d'information au même titre que la direction de la rédaction en français ou la direction des rédactions en langues étrangères par exemple.

Le service de documentation se décompose en trois branches :

- La sonothèque.
- La documentation écrite.
- La documentation musicale.

Quand bien même ma mission de stage et le sujet de ce mémoire portent sur les problématiques liées aux deux documentations écrites du service, c'est-à-dire, la documentation écrite et la documentation musicale, je souhaite tout de même également présenter rapidement le travail effectué par les documentalistes de la sonothèque.

I.2 Les trois « branches » du service et localisation

I.2.1 La sonothèque

La sonothèque est la dépositaire de la mémoire sonore de RFI en langue française. Pour l'instant en effet, il n'y a pas d'archivage systématique des programmes en

langues étrangères de RFI, ce qui signifie qu'une substantielle partie du patrimoine de la radio n'est pas conservée.

Les quatre documentalistes de la sonothèque sont chargées d'indexer, de résumer et de saisir sous le logiciel documentaire Loris les notices correspondant aux « sons » au préalable jugés suffisamment importants par les producteurs de programmes pour être conservés. Elles sont par la suite amenées à effectuer des recherches sur ces sons en fonction des demandes des différentes émissions, d'où l'utilité d'un logiciel du type de Loris pour effectuer des recherches selon des critères précis.

Dès 1986, les documentalistes avaient organisé leurs archives dans une base de données et par la suite, la sonothèque fut informatisée avec Loris en 2001, bien avant la documentation écrite. Depuis 2002, l'application Opac, disponible sur l'Intranet de RFI, permet aux usagers d'effectuer leurs propres recherches de références sur le fonds sonore.

I.2.2 La documentation écrite

La documentation écrite, comme son nom l'indique, est la dépositaire de la mémoire écrite de RFI grâce à un fonds documentaire papier très riche, à l'origine quasiment exclusivement consacré à l'Afrique. Aujourd'hui, afin de coller au slogan de RFI, « la radio du monde », le fonds a une dimension très internationale et plus seulement africaine : la documentation écrite est abonnée à de nombreuses revues, généralistes ou spécialisées, portant sur des problématiques régionales (comme par exemple les lettres confidentielles sur l'Afrique) ou internationales (*Le Monde diplomatique*). A l'exception de quelques publications en anglais, ces périodiques sont majoritairement écrits en langue française.

Elle dispose également d'une bibliothèque riche de quelque dix mille ouvrages. Le fonds était à l'origine très centré sur l'Afrique ; il s'est également beaucoup diversifié depuis quelques années. Des usuels (atlas, dictionnaires, encyclopédies, annuaires) sont également consultables mais non empruntables.

Six documentalistes et un aide-documentaliste y travaillent.

I.2.3 La documentation musicale

La documentation musicale est une documentation papier exclusivement consacrée à la musique. C'est la discothèque, qui dépend de la direction musicale, qui conserve les disques et CDs musicaux.

La documentation musicale couvre tous les domaines et problématiques liés à la musique, à l'exception de la musique anglo-saxonne et du classique qu'elle ne traite qu'en cas d'événement marquant. Son fonds suit l'histoire de RFI puisqu'il est d'une grande richesse sur les musiques du monde et sur les musiques d'Afrique en particulier. Une documentaliste y travaille.

I.2.4 Localisation

Les trois branches du service de documentation de RFI sont situées au septième étage de la Maison de la Radio dans la partie attribuée à la présidence de RFI. Elles ne sont donc pas situées au cœur des rédactions qui sont, pour la plupart d'entre elles, réparties entre les cinquième et sixième étages.

I.3 Mode de fonctionnement et outils de recherche d'information disponibles à la documentation écrite et à la documentation musicale

A la documentation écrite, les documentalistes sont spécialisés en fonction de secteurs géographiques : Amérique latine, Asie, Europe, Afrique, Maghreb, Proche et Moyen-Orient... Certains couvrent également des thèmes spécifiques : média, immigration en France...etc. Cette spécialisation signifie concrètement que les documentalistes parcourent les quotidiens *Libération* et *Le Monde*, sélectionnent, indexent et résumant sous forme de notices saisies sous le logiciel documentaire Loris les articles jugés dignes d'intérêt en fonction des zones géographiques qu'ils sont chargés de couvrir. Chaque documentaliste a en outre la charge d'indexer un certain nombre de revues.

Plus généralement, tous les articles dits de fonds trouvés dans des quotidiens ou revues conservés par la suite en collection sont indexés et saisis dans le logiciel documentaire Loris depuis août 2004. Les ouvrages de la bibliothèque sont également référencés sur Loris.

Conserver en collection signifie que les originaux des périodiques sont archivés et gardés à demeure, certains sous format papier, d'autres sous la forme de cédéroms. C'est le cas du *Monde*, de *Libération* et du *Monde diplomatique*.

Quant aux articles de périodiques non conservés en collection – c'est le cas par exemple du *Figaro*, ou des hebdomadaires généralistes *Le Point*, *L'Express*, *Le Nouvel Observateur* –, ceux qui sont jugés intéressants sont archivés dans des dossiers thématiques papier suspendus. Les articles des périodiques et quotidiens conservés en collection présentant un intérêt purement factuel sont également archivés dans ces dossiers papier. Ces derniers sont donc censés être les dépositaires d'une information périssable et théoriquement facilement « triable », du moins pour les articles factuels issus de publications conservées en collection.

La documentation musicale fonctionne sur ce même mode. Elle a été informatisée en même temps que la documentation écrite ; ne sont saisis dans Loris que les articles dont les originaux sont conservés en collection. Le reste est archivé dans des dossiers thématiques papier suspendus.

Il est à noter que la banque de données de références saisies sous Loris n'est consultable que par les documentalistes. Il est également intéressant de garder à l'esprit qu'aucun des documentalistes du service n'est administrateur du logiciel dont l'entier paramétrage repose entre les mains du service informatique de RFI.

Les dossiers papier sont physiquement en accès libre ; mais le plan de classement, complexe pour des néophytes, et l'usage veulent que les utilisateurs s'adressent aux documentalistes lorsqu'ils souhaitent en consulter un.

Outre la banque de données de références et les dossiers papier, la documentation écrite et musicale de RFI dispose de deux autres moyens d'accéder à de l'information de presse ; elle est en effet abonnée à deux banques de données de presse en ligne : Pressedd et Factiva. Factiva est beaucoup plus tournée vers l'international que Pressedd et permet de consulter le fil des dépêches Reuters (dépêches à caractère économique en anglais).

Enfin, les documentalistes ont tous accès depuis leur poste informatique à Internet ainsi qu'au logiciel Open Media. Il s'agit du logiciel de travail des journalistes et

producteurs de RFI : ils peuvent y consulter le fil AFP, quelques dépêches Reuters et les agendas prévisionnels (celui fait par la documentation et/ ou celui de leur service), ainsi qu'y taper et archiver leurs lancements¹ et papiers. Les documentalistes s'en servent principalement pour consulter les dépêches AFP qui y sont conservées pendant un mois.

I.4 Les produits documentaires

La documentation écrite et musicale offre un certain nombre de produits documentaires dont les modalités parfois complexes de diffusion sont indiquées dans un tableau présenté en annexe 1, p. 170. Disons simplement que la plupart d'entre eux sont disponibles sur l'un des sites Internet de RFI et/ou sur l'Intranet où la documentation dispose d'une rubrique. Je me contenterai donc ici d'en dresser une simple liste afin de donner une idée du travail effectué :

- Dossiers documentaires papier à la demande.
- Agenda prévisionnel.
- Ephémérides (également appelées anniversaires).
- Anniversaires musique (équivalent à des éphémérides consacrées à la musique)
- Fiches pays.
- Liste des gouvernements africains.
- Liste des abonnements.

D'autres produits ont été, ou bien définitivement arrêtés, ou bien momentanément mis en sommeil en raison de problèmes informatiques non résolus :

- Sélection hebdomadaire d'articles.
- Bulletin bibliographique mensuel.
- Veille sur les concerts et les festivals.

¹ Lancement : « C'est le texte qui [...] permet de présenter le sujet qui sera développé sous forme de papier ou d'interview. (Attention à ce qu'il ne soit pas redondant). ». Source : http://www.rfi.fr/talentplusfr/articles/064/article_148.asp

La sélection d'articles et le bulletin bibliographique ont été arrêtés au moment de l'informatisation avec Loris en août 2004. A l'heure actuelle, il n'a toujours pas été possible pour le service informatique de paramétrer un format d'impression correct à partir d'une sélection de notices dans Loris ; j'avoue ne pas avoir bien compris pourquoi cela n'avait pas pu être mis en place. Quant à l'arrêt de la veille sur les concerts et festivals, il s'explique notamment par un changement impromptu de back office qui permettait à la documentaliste de mettre directement en ligne son produit sur le site RFI musique. Elle ne compte pas relancer ce produit, très gourmand en temps et en énergie.

I.5 Documentation et utilisateurs

I.5.1 Accueil des utilisateurs et permanences

La documentation écrite est ouverte aux utilisateurs du lundi au vendredi, de 10 heures à 19 heures sans interruption.

Afin de répondre de façon organisée aux demandes des usagers, un système de permanence par demi-journée fut instauré. Un documentaliste est ainsi chargé de répondre aux requêtes et d'effectuer les recherches pour les utilisateurs de 10h à 14h pour la tranche matinale et de 14h à 19h, l'après-midi. Par conséquent, il est amené à mettre entre parenthèses ses tâches en cours, qu'elles soient d'indexation ou de recherches, dès qu'un utilisateur contacte la documentation écrite. Au cas où le documentaliste de permanence serait confronté à une avalanche de demandes et ne pourrait pas répondre à toutes lui-même, un de ses collègues se propose généralement naturellement de l'aider. A noter que dans ce cas, il n'y a pas de système formel mis en place : le coup de main repose sur le bon vouloir de chacun. En moyenne, chaque documentaliste assure entre deux et trois permanences par semaine à l'exception de la documentaliste en charge de l'agenda. La documentaliste en charge de la bibliothèque est également moins sollicitée pour les permanences. Le système est assez flexible dans la mesure où les documentalistes peuvent s'arranger entre eux pour échanger leurs permanences.

I.5.2 Utilisateurs et demandes

La grande majorité des utilisateurs de la documentation écrite sont des journalistes et producteurs de RFI comme nous le verrons par la suite. Ils s'adressent au documentaliste de permanence de deux façons principales :

- Ou bien, ils lui téléphonent pour poser leur(s) question(s) et définissent avec lui les modalités de récupération de la réponse en fonction de la lourdeur de la recherche, du temps qu'ils lui allouent pour l'effectuer et du temps dont eux-mêmes disposent.
- Ou bien, ils se déplacent en personne et posent leur(s) question(s) et attendent ou pas sur place, la réponse en fonction des critères déjà énumérés ci-dessus.

L'utilisation du courrier électronique pour poser une question est peu fréquente, celui-ci servant plutôt à demander des précisions sur la recherche ou à indiquer si elle est prête dans le cas où l'utilisateur n'a pu être joint directement par téléphone.

Qu'il soit en face de lui ou au téléphone, lorsqu'un documentaliste prend la question d'un utilisateur, il reformule quasiment toujours la demande afin de s'assurer auprès de ce dernier qu'il a bien compris sa requête. De plus, il demande des précisions afin de cerner la question au plus près : il n'est en effet pas nécessaire de se lancer dans des recherches très étendues avec un nombre de photocopies important à la clef, si l'utilisateur ne souhaite avoir que quelques articles de fonds sur des sujets restreints.

Une autre catégorie d'utilisateurs, marginale celle-ci, est constituée d'étudiants ou de chercheurs dont le sujet d'études est ou bien RFI elle-même, ou bien un sujet africain si spécialisé que seule la documentation écrite de RFI est susceptible d'avoir du fonds à son propos. L'accès au centre dans ce cas doit faire l'objet d'un rendez-vous mais il demeure gratuit conformément au principe de service public mis en avant par RFI.

Les demandes des utilisateurs sont de deux types essentiellement ; je développerai ce point dans la partie suivante de ce travail.

Il peut s'agir d'une **recherche ponctuelle**. L'utilisateur a besoin d'information dans le cadre d'un papier qu'il a à écrire ou bien dans celui d'une émission. Ce type de demande doit généralement être satisfait rapidement, dans la demi-journée dans le

meilleur des cas. La réponse à apporter peut être extrêmement rapide, par exemple lorsqu'il s'agit de prêter un livre dont l'utilisateur a le titre en tête ; parfois au contraire, des recherches poussées sont nécessaires. Ainsi, le présentateur/producteur d'une des émissions phares de RFI demande énormément de précisions afin d'être en mesure de répondre aux attentes des auditeurs. Ses questions à la documentation écrite, adressées via ses assistantes, peuvent aller des réactions de l'Arabie Saoudite, de la Syrie et de l'Iran au discours sur l'état de l'union de George W. Bush aux frasques matrimoniales et financières du roi du Swaziland durant les dernières semaines en passant par les championnats de football africain.

Il peut également s'agir d'une demande de **dossier clef en main** : lorsqu'ils ont un papier de fond à écrire ou bien lorsqu'ils partent en mission, en particulier vers des pays qu'ils connaissent assez peu, certains journalistes éprouvent le besoin de se documenter avant de partir. Ils contactent alors le service afin qu'un documentaliste leur réalise un dossier clef en main et sur mesure. Les dossiers sont en principe effectués par le documentaliste spécialiste de la zone géographique concernée. Le délai pour accomplir le travail est très variable : tout dépend généralement si le journaliste part lui-même précipitamment ou pas. Le produit fini se présente sous forme d'un dossier de photocopies d'articles (de fond), de cartes ou d'extraits d'ouvrages organisées en thèmes, voire sous thèmes, et rangées chronologiquement à l'intérieur de chaque rubrique.

I.5.3 Conservation des réponses

Les réponses apportées ne sont généralement pas conservées. Il est cependant possible qu'un dossier susceptible d'être demandé par plusieurs journalistes soit photocopié en double afin d'éviter de réitérer le même type de recherche. Ainsi, lors de l'hospitalisation du pape Jean Paul II début février 2005, le dossier portant sur son pontificat, ses voyages et ses prises de position idéologiques fut édité en double et fut réutilisé lors de sa deuxième hospitalisation et sans doute aussi au moment de son décès.

I.5.4 Consignation des demandes

Les documentalistes gardent trace des demandes en fonction de la typologie de celles-ci :

- Dans le cas d'un **prêt d'ouvrage**, le titre du livre, l'identité de l'utilisateur et le service auquel il appartient sont consignés dans un fichier de prêt. Compte tenu du faible volume des prêts, il n'a pas été jugé utile de faire l'acquisition du module « Gestion des prêts» lorsque la documentation écrite a été informatisée avec Loris.
- S'il s'agit d'une **recherche ponctuelle**, le documentaliste qui la traite l'inscrit dans un carnet de bord journalier en indiquant l'identité du demandeur et son service.
- S'il s'agit d'une demande de **dossier**, la procédure est la même mais cette fois, dans le carnet de bord des dossiers.

Le contenu de ces carnets de bord et registre de prêts sont analysés une fois par an par la chef de service qui édite ensuite des statistiques sur l'utilisation de la documentation écrite sous forme de tableaux chiffrés, diagrammes, camemberts et anneaux éclatés :

- Diagramme de la répartition mensuelle des recherches (i.e questions ponctuelles), prêts et dossiers ; tableau chiffré correspondant.
- Répartition des recherches, prêts et dossiers par services sous forme de camemberts.
- Répartition des recherches, prêts et dossiers par sujets sous forme d'anneau éclaté.

L'analyse de ces statistiques permet d'apprécier l'évolution de l'activité de la documentation écrite et d'éventuellement infléchir la politique d'abonnements et d'acquisitions d'ouvrages en conséquence. Les deux carnets de bord comme les statistiques ont servi de données de base à l'étude qui suit.

II Etude quantitative et qualitative de l'évolution des demandes effectuées auprès de la documentation écrite et musicale

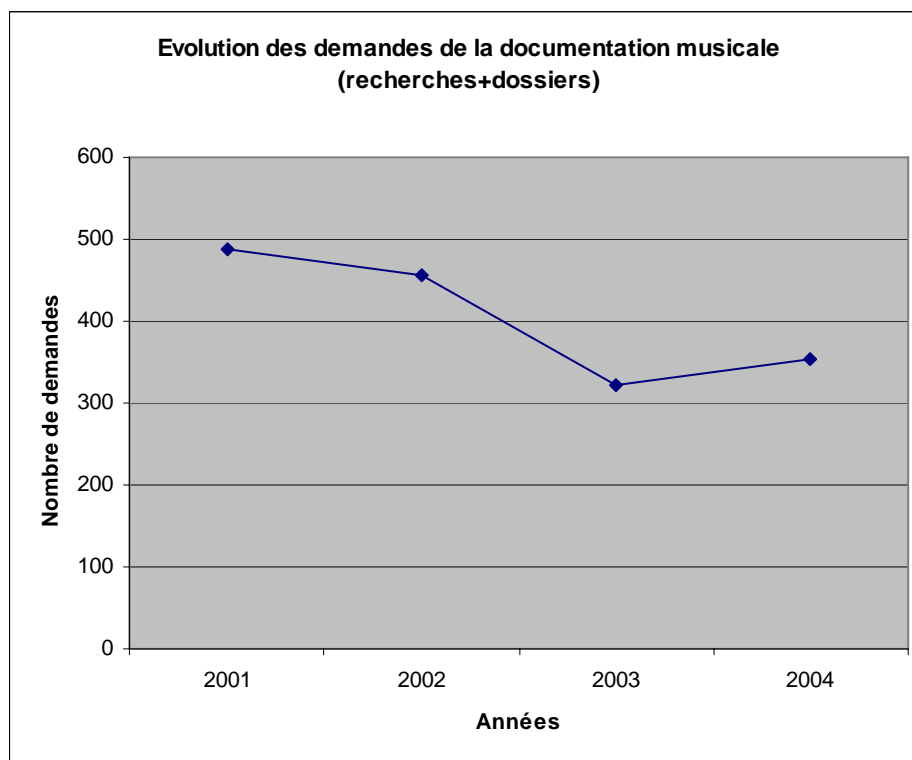
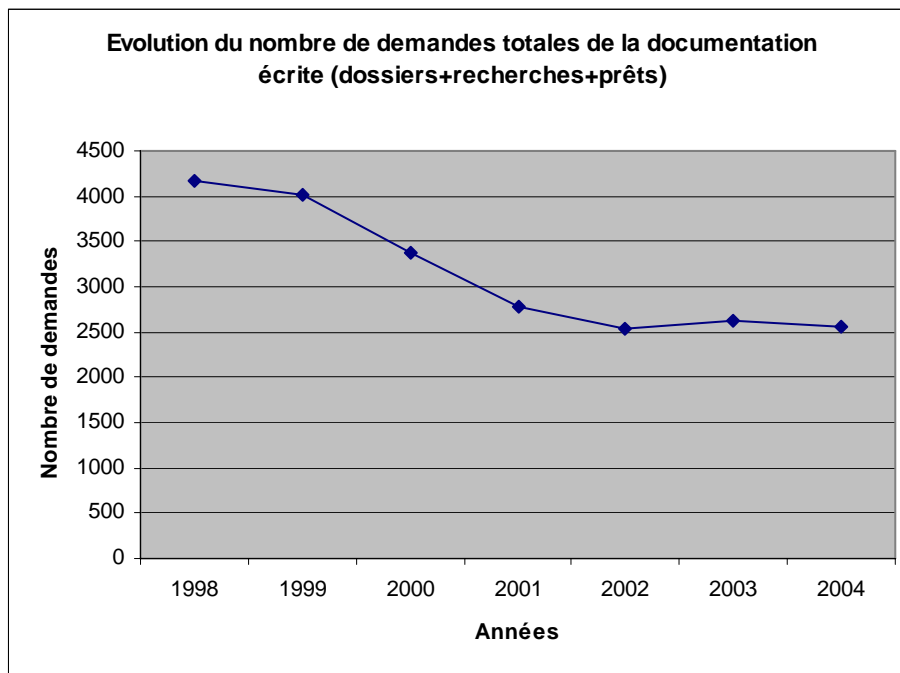
Comme nous l'avons vu dans la toute première partie de ce mémoire, toute analyse de l'existant d'un service de documentation passe par l'analyse des données dont dispose ce service sur son activité. Les résultats de ce travail sont censés aider l'analyste à déterminer si l'activité du service est en progression ou en régression : il tentera alors de tirer des conclusions sur l'adéquation entre le service et ses utilisateurs, et trouver des hypothèses pour expliquer cette évolution. Il pourra ensuite essayer de les confirmer ou de les infirmer par une enquête auprès des utilisateurs du service. C'est la démarche que je me suis proposé de suivre.

J'ai pu avoir accès à l'ensemble des statistiques du service depuis 1998. Je vais donc tenter de les analyser dans les paragraphes qui suivent. Les statistiques de la documentation écrite et de la documentation musicale n'ont pas été regroupées pour trois raisons : la chef du service les présente toujours de manière séparée, les données mesurées ne sont pas exactement les mêmes (les statistiques de la documentation musicale ne distingue pas les demandes de dossiers des demandes de recherches) et les statistiques de la documentation musicale remontent à 2001 contre 1998 pour le reste du service.

II.1 Evolution de l'activité globale

La première question à laquelle j'ai eu envie de trouver réponse est la suivante : quelle a été l'évolution globale de l'activité de la documentation écrite et musicale ? Pour y répondre, j'ai étudié l'évolution du nombre de demandes globales (nombre de dossiers+ nombre de recherches+ nombre de prêts pour la documentation écrite et évolution du nombre de demandes pour la documentation musicale).

Les chiffres qui m'ont été fournis m'ont permis d'obtenir les deux courbes suivantes :



En six ans, le nombre de demandes effectuées auprès de la documentation écrite a diminué de 40%, ce qui constitue une chute importante sur une période somme toute assez courte. La courbe se stabilise entre 2002 et 2004 ; la remontée de 2003 n'est

pas significative car d'une part, elle est très faible et car d'autre part, elle est suivie d'une légère baisse en 2004.

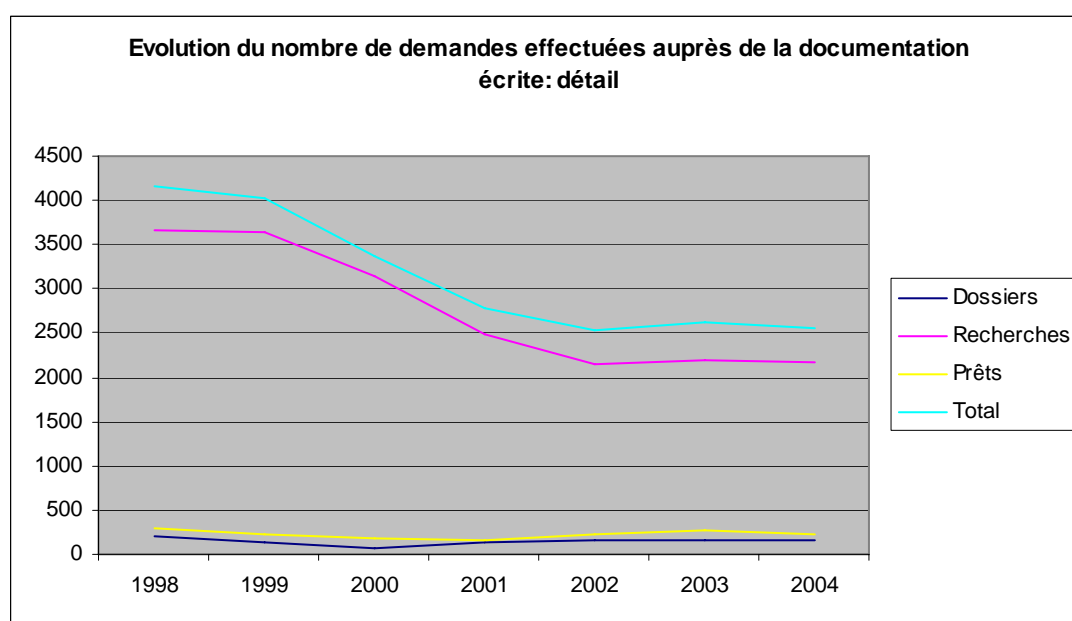
Pourquoi une telle baisse ? Deux explications peuvent être avancées :

- Le passage de RFI au format dit « tout actu » en septembre 1996 (cf. p. 15 de ce mémoire) a certes entraîné une augmentation du nombre de papiers produits par les journalistes. En effet le nombre de journaux est plus important, ce qui implique que les papiers doivent davantage tourner à l'antenne et être plus variés afin d'éviter une trop grande impression de répétition. En revanche, la longueur des papiers a été resserrée afin d'augmenter le nombre de sujets traités au cours d'un même journal. Les papiers étant moins longs (1'30 maximum), ils contiennent nécessairement moins d'informations ; les journalistes n'ont peut-être pas besoin d'effectuer des recherches très approfondies et donc de faire appel à la documentation écrite pour pouvoir écrire un papier de ce format.
- Internet a fait son arrivée dans les rédactions de RFI il y a dix ans environ, avec la mise en place de stages d'initiation dès 1995. L'utilisation d'Internet a véritablement explosé autour de l'an 2000 ; or la courbe diminue de manière particulièrement marquée entre 1999 et 2001, ce qui tend à confirmer cette hypothèse. Peut-être l'accès aux nombreuses sources d'information disponibles via Internet a conduit les journalistes vers plus d'indépendance dans leurs recherches documentaires : ils ont désormais accès à des sources extrêmement variées directement depuis leurs bureaux alors que quelques années auparavant, il leur fallait faire appel à la documentation pour pouvoir accéder à une certaine diversité de sources.

Il est difficile d'évaluer l'impact du changement de format et d'Internet sur la courbe des demandes de la documentation musicale dans la mesure où les statistiques ne démarrent qu'en 2001. Toujours est-il que l'on note une chute globale de 28% des demandes entre 2001 et 2004 (contre 8% durant la même période pour la documentation écrite) avec un reprise assez significative de 10% amorcée entre 2003 et 2004. Il faudra attendre les statistiques 2005 pour confirmer si cette augmentation annonce une tendance qui s'annonce durable. J'avoue ne pas avoir d'hypothèse explicative sur cette reprise, si ce n'est la qualité du travail accompli !

A la fois pour la documentation écrite et la documentation musicale, on peut donc remarquer une tendance globale à la baisse de l'ensemble des demandes, avec une stabilisation (documentation écrite) sur les trois dernières années.

Les chiffres à ma disposition m'ont permis d'essayer de déterminer qui des prêts, des demandes de dossiers ou des demandes de recherches expliquaient la baisse globale du nombre de demandes effectuées auprès de la documentation écrite. J'ai obtenu le schéma suivant :



Le graphique semble montrer que la chute du nombre global de demandes peut principalement être imputée à la baisse importante des demandes de recherches : en effet, en 1998, 3666 demandes de recherches avaient été faites contre 2165 en 2004, soit une diminution de 41%. Les demandes de prêts ont quant à elle subi une baisse de 23% (293 prêts en 1998 ; 224 en 2004) environ et celles de dossiers 19% (204 dossiers en 1998 ; 165 en 2004).

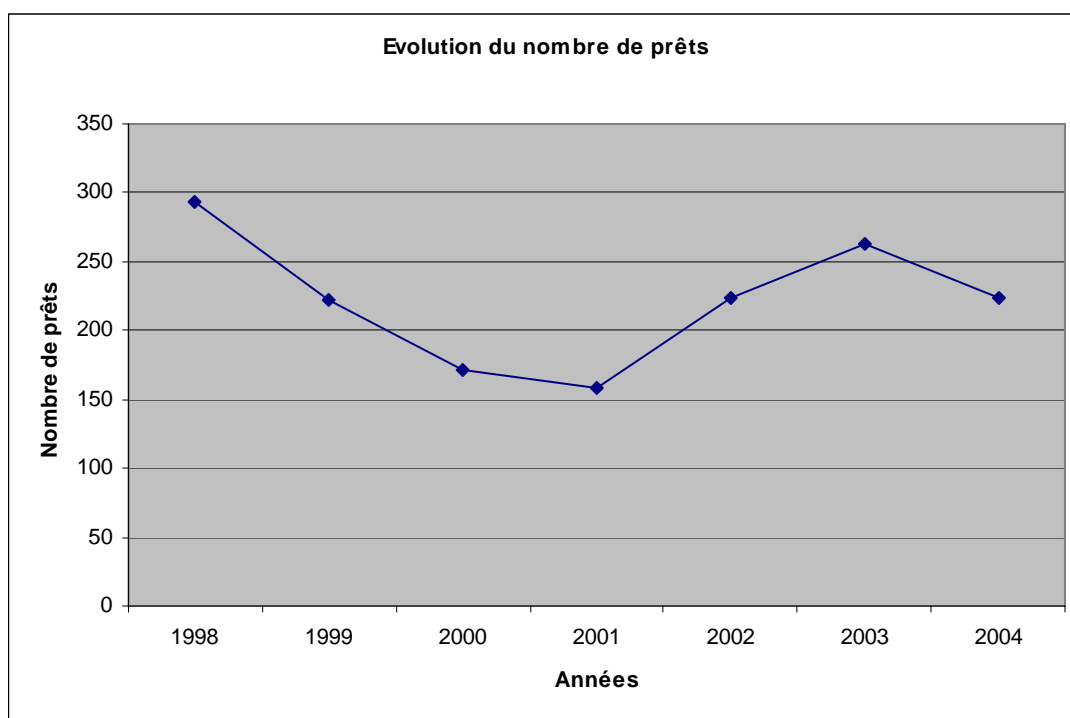
Que la baisse des demandes de recherches explique en grande partie la chute globale des demandes tend à confirmer l'hypothèse selon laquelle les journalistes seraient plus à même d'effectuer des recherches d'information ponctuelles eux-mêmes grâce à Internet qui leur permet d'avoir accès à un ensemble diversifié de sources.

Je me propose à présent d'examiner successivement l'évolution des prêts, des demandes de dossiers et des demandes de recherches afin de tenter de découvrir, pour chacune de ces demandes, les sujets de prédilection des utilisateurs ainsi que leur identité.

II.2 Evolution des prêts

II.2.1 Evolution du nombre de prêts depuis 1998

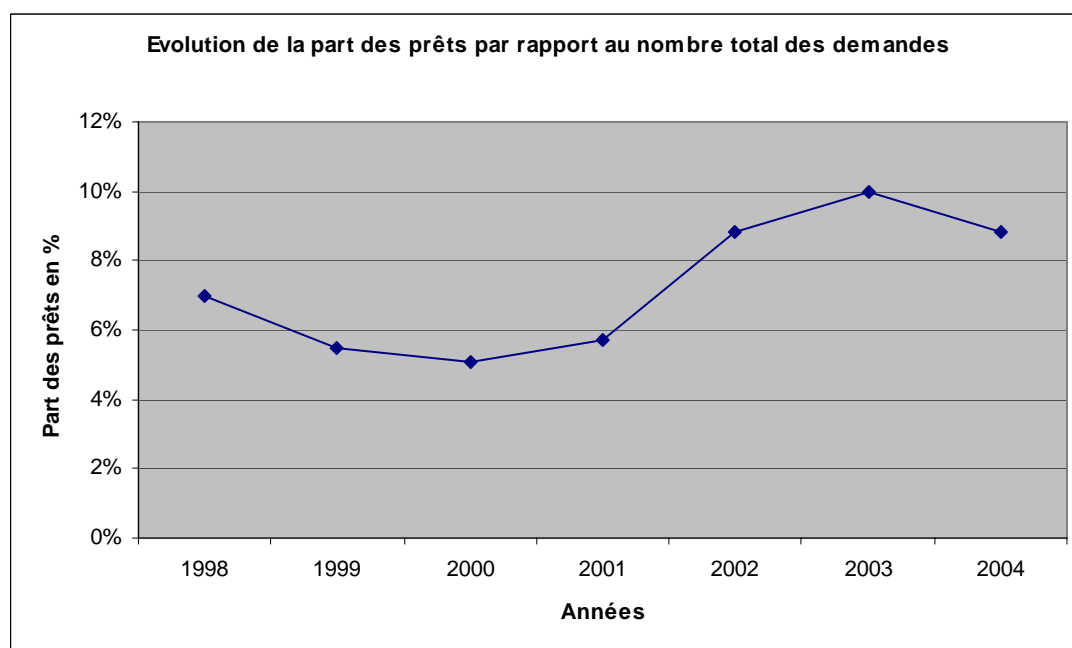
Comme je le signalais plus haut, les demandes de prêts ont enregistré une baisse de 23% depuis 1998 ; la courbe de l'évolution des prêts se présente comme suit :



Une chute de l'ordre de 46% eut lieu entre 1998 et 2001 suivie d'une remontée relativement importante jusqu'en 2003. En 2004, le nombre de prêts a retrouvé approximativement son niveau de 2002 et de 1999. J'avoue ne pas avoir d'hypothèse particulière susceptible d'expliquer une telle évolution.

II.2.2 Evolution de la part des prêts par rapport au nombre total de demandes

Il peut être à présent intéressant de se demander quelle a été l'évolution de la part des prêts par rapport à l'ensemble des demandes :

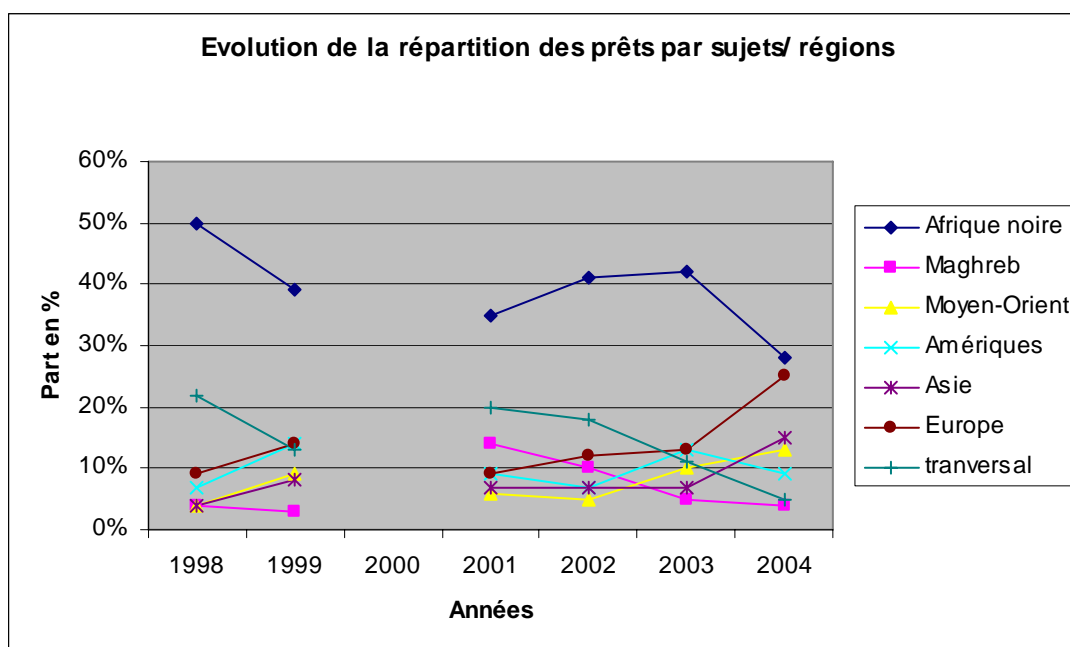


Si le nombre des prêts a globalement diminué depuis 1998, tel n'est pas le cas de la part relative des prêts par rapport à l'ensemble des demandes. En effet, les prêts représentaient 7% des demandes en 1998 pour atteindre 8,8% en 2004 après un pic à 10% en 2003. Cette embellie ne semble malheureusement s'expliquer que par la baisse de la part des demandes de recherches (-3,3% comme nous le verrons par la suite) plus que par un engouement retrouvé pour les livres. Si cela avait été le cas, le nombre absolu de prêts aurait alors également connu une augmentation sur la période considérée.

II.2.3 Evolution de la répartition des prêts par sujets

Pour étudier les sujets sur lesquels les utilisateurs empruntent des ouvrages, j'ai volontairement choisi de me concentrer exclusivement sur le critère « régions du monde ». C'est en effet cet aspect qui est privilégiée par la chef de service lorsqu'elle publie ses statistiques annuelles. De plus, ce découpage est respecté au sein même de certains services de RFI : ainsi, la rédaction en français comprend notamment un

service Afrique et un service international. Ce dernier est divisé en desks (ou bureaux, en français) en fonction des régions du monde couvertes. Il y a donc un desk Proche et Moyen-Orient, Asie, Europe et Amériques. Au sein du service Afrique, les journalistes couvrent telle région plutôt que telle autre, les sujets qu'ils sont amenés à traiter pour chaque étant extrêmement variés avec prédominance des sujets politiques toutefois. Par conséquent, il m'a paru faire sens de présenter la répartition des prêts par sujets en fonction du critère régions du monde, critère qui est d'ailleurs déterminant dans la politique d'acquisition, d'après ce que j'ai pu comprendre.



Comme je ne disposais pas des chiffres pour 2000, les courbes s'interrompent cette année-là. Que constate-t-on ? Un déclin drastique de 22% des prêts concernant l'Afrique noire, sujet qui constitue pourtant historiquement le cœur du fonds de RFI. Le désintérêt est ici flagrant. Dans le même temps, la part du Maghreb est restée stable après une augmentation importante en 2001 qui s'explique peut-être par l'actualité internationale : les attentats du 11 septembre 2001 ont entraîné de nombreux papiers dans toute la presse sur les islamistes et en particulier, sur les jeunes d'origine maghrébine partis s'entraîner au Djihad en Afghanistan. Sans doute en raison d'une actualité toujours riche et complexe, la part du Moyen-Orient n'a cessé d'augmenter : le recours à des essais et ouvrages de fond est certainement

indispensable pour tenter de comprendre les tenants et les aboutissants du conflit israélo-palestinien, de la guerre en Irak... etc. Les Amériques ne connaissent pas d'évolution notable. L'Europe a, quant à elle, enregistré une progression de 16% entre 1998 et 2004, avec une augmentation particulièrement marquée des emprunts entre 2003 et 2004 : l'entrée des dix nouveaux entrants prévue en 2004 a ainsi entraîné de nombreux papiers, reportages et émissions sur l'antenne, d'où la nécessité de s'informer en profondeur sur ces pays.

II.2.4 Evolution de la répartition des prêts par services

Afin de comprendre les tableaux qui suivent, il est nécessaire de comprendre la manière dont est structurée RFI. Actuellement, RFI est constituée de quatre branches:

- **RFI 1:** production et émission de programmes en Français. RFI 1 est elle-même organisée en directions et services, parmi lesquels on compte :
 - La direction des magazines. Les magazines sont regroupés sous la dénomination « programmes » dans les statistiques.
 - La direction de la rédaction en français qui comprend notamment tous les services d'information : International, Afrique, France, Economie, Sports, Culture.
 - Le service Internet.
- **RFI 2:** production et émission de programmes en langues étrangères (19 rédactions en langues étrangères).
- **RFI 3 :** envoi de programmes clef en main à des radios partenaires à l'étranger.
- **MFI :** Médias France International, agence de presse écrite de RFI, fournit des outils rédactionnels à 300 médias environ dans le monde sous forme d'articles ou de dossiers. Dans les statistiques, MFI est considéré comme faisant partie de RFI 1 et est associé au service Internet.

RFI dispose également de cinq filiales :

- **RMC Moyen-Orient :** diffusion de journaux et magazines d'information internationale, régionale et nationale auprès de 12 millions d'auditeurs au Moyen-Orient.

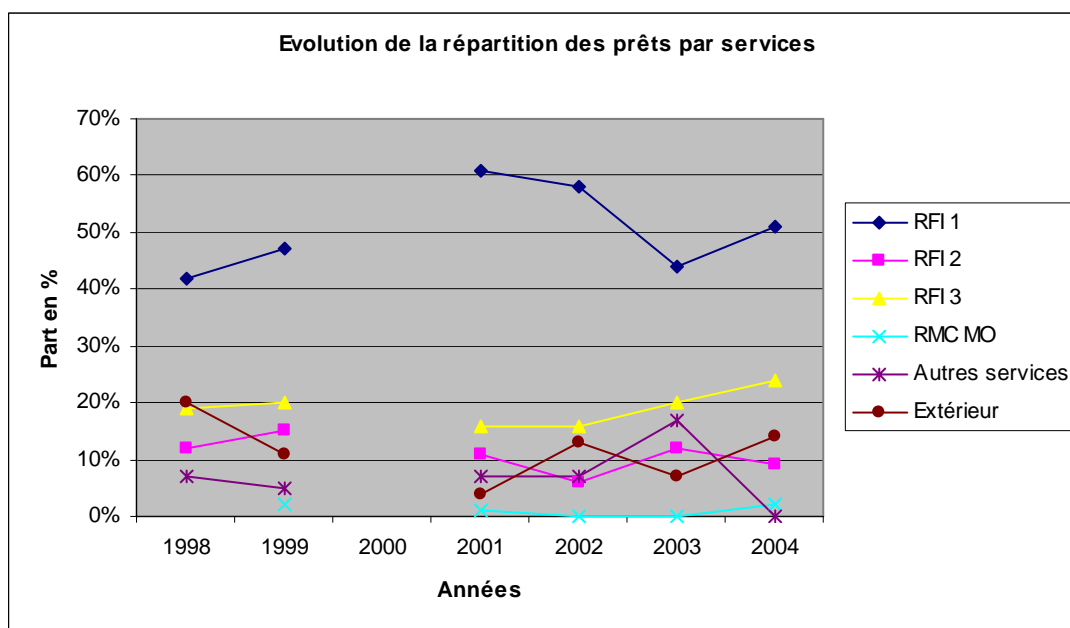
- **Radio Paris Lisbonne** : depuis Lisbonne, diffusion de productions locales, d'émissions en français de RFI et d'un programme musical.
- **RFI Sofia** : information internationale, nombreux sujets sur l'élargissement de l'Union Européenne et la transition politique et économique des pays de l'Est.
- **Delta RFI** : diffusion à Bucarest (capitale de la Roumanie) de sujets d'actualité internationale et locale.
- **RFI Deutschland** : en partenariat avec la BBC, diffusion de programmes en allemand, français et anglais dans quatre villes d'Allemagne.

Parmi ces filiales, seule RMC Moyen-Orient se trouve dans les murs de la Maison de la Radio et peut donc aisément accéder aux services de la documentation écrite.

Enfin, le groupe RFI a **trois sites Internet** :

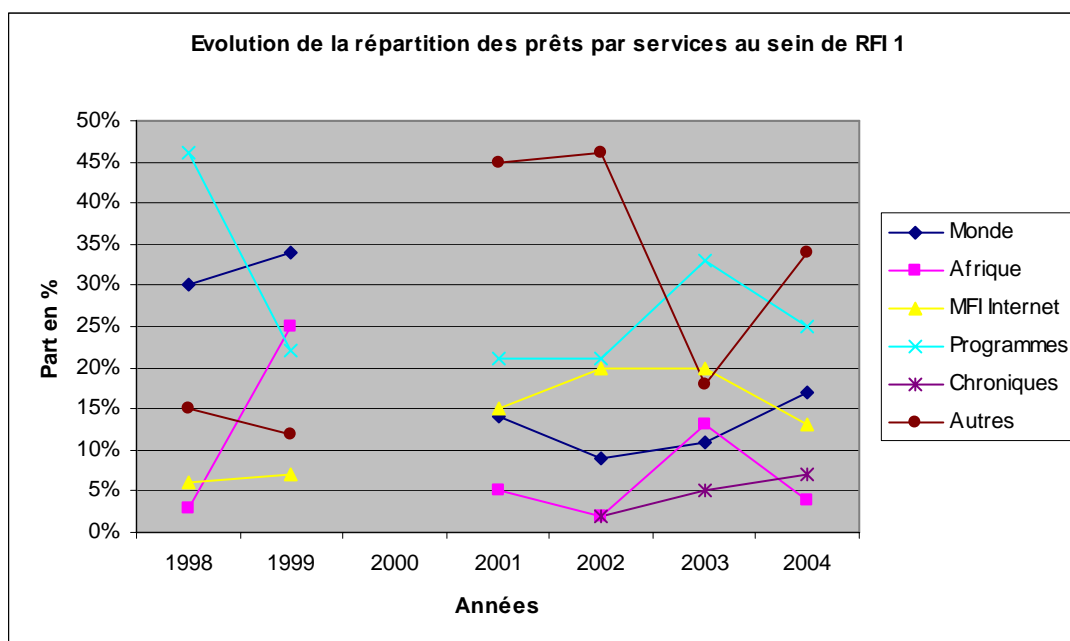
- **www.rfi.fr** : actualité internationale, programmes de RFI, dossiers d'actualité réalisés par la rédaction Internet, accès aux articles de MFI.
- **www.rmc-mo.com** : le site de RMC Moyen-Orient.
- **www.rfimusique.com** : site musical de RFI, biographies d'artistes, sélections de CDs, programmes musicaux de RFI. Site consacré aux musiques du monde.

Voyons à présent la répartition des prêts par services :



En dépit d'une courbe en dents de scie, on remarque que RFI 1 est de loin le service le plus demandeur de prêts, sa part augmentant d'ailleurs de presque 10% sur l'ensemble de la période. Vient ensuite RFI 3 en légère progression : ce constat n'est pas étonnant car RFI 3 est principalement productrice d'émissions à caractère historique, culturel ou sociétal, si bien que les présentateurs/ producteurs, en particulier pour les émissions portant sur l'Afrique, peuvent avoir besoin d'ouvrages sur les sujets qu'ils sont amenés à traiter à l'antenne. Que RFI 2 fasse peu appel à la bibliothèque peut s'expliquer notamment par le fait que les journalistes émettent dans leur langue maternelle à destination de leur pays d'origine : il est peut-être plus simple pour eux de lire directement dans leur langue maternelle. De plus, les rédactions étrangères émettent surtout des bulletins d'information : pour couvrir l'actualité chaude et fournir des informations souvent périssables, le recours aux ouvrages de fond ne s'impose pas. Les journalistes de RMC Moyen-Orient empruntent très peu. La part des emprunts effectués par des services extérieurs (parmi eux, des journalistes de Radio France) demeure non négligeable malgré une tendance à la baisse.

Au sein de RFI 1, les contrastes entre services sont marqués et il n'est pas aisé de dégager des tendances d'ensemble :



L'analyse est ici d'autant plus difficile que les chroniques font leur apparition dans les statistiques en tant que catégorie à part entière au sein de RFI 1 à partir de 2002. Or, je ne sais pas si auparavant, elles étaient comptabilisées dans la catégorie « Autres » ou bien étaient rattachées, concernant les prêts, au service dont dépend leur sujet. Les emprunts effectués par la chroniqueuse Asie auraient été dans ce cas comptabilisés avec les emprunts « Monde ». N'étant certaine de rien à ce sujet, je suis bien en peine pour tirer de véritables conclusions ou essayer de pondérer tel résultat en fonction de tel autre. C'est là l'une des limites de l'exercice lorsque l'on ne maîtrise pas très bien les outils et usages statistiques par manque d'expérience d'une part, et par manque de temps (mais aussi d'énergie, je n'ai pas peur de l'avouer) pour se former pendant la période de stage d'autre part.

Cependant, on peut noter qu'à l'exception de la catégorie un peu fourre-tout « Autres », les plus gros emprunteurs d'ouvrages sont les gens des programmes (présentateurs/ producteurs, assistants, stagiaires...etc.). Comme pour RFI 3, dans le cadre de la présentation de leurs émissions, ils ont besoin d'informations de fond, ne serait-ce que parce que les émissions durent vingt minutes et qu'il faut donc tenir la distance. Ce résultat n'est donc pas étonnant. Plus surprenant en revanche, est la courbe du service Afrique dont on aurait pu penser qu'il aurait été le service le plus

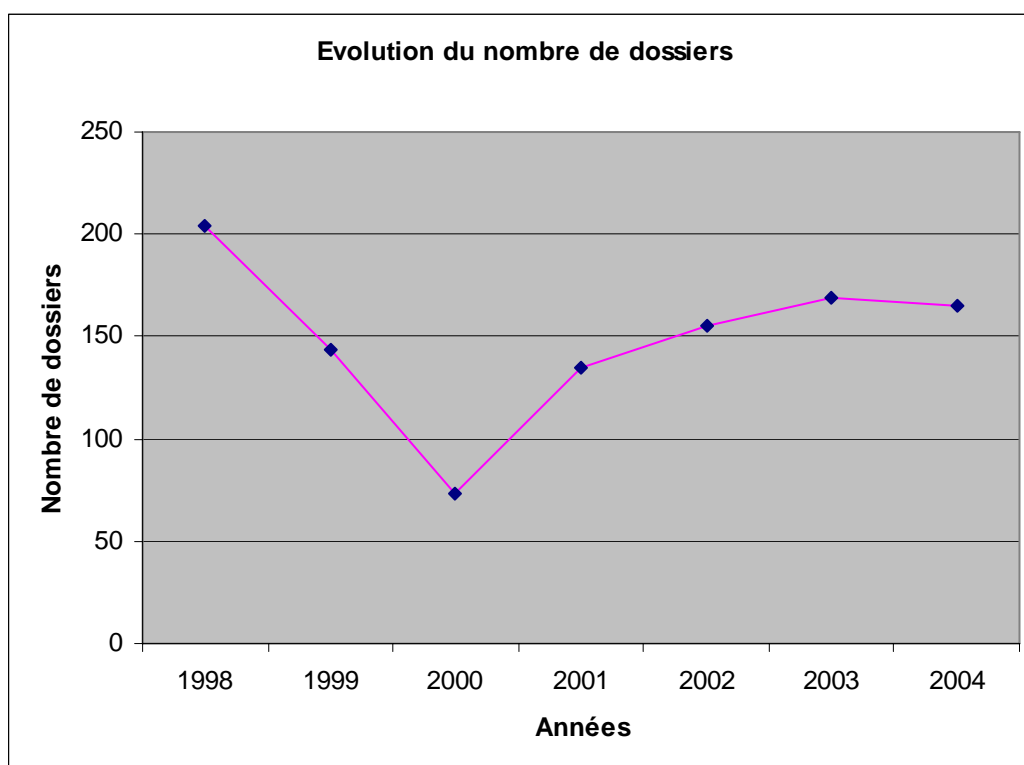
intéressé par le fonds historiquement africain de la bibliothèque de RFI même si celui-ci s'est diversifié au fil des années. A l'exception d'un ou deux pics notables (on peut d'ailleurs imaginer que le pic de 2003 corresponde en partie au regain d'intérêt pour les emprunts Afrique noire cette même année), le service Afrique est le service de RFI le moins emprunteur d'ouvrages. Il est vrai qu'il s'agit d'un service traitant au premier chef de l'actualité chaude et ses journalistes ont donc sans doute moins de temps à consacrer à la lecture d'ouvrages de fond. Toutefois, cela n'explique pas dans ce cas l'écart entre le niveau de prêts important entre le service Afrique et le Monde (autrement dit, le service international) qui est lui aussi un service d'actualité. La courbe de ce dernier semble suivre l'intérêt marqué pour l'Europe.

En conclusion, les prêts ont enregistré une baisse de 23% depuis 1998 tandis que leur pourcentage par rapport au nombre total des demandes a eu tendance à augmenter légèrement. Alors que l'Europe semble intéresser de plus en plus d'emprunteurs, la part de l'Afrique noire connaît une diminution relativement importante. Dans le même temps, le service Afrique a dans l'ensemble assez peu emprunté d'ouvrages tandis que les Programmes restent les plus gros utilisateurs malgré une baisse globale significative et le Monde est de nouveau en progression depuis 2002.

II.3 Evolution des demandes de dossiers

II.3.1 Evolution du nombre de dossiers depuis 1998

Les demandes de dossiers ont baissé de 19% entre 1998 et 2004, contribuant à la baisse générale du nombre des demandes :

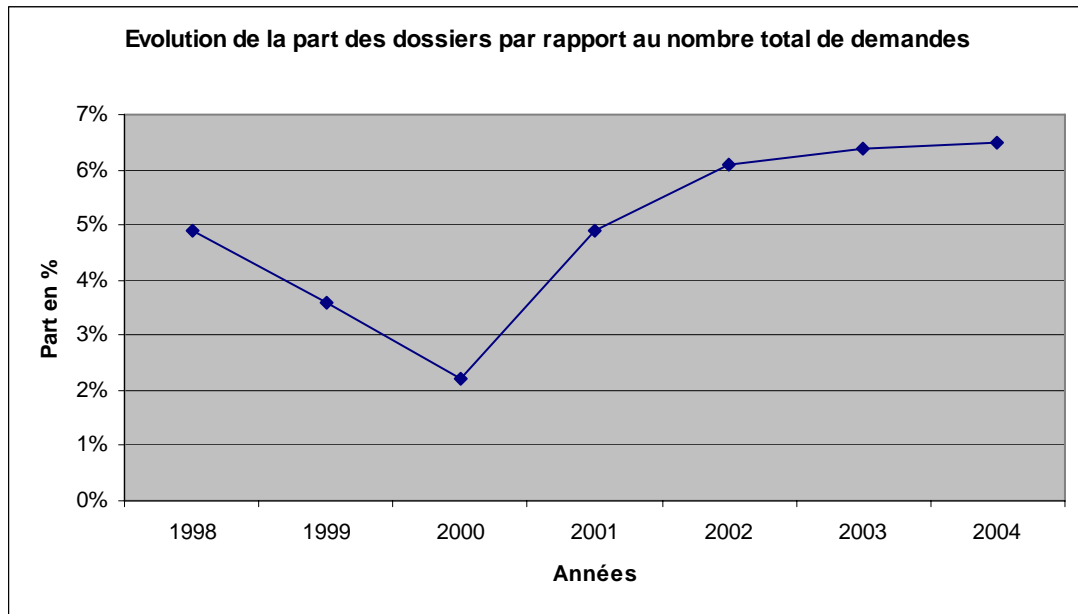


La chute abyssale de 2000 n'est pas significative car elle correspond à une période de tourmente sociale ; le passage aux 35 heures sans poste supplémentaire a entraîné des remous et les documentalistes ont décidé de faire la « grève des dossiers ». La baisse de 2000 ne correspond donc pas à une baisse des demandes de la part des journalistes et producteurs. Bien au contraire : ils ont manifesté leur souhait que ce produit documentaire soit rétabli. En 2001, les demandes de dossiers avaient presque retrouvé leur niveau de 1999 ; puis a suivi une période de douce progression constante suivie d'une légère baisse en 2004. Il semblerait donc que la courbe des cinq dernières années tende à montrer que ce produit à forte valeur ajoutée demeure très apprécié des journalistes et que le recours à Internet n'a pas totalement compensé son apport. En effet, les documentalistes y incluent des articles et documents non disponibles en ligne, ou non accessibles sur le Web gratuitement.

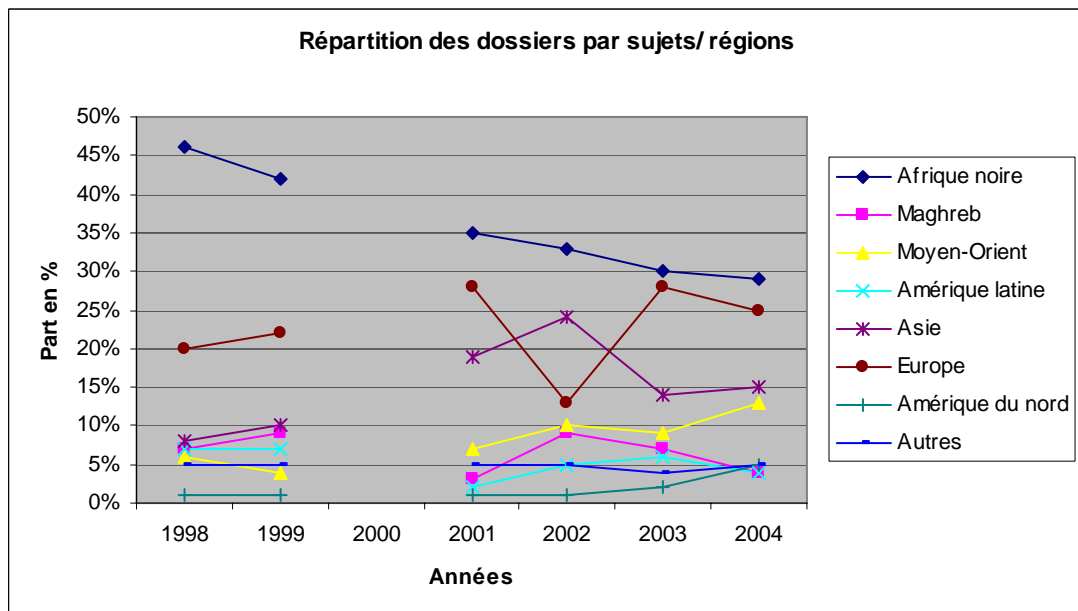
II.3.2 Evolution de la part des dossiers par rapport au nombre total de demandes

L'évolution de la part des demandes de dossiers par rapport au nombre total de demandes a plutôt augmenté (+1,6%) sur la période considérée : quand bien même

cette hausse reste très modeste, elle confirme toutefois que ce produit à forte valeur ajoutée souffre moins de désaffection que les demandes de recherches, comme nous le verrons par la suite.



II.3.3 Evolution de la part des dossiers par sujets



Les dossiers sont essentiellement demandés par les journalistes ou les producteurs avant de partir en mission : les documents rassemblés par les documentalistes leur permettent de travailler leurs sujets en amont, avant de partir ou dans l'avion. Bien

entendu, c'est l'actualité qui dicte les missions ainsi que les possibilités pour les journalistes de se rendre sur place dans les moins mauvaises conditions possibles. De plus, comme nous le verrons lors de l'enquête utilisateurs, un journaliste connaissant très bien un pays où il part en mission, ne demandera pas nécessairement un dossier.

La chute du nombre de dossiers demandés sur l'Afrique noire peut ainsi en partie s'expliquer par les difficultés et les drames (assassinat de Jean Hélène le 23 octobre 2003 en Côte d'Ivoire) auxquels RFI a dû faire face : les propos tenus à l'antenne peuvent déranger certains dirigeants, si bien que les journalistes de la station ne sont pas les bienvenus dans leurs pays.

Les autres courbes sont plus difficiles à expliquer : le Moyen-Orient est plutôt en progression, probablement en raison de son actualité foisonnante... L'Europe est la deuxième région la plus demandée malgré une forte chute en 2002. Quant aux Amériques, elles restent fortement minoritaires alors que le Maghreb enregistre une diminution constante depuis 2002.

II.3.3.1 Typologie des demandes de dossiers

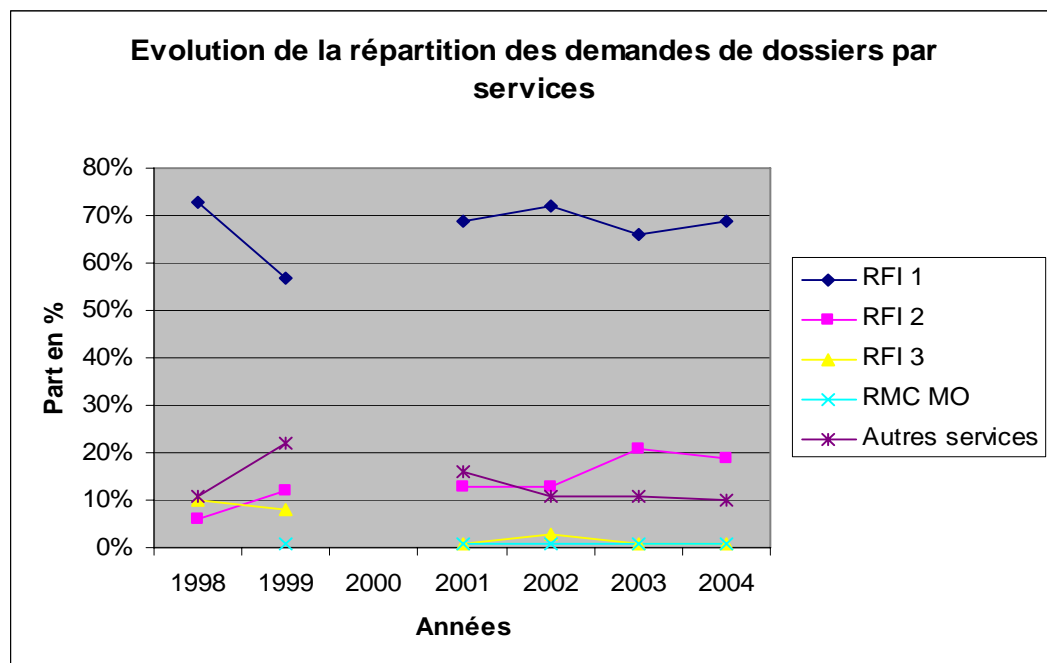
Etablir une typologie des demandes de dossiers n'est pas chose facile dans la mesure où leur richesse réside précisément en leur caractère multi-dimensionnel. Cependant, une petite observation du cahier dans lequel les demandes de dossiers sont enregistrées m'a permis de conclure que l'on peut distinguer trois grands types de dossiers :

- La plupart des dossiers sont consacrés à un pays en particulier. Les journalistes demandent presque toujours aux documentalistes de leur faire un état des lieux du pays en leur présentant la situation politique et économique de ce pays : ce sont les généralités. Puis, sans doute en fonction de l'orientation de leur mission, ils demandent à avoir des gros plans sur certains thèmes. Un dossier a ainsi été demandé sur l'Ethiopie et comprenait une présentation générale du pays suivie d'un coup de projecteur sur les médias et le rastafarianisme.
- D'autres peuvent être dédiés à une personnalité et consister en une biographie thématique de cette personnalité. L'un des dossiers consacrés à Jean-Paul II cette année contenait non seulement sa biographie mais également des papiers sur ses

positions théologiques, morales, ses encycliques, son mode de gouvernement de l'Eglise, ses voyages... etc.

- Enfin, d'autres peuvent être consacrés à des problématiques transversales comme la constitution européenne et comprendre des articles sur les principaux articles du texte, les points de blocage, les calendriers de ratification et un point sur la situation dans certains pays.

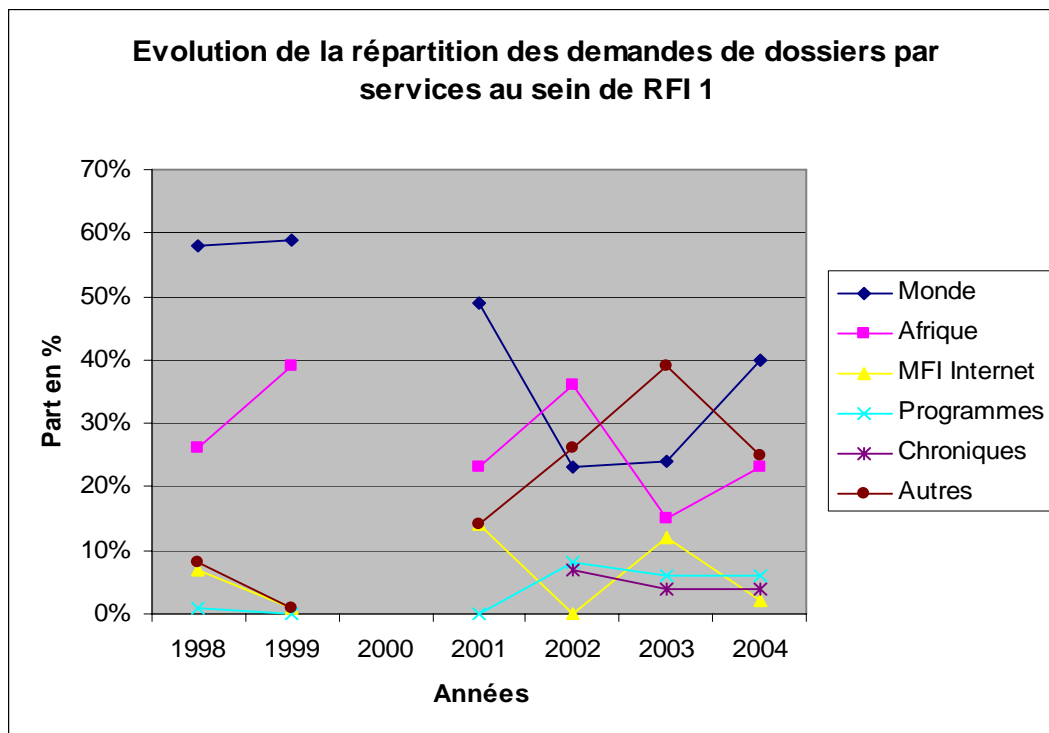
II.3.4 Evolution des demandes de dossiers par services



RFI 1 reste fortement majoritaire pour les demandes de dossiers : entre 1998 et 1999, les demandes ont connu une baisse de 16 points certes, mais en 2004, le niveau de 1998 a presque été retrouvé. Loin derrière, RFI 2 suivi des demandes émanant de la catégorie « autres services » (parmi lesquels la présidence de RFI ou la direction de la communication) puis de RFI 3 et de RMC Moyen-Orient. Les journalistes de RFI 2 semblent décidément être beaucoup plus indépendants dans leur recherche d'information que les journalistes en langue française de RFI 1 puisque lorsqu'ils partent en mission, ils éprouvent beaucoup moins le besoin d'aller à la

documentation pour demander un dossier. A moins qu'ils ne sachent pas ce que la documentation écrite a à leur proposer comme type de services...

II.3.5 Evolution de la répartition des demandes de dossiers par services au sein de RFI 1



Les courbes se croisent, montent et descendent : il n'est pas évident d'en démêler le sens... On peut cependant observer que ce sont des journalistes dépendant de services d'actualité (Monde et Afrique notamment) qu'émanent la plupart des demandes de dossiers. Les présentateurs/ producteurs de programmes en font assez peu, sans doute parce qu'ils partent moins en déplacement que leurs collègues d'actualité. Les demandes en dents de scie s'expliquent sans doute par les soubresauts de l'actualité. En tout cas, la forte baisse enregistrée par la catégorie « Monde » en 2002 correspond à celle des demandes sur l'Europe cette même année. J'avoue que la novice analyste que je suis n'est pas en mesure de tirer davantage de conclusions du graphique ci-dessus.

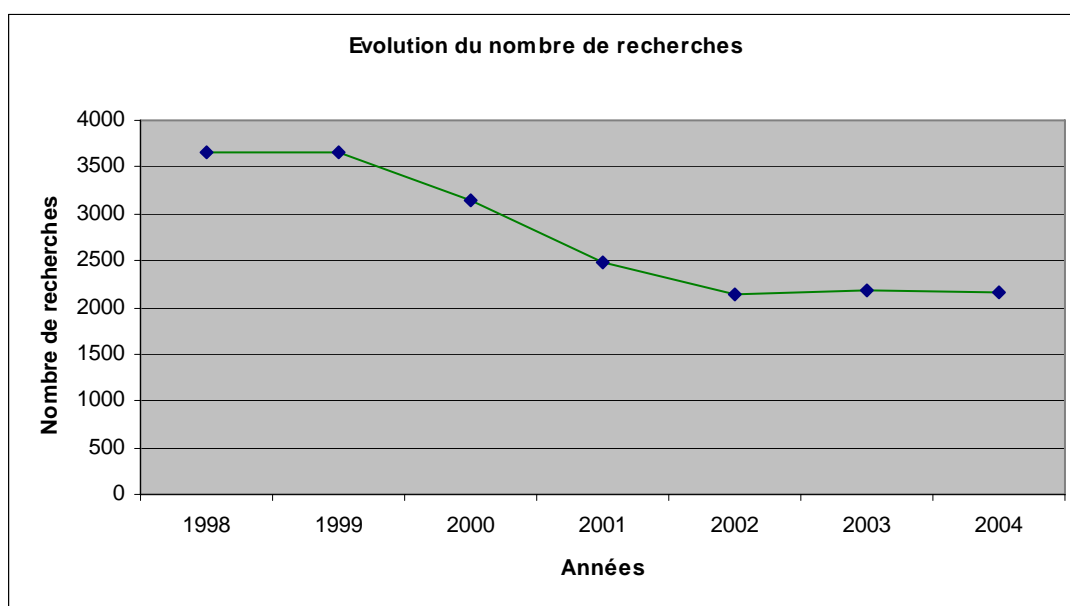
Le produit à forte valeur ajoutée qu'est le dossier clef en main a connu une baisse des demandes relativement modeste alors que sa part, au sein de l'ensemble des

demandes faites auprès du service, a plutôt augmenté. L'analyse montre que ce produit est davantage demandé par les journalistes d'actualité que par les producteurs – ce qui explique également la faible proportion des demandes émanant de RFI 3. Les journalistes de RFI 2 qui, en tant que journalistes d'actualité devraient être intéressés par ce type de produit au premier chef, en font très peu la demande ; on peut se demander pourquoi.

II.4 Evolution des demandes de recherches

II.4.1 Evolution du nombre de recherches depuis 1998

Entre 1998 et 2004, les demandes de recherches ont enregistré une baisse spectaculaire de 41%, d'où la courbe d'évolution suivante :

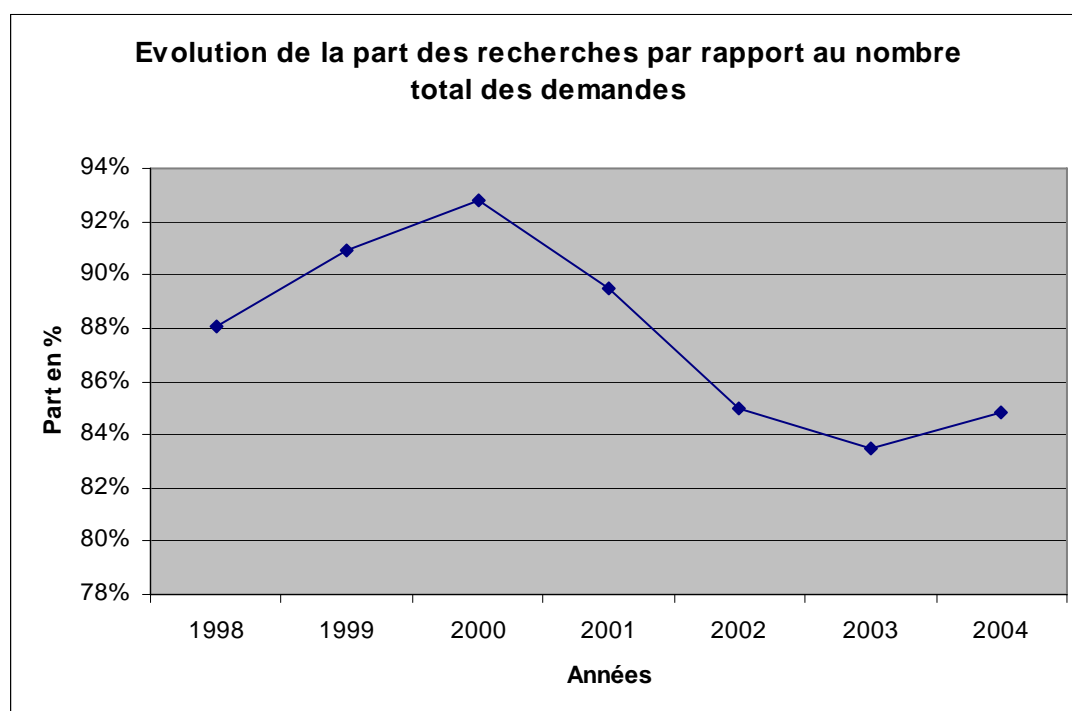


Comme pour les demandes globales, la baisse est particulièrement marquée entre 1999 et 2001, au moment où l'utilisation d'Internet s'est généralisée : le nombre de sites s'est alors multiplié rapidement et avec lui, le nombre de sources d'information disponibles en ligne gratuitement. Obligés de travailler rapidement en raison de la quantité de papiers à produire depuis le passage au format « tout actu » en 1996, les journalistes ont pu voir là le moyen de gagner du temps en faisant eux-mêmes leurs recherches en information et ne plus voir la nécessité de contacter la documentation où ils devaient se déplacer, une fois leurs recherches effectuées. Depuis 2002, la

tendance à la baisse s'est stabilisée, signe que pour certains, le recours à la documentation est toujours nécessaire ou que pour d'autres, il demeure indispensable en cas d'échec des recherches personnelles.

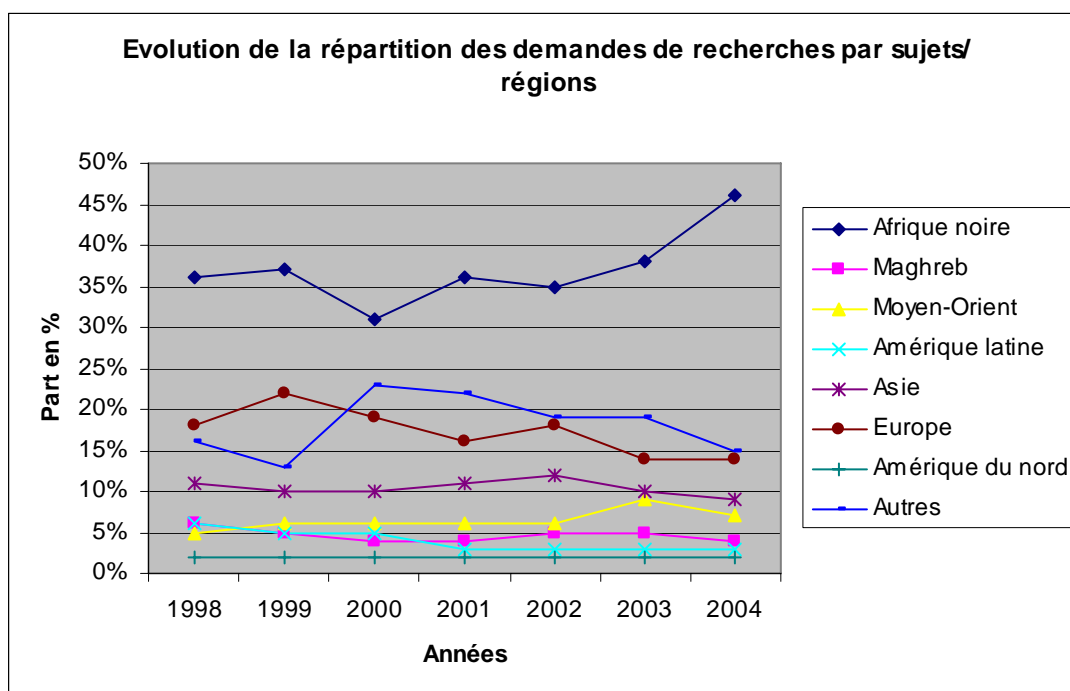
II.4.2 Evolution de la part des recherches par rapport au nombre total des demandes

La diminution relativement importante de la part des demandes de recherches par rapport au nombre total des demandes semble confirmer cette hypothèse : certes, les recherches représentent toujours l'écrasante majorité des demandes des utilisateurs auprès de la documentation écrite ; cependant depuis 1998, la chute enregistrée est de 3,3%. Le fait que la part des recherches ait connu une forte augmentation en 2000 s'explique par la drastique baisse des dossiers intervenue cette même année, d'où une courbe un peu inattendue. En dépit de cet accident de parcours, la tendance est à la perte de « parts de marchés » avec cependant une petite remontée en 2004 que j'essaierai d'expliquer à la lumière de la répartition des sujets.



II.4.3 Evolution de la répartition des recherches par sujets

Comme pour les ouvrages, j'ai décidé de m'appuyer sur la manière dont la chef de service présente les statistiques et donc de mesurer l'évolution des sujets de recherches traités sur le critère « région du monde concernée ». Les tendances sont les suivantes : l'Afrique noire reste le sujet de recherche largement numéro un avec une hausse de 8% entre 2003 et 2004 qui pourrait notamment s'expliquer par l'actualité riche en Côte d'Ivoire. Cette hausse de la part des demandes sur l'Afrique noire pourrait également justifier la reprise des demandes de recherches entre 2003 et 2004. L'Europe, quoique globalement en baisse, est le troisième sujet de recherches, juste derrière la catégorie « autres ». Il est à noter, même si je ne l'ai pas fait apparaître ici, que les demandes sur la France occupent une part importante des recherches consacrées à l'Europe. Les autres régions du monde demeurent à un niveau relativement stable : l'Asie autour de 10%, le Moyen-Orient autour de 6-7%, le Maghreb autour de 4-5%, l'Amérique latine à 4% et l'Amérique du nord à 2%. Ces résultats ne sont pas surprenants si l'on garde à l'esprit que traditionnellement, RFI était une radio principalement tournée vers l'Afrique. C'est toujours en partie vrai aujourd'hui dans la mesure où plus de la moitié de ses 40 millions d'auditeurs résident sur le continent noir. Cependant, RFI s'est progressivement tournée vers les autres régions du monde depuis de nombreuses années maintenant, et cette tendance n'apparaît que faiblement dans les demandes de recherches. Il faudra essayer de comprendre pourquoi.



II.4.3.1 Typologie des questions

Afin de me rendre compte du type de recherches demandées, je me suis plongée dans le carnet où sont recensées les questions posées à la documentation écrite par les utilisateurs. J'ai récapitulé mes observations dans le tableau suivant qui reprend des thèmes utilisés par la chef de service :

Typologie des recherches effectuées auprès de la documentation (1^{er}-19 août 2005)

	Politique/ économie/ société	Culture/ médias	Généralités/divers	Totaux
Afrique noire	26		6	32
Maghreb	1		2	3
Moyen-Orient	11			11
Amérique latine/ Antilles	1			1
Asie/ Pacifique	4	1		5
Europe	1		1	2
Amérique du nord				0
France	7			7
Transversal	8	1	6	15
Totaux	59	2	15	76

Les observations précédentes sont confirmées : près de la moitié des sujets de recherches ont concerné l'Afrique noire. Le nombre relativement important de demandes portant sur la France provenait du service France et ce, parce que l'une des documentalistes de la documentation écrite, également journaliste de formation, a exercé pendant un mois au sein du service France. Comme elle connaît le fonds sur le bout des doigts, elle n'a pas hésité à recourir à la documentation écrite.

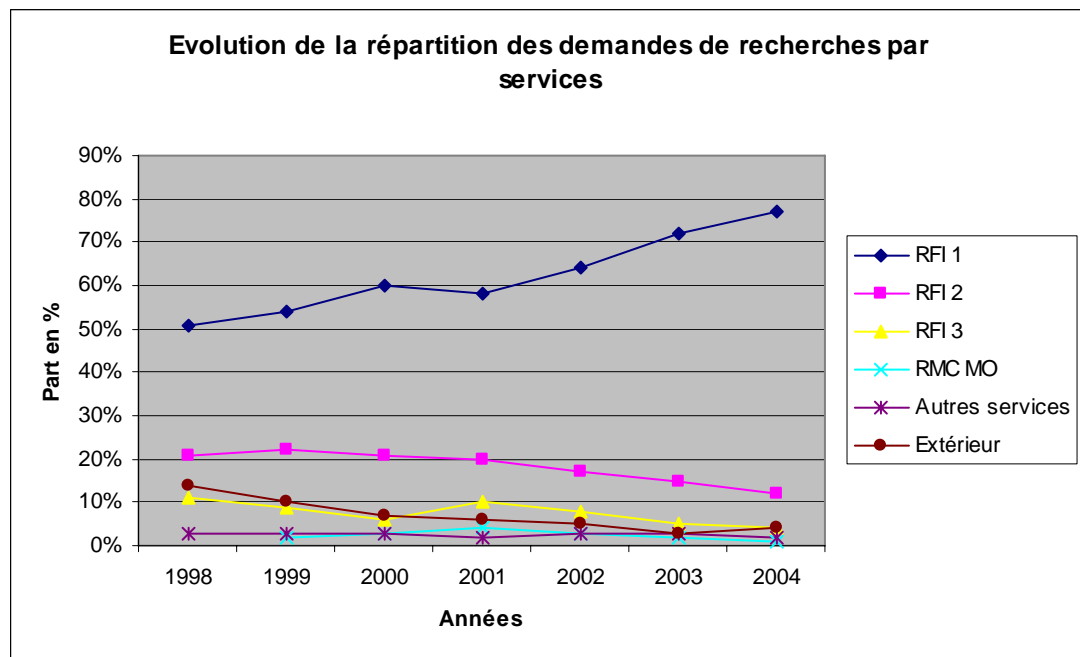
Plus de la moitié des recherches effectuées ont porté sur des sujets politique/ économie/ société. Une fois encore, ce n'est pas une surprise car les journaux de RFI portent essentiellement sur ces sujets : ce sont eux qui font le cœur de l'actualité.

Je regrette cependant a posteriori de ne pas avoir choisi un mois plus représentatif de l'activité du service afin d'effectuer mon pointage de recherches : le mois d'août est plutôt calme, beaucoup de journalistes et producteurs sont en vacances et l'activité est nécessairement moindre. Certes, les tendances relevées précédemment sont dans

une certaine mesure confirmées mais ce n'était certainement pas le choix le plus judicieux à faire !

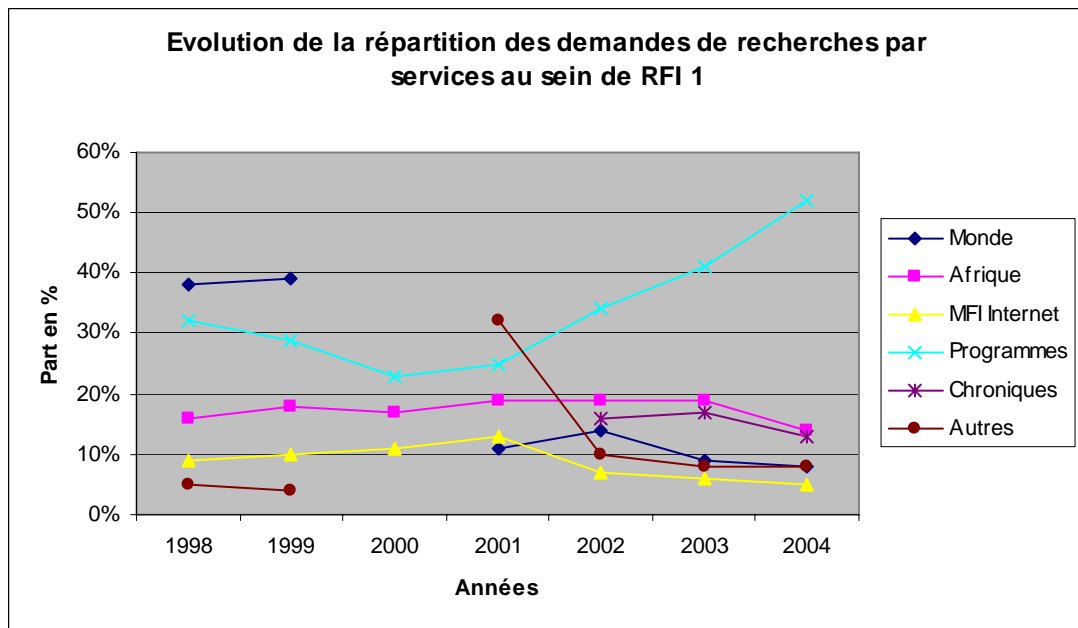
II.4.4 Evolution des demandes de recherches par services

La répartition des demandes de recherches par services se présente de la manière suivante :



RFI 1 est le principal demandeur de recherches et sa part s'est accrue de près de 30% depuis 1998 avec une augmentation qui s'est accélérée depuis 2001. En revanche, les demandes émanant de RFI 2 ont diminué de près de moitié durant la même période, tandis que celles de RFI 3 ont enregistré elles aussi une diminution de 50%. Les demandes de recherches en provenance de l'extérieur ont chuté de 10 points tandis que RMC Moyen-Orient, filiale de RFI, se maintient à un niveau très bas. RFI 1 est donc le seul service enregistrant une hausse significative : qui donc fait des demandes de recherches au sein de RFI 1 ? Les courbes qui suivent sont éloquentes.

II.4.5 Evolution de la répartition des demandes de recherches par services au sein de RFI 1



Les chiffres qui m'ont manqué pour réaliser des courbes complètes, et l'arrivée des chroniques en tant que catégorie à part entière à partir de 2002, ne masquent en tout cas pas l'augmentation spectaculaire des demandes de recherches émanant des Programmes de RFI 1, alors que l'ensemble des autres services est plutôt à la baisse, tendant ainsi à démontrer que l'arrivée d'Internet a pu rendre les journalistes des services d'actualité (Monde, Afrique, MFI/ Internet notamment) plus indépendants dans leurs recherches : pour répondre à des questions ponctuelles, ils préféreraient donc chercher et vérifier eux-mêmes.

La part occupée par les Programmes s'explique tout à fait : en effet, l'une des émissions phare de RFI, très écoutée en Afrique, repose sur le principe suivant : les auditeurs posent en direct des questions sur les sujets de leur choix aux journalistes de la station. Les questions sont généralement sélectionnées et préparées la veille par le présentateur et son équipe. Or, il se trouve que ma petite étude portant sur les trois premières semaines du mois d'août montrent que sur 76 recherches, 26 émanaient de l'équipe de cette émission, ce qui est considérable lorsque l'on sait que RFI, c'est quelque 400 journalistes et producteurs. Je pense même qu'en temps normal, la proportion de questions provenant de l'équipe de cette émission est peut-être encore plus importante car pendant les deux premières semaines du mois d'août, le

producteur/ présentateur était parti en vacances et n'était remplacé que pour une partie de son émission. De plus, si l'on étudie les sujets sur lesquels portent les recherches, l'Afrique noire (francophone) arrive largement en tête : ainsi que je le signalais plus haut, cette émission est très appréciée en Afrique et la majorité des auditeurs qui appellent pour poser des questions, en sont originaires et souhaitent interroger les journalistes de la rédaction sur les sujets qui leur tiennent le plus à cœur.

Ceci explique la proportion très importante des demandes de recherches sur l'Afrique noire, d'autant que l'actualité 2003-2004 dans cette partie du monde fut très mouvementée... On comprend également mieux pourquoi cette proportion est élevée alors que le service Afrique est lui-même relativement peu demandeur.

Chose inquiétante, confirmée par mon observation sur place, il semble bien que les principaux utilisateurs de la documentation écrite pour les recherches soient les membres de l'équipe de cette émission. Sans eux, et alors que le nombre des demandes est fortement à la baisse depuis 1998, la chute serait encore plus vertigineuse. J'espère ne pas être un oiseau de mauvais augure en écrivant ces lignes – d'autant que je trouve formidable l'émission en question – mais si jamais elle s'arrêtait, je me demande qui viendrait encore de manière régulière demander à la documentation écrite d'effectuer des recherches ponctuelles.

De plus, si l'on peut comprendre assez facilement pourquoi les journalistes d'actualité, pressés par le temps, préfèrent effectuer eux-mêmes leurs recherches d'information, sans doute via Internet, une telle attitude est moins évidente de la part des producteurs d'émissions. En effet, les statistiques montrent que la place prépondérante occupée par les programmes dans les demandes de recherches est le fait d'une seule et même émission. Pourquoi donc les autres producteurs/présentateurs ont-ils une démarche différente ? Avec cinq émissions de vingt minutes par semaine à assurer, ils ont manifestement du pain sur la planche et connaissent une forte pression temporelle que la documentation écrite n'est apparemment pas à même d'alléger. Mais quid des producteurs d'émissions hebdomadaires ? Pourquoi ne viennent-ils pas davantage ?

II.5 Conclusion sur l'étude quantitative et qualitative des demandes effectuées auprès de la documentation écrite et musicale

La désaffection globale des utilisateurs de la documentation écrite semble donc être particulièrement le fait de la baisse des demandes de recherches. Téléphoner ou passer à la doc' ne ferait plus partie des réflexes des journalistes lorsqu'ils ont un besoin ponctuel en information et ce, de manière générale, y compris pour les producteurs/ présentateurs dont les besoins en information devraient théoriquement être plus approfondis que ceux des journalistes d'actualité ayant un papier d'1'30 maximum à écrire. L'évolution des prêts et des demandes de dossiers est moins préoccupante, les dossiers demeurant manifestement un produit apprécié.

D'un point de vue méthodologique, les résultats que j'ai tirés de tous les chiffres que j'avais à ma disposition me paraissent bien décevants. Avoir transpiré sur Excel me semble bien vain... En effet, ou bien je ne sais pas faire parler les chiffres et/ ou ne me suis pas posée (toutes) les bonnes questions en les analysant – ce qui est fort possible – ou bien décidément, les trois mois et demie passés au sein de la documentation écrite de RFI agrémentés d'entretiens avec mes collègues, les utilisateurs et d'observations sur place m'avaient déjà tout dit... Les statistiques ne m'ont rien montré que je ne savais déjà et j'ai l'impression d'avoir perdu un peu de mon temps et de celui de mon lecteur. Je pense que recul et manque de savoir-faire face aux chiffres m'ont joué des tours ; c'est une leçon à retenir pour ma future vie professionnelle.

III Enquête auprès des documentalistes de la documentation écrite et musicale

III.1 Les objectifs de cette enquête

Tenter de mener une analyse du service de documentation qui m'a accueilli pendant trois mois et demie cette année, avec pour objectif d'établir un diagnostic et d'amorcer des propositions de solutions sans demander l'avis des personnes y travaillant me semblait inconvenant. Après tout, ce sont elles qui vivent le service au quotidien ; elles ont donc nécessairement des choses à dire sur les utilisateurs, les produits documentaires dont certaines d'entre elles sont responsables et le fonctionnement du service en général. Elles peuvent même avoir des suggestions à faire. De plus, si un jour il y a des changements mis en place, ce seront elles les premières concernées ; il me semblait donc évident de devoir les associer à la démarche d'évaluation du service.

III.2 La méthode adoptée

Dans le cadre de cette enquête, je n'ai pas eu besoin d'échantillonner la population mère pour reprendre les termes consacrés. J'ai décidé d'interroger les six documentalistes de la documentation écrite, la documentaliste présente en renfort d'été car, pour avoir travaillé de nombreuses fois à la documentation sur des postes différents, elle connaît très bien les tenants et aboutissants du service, et la documentaliste de la documentation musicale. J'ai donc réalisé en tout huit entretiens semi-directifs individuels afin que chacun ait l'occasion de s'exprimer sans avoir peur d'affronter le jugement de ses collègues. Les entretiens ont pu avoir lieu dans de bonnes conditions dans la mesure où, pratiquement à chaque fois, il a été possible de trouver un endroit calme pour les faire. J'avais préparé un guide d'entretien (cf. annexe 2, p. 174) qui avait été discuté avec la chef de service. Je l'ai plus ou moins suivi selon les cas : je me suis en effet aperçue qu'un guide d'entretien était un fil d'Ariane qui pouvait parfois s'avérer fort ténu, car certaines des questions perdaient

de leur intérêt au fil des entretiens : on se rend ainsi compte qu'en dépit du travail de préparation, le problème n'avait pas été tout à fait correctement cerné ou bien formulé. Le guide présenté en annexe 2, p. 174, est donc la mouture initiale. Quant à la durée des entretiens, j'avoue avoir fait preuve d'un manque de rigueur là-dessus mais je ne m'en sens même pas coupable : en effet, je n'ai pas vu pourquoi j'aurais coupé les collègues qui avaient envie de s'exprimer longuement. Après tout, le propos n'en était sans doute que plus riche. La longueur des entretiens fut donc extrêmement variable, s'étalant d'une trentaine de minutes à plus de deux heures.

Puis eut lieu le travail de retranscription à partir des notes que j'avais prises et de mes enregistrements. J'avais tellement peur d'avoir des problèmes techniques avec mon magnétophone que j'ai décidé de tout de même prendre des notes. En écoutant ces entretiens, je me suis aperçue que je n'avais pas toujours réussi à maintenir ma position d'enquêtrice ; à certains moments en effet, on peut avoir davantage l'impression d'écouter une conversation entre deux personnes parties prenantes d'un même problème qu'un entretien.

J'ai pris le parti de ne pas retranscrire l'intégralité des entretiens mais de ne conserver que ce qui me paraissait immédiatement utilisable en phase d'analyse des résultats. Une telle décision excluait donc d'emblée l'analyse du style du discours, des silences et des hésitations. J'ai tout de même conservé quelques formules choc me paraissant pertinentes et représentatives d'une opinion, d'un ressenti. J'ai essayé, en procédant ainsi, d'aller au plus simple mais aussi au plus efficace afin de me sentir le moins débordée possible par l'ampleur de la tâche, inédite pour moi. En parallèle en effet, je menais mon enquête auprès des utilisateurs de la documentation écrite avec à la clef quelque 25 retranscriptions à effectuer : pas question donc de me laisser trop envahir par les retranscriptions qui m'ont tout de même pris beaucoup de temps, 2h30 en moyenne pour chacune.

J'ai ensuite procédé à une déconstruction des propos de mes collègues en les regroupant par thèmes, ce qui m'a permis de faire une analyse thématique de mes entretiens et de présenter les résultats en conséquence.

III.3 Les résultats de l'enquête effectuée auprès des documentalistes

III.3.1 Utilisateurs, demandes et documentation

III.3.1.1 Fréquentation de la documentation écrite et musicale

Tous les documentalistes notent une diminution du recours à la documentation écrite et musicale, en particulier en ce qui concerne les demandes de recherches. Ils notent ainsi une évolution des pratiques documentaires des utilisateurs qui peuvent s'expliquer par trois facteurs principaux.

III.3.1.1.1 Le passage de RFI au format dit tout actu

Six documentalistes sur les huit interrogés imputent un changement des pratiques documentaires des utilisateurs et un recours moindre à la documentation au passage de RFI au format tout actu (septembre 1996). Il a ainsi été souligné à trois reprises que le format des émissions et des papiers à produire par les journalistes était devenu beaucoup plus court. Les journalistes font également davantage d'interviews qu'auparavant et pour cela, leur carnet d'adresses leur est utile au premier chef. Un documentaliste a ainsi expliqué que les sujets étant beaucoup plus courts, les journalistes ont moins besoin de fond (« background ») et d'archives qu'avant. De plus, certains ont une culture du ou des sujets qu'ils couvrent et disposent parfois d'une mini documentation personnelle. Comme le nombre de papiers à produire a augmenté, ils ont également moins le temps d'approfondir et de se déplacer à la documentation.

III.3.1.1.2 L'évolution des outils utilisés par les journalistes

Six documentalistes ont également évoqué l'arrivée d'Internet. Internet aurait énormément fait évoluer les pratiques documentaires des journalistes en les rendant beaucoup plus indépendants dans leur recherche informationnelle : une documentaliste considère Internet comme « une révolution pour les journalistes » et pense que le nombre des demandes a drastiquement chuté en raison de leur utilisation massive du Web. Elle estime qu'Internet a dû faire son arrivée au sein des rédactions de RFI vers 1995 et que la chute des demandes a dû débuter vers 1998 mais a l'impression que la courbe remonte à nouveau depuis deux ou trois ans.

Internet a fait de la recherche d'information une recherche personnelle, notamment grâce à l'utilisation de moteurs de recherche. Les journalistes effectuent ainsi une recherche de base sur Google, parcourent les résultats – leur culture du sujet leur permettant d'éviter les erreurs (une citation) –, utilisent les sources de presse en ligne et ont recours à leurs favoris pour naviguer plus aisément. Un documentaliste a cité l'exemple d'utilisateurs autrefois réguliers de la documentation qui ont été amenés à traiter de sujets auxquels ils ne connaissaient au départ pas grand-chose, se contentent d'Internet, le revendiquent et ne font plus appel à la documentation. Un autre documentaliste indique cependant que si les journalistes ne peuvent avoir accès à un article en ligne non disponible gratuitement, ils peuvent faire appel à la documentation pour qu'elle le leur obtienne, tandis qu'un collègue souligne que certains utilisateurs se basent sur les recherches qu'ils effectuent sur Internet et viennent à la documentation lorsqu'ils n'ont pas réussi à trouver sur Internet tout ce qu'ils cherchent.

Trois documentalistes notent explicitement leur scepticisme sur la qualité de l'information trouvée uniquement sur Internet et l'aisance de la manipulation de l'outil : il m'a été dit que « les journalistes disent savoir s'en servir », formulation qui trahit une certaine méfiance. Une autre documentaliste doute que les journalistes réussissent à trouver une information consistante sur Internet avec plusieurs sources sur un même sujet ; de plus, l'information récoltée est souvent très éclatée et le fruit du hasard. Enfin, trois documentalistes notent qu'outre Internet, les journalistes ont également beaucoup plus de dépêches à leur disposition qu'auparavant. Open Media, le logiciel notamment utilisé pour la consultation du fil AFP, peut stocker jusqu'à un mois de dépêches, leur facilitant ainsi un accès direct aux dépêches archivées.

A la documentation musicale, Internet ne semble pas avoir révolutionné la teneur des demandes.

III.3.1.1.3 L'existence d'une autre documentation d'actualité dans les murs de la Maison de la Radio

Un documentaliste a signalé que l'existence d'une autre documentation d'actualité au sein de la Maison de la Radio crée de fait une situation de concurrence : ainsi, alors qu'auparavant, la documentation de RFI était spécialisée sur l'Afrique (l'existence des deux entités s'explique donc), depuis une quinzaine d'années, elle est devenue

plus « actu » et plus « monde » mais aussi plus généraliste ; même si elle conserve un certain nombre de spécificités, il y a tout de même des redondances notables avec ce que propose la documentation d'actualité de Radio France, comme le traitement de la presse quotidienne et des hebdomadaires de news généralistes. Il est à noter que la documentation de Radio France traite plus de titres dans ces deux catégories que la documentation de RFI.

De plus, la documentation de Radio France a un fonctionnement beaucoup plus moderne que celle de RFI (fonds numérisé, accès au texte intégral depuis la base documentaire). Pour de nombreux utilisateurs, ce mode de fonctionnement est beaucoup plus pratique et simple. Deux solutions s'offrent à eux : ou bien les documentalistes font eux-mêmes la sélection des documents pertinents et les impriment à destination des utilisateurs en fonction de leur demande ; ou bien, les utilisateurs opèrent leur sélection sur écran en compagnie des documentalistes et impriment ce qui les intéresse.

A la Documentation de RFI à l'inverse, les documentalistes sont souvent obligés de sortir beaucoup de documents (dossiers ou originaux des publications) pour satisfaire la demande des utilisateurs qui doivent eux-mêmes se faire les photocopies. Grâce à la possibilité de retrouver sur Internet les articles sous format informatique, le nombre de photocopies à faire est en diminution. Cependant, la recherche de ces articles sous format informatique n'est pas centralisée sur une banque de données (comme à Radio France) : il faut visiter les sites des publications qui ont des durées de mise à disposition des articles variables d'un site à l'autre. La Documentation de RFI peut par conséquent avoir un côté rebutant.

Certains journalistes de RFI vont donc uniquement à la documentation de Radio France où ils peuvent effectuer leurs recherches en 5-10 minutes avec beaucoup moins de manipulations à effectuer. D'autres utilisent les deux documentations. Certains utilisateurs de Radio France viennent approfondir à RFI, notamment pour consulter les archives ou trouver des documents plus pointus qu'à Radio France.

III.3.1.2 Le profil des utilisateurs

Leur profil est varié et n'a pas vraiment changé au fil du temps. Cependant, cinq documentalistes soulignent que même si les profils sont divers, ce sont surtout des

habitués qui viennent à la documentation faire des recherches eux-mêmes ou poser des questions. En effet, l'une des documentalistes utilise le concept de « cercle vertueux » : certains utilisateurs très fidèles vont de plus en plus faire appel à la documentation parce qu'ils en connaissent les spécificités et savent ce qu'elle peut leur apporter.

L'une des documentalistes déplore que très peu de journalistes viennent à la documentation par rapport à leur nombre potentiel. Elle pense que l'un des problèmes auxquels la documentation est confrontée est précisément de ne pas connaître les journalistes qui ne viennent pas. Elle est persuadée que certains journalistes ne savent même pas qu'une documentation existe à RFI. Une autre documentaliste souligne que, tandis que les journalistes de la jeune génération ou nouvellement arrivés à RFI ont tendance à moins venir à la documentation, une certaine désaffection d'« anciens » est également sensible.

Une documentaliste indique également que ce n'est pas parce qu'un journaliste vient à la documentation (et ce, même s'il en est un habitué), qu'il connaît nécessairement toutes les possibilités du service. Il arrive à des habitués de poser des questions très surprenantes du type « Avez-vous un dossier sur le commerce mondial de la banane ? » ; si la réponse est évidente pour les documentalistes, elle ne l'est pas pour les utilisateurs, ce qui signifie, qu'il y a un « déficit de communication sur les produits de la documentation ».

Trois documentalistes notent que les demandes en provenance du service Afrique de RFI sont en diminution : en effet, pense l'une d'entre elles, les journalistes se servent beaucoup des dépêches auxquelles ils ont accès depuis leur poste grâce à Open Media. De plus, de nombreuses informations sur l'Afrique peuvent être trouvées sur Internet alors qu'auparavant, la documentation de RFI était un des seuls lieux ressources sur le continent noir. Entre les dépêches, les sites spécifiques, les correspondants et leurs contacts, les journalistes n'ont plus de difficulté pour suivre l'actualité africaine. Elle estime cependant que la documentation de RFI dispose d'un atout, grâce à ses abonnements à des revues spécialisées comme les lettres confidentielles qui délivrent une information pointue sur des sujets notamment économiques.

Deux autres documentalistes estiment cependant que le service Afrique reste l'un des plus gros utilisateurs de la documentation avec la visite quasi quotidienne de l'un des journalistes du service et celles, plus occasionnelles, de quelques autres.

Deux documentalistes citent le service International comme assez demandeur. L'un des documentalistes précise que ce service pose sans doute moins de questions au quotidien mais fait sans doute davantage de demandes de dossiers avant de partir en mission.

Deux documentalistes évoquent les programmes parmi les utilisateurs de la documentation : cependant, là encore, ce sont toujours les trois-quatre mêmes producteurs qui font appel à la documentation, via leurs assistants pour certains d'entre eux si bien qu'il n'y a alors pas de retour sur la qualité de la recherche effectuée.

Enfin, l'une des documentalistes souligne l'absence de fréquentation de la documentation écrite de la plupart des journalistes des rédactions en langue étrangère (RFI 2) à de rares exceptions près.

Tous les documentalistes s'accordent à reconnaître un utilisateur principal : le présentateur/ producteur de l'émission de questions sur l'actualité.

Quant à la documentation musicale, la problématique est assez différente : les utilisateurs en sont certains producteurs d'émissions musicales de RFI 1, le site RFI musique pour le compte duquel elle a fourni énormément de documentation en vue de l'élaboration de biographies d'artistes au moment de sa création, le service culture de manière très ponctuelle ainsi que certaines rédactions en langue étrangère (rédactions latino-américaine et cambodgienne principalement). Comme le public cible est plus restreint, il est plus facilement identifiable. La documentaliste explique avoir un noyau dur de fidèles et quelques demandes ponctuelles çà et là.

III.3.1.3 Les demandes de recherches

Les documentalistes ne mettent pas toujours l'accent sur les mêmes éléments concernant l'évolution de la typologie des demandes de recherches.

Une documentaliste constate que même si depuis l'avènement d'Internet, les demandes sont moins nombreuses, les utilisateurs continuent de venir à la documentation écrite lorsqu'ils ont à traiter des sujets délicats comme les diamants au Katanga. D'autres, même s'ils sont spécialistes d'un sujet, viennent pour se rassurer sur l'état de leurs connaissances.

Une autre pense que la quantité de questions posées à la documentation est en diminution en raison de l'utilisation d'Internet certes, mais que leur typologie a évolué à cause du passage au format tout actu. Elle remarque ainsi que le service ne reçoit plus de questions littérature ou culture : les journalistes peuvent se permettre de se contenter de dépêches avec quelques éléments biographiques lorsque par exemple un artiste décède, car de toute façon, leur papier doit être très court.

Elle note de plus qu'il y a beaucoup moins de questions concernant l'actualité immédiate : les demandes de dépêches ou d'articles extrêmement récents ont chuté chez la majorité des utilisateurs (à l'exception de l'équipe préparant l'émission de questions sur l'actualité déjà mentionnée). Elle impute ce changement au fait que les journalistes aient accès à beaucoup plus de dépêches grâce à Open Media.

Deux documentalistes indiquent que les journalistes n'appellent plus la documentation afin de lui poser des questions extrêmement ponctuelles juste avant de passer à l'antenne : l'information fournie par les documentalistes était alors reprise « sans filet ». Les journalistes font donc moins qu'avant appel à la documentation en cas d'urgence extrême.

Cependant, deux documentalistes confirment qu'il arrive encore que des utilisateurs appellent pour des questions précises et avoir confirmation d'un chiffre, d'une orthographe ou d'une date comme, par exemple, la date exacte de l'assassinat d'Anouar El-Sadate, le montant du PIB en Grande-Bretagne en 1984 ou le nombre de tués dans un attentat.

Deux documentalistes évoquent également des « questions de contexte » ou des « demandes fouillées », c'est-à-dire des questions portant sur l'évolution d'une situation sur une période donnée – ce qui fait dire à deux d'entre eux que les questions ont tendance à être plutôt moins pointues qu'avant. Enfin, un documentaliste souligne que les demandes étaient plus complexes il y a quelques

années : les utilisateurs demandaient également des ouvrages afin de compléter leurs recherches.

Enfin, les documentalistes peuvent avoir des recherches à faire pour des utilisateurs extérieurs : il peut s'agir de chercheurs, d'universitaires ou d'étudiants sur les médias africains ayant besoin d'un bilan sur un ou plusieurs pays, ou de réponses à des questions précises. Dans ce cas, la contrainte temporelle pour réaliser la recherche est beaucoup moins importante car ces demandes s'inscrivent dans une démarche d'approfondissement.

Concernant le délai de traitement des questions, l'une des documentaliste explique qu'elle n'a pas le sentiment que le délai de traitement des réponses ait changé : les journalistes ont toujours voulu que le délai de réponse soit court et les documentalistes ont toujours été rapides. Elle se trouve cependant elle-même beaucoup moins rapide à la recherche depuis l'arrivée des nouvelles technologies car les sources où chercher ont été multipliées. Un de ses collègues a lui l'impression que les journalistes sont plus pressés qu'auparavant.

A la documentation musicale, la situation est un peu différente : la teneur des questions n'a pas énormément évolué. La documentaliste a très peu de demandes très précises comme la confirmation de la date de naissance d'un artiste par exemple. Elle note cependant que pour l'un de ses utilisateurs réguliers, les demandes sont moins nombreuses, mais plus consistantes, depuis l'avènement d'Internet. La fréquence des demandes est très variable : il peut se passer une semaine sans qu'elle en reçoive une et à l'inverse, en avoir plusieurs dans la même journée. Généralement, ces demandes sont à satisfaire dans l'heure qui suit.

III.3.1.4 Les demandes de dossiers

Les impressions sur le nombre de dossiers sont plutôt positives : une des documentalistes pense que malgré la concurrence d'Internet, les demandes de dossiers n'ont pas bougé. Trois d'entre eux ont même le sentiment que le nombre des demandes est en augmentation.

Une des documentalistes souligne ainsi que les journalistes demandent des dossiers systématiquement avant de partir en mission. De plus, certains utilisateurs qui ne

venaient jamais auparavant à la documentation, font maintenant des demandes de dossiers ; c'est le cas par exemple pour les journalistes de la rédaction latino-américaine qui ont commencé à demander des dossiers depuis le début du conflit en Irak. En revanche, une des documentalistes note que depuis le changement à la tête de la direction de la communication en 2004, ce service ne fait plus de demande avant de partir en mission. De plus, une autre a l'impression que les magazines portant sur l'Afrique font également moins de demandes car leurs producteurs partent moins souvent en mission et leurs émissions ont une durée plus courte (20 minutes depuis le passage au format tout actu contre une cinquantaine de minutes en moyenne auparavant).

Trois des documentalistes remarquent que les thèmes abordés dans les dossiers sont toujours à peu près les mêmes : une des documentalistes précise que les dossiers sont axés autour de l'actualité politique et économique des pays visités. Un autre complète ce début de liste en y ajoutant : les généralités (population, bref historique... etc.) sur le pays visité et des points précis selon l'angle de la mission. Ce dernier point est confirmé par une collègue expliquant qu'au moment du désengagement de l'armée israélienne à Gaza en août 2005, quatre demandes de dossiers ont été déposées dans le cadre de départs en mission, avec un angle de traitement différent pour chacun (projets économiques prévus après le départ de l'armée, forces politiques palestiniennes en présence à Gaza ou gros plan sur la situation des colons israéliens notamment). Enfin, l'une des documentalistes a fait remarquer que les journalistes demandent de moins en moins de dossiers avec des éléments société, littérature ou culture comme c'était le cas auparavant : les demandes sont aujourd'hui plus « classiques ».

A la documentation musicale, chaque demande, y compris une question posée, fait l'objet d'un dossier documentaire clef en main, plus ou moins fourni selon le type de recherche. La documentaliste opère elle-même la sélection de documents parmi ce qu'elle a à proposer et fait les photocopies adéquates pour ses utilisateurs : comme pour un dossier clef en main donc, chaque demande est prête à emporter. La documentaliste vérifie auprès de ses utilisateurs s'ils sont satisfaits des résultats de leur recherche.

III.3.1.5 Les suggestions émises par les utilisateurs

Deux des documentalistes ont retenu un certain nombre de suggestions émises par les utilisateurs. Ces derniers aimeraient que la documentation de RFI fonctionne sur le même mode que celle de Radio France mais avec le plus du fonds spécialisé de RFI. Ils souhaiteraient que le texte intégral soit rattaché aux références de la base documentaire et qu'il suffise « d'appuyer sur un bouton » pour que les documents soient imprimés. Ils aimeraient également avoir accès à des dossiers tout prêts comme à Radio France qui dispose notamment de dossiers nécrologiques. D'autres ont émis le souhait que la documentation soit abonnée à des publications très pointues – si pointues d'ailleurs qu'elles ne seraient susceptibles de n'intéresser que fort peu d'utilisateurs. D'autres encore ont demandé à ce que les documents trouvés par les documentalistes leur soient envoyés par mail. Enfin, l'une des documentalistes note que l'idéal pour les utilisateurs serait une documentation qui « mâche le travail de A à Z » et prendrait en charge une partie des contraintes techniques qui les « gavent » comme faire des photocopies.

III.3.2 Les documentalistes et le fonctionnement de leur service

III.3.2.1 Gros plan sur l'informatisation de la documentation avec le logiciel documentaire Loris

Je rappelle ici à toutes fins utiles que la documentation écrite et musicale n'a informatisé ses références que depuis août 2004 avec le logiciel Loris. Tout en reconnaissant les apports certains de l'informatisation de la base de références, les documentalistes se sont montrés dans l'ensemble plus prolixes sur ses aspects négatifs que positifs.

III.3.2.1.1 Les apports de l'informatisation de la base de références

- La possibilité d'indexer plus finement un document grâce à l'utilisation de plusieurs mots clefs a été notée par une documentaliste. Enthousiasme cependant tempéré par une autre qui souligne que le risque est de surindexer et d'obtenir au final une base avec beaucoup de bruit.
- La conséquence d'une indexation plus fine est de permettre des accès plus nombreux à la référence grâce aux différents mots clés. Cinq documentalistes ont cité cet apport tandis que deux soulignaient qu'ils ne disposaient pas encore

d'assez de recul pour pouvoir juger : en effet, c'est dans deux ou trois ans, lorsque les documentalistes auront à effectuer des recherches très précises sur des sujets où beaucoup d'informations auront été entrées sur Loris, qu'il sera possible de juger de la facilité et de la rapidité de la recherche.

- L'accès à la référence est plus aisé qu'avec le fichier papier : une documentaliste apprécie ainsi qu'il n'y ait plus besoin d'avoir « à se casser le dos sur un fichier pour essayer de noter une référence ».
- Une image positive du service : une documentaliste a souligné que l'informatisation du fonds des références est bon en termes d'image (modernité).

III.3.2.1.2 Les critiques et points d'interrogation soulevés par l'informatisation

- Deux des documentalistes s'interrogent toujours sur l'intérêt d'avoir informatisé le fonds des références. L'une indique en effet que cela représente un investissement énorme en argent et en temps, temps qui aurait pu être consacré à la production de produits documentaires. De plus, une documentation de presse se doit d'être réactive et rapide. Le système Loris, tel qu'il existe aujourd'hui n'y a donc pas sa place dans la mesure où c'est une source de références de plus à consulter lors d'une recherche.
- La lourdeur du traitement, c'est-à-dire le temps passé à l'indexation, a été mentionnée par quatre documentalistes et a même fait dire à l'une d'entre elles que le service aurait besoin d'une personne de plus afin de faire face à la masse de travail engendrée par l'indexation : les documentalistes passent en effet bien plus de temps qu'auparavant à analyser quotidiens, périodiques et ouvrages.
- Que Loris ne soit qu'une base de références a été mentionné de façon explicite deux fois mais l'ensemble des documentalistes le regrette implicitement dans la mesure où cinq d'entre eux déplorent :
- Le temps passé à rechercher les documents primaires. Comme cela a déjà été signalé plus haut, Loris est une source de plus à consulter en recherche. Les documentalistes doivent en effet penser à vérifier :
 - La base documentaire Loris
 - Le fichier papier (articles indexés jusqu'à fin 2004)

- Les dossiers documentaires papier adéquats
- Les bases de données en ligne (Pressedd et/ ou Factiva)
- Quelques sites Internet si nécessaire.

Remarquons que les deux premières sources ne sont que des bases de références et qu'il faut encore ensuite que les documentalistes recherchent le document primaire.

- Une politique relativement floue sur le type d'articles à indexer dans Loris : certains n'y saisissent que les articles de fond pour mettre le factuel dans les dossiers documentaires papier ; d'autres, afin de centraliser au maximum les références et éviter de continuer à faire grossir les dossiers papier, décident, ou bien de ne plus du tout garder de factuel (le factuel peut en effet être retrouvé via Pressedd ou Factiva), ou bien de saisir factuel et articles de fond dans Loris. Une des documentalistes estime que le fait d'être à mi-chemin entre un système informatisé et papier est déstabilisant car les documentalistes ne savent pas trop bien où se situe le curseur entre ce qui est du ressort de Loris et ce qui doit « être mis aux dossiers ».
- Un manque de suivi technique de la part du service informatique qui n'a pas encore donné satisfaction à des demandes effectuées il y a déjà plusieurs mois : les divers problèmes techniques ont été évoqués par six documentalistes.
 - La présentation des résultats de recherches laisse à désirer. Deux documentalistes regrettent par conséquent le côté « feuilletage » du fichier papier.
 - Les formats d'impression n'ont toujours pas été paramétrés si bien qu'il n'y a pas possibilité de choisir le mode de classement (chronologique, par ordre alphabétique de titre ou d'auteur... etc.) des notices sélectionnées pour impression. Deux documentalistes l'ont explicitement regretté.
 - L'informatisation a entraîné une régression de l'offre de services dans la mesure où les problèmes de paramétrages des formats d'impression ont entraîné la disparition de deux produits documentaires (la sélection d'articles et le bulletin bibliographique), m'a expliqué l'une des documentalistes.

Une autre collègue regrette donc qu'aucun des documentalistes du service ne soit administrateur du logiciel afin de faire avancer plus rapidement la résolution des difficultés techniques.

III.3.2.1.3 L'avenir de et avec Loris

- Cinq documentalistes ont explicitement mentionné que l'avenir pourrait passer par le rattachement du texte intégral à la référence. Une des documentalistes s'interroge cependant sur la faisabilité étant donné que le service informatique ne se penche à présent même pas sur les problèmes techniques en suspens : elle voit donc mal comment un projet d'une telle ampleur pourrait être mené. Une autre souhaiterait que ce texte intégral ne soit accessible que sur les postes des documentalistes : si les journalistes y avaient accès, alors ils se déplaceraient encore moins à la documentation et le travail des documentalistes n'en serait que plus solitaire. Enfin, une autre documentaliste pense qu'une étude devrait être menée pour décider quels types de documents exactement pourraient être archivés dans Loris : textes certes mais quid des cartes par exemple ?
- Trois documentalistes ont indiqué que Loris pourrait servir à réaliser davantage de produits documentaires, notamment des produits avec textes et sons associés.

III.3.2.2 Critiques émises par les documentalistes sur le fonctionnement du service

Certaines des critiques émises par les documentalistes ont été (re)formulées par certains d'entre eux sous forme de suggestions.

III.3.2.2.1 Le manque de contacts avec les rédactions

- Le manque de contacts avec les journalistes : trois des documentalistes ont regretté explicitement que les documentalistes n'aillent par davantage au devant de leurs utilisateurs soit en prenant leur téléphone pour leur signaler des documents susceptibles de les intéresser, soit en se rendant en conférence de rédaction. Les journalistes ont besoin de savoir qui suit telle région ou tel dossier.
- La documentation est physiquement trop refermée sur elle-même : l'une des documentalistes regrette que la porte du service ne soit pas ouverte en permanence.

- De plus, elle est trop éloignée des rédactions, signalent trois documentalistes. Rappelons que la documentation est en effet située au septième étage alors que la plupart des rédactions sont réparties entre les cinquième et sixième étages.
- Trois documentalistes constatent également que la documentation ne communique pas assez sur ce qu'elle a à offrir : les produits documentaires ne sont pas mis en valeur pas plus que la spécificité de la documentation de RFI par rapport à celle de Radio France. Une des documentalistes précise cependant que le manque de communication est en partie imputable aux chefs de service, notamment ceux des rédactions en langues étrangères, qui omettent de présenter la documentation aux nouveaux arrivants et qui ne répercutent pas auprès de leurs collaborateurs les produits documentaires envoyés par la documentation.

III.3.2.2.2 Fonctionnement et fonds

- Une des documentalistes note une réticence de la part du service – à quelques rares exceptions près – à participer à l'élaboration de produits documentaires qui sont donc entièrement à la charge des documentalistes « titulaires » de ces produits. Elle a le sentiment que certains de ses collègues ne les considèrent pas comme une évolution des missions documentaires.
- Une autre documentaliste estime que la collaboration avec le site Internet de RFI dans le cadre de l'élaboration de fiches pays est mal gérée et manque de clarté. Elle note un problème de statut et de salaire lorsque les documentalistes sont amenés à collaborer avec le site, le salaire d'un documentaliste n'étant pas le même que celui d'un journaliste.
- La question de l'élagage des dossiers papier qui ne cessent de grossir n'est pas réglée, regrettent explicitement deux documentalistes. Ce problème est même qualifié de « serpent de mer ». L'une des documentalistes reconnaît que les solutions sont loin d'être faciles à trouver ; en effet, certains thèmes comme le cinéma ou la littérature paraissent très compliqués à élaguer. Pour bien faire, il faudrait que l'élagage soit confié aux documentalistes en fonction de leurs spécialités régionales et thématiques respectives. Encore faudrait-il trouver le temps pour le faire.

- L'abandon des abonnements aux quotidiens africains est signalé par trois documentalistes et fortement regretté par deux. La veille, sur la culture africaine notamment, est désormais rendue beaucoup plus laborieuse ; de plus, le fonds de RFI a donc perdu en spécificité et en identité. Auparavant en effet, grâce au dépouillement effectué sur tout ce qui recouvrait les sociétés et les cultures africaines, la documentation de RFI était reconnue comme un centre de référence sur l'Afrique, y compris à l'extérieur de la Maison de la Radio.
- Deux documentalistes critiquent l'absence de politique documentaire claire avec des objectifs bien définis tandis qu'une troisième regrette le manque de coordination au sein du service, notamment avec les collègues de la sonothèque qui, au travers des demandes de leurs utilisateurs, seraient peut-être à même de signaler à la documentation écrite des sujets qui montent. Cela permettrait par exemple de faire des achats d'ouvrages en conséquence.

III.3.2.2.3 Des craintes pour l'avenir

- Dans le contexte de concurrence de fait avec la documentation d'actualité de Radio France, l'une des documentalistes se demande si tout ce qui est fait à la documentation de RFI se justifie. Compte tenu du coût que représente la documentation, tout y est-il vraiment utile ?
- En effet, la documentation de Radio France interroge à moins qu'elle n'inquiète : deux documentalistes envisagent la possibilité d'un rapprochement, l'une dans le cadre de restrictions budgétaires, l'autre dans un souci de pragmatisme : puisque la documentation d'actualité de Radio France couvre l'Europe, peut-être celle de RFI pourrait se concentrer sur l'Afrique, l'Amérique latine et l'Asie et abandonner l'indexation des quotidiens français déjà assurée par Radio France.
- Enfin, une des documentalistes note un profond décalage entre les besoins des utilisateurs et ce que la documentation a pour l'instant à leur offrir et craint que l'avenir du service soit menacé.

III.3.2.3 Quelques suggestions d'amélioration

Suggestions et critiques ont parfois eu tendance à se fondre si bien que ce qui avait parfois été formulé comme une critique a, dans la suite de l'entretien, pris la forme d'une suggestion. Des redondances sont donc ici inévitables.

III.3.2.3.1 Accent à mettre sur les produits documentaires

- Une des documentalistes souhaiterait que tous participent à l'élaboration des produits documentaires et que ceux-ci soient clairement reconnus comme faisant partie des missions de la documentation.
- Quatre documentalistes soulignent que selon eux, l'avenir de la documentation passe par davantage de produits documentaires : RFI pourrait ainsi affirmer sa spécificité par rapport à la documentation de Radio France en proposant des produits à forte valeur ajoutée très spécifiques. Ceci est confirmé par deux documentalistes soulignant que la documentation de RFI doit permettre de trouver ce que l'on ne trouve pas ailleurs, notamment à Radio France.
- Les produits documentaires devraient avoir une « meilleure visibilité » auprès des utilisateurs que celle qu'ils ont à présent, notent deux documentalistes.
- La documentation se doit donc de communiquer davantage sur ce qu'elle a à offrir, soulignent quatre documentalistes. L'une d'entre elles suggère pour cela de faire appel aux services de la direction de la communication parce que « les documentalistes ont autre chose à faire que de la communication ». Une autre souhaiterait avoir la collaboration des chefs de service qui devraient s'engager à présenter la documentation à tout nouvel arrivant.
- Parmi les produits documentaires à créer ou à relancer, les documentalistes ont cité :
 - Les chronologies, notamment celles sur l'Afrique. Jusque dans les années 85-90 environ, m'a expliqué une documentaliste, la documentation en constituait pour chacun des pays africains. Il serait peut-être bon de les mettre à jour et de les mettre à disposition des utilisateurs.
 - Des biographies.
 - Des dossiers documentaires sur les événements à venir : ils seraient prévus à l'avance grâce à un planning prévisionnel, alimentés jour après jour et seraient disponibles pour consultation par les journalistes qui auraient été mis au courant de leur existence. Ce genre de produits apporte une vraie valeur ajoutée dans la mesure où les articles qu'ils seraient susceptibles de contenir

pourraient être issus de périodiques spécialisés que les journalistes n'ont pas toujours le temps de lire comme Défense Nationale, Géopolitique...etc.

- Liste de signets.
- Améliorer la banque de données d'experts qui existe déjà sur Loris.
- Relancer la sélection d'articles. L'une des documentalistes la verrait comme une sélection hebdomadaire d'articles pointus diffusés de manière sélective en fonction de la spécialité des journalistes. Pourquoi ne pas d'ailleurs leur proposer de cocher les articles qui les intéressent ? La documentation pourrait alors les leur photocopier rapidement afin qu'ils puissent passer les chercher dans la semaine.
- Dans la mesure où le service informatique n'a toujours pas réglé les problèmes de format d'impression pour l'édition du bulletin bibliographique et de la sélection d'articles, une des documentalistes suggère de ne pas attendre la solution technique parfaite pour relancer les produits. Elle propose donc qu'ils soient élaborés sous Word à l'aide d'un modèle. Elle affirme cependant être consciente que cette solution provoquerait certainement des réticences. Elle ajoute que le temps passé au traitement est tel qu'il en reste fort peu pour faire autre chose.

III.3.2.3.2 Vers une meilleure collaboration avec les journalistes

- Un système d'alerte destiné à prévenir les journalistes d'un article susceptible de les intéresser devrait être mis en place selon deux des documentalistes. Il faudrait que les modalités en soient clairement définies tout en demeurant assez souples. Cependant, les échecs des tentatives de proposition d'articles faites par la chef de service en conférence de rédaction demeurent dans l'esprit d'au moins deux documentalistes, qui avouent avoir été échaudés par le manque d'intérêt alors marqué par les journalistes.
- Un des documentalistes explique de plus qu'il est nécessaire que le service de documentation de RFI soit constamment à l'écoute de ses utilisateurs car les documentalistes sont au service des journalistes. Il faut donc être réactif et surtout ne pas être « autiste » et pouvoir s'adapter à leurs besoins. Dans la mesure du possible, il serait bon de pouvoir aller au devant des utilisateurs, d'apprendre à les connaître et même de créer le besoin en discutant avec eux en leur faisant des

propositions de services (dossiers clefs en main, mise à disposition d'articles... etc.).

- Un rapprochement physique de la documentation des rédactions pourrait de nouveau contribuer à fidéliser les utilisateurs.
- Les dossiers de veille à destination d'utilisateurs pourraient être relancés, pense une documentaliste. En effet, jusqu'il y a un an environ, trois producteurs venaient régulièrement à la documentation passer prendre les documents mis de côté expressément pour eux par les documentalistes : il y avait ainsi notamment un dossier de veille sur l'éducation et un autre sur les femmes. Sans que l'on sache vraiment pourquoi – sans doute par manque de communication –, le système a progressivement été abandonné.

III.3.2.3.3 Vers une meilleure collaboration avec le site Internet

- Que le référencement des fiches pays réalisées par les documentalistes pour le site Internet soit amélioré de sorte que les internautes puissent les retrouver facilement (deux documentalistes).
- D'ailleurs, trois documentalistes soulignent qu'une meilleure collaboration avec le site Internet pourrait être un véritable plus pour la documentation. Une des documentalistes précise que les documentalistes pourraient s'investir dans le référencement des papiers de MFI présents sur le site : leur classement laisse fortement à désirer, si bien qu'il est pratiquement impossible de retrouver quoi que ce soit.

III.3.2.3.4 Fonctionnement du service

- La nécessité de définir une politique d'indexation a été soulevée par une des documentalistes tandis que deux autres m'affirmaient au contraire que les discussions informelles entre collègues ou celles ayant lieu au moment de la réunion de service leur suffisaient.
- Une des documentalistes a évoqué un nécessaire inventaire de la bibliothèque avec possibilité de rentrer l'ensemble des références dans Loris.

- Une autre remarque que cela ferait sens si documentation écrite et musicale se trouvaient dans les mêmes murs dans la mesure où elles utilisent les mêmes outils.
- Enfin, une des documentalistes indique qu'afin d'être plus en phase avec ses utilisateurs, la documentation écrite de RFI devrait davantage devenir un centre de ressources qu'un centre de conservation des documents.

III.4 Conclusion

Analyse des statistiques comme celle des propos des documentalistes montre que la documentation de RFI traverse une phase de remise en question : les demandes sont globalement en diminution, certains journalistes ne sont jamais venus à la documentation ou pire, ne viennent plus : le passage de RFI au format tout actu comme l'arrivée massive d'Internet dans les rédactions a fait évoluer les pratiques documentaires des utilisateurs vers plus d'indépendance.

Les documentalistes n'hésitent pas à faire le constat de cette désaffection et certains proposent des solutions pour essayer d'inverser la tendance. Tout en déplorant la lourdeur de leurs tâches d'indexation, la majorité souligne que l'avenir de la documentation de RFI passera par davantage de produits documentaires mis en valeur par une communication adéquate sur l'ensemble des offres du service. Celui-ci devra également tenter de réaffirmer sa spécificité par rapport à la documentation d'actualité de Radio France. La question est posée : comment alléger les tâches d'indexation pour dégager du temps pour la production de services à forte valeur ajoutée ?

Quant à moi, j'ai eu le bonheur de mesurer à quel point il était difficile de mener des entretiens correctement et de les analyser avec le plus d'objectivité possible alors que l'on a soi-même des opinions sur la question. Réduire des pages d'entretiens retranscrits à une synthèse thématique courte est à la fois un défi intéressant et frustrant tant la déperdition d'information semble importante. Les nuances des propos se perdent dans la réduction nécessaire à la synthèse si bien que je me demande si mes collègues se reconnaîtront dans ces quelques pages tout de même

censées servir de base à une réflexion plus approfondie sur le fonctionnement du service et son avenir.

D'un point de vue méthodologique, l'expérience est riche d'enseignements (évidents) : il faut autant que faire ce peut, garder la tête froide et une bonne dose de recul à chaque étape de l'enquête afin de ne pas se laisser déborder par le temps, l'enthousiasme suscité par les propos d'un collègue et l'ampleur de la tâche.

Troisième partie :
Enquête auprès des journalistes et
producteurs de RFI : sources,
documentation personnelle et service de
documentation

I Le contexte de l'étude : les enquêtes en présence

Mener une enquête auprès des (non) utilisateurs de la documentation écrite de RFI afin de comprendre leur manière de travailler et leurs besoins vis-à-vis de la documentation faisait explicitement partie de la mission de stage qui m'a été confiée. En préparant cette enquête, je me suis demandé si, notamment au moment où les projets d'informatisation de l'ensemble du service de documentation avaient été lancés, une étude sur les besoins des utilisateurs avait été faite. Je me suis dit en effet qu'il pourrait être intéressant de comparer ses résultats aux miens et d'essayer d'en tirer des conclusions quant à la manière de travailler des journalistes et à leur rapport à la documentation écrite. J'ai effectivement découvert que deux enquêtes avaient été menées : l'une en 1999 par la chef de service elle-même, l'autre en 2000 par une journaliste de RFI auprès de ses collègues. Je ne me suis intéressée de façon précise qu'à l'enquête de 2000 car c'est la plus récente. Les résultats de l'enquête de 1999 ont eux fait l'objet d'un compte-rendu très clair et synthétique que je n'ai pas reproduit ici en raison de la lourdeur du fichier numérisé.

Je me propose donc dans cette partie d'analyser les résultats des enquêtes de 2000 et de 2005 et d'indiquer pour chacune la manière dont j'ai procédé.

II L'enquête utilisateurs de 2000

II.1 Les objectifs de cette enquête

L'enquête de 2000 s'inscrivait dans le cadre de la réflexion sur le projet d'informatisation du service de documentation. Elle a été menée par l'une des journalistes de la rédaction auprès de ses collègues afin de déterminer l'utilisation qu'ils avaient de la documentation écrite de RFI et, de façon plus large, les outils de recherches d'information auxquels ils avaient recours. Rappelons-le une fois encore, l'usage d'Internet s'est généralisé vers l'an 2000 ; il était donc intéressant d'évaluer son impact sur le quotidien des journalistes dès cette époque. Les conclusions de cette enquête avaient pour but de permettre à la documentation écrite de réfléchir sur l'offre de services qu'elle serait susceptible de proposer à ses utilisateurs.

Les entretiens ont été menés par étapes entre juin et septembre 2000 auprès de :

- Journalistes de RFI 1
- Producteurs de RFI 1
- Rédactions de RFI 2
- Producteurs de RFI 3

J'avoue ne pas savoir exactement s'il y a eu échantillonnage de la population mère ou pas ; toujours est-il qu'il semble bien, au vu des résultats que j'ai analysés, que la journaliste en charge de l'enquête ait pu s'entretenir avec un grand nombre de ses collègues et qu'elle ait touché toutes les catégories d'utilisateurs (potentiels) de la documentation écrite.

Elle a conduit des entretiens collectifs avec les rédactions de journalistes de RFI 1 et de RFI 2. Ainsi, lors de l'entretien avec le service Afrique, six journalistes étaient présents. Les entretiens avec les producteurs ont été réalisés individuellement.

Un compte-rendu d'une partie des résultats de l'enquête a ensuite été présenté lors d'une réunion d'avril 2001.

II.2 Méthode d'analyse de l'enquête

Je me suis bien évidemment appuyée sur les comptes-rendus effectués par la journaliste en charge de l'enquête. Ces comptes-rendus se présentaient en quatre petits paquets correspondant aux quatre catégories de journalistes interrogés. Chaque paquet comprenait un compte-rendu global suivi de comptes-rendus nominatifs, courts mais clairs, de chacun des entretiens réalisés. Cependant, lire à la suite quelque 42 entretiens et en dégager des tendances n'est pas chose facile, d'autant que je ne disposais pas de copie du guide d'entretien pour m'orienter. J'ai donc essayé de repérer les grands thèmes abordés, et de consigner mes repérages dans un tableau récapitulatif. J'ai ainsi dégagé huit thèmes apparemment discutés lors de la plupart des entretiens :

- Fréquence de l'utilisation de la documentation de RFI
- Appréciation du service (relations avec les documentalistes)
- Appréciation des prestations documentaires
- Utilisation de la documentation d'actualité de Radio France
- Documentation personnelle
- Utilisation d'Internet
- Utilisation de l'Intranet de RFI
- Suggestions

Une chose m'a gênée dans la manière d'apprécier les résultats : comment évaluer ce qui est ressorti des entretiens collectifs ? Lorsqu'un service dit avoir recours à la documentation de façon très régulière, cela veut-il nécessairement dire que TOUS les journalistes y font appel de manière uniforme ou s'agit-il là d'une moyenne ? Dans ce dernier cas, comment rapporter la moyenne des propos de cinq ou six personnes à ceux individuellement tenus par un producteur ? Il me paraît en effet que les dires d'un individu parlant de sa propre pratique sont nécessairement plus précis. Comment alors tenir compte de la différence de format d'entretiens dans l'appréciation des résultats ? J'avoue ne pas avoir de réponse et le problème ne s'est

apparemment pas posé lors de l'enquête car jamais il n'a été soulevé : il semble que tous les résultats ont été mis sur le même plan.

Autre question : qu'est-ce qu'une utilisation « très régulière » de la documentation ? En effet, il s'agit là d'une appréciation de la fréquentation qualitative plus que quantitative : aller à la documentation une fois par jour, une fois par semaine ou une fois tous les trente-six du mois constituent toutes des fréquentations extrêmement régulières... Il aurait fallu pouvoir chiffrer cette fréquentation dite « très régulière ».

Le bon sens indique cependant que dans un tel cas, il est fort probable que les utilisateurs voulaient signifier qu'ils se rendaient très fréquemment à la documentation, sans doute au moins une fois par semaine.

Enfin, il m'a parfois été impossible d'analyser vraiment la portée de certains résultats dans la mesure où très peu d'utilisateurs se sont prononcés sur un thème donné : est-ce à dire qu'ils ont répondu à la négative à la question ou bien celle-ci ne leur a pas été posée ? Je n'ai aucun moyen de le savoir, ce qui réduit le champ d'interprétation des résultats.

II.3 Les résultats de l'enquête de 2000

II.3.1 Fréquentation de la documentation écrite :

En réponse à cette question, certaines rédactions de RFI 2 ont donné deux réponses moyennes en fonction des pratiques des journalistes y travaillant. C'est pourquoi, j'ai repéré 44 types de réponses alors que 42 services ou individus ont été interrogés. Il ressort que 18 ont affirmé avoir une fréquentation régulière de la documentation, 9 une fréquentation moyenne, 13 rare et 4 n'y vont jamais. Parmi ceux qui disent venir régulièrement à la documentation, on trouve le service Afrique et le service International. Les rédactions de RFI 2 disent à la fois être utilisatrices régulières et épisodiques de la documentation de RFI. Les producteurs de RFI 3 sont peu nombreux à y avoir recours en raison des thèmes qu'ils traitent dans leurs émissions (économie, culture française... etc.).

II.3.2 Appréciation du service

22 services se sont explicitement exprimés sur ce point. Le service est très apprécié ; les qualificatifs qui ont été utilisés le prouvent. La compétence du personnel a été

citée à 10 reprises, la qualité de son accueil à 7, la rapidité des recherches à 5 et la disponibilité à 4. L'ouverture d'esprit, une bonne culture des sujets traités ainsi que le fait d'aller au-delà de ce qui est demandé dans les recherches, ont également été soulignés.

Trois services ou producteurs ont cependant regretté de ne pas avoir suffisamment d'information sur le travail de la documentation tandis qu'un autre déplore le manque de moyens et le côté artisanal et obsolète de l'outil documentaire.

II.3.3 Appréciation des prestations documentaires

27 services ou producteurs se sont exprimés sur ce point, en particulier les journalistes de RFI 1 et les producteurs de RFI 3.

II.3.3.1 Utilisation du fonds et des services

Les utilisateurs ayant recours à la documentation écrite le font surtout afin de demander des recherches sur des dossiers spécifiques (7 citations), de consulter la banque de données Reuters (6 citations dont 4 pour RFI 2), lire les journaux et les revues (4) et, de façon très marginale, afin de demander un renseignement ponctuel (1). Il a été souligné à deux reprises que le fonds était inadapté aux besoins (dans un des cas, parce qu'il est trop axé sur l'Afrique) ou que les papiers étaient trop vieux (1).

II.3.3.2 Les produits documentaires

Ce sont les dossiers clef en main qui remportent les suffrages avec 8 citations dont deux pour regretter leur suspension en 2000 (cf. partie 2, p. 59), suivis de l'agenda de prévisions (6), le bulletin bibliographique (4), les contacts d'experts et de spécialistes (3) et la liste des gouvernements africains (2). Les contacts d'ambassades et de consulats n'ont été cités qu'une fois dans un sens positif mais trois fois pour les juger inutiles puisqu'ils sont également disponibles via Internet, sur le site du Quai d'Orsay.

Certains producteurs et journalistes ignoraient l'existence de certains produits documentaires : l'agenda des prévisions (3), le bulletin bibliographique (4) et les contacts d'experts (2).

II.3.4 Utilisation de la documentation d'actualité de Radio France

33 services ou producteurs se sont exprimés sur leur utilisation de la documentation de Radio France. Les résultats sont éloquentes : 29 ont dit l'utiliser de manière régulière ou, dans une bien moindre proportion, épisodique.

Je tiens à signaler ici que la documentation de Radio France numérise son fonds de quotidiens et de périodiques depuis 1991, ce qui signifie que depuis cette date, à chaque référence d'article est attachée la version numérisée du document. Il n'y a donc pas besoin de sortir le document primaire et de le photocopier ; il suffit d'imprimer la version numérisée. Les journalistes de Radio France ont accès à cette base sur l'Intranet de Radio France. RFI paie à Radio France la possibilité pour ses journalistes d'utiliser les services de la documentation d'actualité. Ils doivent s'y déplacer et effectuer leurs recherches avec la collaboration des documentalistes.

Sans surprise, les points forts cités par les journalistes et producteurs de RFI à propos de la documentation de Radio France sont liés à l'informatisation : ils en plébiscitent la facilité d'utilisation et la rapidité des recherches. Un service a mentionné apprécier son ouverture le dimanche tandis que quelques autres ont expliqué y faire des recherches portant sur des dossiers France ou Europe, ou pour consulter des journaux dont ne dispose pas la documentation de RFI.

II.3.5 Documentation personnelle

Seulement 11 services ou producteurs sur les 42 interrogés ont indiqué disposer d'une documentation personnelle. Ce faible résultat est difficile à interpréter : je n'ai en effet aucun moyen de savoir si les 31 autres interviewés n'ont aucune documentation personnelle ou si la question ne leur a été tout simplement pas posée. Je penche plutôt pour la seconde hypothèse car des quinze rédactions en langues étrangères, aucune n'a mentionné de documentation personnelle ; or je n'imagine même pas que cela puisse être possible qu'aucune ne dispose de quelques dossiers. Je pense donc que le faible résultat ci-dessus n'est pas représentatif de la réalité. Cependant, il est intéressant de remarquer que ce n'est pas parce que les journalistes disposent de leurs propres dossiers qu'ils cessent de fréquenter l'une ou l'autre des deux documentations.

II.3.6 Utilisation d'Internet

31 producteurs et services se sont exprimés sur leur utilisation d'Internet. Pour les 11 autres, je ne sais pas pourquoi je n'ai pas de réponse ni dans un sens, ni dans l'autre.

27 utilisateurs ont affirmé avoir une utilisation régulière d'Internet, ce qui, là encore, ne les empêche pas de fréquenter les documentations. Les quinze rédactions en langues étrangères de RFI 2 ont toutes répondu s'en servir beaucoup. Ce résultat n'est pas surprenant puisque les journalistes peuvent y consulter des sources écrites dans leur propre langue.

Que font les journalistes sur Internet ? Ils y consultent la presse en ligne (6 citations), des sites institutionnels ou d'organisations internationales (2), des sites concernant leur région (1), y recherchent des contacts (1) ou examine les informations données par des radios concurrentes (1). Un producteur indique qu'il y effectue des recherches avant d'aller à la documentation de RFI.

Un utilisateur mentionne se servir de favoris tandis que deux autres soulignent que les recherches peuvent y être longues et que les sites ne sont pas toujours faciles à trouver.

II.3.7 Utilisation de l'Intranet de RFI

33 services et producteurs se sont exprimés à propos de l'Intranet dont la première mouture a été lancée courant 2000. 15 ont dit y avoir accès tandis que 16 ne peuvent s'en servir ; 2 ont dit ne pas le connaître ou ne pas l'utiliser. Parmi ceux qui disposent de l'Intranet, très peu en ont commenté leur utilisation, certains avouent méconnaître les services proposés ; parmi ceux qui ne l'ont pas, certains ont précisé être intéressés. Là encore, dans la mesure où je ne sais pas si la même question a été posée à tout le monde (par exemple : « Vous n'avez pas accès à l'Intranet. Pourriez-vous me dire si vous seriez intéressé(e) ? »), je ne peux pas vraiment analyser les résultats et savoir combien seraient intéressés ou pas.

II.3.8 Suggestions des utilisateurs

33 services ou producteurs ont émis des suggestions. La liste est longue et variée car chacun a été inspiré par ses besoins spécifiques. Je ne retiendrai donc ici que les grandes tendances.

II.3.8.1 Davantage de produits documentaires en ligne

Une écrasante majorité d'utilisateurs a suggéré que les produits documentaires soient disponibles en ligne. L'Intranet suscitait alors de vifs espoirs puisqu'il a été cité 42 fois pour la mise à disposition de produits ou services documentaires contre seulement une fois pour le site Internet de RFI. Parmi les produits documentaires les plus cités, on trouve : le bulletin bibliographique (11 citations), des fiches documentaires biographiques ou sur des pays (10), des contacts d'experts et de spécialistes (9). La consultation de l'agenda des prévisions sur l'Intranet a été souhaitée à trois reprises par des utilisateurs qui ignoraient que cette possibilité existait déjà. Dès 2000 donc, les utilisateurs souhaitaient pouvoir avoir accès aux produits de la documentation directement depuis leur poste, sans avoir à se déplacer physiquement. Par ailleurs, deux services ont émis le souhait de pouvoir accéder à la banque de données Reuters depuis leurs bureaux.

L'Intranet semblait alors le support idéal pour consulter les produits documentaires. De plus, le fait que la mise en ligne de contacts d'experts ait remporté tant de suffrages tend à montrer que l'époque était alors à la mutualisation. En effet, deux services ont explicitement parlé, l'un de développement du travail en réseau des journalistes avec l'aide des documentalistes ; l'autre, de mutualisation des sources documentaires des journalistes et producteurs de RFI via l'Intranet.

II.3.8.2 Fonctionnement de la documentation écrite

L'informatisation de la documentation écrite a été évoquée sept fois. C'est de loin le souhait le plus fort avec celui d'abonnements plus adaptés à leurs besoins de cinq des rédactions de RFI 2. Les autres demandes sont plus anecdotiques dans la mesure où elles n'apparaissent qu'une fois chacune, comme celle de l'ouverture sept jours sur sept du service. De façon un peu surprenante, une meilleure communication de la documentation sur ses services n'a été souhaitée qu'une fois mais il est indiqué sur le compte-rendu global des journalistes de RFI 1 que tous aimeraient disposer d'une plaquette de présentation de la documentation.

II.4 Conclusion

Il ressort de l'enquête menée en 2000 que les utilisateurs interrogés apprécient la qualité du service rendu par la documentation de RFI dont beaucoup font les

louanges du personnel. Cependant, la concurrence de la documentation de Radio France au fonctionnement beaucoup plus moderne fait de l'ombre à celle de RFI qui apparaît sympathique et compétente certes, mais un peu désuète et pas très fonctionnelle. Les personnes interviewées, dont beaucoup sont déjà des utilisateurs assidus d'Internet, mettent donc l'accent sur la possibilité d'avoir accès aux produits documentaires en ligne, via l'Intranet, à propos duquel les attentes semblaient importantes. Certains ont également souhaité que la documentation modernise ses outils documentaires en s'informatisant. La journaliste en charge de l'enquête a souligné en outre, lors d'une réunion bilan en avril 2001, que les utilisateurs regrettaient de ne connaître que partiellement le fonds et les prestations documentaires proposées. En 2000, pour appréciée qu'elle fût, la documentation de RFI n'en était pas moins technologiquement en décalage par rapport aux souhaits et aux besoins de ses utilisateurs qui goûtaient déjà aux « joies » du Web.

L'enquête a donc confirmé que l'informatisation alors en route était un pas dans la bonne voie – un pas seulement, car l'accès au texte intégral ou à la version numérisée du document depuis sa référence n'était alors pas prévu. Depuis, certains produits documentaires ont été mis en ligne (sur Intranet, le site Internet ou Open Meda : cf. annexe 1, p. 170).

III L'enquête utilisateurs de 2005

III.1 Les objectifs de l'enquête

Je rappelle ici rapidement les objectifs de l'enquête que j'ai déjà évoqués au début de ce travail. La chef du service de documentation de RFI m'a en effet demandé de conduire une enquête auprès des utilisateurs de la documentation écrite afin d'étudier les sources d'information auxquelles ils ont recours et, plus particulièrement, les moyens dont ils se servent pour y accéder à l'ère des nouvelles technologies. L'objectif était également d'examiner quel rôle joue la documentation écrite dans leur recherche informationnelle afin de déterminer l'adéquation entre la documentation et les besoins de ses utilisateurs, et de voir si le ressenti des documentalistes par rapport à leurs utilisateurs était exact.

III.2 La méthode adoptée

III.2.1 Détermination de la population mère

RFI est un vaste monde et déterminer une population mère n'a pas été chose évidente. J'aurais pu me baser sur les catégories d'utilisateurs émergeant des statistiques mais j'avoue ne pas y avoir pensé. J'ai donc commencé par lister toutes les directions et services susceptibles d'être intéressés par les services de la documentation écrite pour me rendre compte que leur nombre était pléthorique et que mon enquête allait être irréalisable. Le postulat de départ en effet était que cette enquête serait menée sous la forme d'une série d'entretiens semi-directifs ; la chef de service pensait qu'à ce stade de défrichage des pratiques et besoins des utilisateurs, un questionnaire ne serait pas approprié, qu'il serait très difficile d'en élaborer un de qualité et que les journalistes ne prendraient pas le temps d'y répondre. Elle croyait en revanche que le fait de les solliciter directement serait plus convainquant qu'un mail accompagné d'un questionnaire en pièce jointe, et que les entretiens semi-directifs permettraient de faire émerger davantage d'éléments qu'un questionnaire nécessairement plus contraignant. En cela, elle rejoint tout à fait les auteurs dont j'ai

parlé en première partie de ce mémoire [6, p. 43] puisque cette démarche correspond à une enquête par entretien à usage exploratoire. J'étais moi-même tout à fait d'accord avec ce raisonnement ; de plus, la chef de service connaît ses utilisateurs mieux que la stagiaire qui vient d'arriver et enfin, d'un point de vue strictement personnel, j'avais très envie de rencontrer des journalistes et producteurs afin qu'ils me parlent de la manière dont ils exercent leur métier.

Reste le problème de la population mère : parmi toutes les catégories que j'avais listées, j'ai choisi celles qui me paraissaient effectivement être celles les plus à même d'être intéressées par la documentation écrite. La chef de service et moi en avons parlé et sommes tombées d'accord pour que j'interviewe des journalistes de la rédaction en français (RFI 1), des journalistes des rédactions en langues étrangères (RFI 2), des producteurs de RFI 1 et des producteurs d'émissions à destination des radios partenaires (RFI 3). Il se trouve que ces catégories recourent celles couvertes par l'enquête de 2000 et correspondent à peu près à celles qui se dégagent des statistiques.

III.2.2 Echantillonnage

Concernant le nombre d'entretiens à conduire, il a été décidé que j'en mènerai une vingtaine, ce qui devait permettre de faire émerger des tendances : sans le savoir à ce moment-là (je ne pouvais pas me permettre d'avoir tout lu toutes mes références bibliographiques avant de me mettre au travail), nous avons suivi les conseils de Sophie Ranjard [3, p. 104]. Quant à la détermination d'un échantillonnage, nous avons opté pour une méthode non probabiliste nous permettant d'obtenir un échantillon sans doute non statistiquement représentatif mais comprenant autant que possible des composantes caractéristiques de la population mère [6, p. 54] : la chef de service m'a donc indiqué combien elle pensait qu'il faille que j'interviewe de journalistes ou producteurs au sein de chaque service. Quant à moi, j'ai utilisé la méthode directe pour trouver des volontaires puisque je suis allée de service en service, présenter la démarche et ses objectifs et prendre des rendez-vous avec les personnes qui se proposaient pour me répondre ; je leur ai indiqué que leurs noms n'apparaîtraient pas dans le compte-rendu de l'enquête (contrairement à celle de 2000). Je souhaite à ce propos souligner que je suis très contente d'avoir finalement opté pour le porte à porte car j'ai été très bien accueillie par l'ensemble des

producteurs et journalistes qui se sont montrés à la fois intéressés et disponibles. J'ai entamé mon démarchage dans mes petits souliers parce que je n'imaginai pas qu'une enquête non précédée d'un mailing de la chef de la documentation auprès de tous les services cibles pour présenter l'enquête, puisse être prise au sérieux. J'avais tort et je suis très heureuse de ne pas avoir été trop « coachée » sur ce point.

J'ai au final réalisé 25 entretiens se répartissant comme suit :

- Journalistes de RFI 1 : service International (4), service Afrique (3), service France (1), service Economie (1), service Culture (1), rédaction Internet (2) et site RFI musique (1). Nous avons choisi d'omettre le service des Sports car le fonds de la documentation ne couvrant pas réellement ce sujet, ce service n'apparaissait donc pas comme prioritaire.
- Journalistes de RFI 2 : nous avons opté pour deux des plus grosses rédactions : rédaction anglaise (2) et rédaction latino-américaine (2). Quant à la rédaction vietnamienne (1), je l'ai choisie car ils viennent quasiment quotidiennement à la documentation et je voulais savoir précisément pourquoi.
- Producteurs de RFI 1 : 5. Parmi tous les programmes de l'antenne de RFI, j'avoue avoir choisi des programmes dont je suis moi-même auditrice. Deux d'entre eux m'intéressaient d'un point de vue plus strictement professionnel car, dans un cas, le producteur et son équipe sont les plus gros utilisateurs de la documentation alors que dans l'autre, à l'inverse, le producteur ne se sert pour ainsi dire jamais de la documentation.
- Producteurs de RFI 3 : 2. J'ai demandé de l'aide à la chef du service de documentation pour savoir qui solliciter car les programmes à destination des radios partenaires ne passant pas tous sur l'antenne de RFI, je ne les connaissais pas bien.

J'ai essayé d'interviewer des utilisateurs comme des non utilisateurs de la documentation écrite. Je souhaitais en effet savoir pourquoi ces derniers n'éprouvaient pas le besoin de faire appel aux services de la documentation écrite.

III.2.3 Le guide d'entretien

Il a bien évidemment fallu que j'élabore un guide d'entretien. Comme pour l'échantillonnage, j'avoue ne pas avoir commencé mes lectures au moment de sa

préparation. En effet, je voulais commencer mon enquête le plus rapidement possible et, pour cela, il fallait que je prépare le guide d'entretien en conséquence. J'ai donc essayé de me rappeler les conseils reçus en cours et ai sollicité le regard critique et avisé de la chef de service. Une copie de ce guide est présentée en annexe 3, p. 175. Il s'articule autour des grands thèmes suivants : la fonction exercée par l'interviewé, la recherche d'information ainsi que les sources utilisées, et le recours au service de documentation. Dans la pratique, ce guide s'est avéré pratiquement impossible à suivre à la lettre ; ce ne fut pas une surprise car les questions y figurant avaient au fond plus valeur de check list qu'un caractère obligatoire. De plus, au fil des entretiens, je me suis rendue compte qu'il y avait déjà tellement de choses à dire sur l'utilisation des sources notamment, que ce n'était pas forcément utile de s'attarder sur celle des outils informatiques sous peine de ne plus avoir de temps pour la partie consacrée à la documentation écrite de RFI. Quand bien même les journalistes et producteurs se sont montrés extrêmement disponibles, j'avais en effet annoncé des entretiens d'une demi-heure et, même si j'espérais pouvoir dépasser un peu, je ne souhaitais pas trop tirer sur la corde.

Pour la retranscription comme pour l'analyse des résultats, j'ai utilisé la même méthode que celle dont je me suis servi dans le cadre de l'enquête auprès des documentalistes : retranscription sélective à partir de mes notes et des enregistrements, puis analyse thématique des résultats à partir d'une déconstruction.

III.3 Les résultats de l'enquête de 2005

III.3.1 Les sources d'information utilisées par les journalistes

Deux points méritent d'être soulignés : les résultats montrent une relative uniformité sur les sources auxquelles ont recours les journalistes et dans la manière dont ils les utilisent. D'autre part, Internet est souvent spontanément cité comme une source d'information à part entière et non comme un moyen d'accéder à diverses sources d'information. Or, pour la clarté du propos, je me propose de faire comme dans la première partie de ce travail, et de distinguer autant que possible sources d'information et canaux permettant de les consulter. C'est pourquoi, dans un premier temps, j'examinerai les sources qui ne sont pas consultées via Internet puis, dans un deuxième temps, celles qui sont consultées via Internet.

III.3.1.1 Sources d'information qui ne sont pas consultées via Internet

Sur 25 personnes interrogées, les **dépêches AFP et Reuters** consultées via le logiciel Open Media précédemment évoqué, ont été citées par 21 journalistes et producteurs. Certains journalistes se sont constitué des cribles leur permettant, sur Open Media, de ne consulter que les dépêches de la région dont ils sont spécialistes et de gagner ainsi un temps précieux. En effet, la consultation des dépêches est l'un des premiers réflexes des journalistes d'actualité puisque ceux-ci ont bien évidemment besoin de prendre connaissance le plus rapidement possible des derniers développements de l'information. Or, il m'a été dit des dépêches que « c'est la matière la plus fraîche et la plus immédiate » et qu'elles constituent la « base » à partir de laquelle les journalistes vont travailler. Une journaliste m'a en effet expliqué que le secrétaire de rédaction regarde les dépêches et peut lui-même passer commande de sujets en fonction des dépêches tombées, tandis que les journalistes d'actualité les consultent également afin de proposer des sujets en conférence de rédaction¹. Le regard porté par les journalistes sur les dépêches est cependant plus ou moins critique : l'un d'entre eux estime qu'il s'agit là d'une source extrêmement fiable tandis qu'une autre la considère davantage comme une alerte à partir de laquelle elle devra effectuer des recherches afin de confirmer (ou d'infirmier) l'information. Deux journalistes m'ont ainsi indiqué clairement qu'il leur était arrivé de trouver des erreurs dans les dépêches, si bien que l'une d'entre elles est même intervenue auprès du secrétariat de rédaction afin de demander que l'information ne soit pas diffusée à l'antenne tant que tout le travail nécessaire de vérification n'était pas terminé, tant l'information de la dépêche lui paraissait surprenante. Il s'est avéré que c'était elle qui avait raison et que l'information donnée par la dépêche était fautive. Une bonne culture du sujet permet donc aux journalistes d'avoir un regard critique sur leurs sources. Une autre journaliste enfin, déplore le retard de l'information des dépêches AFP, notamment sur les événements ayant lieu en Amérique latine. Pour compenser ce retard, elle consulte la presse locale tôt le matin en arrivant au bureau ainsi que le

¹ La conférence de rédaction a lieu deux fois par jour à RFI. Celle du matin se déroule à partir de 9h30 et celle de l'après-midi à partir de 15h45. Menée par la rédactrice en chef de la rédaction en français, elle rassemble des journalistes représentant les différents services d'actualité de RFI 1 ainsi qu'un représentant des rédactions en langues étrangères de RFI 2 qui répercutera ensuite, lors de la conférence de rédaction de RFI 2, les décisions prises afin qu'une harmonie éditoriale règne entre les différentes branches de la radio. Les représentants des différents services y font des propositions de sujets : leur opportunité et mode de traitement sont débattus et décidés. Les sujets sont ensuite répartis entre les journalistes de chaque service qui peuvent alors commencer à travailler.

site BBC mundo.com consacré à l'actualité latino-américaine. Les dépêches constituent donc certainement l'une des sources principales d'information des journalistes – en particulier des journalistes d'actualité – mais elles sont à manier avec circonspection. De toute façon, comme l'a souligné l'une des journalistes, un scoop ne proviendra jamais d'une dépêche qui est à disposition de tous, mais sera le fruit du travail de veille effectué en profondeur par les journalistes sur leurs sujets.

Toutes les personnes que j'ai interrogées se livrent en effet à un travail de veille car journalistes comme producteurs ont le désir d'être à la pointe du traitement de leurs sujets. Dans ce cadre, tous sans exception lisent la **presse écrite**. Tous bien sûr ne la lisent pas avec la même voracité mais elle fait partie des incontournables. J'y reviendrai par la suite mais la presse écrite peut être consultée en format papier ou bien via Internet : les services disposent ainsi d'un certain nombre d'abonnements à des quotidiens, hebdomadaires ou revues spécialisées en fonction de leurs domaines de couverture – les grands quotidiens français comme *Le Monde*, *Libération*, *Le Figaro* sont présents dans tous les services – mais la presse étrangère, elle, doit dans la plupart des cas être consultée via Internet, ce que font énormément de journalistes afin d'obtenir informations, compléments d'information et points de vue différents.

Autre source majeure d'information, citée explicitement par 20 des 25 personnes interrogées : les **contacts**. Leur nature est extrêmement variée : il peut s'agir de collègues rencontrés de manière informelle ou lors d'une réunion de service quelconque (conférence de rédaction par exemple), de correspondants sur place, d'institutionnels, de chefs d'entreprise, de personnels d'organisations internationales, de spécialistes d'un domaine, de diplomates, d'artistes, d'attachés de presse, de témoins rencontrés en reportages ou d'informateurs confidentiels...etc. Le carnet d'adresses des journalistes se constitue au fil de leur carrière et est plus ou moins confidentiel selon les cas. Certains services disposent d'une banque de contacts commune sur Outlook dont l'alimentation se fait selon le bon vouloir de chacun, d'où un manque de mutualisation réelle dont se plaignent certains journalistes. De manière générale, j'ai remarqué que la mise en commun ou l'échange de contacts relativement institutionnels (des spécialistes par exemple) ne posait pas vraiment de problème. En revanche, les contacts obtenus par des canaux moins officiels sont nécessairement plus confidentiels et difficilement échangeables. Les journalistes et

producteurs ont très souvent recours à leurs contacts afin d'évaluer ou comprendre l'importance d'une information, vérifier l'exactitude d'une information donnée par une dépêche, « prendre la température sur place » en cas de situation délicate dans tel ou tel pays, ou solliciter une interview. Dans certains cas, les contacts ont même une fonction d'alerte permettant de prévoir des événements. Les journalistes les joignent par mail ou par téléphone et les considèrent comme une source d'information capitale.

Outre ces trois sources d'information principale, les journalistes et producteurs m'ont cité ponctuellement quelques autres sources : les **livres** sont ainsi la principale source d'information d'un producteur dont l'émission est consacrée à l'histoire africaine. Le **courrier papier de nature diverse** (listes de parution des maisons d'édition, dossiers de presse en provenance d'attachés de presse sur des festivals, des artistes...etc.) a également été mentionné à quatre reprises comme étant une source d'information précieuse. Les **prévisions**, dont en réalité une grande majorité de journalistes se servent, ont été spontanément citées trois fois : elles peuvent prendre la forme de l'agenda du service généralement présent sur Open Media ou bien celle de la conférence de prévisions de la radio qui, comme son nom l'indique, fait le point, deux fois par semaines, sur les sujets attendus et prévus d'être traités à l'antenne. L'**écoute de RFI**, et de ses journaux en particulier, a également été citée trois fois : elle permet d'avoir des idées d'invités ou de prévoir, pour l'un des producteurs, quelle risque d'être la teneur des questions posées par les auditeurs dans le cadre de son émission. Enfin, de manière plus marginale, les radios partenaires, des coups de fil d'auditeurs ou même des affiches dans le métro peuvent être sources d'information.

L'importance accordée à ces différentes sources dépend de la fonction des journalistes. Les producteurs, tout en consultant les dépêches régulièrement, en font généralement une utilisation moins massive que les journalistes d'actualité qui consultent le fil AFP constamment : en effet, même dans le cas d'un magazine d'actualité, ils ne sont pas pour autant obligés d'y coller au jour la jour. En outre, les journalistes recourent nécessairement leurs sources qui, par un coup de fil à un contact, qui par une recherche effectuée via Internet, qui, plus rarement, en faisant appel à la documentation écrite. Celle-ci a en effet été citée *spontanément* en tant que

source d'information par 10 des 25 personnes interrogées : cependant, elle n'est considérée comme l'une des sources d'information principales que dans deux cas. Sinon, comme nous le reverrons par la suite, elle constitue bien souvent le dernier recours lorsque les journalistes ou producteurs n'ont pas réussi à trouver l'information par eux-mêmes sur Internet.

III.3.1.2 Sources d'information consultées via Internet

Ce n'est certes pas une surprise mais toutes les personnes interrogées utilisent Internet pour rechercher de l'information. Certains n'effectuent pas les recherches eux-mêmes, les déléguant à leurs assistants par manque de temps, mais tous se servent d'informations trouvées via Internet. Une écrasante majorité (16 des 25 personnes interrogées) a estimé explicitement qu'Internet a radicalement changé leur manière d'accéder à l'information. Les qualificatifs employés sont variés : il est ainsi question de « véritable enrichissement », « d'information plus facilement et plus rapidement accessible », d'« outil formidable » ou de « source d'info majeure ». Une des journalistes m'a expliqué, je cite : « Aujourd'hui, on n'aurait pas Internet, on serait mort. On n'aurait pas un tiers de la production que nous avons. » Pour une autre journaliste en effet, le recours à Internet participe d'une accélération du travail qu'elle trouve quand même un peu exagérée et qu'elle compare à une « fuite en avant » tout en reconnaissant les apports de l'outil. D'autres mettent l'accent sur le fait qu'Internet leur a permis d'élargir leur champ de recherches : en trouvant aussi bien ce qu'ils cherchent que ce qu'ils ne cherchent pas, ils découvrent par là-même de nouvelles pistes leur suggérant idées nouvelles et inattendues.

Même si l'information recherchée n'est pas toujours trouvée facilement en raison d'un mode de navigation empirique dû à un manque de formation a souligné l'une des journalistes, la plupart des personnes interrogées arrivent à leurs fins et une dizaine a reconnu que la possibilité de trouver des informations via Internet par eux-mêmes s'est nécessairement faite au détriment de la documentation. Alors qu'auparavant elle faisait systématiquement appel à la documentation lorsqu'elle avait besoin d'une information ponctuelle dans l'urgence, une productrice m'a expliqué faire à présent sa recherche elle-même sur Internet : « Ça, c'est un truc génial ! » Une journaliste a confirmé ne plus désormais téléphoner à la documentation pour la vérification d'une date par exemple. La majorité des

journalistes et producteurs confirme donc l'hypothèse émise suite à l'analyse des statistiques ainsi que les impressions des documentalistes : Internet les a rendus beaucoup plus indépendants dans leurs recherches informationnelles.

Certains (8) se sont montrés cependant fort suspicieux vis-à-vis de la qualité et de la fiabilité de l'information trouvée sur Internet : il est vrai que ceux qui déplorent ne pas savoir qui écrit sur Internet et relèvent de nombreuses erreurs dans les informations données, sont aussi souvent les mêmes qui reconnaissent ne pas avoir une bonne maîtrise de l'outil (7). Ils s'en servent quand même, avec méfiance. Une des journalistes m'a cependant dit préférer faire appel à la documentation car elle est sûre de la fiabilité de l'information fournie.

Mais quels types de recherches les personnes interviewées effectuent-elles sur Internet ? Quels en sont les objectifs ? Utiliser Internet pour rechercher de l'information fait manifestement partie du processus quotidien de préparation d'un papier, d'une émission ou même d'une mission à l'étranger. Comme je l'ai déjà mentionné, une recherche large sur Internet permet de butiner et, ce faisant, de glaner des idées. Dans le cadre de la préparation d'un papier ou d'une émission, journalistes et producteurs cherchent aussi bien à obtenir des informations de fond (biographies [4 citations], articles pour compléter les dépêches et/ ou acquérir une culture de fond du sujet [3], compléments à ce que la documentation a déjà fourni [3]) que des informations précises (vérification de dates [5 citations], vérification d'orthographe [2], recherches bibliographiques ponctuelles [2]).

Les types de sources sollicités dans le cadre de ces recherches montrent à quel point journalistes et producteurs ont une utilisation raisonnée de l'outil car la plupart des sources aujourd'hui consultées en ligne pour des raisons de rapidité et de commodité, existaient déjà et étaient consultées à l'ère du tout papier. La source la plus largement consultée est ainsi la presse en ligne (17 citations) qui offre, notamment aux journalistes d'actualité, la possibilité de consulter gratuitement les journaux étrangers du jour : ou bien les journalistes consultent directement les sites des journaux car ils sont classés dans leurs favoris, ou bien ils passent par des sites portails – tels Allafrika.com, Abidjan.net... etc. – qui leur permettent de lire la presse et de trouver des informations « sourcées ». Les journalistes consultent également beaucoup les sites de leurs confrères de la télévision et de la radio (10 citations) afin de lire les

articles qui y sont publiés ou d'y écouter les programmes : la plate-forme de la BBC remporte à ce titre les suffrages puisque les différents sites déclinés par BBC news ont été mentionnés à neuf reprises. Les sites d'institutions, d'ONG et d'associations ont été cités par 10 personnes, suivis des sites d'universités (très utiles pour trouver des contacts de chercheurs, 5 citations), de ceux des partis et syndicats (3). La liste ne s'arrête pas là : certains consultent des blogs de collègues correspondants à l'étranger, d'enseignants... etc. afin d'y trouver une information un peu décalée ; d'autres, les sites de maisons d'édition ou de disques ; d'autres encore, des dictionnaires de synonymes, des atlas routiers ou bien encore le site de RFI... etc. Chacun peut, sur Internet, apparemment trouver une information utile en fonction de sa spécialité : preuve en est également le succès des listes de diffusion auxquelles 9 des personnes interviewées m'ont dit être abonnées.

Qu'est-ce qui fait la fiabilité d'une information trouvée sur Internet ? Les journalistes et producteurs m'ont cité quelques critères, d'ailleurs applicables à la plupart des sources d'information disponibles hors Internet : le premier critère pour être à même de juger de la qualité d'une information trouvée sur le Net, c'est d'avoir soi-même une solide culture de son sujet (8 citations) ; le deuxième, c'est de plutôt choisir de consulter des sites connus pour leur sérieux, comme les grands sites de presse (7 citations). Sinon, il est recommandé de vérifier la date de mise à jour (7), d'identifier les auteurs d'articles ou du site comme étant des gens de confiance (6). L'ergonomie du site ainsi que son bon fonctionnement sont également un gage de sérieux (4) : une page en travaux pendant trop longtemps n'est pas le signe d'un site suivi. Il faut également parvenir à détecter quel est le ton du site et le prendre pour ce qu'il est : un site polémique peut être intéressant si l'information qui y est donnée est identifiée comme telle et donc maniée avec précaution (2). Enfin, le nombre de liens cités par le site visité est un critère de qualité pour une des journalistes. De toute façon, la nécessité de recouper l'information trouvée en essayant de trouver des articles sur le même sujet ou en passant un coup de fil à un contact a été évoquée par 14 des personnes interrogées.

Quels sont les outils permettant aux utilisateurs d'accéder à toutes ces sources ? L'un d'entre eux, que j'ai cité un peu plus haut, est le système des favoris : quatorze des personnes interrogées m'ont dit en avoir dans des dossiers plus ou moins organisés en

fonction du niveau d'expertise de chacun. Ces favoris sont ainsi parfois regroupés dans des dossiers pays, thématiques ou journaux pour les titres de presse.

Mais l'outil maître est sans conteste et sans surprise le moteur de recherche (20 citations) et, parmi les moteurs de recherche disponibles sur le marché, Google remporte les suffrages (20 citations), loin devant Voilà (1), Netscape (1) et Altavista (1). A quelques rares exceptions près, les personnes interrogées n'utilisent qu'un moteur de recherche et c'est Google : Google fait ainsi l'objet de réactions enthousiastes puisque l'une des journalistes m'a dit qu'elle aimerait bien avoir des actions. Google fait d'ailleurs tellement partie du quotidien de la recherche d'information sur Internet que certains préfèrent commencer par faire une recherche Google que de consulter leurs favoris. J'ai tendance à penser que s'il n'y avait pas un outil du type Google, les journalistes ne prendraient pas le temps de fouiller sur Internet site après site ; c'est la possibilité de faire des recherches en texte intégral qui a rendu l'information beaucoup plus accessible et rapide à trouver, pour peu que l'on sache trouver les bons mots-clefs. Je ne pense pas que si l'on en était resté au classement en catégories type annuaire qui impose à l'utilisateur d'avoir une approche par étapes, les journalistes seraient devenus si accros à Internet : en effet, c'est l'immédiateté qui plaît, l'idée que l'information n'est qu'à quelques clics.

Enfin, l'utilisation d'un autre outil du Net, le mail, est complètement rentrée dans les mœurs des personnes interviewées. Il est devenu un outil de communication à part entière, au même titre que le téléphone par exemple, même si les utilisations qui en sont faites ne sont pas les mêmes. Le téléphone est en effet toujours extrêmement apprécié pour son immédiateté : si la personne est au bout du fil, il n'est pas nécessaire d'attendre la réponse à sa question.

Internet est donc bel et bien devenu un moyen incontournable pour accéder à l'information et ce, au détriment, de moyens plus traditionnels comme... le service de documentation.

III.3.2 Journalistes, producteurs et documentation personnelle

Je me suis demandé ce que les journalistes faisaient des documents qu'ils étaient amenés à consulter dans le cadre de la rédaction de leurs papiers : se constituent-ils une documentation personnelle et si oui, quelle forme prend-elle ?

III.3.2.1 Une documentation papier sous forme de dossiers.

22 des 25 personnes interrogées m'ont dit avoir une documentation papier plus ou moins bien organisée sous forme de dossiers pays (10 citations), thématiques (9) ou de sujets à traiter (3). Il existe également des dossiers « boîte à idées » (2) ainsi que des dossiers contenant des éléments de mise à jour dans le cadre d'une tâche particulière comme l'élaboration de biographies d'artistes (1). Enfin, une journaliste m'a dit ouvrir des dossiers en fonction des grands événements qu'elle a à couvrir comme, par exemple, les élections générales en Allemagne.

Les systèmes de classement au sein de ces documentations sous forme de dossiers sont plus ou moins complexes : certains ont ainsi constitué des sous-dossiers thématiques au sein de leurs dossiers pays. J'ai pu voir, dans un cas en particulier, des armoires de dossiers papiers suspendus si bien organisées que je me serais crue dans un petit centre de documentation ; il est intéressant de noter que la productrice qui a mis en place avec son équipe ce système sophistiqué est également une de celles qui a décidé d'optimiser au maximum l'utilisation de l'outil informatique : j'y reviendrai.

Ces dossiers papiers peuvent contenir différentes sources d'information : des articles (de fond) trouvés dans la presse papier ou sur Internet (15 citations), des dépêches (10), des notes prises pendant des interviews ou des reportages (4), des rapports d'institutions, d'ONG... etc. (3), des papiers que l'on a soi-même précédemment écrits (1), des contacts (1), des mails (1), des chronologies (1), des données chiffrées (1), des programmes de conférences de presse car y figurent des noms de possibles futurs contacts (1), des dossiers de presse en provenance de maisons de disques (1)...etc.

Les procédures de tri de cette documentation papier sous forme de dossiers sont très variables. Certains disent être très systématiques avec un tri tous les cinq ans, tous les trois ans, tous les ans ou même tous les six mois. D'autres avouent jeter lorsqu'ils en ont assez de voir les papiers s'accumuler. Sont en tout cas mis à la corbeille les papiers jugés obsolètes, redondants avec d'autres ou, pour l'une des journalistes, des papiers dont elle sait pouvoir retrouver le contenu autrement, notamment via Internet : dans ce cas, il n'est pas nécessaire de s'encombrer.

Les fonctions remplies par ces documentations personnelles sont nombreuses. Une journaliste constitue des dossiers sur des sujets sur lesquels elle estime être plus « faible ». Une autre s'en sert comme archives et s'y reporte afin de consulter les précédents papiers qu'elle a écrits sur le sujet afin de ne pas se répéter et de ne pas non plus se contredire. D'autres l'utilisent afin de retrouver des éléments leur permettant de recontextualiser un sujet. Une journaliste avoue cependant ne pas s'en servir si souvent car elle considère que l'information sera plus « fraîche » si elle provient d'une interview ; une autre avoue avoir « la mauvaise habitude de garder du papier » car de toute façon, elle se rend sur Internet afin d'essayer de trouver l'information la plus récente possible. Le rôle psychologique jouée par cette documentation papier est donc patent : la documentation personnelle papier encombre certes, mais elle rassure parce qu'elle est là. D'autres en revanche donnent à leur documentation papier un caractère prévisionnel : ils gardent des articles en vue de sujets qu'ils comptent traiter eux-mêmes ou pour le compte de collègues, dans le cas de l'une des chefs de service que j'ai rencontrées. Cependant, certains en ont assez de tout ce papier et avouent essayer d'en garder de moins en moins car aller sur Internet est de toute façon plus rapide que de rechercher dans leurs dossiers ; d'autant qu'une documentation, a souligné l'une des journalistes, ça s'entretient et cela prend un « temps fou ».

Trois des personnes que j'ai interrogées m'ont ainsi dit ne pas avoir de documentation papier personnelle. L'une m'a avoué ne pas avoir de place et m'a en outre confirmé ce que m'ont dit les deux autres journalistes et producteurs : cela ne sert au fond pas à grand-chose d'avoir une documentation personnelle dans la mesure où il y a un service de documentation dont c'est le métier de fournir articles et informations organisés.

III.3.2.2 La documentation papier qui n'est pas sous forme de dossiers

Six des personnes que j'ai interrogées m'ont dit disposer d'autres formes de documentation papier : il peut s'agir de livres (3 citations), de numéros de revues spécialisées (1) ou de petits carnets de contacts glanés lors de reportages (1) ou bien contenant des phrases de dialectes (1). Une productrice se sert également d'un cahier dans lequel elle note des dates en vue d'événements à venir ; elle les consigne au fur

et à mesure de ses lectures, avant de les entrer dans son agenda de prévisions sous Outlook.

III.3.2.3 La documentation en format informatique

Seuls sept des journalistes et producteurs disent, à des degrés de sophistication divers, avoir recours à l'informatique pour conserver une documentation personnelle. Il est assez étrange que la proportion soit si faible alors que pratiquement tous sont amenés à se servir d'un logiciel appelé Dalet pour archiver leurs papiers et chroniques. Or une seule journaliste a eu le réflexe de mentionner cet outil. Une des journalistes de la rédaction Internet m'a dit sauvegarder sur son poste les papiers qu'elle écrits, tandis qu'une autre journaliste y conserve parfois des rapports trouvés sur Internet. Deux des journalistes que j'ai interrogés se servent également d'une banque de données de contacts en format Word qu'elles apprécient beaucoup. Dans l'ensemble, le réflexe n'est pas de conserver de la documentation sur support informatique : les journalistes préfèrent imprimer puis classer dans des dossiers papier.

Seules, une journaliste et une productrice m'ont montré des systèmes documentaires élaborés en format informatique. L'une a ainsi recours à Outlook et à son Palm pour organiser ses sources : sur Outlook, elle a organisé des dossiers thématiques dans lesquels elle conserve tout type d'information intéressante trouvé en format informatique. Si une dépêche ou un article l'intéresse, elle se l'envoie sur sa boîte Outlook et l'archive dans un ou plusieurs dossiers. Sur son Palm, elle dispose également d'un classement à la fois thématique et par pays où elle stocke des informations sourcées synthétiques et constamment mises à jour. Elle y conserve également ses contacts. Quant à la productrice, elle a optimisé son usage d'Outlook : elle y a ainsi son agenda de prévisions comme beaucoup d'autres services. De plus, elle archive les mails qu'elle reçoit dans des dossiers pays et a le projet d'y intégrer des mots-clefs afin de les retrouver plus facilement. Enfin, à partir de septembre 2005, elle prévoit de réorganiser sur Outlook sa base de données invités à partir de celle dont elle dispose sur son Palm. Le nom de l'invité, le thème de l'émission, la fonction et la spécialité de l'invité seront indiqués en même temps que des mots-clefs permettant de faciliter des recherches ultérieures sur cette base.

La majorité des personnes interrogées disposent d'une documentation papier : avoir du papier à sa portée demeure un réflexe et rassure quand bien même le caractère indispensable de cette documentation n'est pas toujours prouvé. L'utilisation de l'informatique pour organiser sa documentation est extrêmement marginale : à de rares exceptions près, l'informatique semble donc permettre de trouver de l'information mais pas encore de l'organiser.

III.3.3 Journalistes, producteurs et services de documentation

III.3.3.1 Quelques explications sur leur désaffection

Comme je l'ai montré plus haut dans la partie consacrée à l'utilisation d'Internet, beaucoup de journalistes et producteurs avouent avoir de moins en moins recours aux services de la documentation au quotidien. J'ai moi-même pu observer que sur les 23 utilisateurs potentiels de la documentation écrite – deux en effet sont clairement davantage intéressés par la documentation musicale –, seuls trois viennent à la documentation plusieurs fois par semaine dont deux pour faire des demandes de recherches et/ ou consulter des publications, le troisième venant uniquement pour les publications.

Les utilisateurs ont eux-mêmes évoqué plusieurs raisons à leur désaffection de la documentation : beaucoup parlent du manque de temps. Se déplacer à la documentation prend du temps, chercher parmi les documents qui ont été sortis également, idem pour les photocopies ; enfin, il faut lire ce qui a été trouvé. L'une des journalistes a parlé de « logique de rentabilité » ; dans cette logique, il semblerait que pour nombre d'utilisateurs, se déplacer à la documentation n'est plus rentable ; il leur semble plus rapide de faire leurs propres recherches. Une journaliste souligne de plus la brièveté des papiers qu'elle a à faire : ils font une minute en moyenne, « ce n'est pas une thèse ». J'ai pu en effet effectuer une observation auprès d'une journaliste qui a accepté de me montrer comment se déroulait la production d'un papier. Un papier d'une minute, c'est une vingtaine de lignes tapées en Arial 12 : les journalistes doivent donc aller à l'essentiel.

En outre, une journaliste dit ne pas voir pourquoi la documentation trouverait une information qu'elle-même n'a pas réussie à trouver. Une autre souligne que les documentalistes sortent des papiers trouvés sur Internet qu'elle peut elle-même

chercher : le recours à la documentation n'apporte alors aucune plus value. Une autre précise que ce qu'elle trouvait auparavant uniquement à la documentation, elle peut l'obtenir aujourd'hui grâce à Internet. Enfin, d'autres évoquent le fait qu'ils ont à présent une bonne connaissance des sujets qu'ils couvrent, qu'ils se sont constitués leur propre fonds documentaire ou que leurs fonctions ne nécessitent plus qu'ils fassent appel à la documentation : ainsi, deux journalistes m'ont expliqué qu'ayant des fonctions d'encadrement, elles ne font plus de reportages nécessitant de la documentation. Il ressort en effet de manière générale que lorsqu'ils ont à faire un papier court, les journalistes ne font appel à la documentation que s'ils n'ont pas réussi à trouver tout ce dont ils ont besoin. En revanche, dans le cadre d'une mission et/ ou d'un reportage, ils vont demander une documentation de fond sous la forme d'un dossier clef en main.

C'est ainsi que six des journalistes et producteurs interrogés m'ont dit ne plus aller ou presque à la documentation de RFI.

III.3.3.2 Quelques critiques

Les raisons de désaffection mentionnées ci-dessus relèvent en fait d'un changement de pratique documentaire de la part des journalistes et producteurs. Quelques uns d'entre eux ont également émis quelques critiques à l'égard de la documentation écrite : le caractère vieillot de la documentation a parfois été plus ou moins directement soulevé. Une journaliste a ainsi parlé de « vieux papiers » et de « vieux dossiers ». Une productrice a par ailleurs regretté que la documentation ne dépouille plus les quotidiens africains. Mais les critiques ont été somme toute assez rares, sans doute parce que je n'avais pas posé de question trop directe en ce sens, préférant demander aux personnes interrogées si elles avaient des souhaits et des suggestions comme nous le verrons plus loin.

III.3.3.3 Les points positifs

Parmi les points positifs reconnus à la documentation par ses utilisateurs, une journaliste souligne que c'est un endroit qu'elle apprécie pour son calme et où elle aime se rendre, notamment lorsque l'actualité est calme, afin d'y « faire [son] marché » de sujets. Un des utilisateurs habitués, qui n'est d'ailleurs manifestement pas un grand fan de la recherche sur Internet, estime que faire appel à la

documentation lui permet de gagner du temps dans sa recherche d'information. De plus, la documentation lui permet d'accéder à des articles remontant à plusieurs années, difficilement trouvables sur Internet, qui plus est, en accès libre. Une autre journaliste estime qu'avoir recours à la documentation est une question de professionnalisme et de rigueur afin de tenter d'évaluer l'importance à donner à une information. Grâce à la documentation, elle peut aussi la confirmer et la valider et confronter différents points de vue lors de l'élaboration d'un papier. La compétence et la disponibilité des documentalistes sont également appréciées.

Enfin, deux des utilisateurs très réguliers de la documentation écrite et musicale ne tarissent pas non plus d'éloges quant au service rendu : un des producteurs dit ainsi de la documentation musicale qu'elle est « super précieuse » parce qu'elle apporte tout ce qui n'a pas pu être trouvé sur Internet et n'est pas fourni par les dossiers de presse des maisons de disques. Quant au plus grand utilisateur de la documentation écrite, il explique qu'elle lui permet d'acquérir une vraie culture des sujets qu'il est amené à couvrir chaque jour à l'antenne. Il peut ainsi « bétonner » ses connaissances en ayant le maximum d'informations et ne pas être à court d'arguments face aux auditeurs : il souligne qu'il n'y aurait pas d'émission possible sans le service de documentation qui est « incontournable ».

III.3.3.4 Le recours à la documentation d'actualité de Radio France

12 des personnes que j'ai interrogées m'ont dit avoir recours à la documentation d'actualité de Radio France pour des recherches portant principalement sur la France et l'Europe : problématiques françaises en matière d'éducation, défilés de mode, biographies de grands couturiers, sport en prison... etc. Un des producteurs m'a indiqué y avoir recours lorsque la documentaliste de la documentation musicale de RFI est en vacances ou lorsque son fonds ne lui permet pas de lui fournir assez de documentation, ce qui est rare. Il ressort que dans l'ensemble, les utilisateurs font appel à la documentation de Radio France pour des sujets et services qui, croient-ils, ne sont pas couverts ou offerts par celle de RFI. D'où parfois des erreurs : un des producteurs demande ainsi à la documentation de Radio France de lui fournir des articles du *Monde* et de *Libération* qui ne sont plus en accès libre sur Internet alors que la documentation de RFI pourrait très bien le faire.

D'une manière générale, le mode de fonctionnement de la documentation de Radio France, déjà apprécié lors de l'enquête de 2000, l'est toujours aujourd'hui. Le côté rapide et pratique des recherches y est largement reconnu. Une journaliste souligne de plus que le fait d'être auprès des documentalistes au moment de la recherche et d'en consulter les résultats sur écran en leur compagnie, est très intéressant car elle peut ainsi profiter de leur expertise sur les sujets dont elles ont la charge.

III.3.3.5 Les services proposés par la documentation de RFI

Je me suis très vite rendue compte que les questions très ouvertes que j'avais prévues sur le fonctionnement de la documentation (que pouvez-vous me dire de la documentation de RFI ?) ou sur les produits documentaires ne fonctionnaient absolument pas. Elles avaient tendance à déstabiliser mon interlocuteur qui ne savait pas quoi me dire (réponse obtenue à la question du fonctionnement de la documentation : « J'en sais rien du tout »). Et pour cause : j'ai très vite réalisé que la raison pour laquelle mes interlocuteurs étaient dans l'embarras était, outre une formulation sans doute maladroite, leur manque de connaissance totale de ce que fait le service de documentation. J'ai donc décidé de poser des questions plus simples et plus fermées et obtenu les résultats suivants.

III.3.3.5.1 Les demandes de recherches

13 des personnes interrogées disent avoir recours à la documentation pour des demandes de recherches, en général lorsqu'elles n'ont pas pu elle-même trouver l'information recherchée.

Comme les documentalistes me l'ont fait remarquer lors de la série d'entretiens que j'ai eus avec eux, les demandes sont variées et peuvent aller de l'information très précise (trouver le nom d'un spécialiste de tel domaine, portrait de tel auteur, interviews données par telle personne) à de l'information bilan (actualité d'un artiste depuis telle date, évolution de la situation politique d'un pays dans les six derniers mois... etc.).

Seules 4 des 25 personnes interrogées m'ont dit faire appel à la documentation lorsqu'elles ont besoin d'un article en ligne devenu payant. L'une d'entre elles m'a dit avoir appris l'existence de ce service un peu par hasard, en discutant avec les

documentalistes. La plupart des journalistes et producteurs à qui j'ai mentionné le recours possible de la documentation à des banques de données payantes ignoraient ce service mais ont apprécié d'en être informés.

III.3.3.5.2 Emprunt d'ouvrages

Huit personnes seulement m'ont dit emprunter des ouvrages à la bibliothèque de la documentation. L'une des journalistes a regretté l'ancienneté de certains guides de voyage : elle est ainsi partie au Brésil avec un guide vieux de dix ans. Une productrice est heureuse de pouvoir y emprunter des ouvrages de littérature rares et anciens. Une journaliste a reconnu ne pas utiliser la bibliothèque car elle estime que le fonds est trop axé sur l'Afrique et le Tiers Monde.

III.3.3.5.3 Autres services

Enfin, cinq personnes ont dit venir à la documentation pour y consulter des publications, une, lorsqu'elle a le temps, afin de trouver des sujets qui émergent en s'imprégnant des dossiers et des publications. Deux viennent y consulter les annuaires et une consulte régulièrement le fil Reuters disponible sur la banque de données en ligne Factiva.

III.3.3.5.4 Gros plan sur les produits documentaires (cf. leur liste et modalités de diffusion en annexe 1, p. 170)

Les dossiers clef en main : 15 des 25 personnes interrogées m'ont dit faire des demandes de dossiers clef en main à la documentation écrite et musicale de RFI avant de partir en mission. 10 m'en ont parlé spontanément dès que j'ai évoqué le service de documentation. C'est un produit connu de tous et manifestement très apprécié notamment, précise une journaliste, pour les informations pointues issues de sources diverses qu'ils contiennent et pour les suggestions de compléments d'information faites par les documentalistes. Les dossiers permettent aux journalistes et producteurs d'acquérir « un matelas de connaissances » et de comprendre les problématiques des pays dans lesquels ils se rendent. Ils peuvent également servir à trouver des idées de reportages avant de se rendre sur place. Une des chefs de service encourage ainsi les journalistes de sa rédaction à en demander avant de partir.

L'agenda général des prévisions élaboré par la documentation est un produit dont l'existence est bien connue : 15 personnes le consultent dont six utilisent la version Word envoyée par mail tandis que 8 disent ne pas y avoir recours, soit parce qu'ils ne le reçoivent pas par mail et ne savent pas s'en servir sur Open Media, soit parce qu'ils ignorent qu'il est disponible sur Open Media, soit encore parce qu'ils ne sont pas en charge des prévisions au sein de leur service (1 citation). J'ai été assez surprise par le nombre de personnes ne se servant pas d'Open Media pour utiliser l'agenda, notamment parce qu'ils en ignoraient la présence : sur ce point manifestement, il y a eu déficit de communication ou du moins, déperdition d'information, dans la mesure où la documentaliste en charge de l'agenda avait fait le tour des rédactions il y a quelques mois afin d'avertir les journalistes de sa présence sur Open Media. C'est un produit dans l'ensemble apprécié même si l'une des journalistes y note quelques problèmes de réactualisation de temps en temps.

Les éphémérides : 20 personnes se sont exprimées sur les éphémérides. 7 m'ont dit connaître le produit et 6 le consulter, même ponctuellement. 9 personnes en ignoraient apparemment l'existence dont 6 aimeraient être ajoutées à la liste de diffusion afin de le recevoir. 6 journalistes et producteurs n'ont pas marqué d'intérêt pour le produit ; certains le connaissaient déjà, d'autres pas. La raison principale invoquée pour ne pas être intéressé par les éphémérides est la suivante : les journalistes et producteurs se disent de toute façon mis au courant par d'autres canaux des dates importantes anniversaires à venir. Elles peuvent par exemple être évoquées en conférence de prévisions ou de rédaction. Une journaliste m'a de plus précisé être trop occupée par l'actualité chaude pour être intéressée par ce genre de produit à la fois rétrospectif et prévisionnel. Les personnes utilisant le produit ou intéressées par lui pensent, contrairement à certains de leurs collègues, que sa consultation peut ou pourrait leur permettre d'anticiper des dates anniversaires importantes et d'éviter de passer à côté. D'autres les consultent, notamment lorsque l'actualité est creuse, afin de trouver des idées de sujets ; de manière générale, les personnes intéressées disent que les éphémérides peuvent en effet leur suggérer des pistes de reportages, d'interviews et leur apporter un éclairage sur un événement.

Les anniversaires musique : je souhaiterais souligner ici les limites de l'efficacité des entretiens semi directifs lorsque l'on n'a pas l'habitude d'en mener et que l'on

souhaite avoir une réponse précise à une question. En effet, 8 personnes se sont exprimées sur les anniversaires musique car je ne les ai évoqués qu'auprès des personnes susceptibles d'être intéressées. Or, l'analyse des résultats est ambiguë, mettant clairement en lumière les maladroites d'ordre méthodologiques que j'ai commises. Sur ces 8 personnes, 2, sans ambiguïté, connaissent le produit et s'en servent. 3 se sont montrées intéressées à titre personnel ou au nom d'un collègue en charge des questions musicales dans le même service. 3 en revanche, n'ont pas souhaité recevoir le produit. Parmi ces deux dernières catégories, je serais bien incapable de déterminer avec certitude si ces personnes connaissent déjà le produit ou pas, ce qui est fort dommage. Ceci est la preuve qu'il est vraiment nécessaire d'être très rigoureux et organisé lors des entretiens afin d'éviter de se retrouver bloqué au moment de l'analyse de résultats ambigus. Comme pour les éphémérides, les anniversaires musique peuvent être consultés lorsque l'actualité musicale est un peu creuse. Une journaliste pense également que les dates traitées sont quasiment impossibles à rater mais est intéressée par le produit à titre personnel afin d'enrichir sa culture générale. L'une des personnes interviewées le trouve, elle, si intéressant qu'elle souhaiterait qu'il puisse figurer un jour sur le site RFI musique.

Les fiches pays : 13 personnes se sont exprimées à leur sujet. 9 personnes se sont montrées intéressées par la découverte du produit, 2 non, une le connaissait déjà et le consultait de temps en temps sur le site Internet de RFI. Enfin, pour l'une des personnes interrogées, je n'ai pas de réponse quant à son (dés)intérêt pour le produit. Les deux personnes qui n'ont pas manifesté d'intérêt pour les fiches pays ont expliqué qu'elles pouvaient déjà trouver l'équivalent ailleurs grâce aux fiches AFP ou au site des Missions Economiques (www.dree.org/me/). Les autres ont en revanche souhaité recevoir par mail les fiches concernant leurs zones de couverture : pas question de devoir aller fouiller sur le site de RFI où elles sont extrêmement mal référencées, ou de recevoir par mail l'ensemble des fiches. Les utilisateurs veulent recevoir du sélectif, prêt à l'emploi. Ce qui ressort ici, c'est d'une part le souhait des utilisateurs d'avoir du sur mesure ; d'autre part, le manque de communication sur un produit à forte valeur ajoutée puisqu'une écrasante majorité des personnes interrogées ignoraient l'existence de ce produit.

La liste des gouvernements africains : j'ai interrogé 12 personnes susceptibles d'être intéressées par le produit. Là encore, le déficit de communication sur les produits de la documentation est patent : 11 en ignoraient l'existence. Seul un journaliste m'a dit le connaître et s'en servir. 6 personnes m'ont dit être intéressées par le produit, contre 5. Ces dernières ont en effet estimé que l'information fournie est trop pointue compte tenu de leurs besoins ; une journaliste m'a, une fois encore, dit savoir où trouver la même information sur Internet, tandis qu'un producteur préfère appeler la documentation pour demander plutôt que d'avoir à chercher lui-même.

Le bulletin bibliographique : 16 personnes se sont exprimées sur le sujet : 8 se rappelaient l'époque où le bulletin bibliographique existait encore et 11 aimeraient que le produit soit relancé et diffusé par mail (une seule personne aimerait l'avoir en version papier). Une des journalistes aimerait le recevoir par mail afin de l'archiver dans sa boîte Outlook et de pouvoir par la suite effectuer des recherches dessus. Les personnes non intéressées ont estimé qu'un tel produit était inutile dans la mesure où elles reçoivent déjà les listes de parution des maisons d'édition et sont donc au courant des nouveautés ; une journaliste a en outre signalé que si elle souhaite savoir si tel ouvrage est disponible à la bibliothèque, il lui suffit de contacter la documentation. A l'inverse, une des journalistes qui ne connaissait pas le produit trouve que c'est une « excellente idée » et trois journalistes ont souligné qu'un tel produit pourrait leur être très utile dans le cadre de la rubrique du livre international. Une des productrices aimerait pouvoir recevoir uniquement les livres concernant les thématiques de son émission. Il semble donc bien que le bulletin bibliographique serait à relancer d'urgence...

La sélection d'articles : 11 personnes se sont exprimées à propos de la sélection d'articles ; 9 se sont montrées intéressées et aimeraient la recevoir. Deux journalistes et producteurs ont souligné qu'elle leur permettrait de rattraper des papiers qui leur auraient échappé, tandis que deux d'entre eux ont également explicitement souhaité un envoi par mail. Une des journalistes a de plus souligné qu'elle n'aimerait ne recevoir que la sélection concernant sa zone de couverture. Une des personnes non intéressée a dit ne pas en avoir besoin car elle dévore déjà énormément de presse.

III.3.4 Les suggestions émises par les utilisateurs sur la documentation et ses services

Les utilisateurs ont émis des suggestions de natures diverses sur la documentation : j'ai donc essayé de les regrouper en catégories.

III.3.4.1 Les produits documentaires

III.3.4.1.1 Des listes de signets

Deux journalistes ont souhaité que la documentation soit en mesure de leur recommander des sites Internet fiables et pertinents. L'une des journalistes aimerait ainsi pouvoir recevoir une liste complète de sites dédiés au continent africain.

III.3.4.1.2 Glossaire des principaux quotidiens africains

Une des productrices aimerait pouvoir disposer d'un glossaire recensant les principaux quotidiens africains sans avoir besoin pour cela d'aller rechercher sur Internet.

III.3.4.1.3 Contacts d'experts/ de chercheurs

Trois journalistes souhaiteraient pouvoir demander à la documentation pour avoir un contact d'expert. L'une d'entre elles a précisé qu'il faudrait pouvoir faire appel à la documentation sans avoir pour autant besoin de citer un nom en particulier mais simplement en indiquant une thématique : les informations qu'elle attendrait en retour seraient le nom de l'expert et son lieu d'exercice. Une autre journaliste souhaiterait que la documentation s'occupe même de l'organisation et de la mutualisation des contacts au sein des services en étoffant les informations déjà données dans les banques de données existantes.

III.3.4.1.4 Contacts des correspondants

Une des journalistes aimerait pouvoir obtenir les noms des correspondants à l'étranger des divers médias afin de savoir qui couvre tel ou tel sujet et d'avoir ensuite la possibilité de leur passer un coup de fil.

III.3.4.1.5 Dossiers de veille

Deux des productrices pour lesquelles la documentation réalisait des dossiers de veille sur les thématiques de leurs émissions souhaiteraient les voir relancer. Une

journaliste suggère que la documentation réalise de petits dossiers documentaires prévisionnels sur les grands événements signalés par l'agenda tandis qu'une autre propose l'élaboration de dossiers thématiques de veille hebdomadaires avec une sélection de dix articles maximum pour chaque : ils permettraient notamment aux journalistes partis en vacances de rattraper une partie de l'actualité à leur retour.

III.3.4.2 Mode de fonctionnement et services

III.3.4.2.1 La mise en place d'un système d'alerte interne personnalisé

Certains utilisateurs ont émis le souhait de recevoir directement sur leur boîte mail des informations susceptibles de les intéresser eux directement : il s'agirait donc d'une diffusion sélective d'information. Ainsi, l'une des journalistes a parlé de « Google alert interne » qui permettrait à la documentation d'alerter les journalistes sur des sujets pouvant les intéresser : elle estime en effet que la documentation a accès à des sources dont ne disposent pas les journalistes et que ce serait ainsi un moyen de les en faire profiter en les alertant sur des sujets et des articles. Toujours dans le cadre d'une diffusion sélective, un autre journaliste souhaiterait recevoir des alertes avec mise en valeur de documentation intéressante aussi bien sur des événements à la une de l'actualité – cela constituerait une aide précieuse pour les journalistes qui travaillent constamment dans l'urgence – que sur des événements moins mis en évidence. Deux journalistes ont ainsi également souhaité que la chef du service, qui assiste quotidiennement à la conférence de rédaction, y soit force de proposition en apportant des suggestions d'articles susceptibles d'aider les journalistes. La documentation se devrait alors d'être extrêmement réactive à l'actualité et ce, dès avant 9h30, heure de la conférence de rédaction du matin... Dans le même esprit, deux journalistes souhaiteraient être informés sous forme d'alertes de tous les ouvrages sortant sur leurs secteurs. Dans tous ces cas, les utilisateurs attendent un travail de veille extrêmement réactif de la part de la documentation assorti d'une diffusion par mail ciblée.

III.3.4.2.2 Consultation en ligne du catalogue de la documentation depuis son propre poste informatique avec accès au texte intégral des articles ; ou avoir au moins le même système qu'à Radio France

Trois journalistes ont clairement affirmé souhaiter pouvoir avoir accès au catalogue de la documentation à condition que le texte intégral des articles soit également à

disposition. L'une des journalistes reconnaît cependant qu'il y aurait par conséquent moins de contacts avec les documentalistes mais que le gain de temps et la facilité de recherche seraient de réels apports. Deux journalistes aimeraient au moins pouvoir se rendre à la documentation et que les modalités de recherche y soient les mêmes qu'à Radio France, c'est-à-dire effectuer une ou plusieurs requêtes en compagnie du documentaliste, puis sélectionner les articles à imprimer sur l'écran : plus besoin de perdre du temps à faire de sacro-saintes photocopies !

Ce que les journalistes de RFI ignorent de toute évidence est que les journalistes de Radio France ont accès à l'ensemble de la banque de données de la documentation d'actualité depuis leur poste. Mais ce n'est pas pour autant, m'ont précisé les documentalistes de Radio France, qu'ils ne se déplacent plus à la documentation et qu'ils font leurs recherches tous seuls. En effet, tous ne maîtrisent pas le langage d'interrogation documentaire via un thésaurus si bien que beaucoup préfèrent téléphoner à la documentation pour une recherche plus efficace. Il n'est donc pas du tout évident que la mise en ligne du catalogue accompagné ou pas du texte intégral des articles soit une réponse totalement efficace aux besoins de rapidité des utilisateurs qui devraient d'abord apprendre à manier un thésaurus.

Seule une journaliste de RFI a considéré qu'il pourrait lui être utile de consulter en ligne le catalogue de références : elle pense que la possibilité de savoir ce qu'il y a dans le fonds pourrait l'inciter à monter à la documentation ou à téléphoner pour demander des articles ou des ouvrages.

III.3.4.2.3 Davantage de postes informatiques à la documentation

Une journaliste a émis l'hypothèse selon laquelle un nombre plus important de postes de consultation à la documentation (il y en a deux actuellement) inciterait peut-être les utilisateurs à venir davantage.

III.3.4.2.4 Des abonnements à acquérir

Un certain nombre de journalistes regrette l'absence de certaines revues spécialisées concernant leur secteur (Asie, défense, Afrique). Deux des journalistes du service Afrique interrogés souhaiteraient ainsi que la documentation soit abonnée à toutes les

lettres confidentielles africaines et qu'elle les leur diffuse par mail. Le manque de revues en anglais, notamment sur l'Afrique anglophone, a été noté à trois reprises.

III.3.4.2.5 Une documentation géographiquement proche et aux horaires d'ouverture élargis

Une journaliste a vivement souhaité que la documentation ne s'éloigne jamais trop des rédactions tandis qu'une autre aimerait qu'elle soit également ouverte le week-end car le travail des rédactions, lui, ne s'arrête pas.

III.3.4.3 Une meilleure communication de la documentation sur ce qu'elle fait et ses produits

14 des 25 personnes interrogées ont explicitement regretté de ne pas être mieux informées des activités de la documentation écrite. Une journaliste a ainsi clairement déploré qu'il n'y ait pas de politique volontariste de la documentation pour communiquer. Les utilisateurs aimeraient être informés sur les points suivants, par mail via un bulletin d'information dont la périodicité varie selon les personnes interrogées :

- Les services que la documentation a à offrir
- Les ressources dont elle dispose et comment y avoir recours
- Les documentalistes et leurs secteurs d'activité respectifs

III.3.5 Conclusion

L'enquête de 2005 confirme des tendances apparues il y a cinq ans lors de l'enquête de 2000 : les journalistes et producteurs, devenus en cinq ans des assidus de la recherche sur Internet, mettent l'accent sur l'accès en ligne aux produits documentaires. Mais, cette fois, il ne s'agit pas d'Intranet : l'Intranet de RFI a en effet été un flop, les utilisateurs n'y vont pas. L'idée d'avoir accès à une sorte de plate-forme documentaire n'est donc plus à l'ordre du jour. En revanche, les utilisateurs souhaitent recevoir des produits sur mesure directement dans leur boîte mail car ils connaissent très mal les produits qui ont effectivement été mis en ligne d'une manière ou d'une autre (agenda, liste des gouvernements africains, éphémérides).

Le souhait émis il y a cinq ans de voir la documentation de RFI se moderniser est toujours d'actualité. Mais plus que tout, les utilisateurs souhaitent que la documentation communique sur ce qu'elle a à offrir et soit force de proposition de services.

Peut-être parce que je ne leur ai pas posé la question explicitement, aucun journaliste n'a indiqué que ses méthodes de travail avaient changé suite au passage de RFI au format « tout actu ». En revanche, la brièveté des papiers à produire a de nombreuses fois été soulignée.

IV Observation du travail des journalistes

IV.1 Les objectifs

Il avait été convenu avec la chef de service qu'en complément des entretiens que j'effectuerais, je me livrerais à des observations des journalistes en plein travail. Ces observations avaient pour but de confirmer ou pas de visu, ce que les utilisateurs m'avaient indiqué en entretien.

J'imaginai en début de stage, pleine d'enthousiasme que j'étais, que j'allais réussir sans problème à tout mener de front : enquête par entretiens auprès des documentalistes et des utilisateurs, observations et quelques tâches documentaires que je souhaitais quand même accomplir afin de profiter de mon stage pour apprendre mon futur métier sur le tas. Je me suis trompée car deux mois et demi passent très vite et j'ai dû finalement me décider à ne faire qu'une observation d'une demi-journée environ au lieu de la dizaine espérée.

IV.2 La méthode

Une observation se prépare ; aussi, avais-je élaboré un guide d'entretien extrêmement détaillé que j'ai joint en annexe 4, p. 178 afin de montrer ce qu'il vaut mieux éviter de faire. En effet, une fois sur place, et à moins de l'apprendre par cœur, une telle grille est inutilisable car observer des journalistes travailler, c'est un peu comme observer des abeilles dans une ruche : il y a pas mal de bruit, ça va très vite et il se passe toujours quelque chose, si bien que l'observateur n'a pas trop le loisir de rester le nez dans sa grille pour tenter de s'y repérer.

J'ai finalement décidé de mener mon observation plutôt vers la fin de mes entretiens car je n'avais alors plus la pression d'être disponible si un journaliste me rappelait en me proposant de faire l'entretien dans les minutes qui suivaient. De plus, je me disais que forte de ce que j'avais déjà appris en entretiens, je savais à peu près ce que je souhaitais observer, c'est-à-dire la manière dont les journalistes se servent de leurs

sources et leur utilisation réelle d'Internet. J'ai donc demandé à l'une des journalistes qui s'étaient montrées particulièrement disponibles avec moi en entretien si je pouvais revenir passer du temps à ses côtés afin de la voir travailler. Elle a accepté tout de suite et m'a même proposé d'assister à la préparation de la conférence de rédaction en compagnie de l'une de ses collègues couvrant le même secteur. C'est une phase également très intéressante puisque c'est le moment où les journalistes parcourent leurs sources afin de déterminer quels sont les sujets suffisamment forts pour être proposés ensuite en conférence de rédaction. Une fois encore, je tiens à souligner la disponibilité et la gentillesse des gens que j'ai eus l'occasion de rencontrer.

L'expérience fut d'autant plus intéressante que les deux journalistes dont j'ai particulièrement suivi le travail ont commenté pour moi ce qu'elles faisaient au fur et à mesure, ce qui a grandement facilité la compréhension des différentes étapes.

IV.3 Les résultats

Ce que j'ai observé confirme tout à fait les propos qui m'ont été tenus par la majorité des journalistes et producteurs : Internet est LE moyen d'accès privilégié à l'information ; et, pour produire un papier d'une minute, la journaliste n'a ressenti à aucun moment le besoin de faire appel à la documentation.

IV.3.1 La préparation de la conférence de rédaction de l'après-midi

La préparation effectuée par la journaliste sur les sujets de son secteur géographique s'est décomposée en trois phases :

- Balayage des sources afin de déterminer les sujets phares : impressions de papiers de référence qui vont ensuite servir de base à la discussion de pré-conférence de rédaction.
- Hiérarchisation des sujets.
- Présentation des sujets au journaliste représentant l'ensemble du service à la conférence de rédaction.

Les deux premières phases sont concomitantes. Balayage des sources et choix des sujets se font extrêmement rapidement. L'ensemble de la préparation a duré moins de 45 minutes.

IV.3.1.1 Le balayage des sources et la hiérarchisation des sujets

La journaliste en charge de la préparation a commencé par consulter ses favoris Internet organisés dans des dossiers pays et thématiques. Le balayage des sujets s'est fait à partir de la Une des sites de presse qu'elle a parcourus parmi lesquels se trouvaient aussi bien des sites de radios et télévisions (BBC News Americas, BBC Mundo.com, CNN) que des sites de presse écrite (New York Times, Washington Post...etc.). Bien évidemment, ces sites sont choisis en fonction de la zone géographique couverte par la journaliste.

Puis, elle s'est rendue sur Open Media afin de consulter les dépêches de sa zone grâce à des cribles tout prêts, sans oublier de regarder les dépêches urgentes s'affichant en continu en haut d'écran.

Enfin, elle a consulté l'agenda de son service et a décidé de proposer au traitement deux des événements prévus pour les prochains jours.

Il m'a semblé qu'un sujet était choisi lorsque, en plus de sa présence dans les dépêches, il était traité par des confrères de la presse de la zone concernée ; ou bien, s'agissant de sujets plus anecdotiques ayant manifestement pour but de détendre l'atmosphère en fin de journal, en raison de leur caractère amusant ou incongru.

IV.3.1.2 La pré-conférence de rédaction

Lors de cette courte réunion, la journaliste a hiérarchisé les sujets, les a détaillés et a expliqué leur importance à la personne devant représenter l'ensemble du service lors de la conférence de rédaction. En effet, celle-ci ne connaît pas en détail les sujets susceptibles d'être traités par tous ses collègues. Des explications s'imposent donc afin de l'aider dans sa présentation lors de la conférence de rédaction. La journaliste que je suivais s'est donc aidée des papiers qu'elle avait imprimés et rapidement balayés afin de présenter ses sujets. La présentation fut synthétique et rapide, témoignant ainsi de l'habitude qu'ont les journalistes de retirer rapidement l'essentiel d'une information.

IV.3.2 L'après-conférence de rédaction : répartition et traitement des sujets

Trois étapes de longueurs extrêmement variables peuvent être distinguées, les deux premières étant en effet beaucoup plus brèves :

- La répartition des sujets
- La discussion des sujets entre journalistes d'une même zone : échanges de points de vue
- Le traitement des sujets.

IV.3.2.1 La répartition des sujets

Elle s'est faite extrêmement rapidement, en largement moins de dix minutes. La journaliste qui avait assisté à la conférence de rédaction, a d'abord indiqué les sujets devant être traités avant que les journalistes ne se les répartissent.

IV.3.2.2 La discussion des sujets entre journalistes d'une même zone : échanges de points de vue

La journaliste qui avait préparé la conférence de rédaction pour sa zone, remet alors à ses collègues les différents papiers qu'elle avait imprimés dans le cadre de cette préparation. Puis, les journalistes ont échangé rapidement sur les sujets, notamment sur l'angle à donner à leurs papiers respectifs.

IV.3.2.3 Le traitement des sujets

Le traitement des sujets s'est lui-même décomposé en trois étapes :

- La recherche d'information
- L'écriture du papier
- L'enregistrement et le montage du papier.

IV.3.2.3.1 La recherche d'information

Je ne vais pas ici rentrer dans les détails. Je dirai simplement que c'est l'étape du traitement la plus longue. La journaliste que j'ai observée a commencé par rechercher sur Open Media les papiers ayant déjà été écrits par elle-même ou ses collègues sur le même sujet. Le but est de rester sur une ligne éditoriale cohérente

tout en évitant de se répéter ; lire des anciens papiers permet aussi de se remettre le sujet en mémoire. Les dépêches furent également consultées à de nombreuses reprises afin de prendre connaissance de développements éventuels. Le gros de la recherche fut sinon effectué via Internet, en ayant recours aussi bien aux favoris qu'à Google. La journaliste a d'abord rapidement balayé ses favoris avant d'effectuer une recherche plus précise sur Google car les favoris n'avaient alors rien donné d'intéressant. Naviguant entre Google et de nouvelles recherches sur ses favoris, elle a parcouru plusieurs sites de presse et d'associations reconnues qui lui ont permis d'obtenir des éléments de contexte intéressants. Elle a envisagé à un moment de contacter un expert du sujet afin de compléter ses informations : elle a donc effectué une recherche sur la banque de données de contacts du service et appelé un chercheur, en vain. En revanche, elle a pu obtenir des éléments complémentaires en discutant avec l'un de ses collègues d'une des rédactions de RFI 2 et en a profité pour lui proposer une information dont lui ne disposait pas : échange de bons procédés ! L'un dans l'autre, après avoir imprimé les papiers (dépêches, papiers précédemment écrits et articles trouvés en ligne) qui l'intéressaient, la journaliste a entamé la rédaction de son papier d'une minute avec un fonds documentaire de tout de même huit documents et ce, sans avoir eu besoin de faire appel à la documentation.

IV.3.2.3.2 La rédaction du papier sur Open Media

Je rappelle qu'Open Media est un logiciel permettant également aux journalistes de taper et d'archiver leurs papiers.

C'est un exercice assez bluffant à regarder... La journaliste a attaqué sans hésitation la rédaction du lancement de son papier (lu par le présentateur du journal, le lancement annonce la teneur de ce qui suit sans en dévoiler pour autant tous les tenants et aboutissants). Puis elle a rédigé, comme au fil de la plume et presque sans hésitation, le reste de son papier, s'arrêtant de temps en temps pour consulter le petit fonds documentaire qu'elle s'était constitué. Je me demande d'ailleurs si elle a vraiment eu le temps de lire l'ensemble de ces articles dans leur intégralité. Toujours est-il que la formulation des idées n'a pas posé le moindre problème. Une fois la rédaction terminée, elle a surligné l'ensemble du papier pour en évaluer la durée, fonction offerte par Open Media : son papier faisait une minute sans la moindre

retouche et 1'18 avec le lancement (soit une vingtaine de lignes d'Arial 12), exactement la durée dont elle avait besoin. J'étais stupéfaite, elle m'a simplement dit : « Je l'ai dans l'œil ». Elle l'a ensuite imprimé pour pouvoir l'enregistrer dans la foulée. Au préalable, elle a trié son fonds documentaire pour n'en conserver et classer que la moitié : deux articles de fond et les deux précédents papiers de RFI sur le sujet. Le reste fut jeté.

IV.3.2.3.3 Enregistrement et montage du papier

L'enregistrement en cabine n'a pris que trois minutes. Une fois de retour à son bureau, la journaliste le monta grâce au logiciel Dalet. En effet, elle m'a dit avoir « patiné » un petit peu. En deux minutes à peine, le montage fut bouclé et le papier enregistré, classé dans le dossier Redac chef > info de Dalet. Enfin, elle téléphona au secrétariat de rédaction pour leur signaler que le papier était prêt. Mission accomplie en environ 1h30 et en autonomie presque complète. Hormis les discussions avec les collègues, la journaliste a ainsi conçu seule un papier sur un sujet dont elle m'a avoué n'être pas spécialiste : que ce soit pour la recherche d'information comme pour la partie technique, elle n'a eu besoin d'aucune aide...

V Conclusion sur les enquêtes utilisateurs et l'observation

J'avoue que des erreurs d'ordre méthodologique ont quelque peu gêné l'analyse des résultats de l'enquête 2005 dans la mesure où mon manque de précision dans la formulation de certaines questions, voire des oublis purs et simples, a produit des réponses nécessairement incomplètes ou ambiguës. Rigueur et concentration extrêmes s'imposent donc lors de la conduite d'entretiens et il faut éviter, autant que possible, de se laisser happer par l'enthousiasme que l'on peut éventuellement ressentir à l'égard de ses interlocuteurs. Je pense avoir parfois manqué de professionnalisme malgré toute ma bonne volonté, et avoir eu tendance à me laisser porter par le cours de conversations (et non plus tellement d'entretiens) avec des gens dont j'écoute le travail quotidiennement à la radio.

Ceci étant dit, cette enquête a permis de faire émerger des tendances qui confirment d'ailleurs l'analyse des statistiques, les conclusions de l'enquête de 2000 ainsi que le ressenti des documentalistes et mon observation sur le terrain. L'utilisation quotidienne d'Internet pour l'écrasante majorité des personnes interrogées les a rendues extrêmement indépendantes dans leurs recherches informationnelles en même temps que beaucoup plus critiques, même implicitement, sur les apports de la documentation. Il semble bien qu'il y ait un fort décalage entre le temps de la documentation et le temps des rédactions : les utilisateurs, qui ont l'impression que de nombreuses informations sont à portée de quelques clics sur Internet notamment grâce à un outil de type Google, aimeraient que la documentation aient des outils aussi performants à leur offrir. Or, la manière d'accéder aux sources de la documentation, dont personne ne nie la richesse tout en regrettant ponctuellement quelques manques, reste extrêmement traditionnelle : en effet, le fait que la saisie des références ait été informatisée est complètement transparent pour l'utilisateur qui n'en voit pas les bénéfices. Lui, ce qu'il voit, c'est qu'il faut qu'il se déplace pour aller chercher le résultat de sa recherche et qu'en plus, une fois sur place, il lui faut se battre avec la photocopieuse pour reproduire des articles dans des formats pas toujours évidents à ajuster. Alors, pour un papier d'une minute, le jeu n'en vaut pas toujours la chandelle et le recours à la documentation à laquelle la plupart semblent

très attachés, c'est quand ils ont le temps et surtout, avant de partir en mission, pour faire une demande de dossier clef en main.

Car l'une des tendances majeures qui se dégagent, c'est le besoin et l'envie d'avoir du sur mesure à forte valeur ajoutée et les dossiers clef en main apportent tout cela : chacun a le sien en fonction de ses besoins et peut le consulter quand il veut, avant de partir ou dans l'avion. Ce produit est pratique et adapté contrairement à l'outil documentaire dans son ensemble qui, pardon de le dire, n'est plus ni pratique ni adapté aux attentes.

L'habitude d'effectuer leurs propres recherches sur Internet a rendu les utilisateurs (justement) exigeants quant aux services proposés : il est d'ailleurs intéressant de souligner que certains ont dit ne pas s'intéresser à tel ou tel produit de la documentation parce qu'ils savent où le trouver ailleurs, très bien fait. Cela veut dire qu'il va non seulement falloir que la documentation, ses services et ses produits se fassent connaître de toute urgence mais également que ces mêmes produits fassent la preuve de leur pertinence et de leur fiabilité dans le contexte concurrentiel imposé de facto par l'utilisation de sources en ligne. Par leur présentation, leur contenu et leur mode de diffusion, liste des gouvernements africains, fiches pays et éphémérides notamment, doivent montrer qu'ils sont tout aussi formidables que les produits accessibles par Internet. Les utilisateurs se sont montrés intéressés par les produits de la documentation : il faut (juste) que ceux-ci fassent leurs preuves. Actuellement, les utilisateurs n'en connaissent ni la teneur ni les modes de diffusion qui me paraissent trop éparpillés pour des journalistes et producteurs pressés : la liste des gouvernements africains est ainsi présente sur l'Intranet, les éphémérides et anniversaires musique sont envoyés par mail tandis que l'agenda se trouve notamment sur Open Media. Les utilisateurs ne peuvent aujourd'hui pas clairement identifier les canaux d'accès à l'information produite par la documentation.

Enfin, pour reprendre une idée évoquée un peu plus haut, il semble que les attentes vis-à-vis de la documentation aient évolué au fil des ans : certes, certains vont encore à la documentation lui poser des questions, d'autres iraient sans doute davantage si l'outil documentaire était plus pratique, mais beaucoup attendent de la documentation qu'elle aille vers eux en leur proposant des services répondant de manière réactive à leurs besoins spécifiques. De centre d'archives, la documentation

deviendrait centre de ressources, ce qui implique nécessairement un certain nombre d'aménagements de fonctionnement.

Quatrième partie :
Quelques suggestions de perspectives
d'évolution

I Préambule sur les échéances à venir

Avant de me lancer dans des propositions de suggestions, je tiens à souligner que je suis tout à fait consciente de ne pas disposer de tous les tenants et aboutissants des problématiques liées à la documentation de RFI. C'est une des raisons pour lesquelles, j'ai souhaité présenter mes suggestions sous forme d'échéancier : court terme – solutions qui, je pense, peuvent se concrétiser en deux voire trois mois maximum –, moyen terme – solutions pour les six prochains mois – et long terme – réflexion sur un an et plus. J'ai essayé, autant que faire se peut, de réfléchir à des solutions réalisables et avant tout orientées vers les besoins des utilisateurs puisque, comme me le faisait justement remarquer l'un des documentalistes, un service de documentation est *au service de* ses utilisateurs. Enfin, j'ai également essayé de me servir le plus possible des suggestions émises par les documentalistes comme par les utilisateurs.

Il me semble en tout cas indispensable que la documentation de RFI se penche le plus rapidement possible sur son avenir car des échéances déterminantes arriveront trop rapidement si l'on n'y prend garde. En effet, la Maison de la Radio va faire l'objet de travaux de réhabilitation prévus jusqu'en 2012 : morceau par morceau, elle va être restaurée, ce qui signifie que toutes les radios vont se livrer à un jeu de chaises musicales durant au moins les sept prochaines années. Déménager n'est jamais chose facile, surtout lorsque l'on a un fonds documentaire à fort potentiel calorifique à transporter et que les surfaces provisoires d'accueil seront sans doute plus réduites que celles des anciens bureaux.

De plus, il manquerait 3000m² de locaux sur les plans définitifs par rapport aux surfaces souhaitées par les futurs différents occupants de la Maison de la Radio (les archives sonores de l'INA doivent réintégrer les lieux). Cela signifie que tous devront se serrer la ceinture. Or RFI ne fait pas partie du groupe Radio France et autant que je le sache, les radios de Radio France souhaitent que les efforts en termes de surface soient demandés en priorité à RFI qui n'est que locataire de ses bureaux. Quelle que soit l'ampleur des réductions qui seront négociées avec RFI, je pense qu'il est absolument nécessaire d'anticiper le plus tôt possible car il est plus que probable que la direction de RFI demande notamment à la documentation de réduire

ses surfaces qui font déjà actuellement des jaloux. En outre, il n'est pas du tout certain que la documentation écrite soit acceptée dans les nouveaux locaux avec le potentiel calorifique qu'elle représente. Enfin, afin d'être le mieux placée possible au sein des nouveaux locaux et de ne pas se retrouver reléguée dans un coin, loin des rédactions, il me semble indispensable qu'elle ait un projet à la fois ambitieux et viable à présenter à la direction de RFI. Plus tôt elle se mettra sur les rangs avec des idées, plus la direction de RFI sera encline à s'intéresser à l'avenir de sa documentation.

II Quelques perspectives à court terme

II.1 Communiquer plus pour faire connaître ce que l'on a à proposer

II.1.1 Mise en place d'un bulletin d'information à périodicité régulière

Les utilisateurs ont manifesté le regret de ne pas savoir ce que fait la documentation ni ce qu'elle a à leur proposer. La première chose à faire est donc de mettre en place un bulletin d'information de la documentation à diffuser par mail. Sa périodicité, à définir, devra être régulière : je ne pense en effet pas qu'un bulletin unique présentant tous les atouts de la documentation soit efficace car les journalistes et producteurs sont constamment en mouvement, et brassent énormément de mails et de documents eux-mêmes. Comment espérer frapper les esprits en une seule fois ? Non, je crois que ce bulletin d'information devra être régulier afin de devenir un rendez-vous attendu. Il sera envoyé à tous les journalistes et producteurs, et pas seulement aux chefs de service, car l'expérience a montré que ceux-ci ne diffusent pas à leurs collègues les produits documentaires qu'ils reçoivent. De plus, comme me l'ont fait remarquer deux journalistes ayant des fonctions d'encadrement, les chefs de service sont moins amenés à produire papiers et reportages que leurs collègues : ils doivent donc être certainement moins sensibles aux propositions de la documentation.

Bien sûr, ce bulletin devra présenter la documentation :

- Localisation.
- Horaires d'ouverture.
- Les documentalistes qui y travaillent avec les secteurs géographiques qu'ils couvrent, les produits documentaires dont ils ont la charge et leurs numéros de poste.
- Les domaines couverts par la documentation et ses ressources (présentation du fonds). Afin de ne pas noyer les utilisateurs sous une masse d'information un peu indigeste, peut-être pourra-t-on leur proposer d'accéder à la liste des abonnements en fonction de leur domaine géographique. L'idée serait donc de créer une série de liens hypertextes de type « publications Afrique »,

« publications Asie »... etc. pointant vers l'endroit adéquat de la page Intranet présentant la liste des abonnements de la documentation. Cela implique donc que celle-ci devra être remodelée afin de passer d'un classement alphabétique à un classement thématique.

- Les services proposés et comment y accéder : expliquer par exemple comment peut se dérouler une demande de recherche. Parler de la possibilité de consulter le fil Reuters.
- Les produits documentaires et leur mode de diffusion actuel.

Je pense que le plus important pour la documentation est de profiter de ce bulletin pour mettre en avant son expertise en recherche d'information en mettant en valeur son savoir-faire et ses outils. En effet, certains journalistes estiment, à juste titre, qu'ils sont eux-mêmes des professionnels de la recherche d'information et ne voient pas pourquoi ils iraient à la documentation lorsqu'ils n'ont pas réussi à trouver quoi que ce soit sur un sujet. C'est pourquoi le service aurait tout intérêt à mettre en avant les outils de recherche dont ils disposent (banques de données, revues spécialisées) et auxquels les journalistes n'ont pas nécessairement accès, tout en soulignant son expertise dans la manipulation de ses outils, notamment les banques de données en ligne permettant de retrouver rapidement des articles de divers horizons. Je suis bien consciente que le recours à des banques de données comme Factiva et Pressedd coûte cher mais elles constituent un excellent produit d'appel auprès des utilisateurs d'autant qu'il est possible de leur envoyer les articles par mail.

Je crois en effet que ce bulletin pourrait être le moyen de montrer aux utilisateurs que la documentation n'est pas aussi vieillotte qu'elle en a l'air et qu'elle dispose d'outils performants dont elle n'hésite pas à se servir pour aller vers eux.

Afin d'attirer l'attention des utilisateurs à chaque fois qu'ils reçoivent le bulletin d'information, il serait bon de faire apparaître dans l'objet du mail non seulement le titre du produit mais aussi la nouveauté de la semaine ou du mois : « Bulletin de la Doc du 01/10/2005 : fiche pays Nicaragua ».

Le premier numéro du bulletin d'information pourrait par exemple faire un gros plan sur l'agenda des prévisions dont beaucoup d'utilisateurs ne connaissaient pas l'existence sur Open Media ou ne savaient pas s'en servir. En pièce jointe pourrait

être envoyé le mode d'emploi élaboré par la documentaliste en charge du produit. Dans les semaines qui suivent, il serait intéressant que ce mode d'emploi soit stocké dans la rubrique « ressources documentaires » de l'Intranet en étant un peu plus détaillé qu'il ne l'est à présent : Open Media est certes un outil formidable mais extrêmement peu intuitif et ergonomique. Aussi, l'idéal serait d'avoir un mode d'emploi extrêmement didactique comprenant des copies d'écran avec pointage des endroits stratégiques et n'hésitant pas à prendre un exemple concret de recherche. Une fois ce mode d'emploi mis en place sur l'Intranet, un lien hypertexte sur chaque bulletin d'information permettrait d'y avoir accès sans que les utilisateurs aient à le rechercher.

II.1.2 Une communication réactive et didactique

De manière générale, je pense que la documentation se doit d'avoir un mode de communication aussi réactif et didactique que possible – ce qui est aussi un gage de fiabilité pour les utilisateurs.

Récemment, il y a eu manifestement un malentendu entre les documentalistes et deux productrices concernant des dossiers de veille que leur constituaient les documentalistes. Ces derniers ont arrêté de les alimenter parce que les productrices ou leurs assistantes ne se déplaçaient plus pour les consulter. En entretien, l'une d'entre elles m'a dit ne plus venir à la documentation le regarder car elle avait remarqué qu'il n'était plus alimenté. Je pense que dans un cas pareil, il aurait fallu se renseigner dès que possible auprès des productrices pour essayer de savoir si elles étaient toujours intéressées par ces dossiers et, si tel n'avait pas été le cas, tenter de savoir pourquoi et proposer une solution plus adaptée. Je suis tout à fait consciente que cela est plus facile à dire qu'à faire, surtout lorsque l'on est pris dans le tourbillon du quotidien, mais je crois vraiment que communiquer de façon réactive est aujourd'hui capital.

De même, si un utilisateur vient à la documentation de RFI poser une question sur un sujet non couvert par celle-ci, je pense qu'outre le renvoyer vers la documentation de Radio France, il serait également une bonne idée de lui expliquer pourquoi RFI ne répond pas à ce genre de requête, profiter pour en présenter les domaines de

compétences et éventuellement lui remettre le dernier numéro du bulletin d'information.

II.2 Produits documentaires et services

Je pense que quelques aménagements peuvent être prévus dans un futur très proche concernant notamment deux des produits documentaires.

II.2.1 Liste des gouvernements africains

Afin de complètement fiabiliser le produit auprès des utilisateurs, il serait nécessaire d'indiquer la date de mise à jour à chaque fois que la liste est vérifiée, c'est-à-dire tous les jours ouvrables. Si la mise à jour est interrompue durant plusieurs jours (congés), je crois qu'il faudrait également le signaler sur la page d'accueil ainsi que la date de reprise prévue.

II.2.2 Fiches pays

Tout le monde est d'accord pour dire qu'à l'heure actuelle, les fiches pays sont quasiment impossibles à retrouver sur le site Internet de RFI. Pas question donc de dire aux utilisateurs qu'elles existent et de les laisser en difficulté pour remettre la main dessus. Dans un premier temps, toutes les fiches pourraient être rapatriées en format RTF sur le serveur de la documentation, mises à jour si nécessaire, et envoyées par mail aux utilisateurs en fonction de leurs zones de couverture. Dans un deuxième temps, elles pourraient être regroupées au sein d'une rubrique Intranet qui ferait l'objet d'un lien hypertexte depuis le bulletin d'information afin que les utilisateurs puissent les retrouver rapidement s'ils les ont jetées par erreur.

II.2.3 Utilisation du scanner

Depuis août 2005, la documentation écrite dispose d'un scanner permettant de numériser plusieurs pages et de créer ensuite un document unique notamment en format PDF. Je pense qu'il pourrait être utile que quelqu'un accepte de se pencher sur le cas du scanner, en explore les possibilités techniques et rédige un mode d'emploi simple à destination de tous les personnels de la documentation écrite. Cette personne pourrait même effectuer une séance de tutorat sous forme de travaux

pratiques auprès de chacun de ses collègues afin que ceux-ci puissent correctement se familiariser avec son utilisation.

Les documentalistes pourraient en effet se servir du scanner pour numériser certains articles et les envoyer par mail aux utilisateurs très pressés, ne souhaitant pas se déplacer. Cela implique qu'il faudra engager une réflexion sur le stockage des documents numérisés et les procédures de nommage afin qu'il soit facile de les retrouver une fois numérisés.

Je sais que certains collègues sont réticents sur l'envoi de documents par mail mais je crois que la documentation n'a au fond pas le choix et doit suivre, si ce n'est anticiper, les évolutions technologiques. Elle risque sinon de passer pour complètement obsolète et d'être délaissée par ses utilisateurs en dépit du travail de qualité qui y est effectué. Ce travail doit en effet être diffusé par des canaux avant tout modernes et pratiques pour les utilisateurs. Je ne crois pas que les utilisateurs arrêteront nécessairement de venir à la documentation ; il y aura toujours des gens pour en apprécier les conditions de consultation et d'accueil mais il me paraît également indispensable de prendre en considération les besoins de tous les autres.

III Perspectives à moyen terme

III.1 Prendre la main sur le logiciel documentaire Loris

Comme le soulignait l'une des documentalistes, il est important que quelqu'un de la documentation écrite ou musicale soit formé à l'administration du logiciel Loris, de sorte que le service ne dépende pas complètement de la disponibilité (et/ ou du bon vouloir) du service informatique de RFI pour intervenir sur le logiciel et optimiser ses usages. Cela fait actuellement presque un an que des problèmes d'extraction de notices et de paramétrage de formats d'impression sont en suspens ; aussi, il me semble fondamental que la documentation acquière la main sur son principal outil de travail.

III.2 Continuer d'explorer les besoins des utilisateurs

L'enquête que j'ai menée a été effectuée sur un échantillon très restreint de la population de journalistes et producteurs de RFI. Même si j'ai essayé de faire en sorte qu'il colle le plus possible aux caractéristiques de la population mère, il n'en est pas pour autant statistiquement représentatif. A la lumière des résultats et des tendances que l'enquête a faits émerger et peut-être également, en s'aidant des propositions que je fais ici, je pense que l'équipe de la documentation devrait réfléchir aux services et produits documentaires qu'elle pourrait offrir à ses utilisateurs puis mener une enquête par questionnaire à grande échelle afin de vérifier ses hypothèses et apprendre à mieux connaître les besoins de ses utilisateurs (potentiels). Elle pourra ainsi prendre connaissance des besoins d'utilisateurs qu'elle connaît pour l'instant très mal, comme les journalistes de certaines rédactions de RFI 2. L'analyse de réponses précises à des questions précises pourrait permettre à la documentation de poursuivre sa réflexion sur son avenir.

III.3 Pour continuer à mieux se faire connaître

Contrairement à la documentation d'actualité de Radio France qui est signalée sur les panneaux d'orientation de la Maison de la Radio de l'étage où elle se trouve, la documentation de RFI n'est indiquée que par un petit encart sur une porte opaque, la porte d'entrée du service. Certains journalistes m'ont même confié qu'ils ignoraient où était située la documentation écrite et pour cause... Parallèlement à une communication plus ouverte et régulière via le bulletin d'information, le service de documentation (y compris la sonothèque) pourrait militer auprès de la direction de RFI pour être correctement signalée à l'étage où elle se trouve mais également aux étages des rédactions, c'est-à-dire du troisième au sixième.

De plus, disposer d'une liste de diffusion afin d'envoyer le bulletin d'information à le plus de producteurs et journalistes possible est une très bonne chose ; encore faut-il mettre à jour cette liste, notamment afin de repérer les nouveaux arrivants au sein des rédactions. Ceux-ci pourraient faire l'objet d'un mail de « bienvenue » de présentation du service mais également d'invitation à venir rencontrer les documentalistes et à faire un « petit tour du propriétaire ». L'idée est que les nouveaux arrivants puissent s'approprier la documentation écrite de sorte qu'elle devienne un point de repère à la fois utile et agréable au sein de RFI. La documentation dispose en effet de deux atouts de taille : des locaux très conviviaux et des documentalistes très compétents et sympas. Autant profiter au maximum de ces atouts !

III.4 Relance, optimisation et création de nouveaux produits documentaires

La plupart des documentalistes l'ont dit eux-mêmes : l'avenir passe par les produits documentaires. Impression confirmée par les utilisateurs qui souhaitent des produits sur mesure et à forte valeur ajoutée. Pour atteindre ces objectifs, la documentation devra se doter des moyens nécessaires.

III.4.1 Diffusion sélective des éphémérides

La documentaliste en charge des éphémérides souhaiterait pouvoir les diffuser en les sélectionnant par zone géographique et/ ou par thème de façon à coller au plus près aux centres d'intérêt des utilisateurs. Je pense que cette diffusion sélective et profilée serait effectivement un véritable plus. Pour cela, il faut absolument obtenir la coopération du service informatique et que quelqu'un de la documentation soit formé à l'administration de Loris.

III.4.2 Relance du bulletin bibliographique et de la sélection d'articles

Comme l'a montré l'enquête utilisateurs, ces deux produits constitueraient un réel plus pour les journalistes et producteurs. Même si j'ai placé cette relance dans les réalisations à moyen terme, l'idéal serait de les remettre sur les rails le plus rapidement possible, sans attendre la résolution des problèmes de formats d'impression, en réalisant les produits à l'aide d'un modèle Word et en copiant collant les références depuis Loris. Cependant, comme je suis consciente que le temps manque pour adopter ce genre de solution nécessairement plus gourmande... en temps, je suggère d'attendre la résolution des problèmes techniques.

Afin de répondre aux besoins de sur mesure émis par les utilisateurs, il faudrait que les deux produits proposent un classement à la fois géographique et thématique. On peut même imaginer un sommaire reprenant les têtes de classement sous forme de liens cliquables (comme sur un document PDF en somme) qui emmèneraient l'utilisateur directement sur la région ou le thème qui l'intéresse tout en lui laissant la possibilité de consulter l'ensemble du document.

La sélection d'articles pourrait même proposer à ses abonnés une diffusion sélective des articles qu'ils souhaiteraient lire. Les abonnés recevant la sélection seraient invités à cocher les articles les intéressant puis retournerait le tout à la documentation qui, dans un délai défini et connu des deux partis, enverrait par mail les articles scannés aux journalistes ne voulant pas se déplacer. Cela impliquerait donc de scanner et stocker au préalable les articles de la sélection. Je tiens en outre à préciser que mettre en place un système de cases à cocher est très simple à réaliser aussi bien avec Word qu'avec Acrobat (Writer).

III.4.3 La mise en place de dossiers prévisionnels

Cette idée de dossier documentaire réalisé à partir de prévision d'événement important a été émise à la fois par une documentaliste et par une journaliste. Les modalités de réalisation précises seront bien sûr à définir mais si un tel produit voit le jour, il est absolument nécessaire de le faire connaître aux utilisateurs via le bulletin d'information. La documentation pourrait inviter les utilisateurs non seulement à venir le consulter sur place mais aussi, comme pour la sélection d'articles, leur offrir la possibilité de cocher sur un formulaire les articles qu'ils souhaiteraient recevoir.

III.4.4 La réactualisation et la mise à disposition des chronologies

Une des documentalistes m'a signalé que la documentation de RFI réalisait, dans un passé assez lointain, des chronologies sur l'Afrique et qu'il serait sans doute une bonne idée d'en faire profiter les utilisateurs. Je pense en effet qu'après avoir remis la main dessus, les avoir mises à jour et probablement retravaillé leur mise en page, la documentation pourrait, comme pour les fiches pays, les envoyer aux utilisateurs susceptibles d'être intéressés puis les mettre à disposition à la fois sur l'Intranet et sur le site Internet de RFI.

III.4.5 Une charte graphique pour les produits documentaires

Les utilisateurs, habitués à surfer sur Internet, savent, dans leur grande majorité, où trouver des produits documentaires de qualité, type fiches pays ou éphémérides. C'est dans un contexte concurrentiel que les produits documentaires proposés par la documentation de RFI s'inscrivent : il faut donc qu'ils soient non seulement riches en informations pertinentes et fiables mais également ergonomiques et visuellement agréables. Les utilisateurs passent des heures sur leur écran d'ordinateur : il faut donc leur donner envie d'y passer quelques minutes de plus en alliant fond et forme. C'est pourquoi, je pense que les produits documentaires de la documentation devraient suivre une charte graphique qui, dans l'idéal, serait élaborée par un graphiste professionnel. Si le recours à cette solution de luxe n'est pas possible, je recommanderai de faire, selon le terme consacré, du benchmarking et de repérer chez les concurrents (au hasard, Radio France) ce qui fonctionne et ce qui rend leurs produits documentaires attractifs, puis d'essayer de s'en inspirer pour élaborer ses propres produits avec les moyens du bord [1], ou en ayant recours à des stagiaires.

III.4.6 La mise à disposition de signets

La documentation avait un temps songé à mettre à disposition des journalistes et producteurs les signets des documentalistes. Le service informatique avait alors soulevé un problème technique. Il existe aujourd'hui des logiciels de signets partagés [24] ; je suis donc sûre qu'une solution informatique pourra être trouvée. De plus, comme le travail de sélection des signets a été effectué par les documentalistes et que deux utilisateurs ont émis des souhaits dans ce sens, il est dommage que ce soit un problème d'ordre technique qui, une fois encore, freine la mise en place d'un service.

III.4.7 Une collaboration renforcée avec le site Internet

Je rejoins ici tout à fait ce que me disait une documentaliste car une collaboration renforcée avec le site Internet permettra une meilleure visibilité et reconnaissance du travail de la documentation. Je pense qu'à cet effet, la documentation devrait militer afin de disposer de sa propre rubrique sur le site de RFI. Les produits actuellement mis en ligne sur RFI.fr sont éparpillés dans des rubriques qui ne font pas nécessairement sens (les éphémérides se trouvent par exemple avec les offres d'emploi dans la rubrique « A votre service »...), si bien qu'ils ne sont pas facilement identifiables comme émanant de la documentation. La documentation pourrait donc proposer une rubrique regroupant l'agenda prévisionnel, les éphémérides, les fiches pays et les chronologies. Parallèlement, la documentation devrait également militer auprès du site RFI musique pour qu'y soient présents les anniversaires musique.

Dans le cadre d'une collaboration renforcée avec le site Internet, la documentation pourrait également proposer son savoir-faire pour travailler sur le classement et le référencement des articles de MFI qui, à l'heure actuelle, est loin d'être satisfaisant. Je pense que la documentation doit, autant que possible, se manifester lorsqu'elle pense avoir l'occasion de pouvoir mettre en œuvre ses compétences d'organisation et de mise en valeur de l'information.

IV Perspectives à long terme

Réfléchir sur les perspectives à long terme implique nécessairement une réflexion sur les déménagements successifs de la documentation, ses futurs locaux définitifs ainsi que les contraintes qui risquent d'y être liées. Il est ainsi fort probable que la documentation écrite ne puisse continuer à avoir un fonds papier aussi conséquent en raison du risque incendie important qu'il représente. Il est donc nécessaire d'essayer d'en savoir plus sur ce point et de réfléchir à l'avenir des dossiers papier suspendus.

IV.1 Quel avenir pour les dossiers papier suspendus ?

Dans un premier temps, je pense qu'il serait nécessaire d'arrêter ces dossiers papier qui, de toute façon, n'en peuvent plus tellement ils sont épais. Deux solutions sont alors envisageables : ou bien les articles factuels, auparavant mis aux dossiers, sont également saisis dans Loris ; ou bien, le factuel n'est nulle part conservé puisque les documentalistes peuvent le retrouver via les banques de données en ligne. Je pencherais personnellement pour cette deuxième solution qui aurait pour mérite de ne pas alourdir le travail d'indexation des documentalistes.

Il faudrait ensuite trouver le temps – un vrai challenge – de désherber sérieusement ces dossiers selon des critères qui auront au préalable été discutés par l'équipe. Je pense par exemple qu'il pourrait être décidé de jeter tous les articles des quotidiens et périodiques par ailleurs conservés en collection ; ceux dont on souhaiterait pouvoir retrouver la trace pourraient être rapidement indexés sur Loris (pas de résumé, juste deux ou trois mois clefs s'inspirant du plan de classement). Pour les articles hors collection que les documentalistes souhaiteraient garder, deux options se présentent à nouveau : leur volume cumulé n'est pas trop conséquent, ils peuvent être conservés tels quels dans des dossiers suspendus. La documentation pourra par la suite songer à acheter des meubles aux normes de sécurité en vigueur pour les y stocker. Si en revanche, leur volume cumulé est encore trop important, la documentation pourrait envisager de s'adresser à une entreprise qui numériserait ce fonds. Les références des

articles seraient alors saisies sous Loris de façon assez succincte (cf. plus haut) et le texte numérisé pourrait y être attaché.

L'espace gagné par la disparition, même partielle, des dossiers papier pourrait être tel que la documentation de RFI pourrait envisager d'être bordée par une cloison en verre plutôt que par une cloison opaque : de la sorte, elle serait plus visible par les utilisateurs potentiels arpentant les couloirs de la Maison de la Radio.

IV.2 Un rapprochement avec la documentation d'actualité de Radio France ?

Certains documentalistes y pensent tout en le craignant quelque peu : c'est normal. C'est pourquoi, si des échanges de bons procédés avaient lieu entre les deux documentations, il faudrait « bétonner » le projet au maximum en définissant les règles le plus précisément possible.

Actuellement, comme le faisaient remarquer des documentalistes de RFI, les deux documentations font un travail d'indexation partiellement redondant. La documentation de RFI indexe ainsi les articles du *Monde* et de *Libération* portant sur ses domaines de compétences, ce que fait également la documentation de Radio France de manière plus exhaustive (70 à 80% des articles des grands quotidiens nationaux sont indexés). De même, certaines revues sont indexées par les deux documentations. Etant donné le temps passé au traitement, ces redondances me paraissent fort dommage. Le temps passé à l'indexation, c'est autant de temps qui n'est pas consacré aux produits documentaires.

Je pense donc qu'il faudrait envisager un partenariat avec la documentation de Radio France dont les grandes lignes seraient les suivantes : RFI cesserait d'indexer les quotidiens nationaux et les revues traitées en doublon par Radio France et récupérerait leur traitement sur la base de Radio France (qui, je le rappelle, dispose des documents numérisés et travaille également avec Loris, dans une version plus récente). En échange, RFI pourrait offrir à Radio France son traitement de revues spécialisées sur l'international ainsi que les produits documentaires susceptibles

d'intéresser les journalistes de Radio France : fiches pays, bulletin bibliographique, dossiers clef en main... etc.

On peut même être encore plus audacieux et imaginer que la documentation de RFI s'associe au projet de portail documentaire sur lequel sont en train de travailler l'ensemble des services de documentation de Radio France. Je ne connais pas toutes les modalités de ce projet mais je sais qu'il est question de mettre en place un portail documentaire permettant une interrogation multi base de l'ensemble des bases documentaires de Radio France (base de la documentation d'actualité, discothèque...etc.). Alors que présentement, l'interrogation se fait base par base à partir de l'Intranet de Radio France, le projet prévoit la possibilité pour l'utilisateur de pouvoir interroger plusieurs bases en même temps. De plus, l'interrogation se ferait en langage naturel et porterait également sur le texte intégral des articles. Un groupe projet a été mis en place à Radio France avec rédaction d'un cahier des charges extrêmement détaillé. Il va d'ici la fin de l'année examiner les propositions d'éditeurs de logiciels de traitement statistique et linguistique de l'information¹. La concrétisation de ce projet de portail devrait voir le jour courant 2006. Je pense que si la documentation de RFI parvenait à mûrir son projet d'avenir et à rejoindre ce portail documentaire, cela pourrait constituer un atout de taille.

En effet, le temps passé à l'indexation serait beaucoup moins important. Les documentalistes pourraient concentrer leurs efforts uniquement sur le traitement des périodiques faisant la spécificité de RFI (revues spécialisées sur l'Afrique notamment) et donc proposer aux utilisateurs le système d'alertes personnalisées qu'ils réclament en leur signalant, voire en leur envoyant par mail, les articles susceptibles de les intéresser. De plus, le temps dégagé par l'arrêt de l'indexation des quotidiens pourrait être utilisé pour les produits documentaires de sorte que les tâches seraient désormais réparties entre tous les documentalistes : il n'y aurait donc plus une seule personne en charge de tel ou tel produit, tout le monde serait impliqué. Enfin, le problème des articles factuels serait résolu puisqu'alors, la documentation de RFI n'aurait même pas besoin de consulter les banques de données en ligne payantes pour les retrouver.

¹ Je ne sais pas ce qu'il adviendrait de l'indexation manuelle dans le cadre de ce projet. J'ai donc considéré qu'elle serait maintenue.

Bien sûr, j'ai conscience qu'un rapprochement avec la documentation d'actualité de Radio France représente une mise en danger. En effet, si un tel rapprochement avait lieu, il faudrait que la documentation RFI veille à affirmer son identité, ses spécificités et ses apports par rapport à la documentation de Radio France, notamment aux yeux des utilisateurs. Aujourd'hui, d'un point de vue technologique, la documentation de RFI est loin derrière celle de Radio France mais la documentation de RFI, beaucoup plus petite et aux moyens bien plus modestes, a déjà pour elle de réaliser de bons produits documentaires. Aussi, dans le cadre d'une collaboration avec Radio France, la documentation de RFI pourrait mettre non seulement l'accent sur les spécificités et les richesses de son fonds documentaires, mais également sur ses capacités à produire de la valeur ajoutée et par conséquent, s'affirmer en tant que centre de ressources réactif et créatif.

IV.3 Quelle conduite du changement ?

Les pistes que je viens d'évoquer sont à la fois ambitieuses et difficiles à suivre : la pente peut vite s'avérer savonneuse pour de nombreuses raisons : résistance au changement tout à fait compréhensible car ce changement implique remise en cause et mise en danger, indifférence de la direction, fonctionnement de la documentation à assurer au quotidien... etc.

Aussi, je pense que l'intervention d'un consultant extérieur, rompu à la conduite de projet, pourrait être la bienvenue. Il apporterait en effet un regard neuf, non impliqué émotionnellement et pourrait discuter de façon dépassionnée avec l'ensemble des interlocuteurs que de tels projets nécessiteraient d'associer : les documentalistes au premier chef, mais aussi des représentants d'utilisateurs et la direction de RFI puisqu'il faudrait la convaincre à terme de sans doute délier les cordons de la bourse. Cette intervention extérieure permettrait à la documentation de RFI de réfléchir utilement à son avenir en termes stratégiques : quel futur souhaiter à la documentation de RFI et comment le mener à bien dans les meilleures conditions possibles ?

Conclusion

Les résultats de ce travail confirment les dires de nombreux auteurs et ce que de toute façon, notre bon sens nous montre tous les jours : les évolutions technologiques de ces dernières années ont bousculé le monde de la documentation. En effet, les utilisateurs ont désormais très facilement accès aux nouvelles technologies comme Internet et certains d'entre eux, eux-mêmes des professionnels de l'information comme les journalistes, n'ont dans l'ensemble, pas eu grand mal à se les approprier et à devenir de plus en plus indépendants dans leurs recherches d'information et à délaisser les canaux traditionnels, comme les centres de documentation, pour y accéder.

On est donc en droit de se demander quel peut être l'avenir des centres de documentation dans ces conditions. Je pense, comme certains auteurs [17 ; 16], que les documentalistes ont une carte formidable à jouer s'ils acceptent de suivre et même mieux, d'anticiper les évolutions technologiques : il est en effet absolument nécessaire que leur outil documentaire soit à la hauteur des outils techniques que leurs usagers utilisent par ailleurs quotidiennement. Bien sûr, je ne prône pas une fuite en avant technologique ne se nourrissant que d'elle-même mais je crois qu'il faut essayer d'utiliser au maximum les outils qui permettent de toujours mieux répondre aux besoins des utilisateurs. Parce que ne l'oublions pas, l'utilisateur est la légitimation du service de documentation : aussi, il est capital de le mettre au centre de l'outil documentaire et que les actions d'un service aient pour but de répondre à ses besoins dans des conditions optimales.

Plus facile à écrire qu'à faire : il n'y a pas de doute là-dessus et j'ai bien conscience d'avoir beau jeu de taper ces lignes alors qu'assumer le quotidien d'un centre qui tourne bien, n'est pas tâche évidente. Je pense cependant qu'il faut essayer de penser l'avenir et de le construire en termes d'objectifs et de projets, surtout lorsque des échéances comme celles auxquelles devra faire face la documentation de RFI se profilent à l'horizon.

Bibliographie

La bibliographie (analytique) qui suit a été arrêtée le 26 août 2005. Elle est classée selon quatre grands thèmes :

- Enquête, évaluation des prestations d'un service de documentation et identification des besoins des usagers.
- Sources informationnelles des journalistes.
- Perspectives d'évolution et communication des services de documentation.
- Quelques exemples de solutions techniques.

A l'intérieur de chaque thème, le classement proposé est par ordre chronologique inversé, c'est-à-dire de la référence la plus récente à la plus ancienne. Lorsque deux ouvrages ou articles ont été publiés la même année, leurs références sont présentées par ordre alphabétique d'auteur. Si un même auteur a publié deux articles datés de la même année, les références sont classées par ordre alphabétique de titre.

Le numéro indiqué entre crochets permet d'identifier la référence dans le corps du mémoire. Lorsque, en cours de lecture du mémoire, vous verrez un tel numéro entre crochets, vous êtes invité à vous reporter à cette bibliographie pour obtenir les références complètes de l'article ou de l'ouvrage auquel il renvoie.

Enquête, évaluation des prestations d'un service de documentation et identification des besoins des usagers :

[1] - ACCART, Jean-Philippe et RETHY Marie-Pierre. *Le Métier de documentaliste*. Paris : Electre - Editions du Cercle de la Librairie, 2003, 451 p.

La bible du documentaliste ! Cet ouvrage couvre tous les aspects du métier dans un langage clair et dynamique. De nombreux encadrés précisent les points importants ou donnent des exemples de cas concrets. Chaque chapitre se termine sur une bibliographie complémentaire. Les annexes, très riches, fournissent de nombreuses pistes et adresses pour compléter ses connaissances. Dans le cadre de ce mémoire, les chapitres 12 et 13, respectivement intitulés « Evaluation de la performance, contrôle qualité et analyse de la valeur du service » et « Le marketing et la communication du service de documentation » m'ont été particulièrement utiles.

[2] - RANJARD, Sophie. *Evaluer la demande et les besoins en informations : pour des enquêtes croisées. Documentaliste - Sciences de l'information*, 2001, vol. 38, n°1, p. 14-23

Article proposant de manière agréablement didactique une méthode en cinq étapes pour évaluer la politique d'un service de documentation et réaliser une enquête utilisateurs : entretiens avec des experts afin de baliser le sujet de l'enquête, analyse de l'existant du service, constitution de l'échantillon, entretiens et enquête quantitative par questionnaire. Des schémas et tableaux éclairent le propos en le rendant plus concret. Une bibliographie de références en français est proposée en fin d'article, avec notamment le référencement des normes concernées.

[3] - RANJARD, Sophie. *Pratiques et attentes des publics des médiathèques : méthodes et techniques d'enquêtes. Bulletin des bibliothèques de France*, 2000, t. 45, n°5, p. 102-107

L'auteur propose dans cet article une méthodologie pour mener une enquête utilisateurs auprès des usagers (et non usagers) des médiathèques. L'esprit est le même que dans l'article de 2001 mentionné ci-dessus, si ce n'est que le public visé est celui des médiathèques et que l'auteur se concentre uniquement sur l'aspect enquête utilisateurs. La bibliographie indiquée en fin d'article est également davantage centrée sur le monde des bibliothèques et médiathèques.

[4] - DEVADASON, Francis Jawahar et LINGAM, Pandala Pratap. *A Methodology for the Identification of Information Needs of Users. IFLA Journal*, 1997, vol. 23, n°1, p. 41-51

Article proposant une méthodologie en six étapes afin d'identifier les besoins en information des utilisateurs d'une structure documentaire : étude des sujets intéressant les utilisateurs, de l'entreprise et de son environnement, de l'environnement spécifique de l'utilisateur, de l'utilisateur lui-même, interview de l'utilisateur, identification des besoins. Un schéma résume de façon synthétique les implications de ces six étapes. Une bibliographie de références en anglais est présente en fin d'article.

[5] - LE COADIC, Yves F. . *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS, Nathan, 1997, 127 p.

Etude se proposant de mettre l'utilisateur au cœur du système d'information. Sont donc examinés dans ce cadre : les définitions et la portée de l'usage de l'information et des systèmes d'information, les usagers de l'information, les études des usages et des usagers de l'information, les techniques d'étude proprement dites (ces deux derniers chapitres ont été particulièrement utiles à mon travail) et la formation des usagers. Bibliographie en fin d'ouvrage.

[6] - BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*. Paris : Nathan, 1992, 125 p.

Ecrit par un professeur de psychologie et une sociologue, cet ouvrage détaille l'ensemble des étapes de la mise en œuvre d'une enquête par entretien : les conditions de validité de l'enquête, sa préparation, la réalisation des entretiens et leur analyse sont ainsi abordés et illustrés de nombreux exemples d'enquêtes sociologiques. La bibliographie proposée est très orientée sociologie.

[7] - MICHEL, Jean avec la collaboration de SUTTER, Eric. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes*. Paris : ADBS, 1992, 430 p.

C'est à travers de nombreux cas concrets et des fiches pratiques que le consultant Jean Michel aborde l'évaluation de la politique documentaire des services d'information en s'appuyant sur la méthode d'analyse de la valeur. Après avoir défini l'analyse de la valeur, il l'applique à l'évaluation et à l'amélioration des services, traite de la conception du cahier des charges fonctionnel en lien avec l'innovation et livre constats et propositions afin d'aller plus loin dans la démarche d'analyse de la valeur. Le chapitre consacré à la redéfinition des missions d'un service de documentation de presse fut particulièrement utile dans le cadre de ce mémoire.

[8] - HARVATOPOULOS, Yanis, LIVIAN, Yves-Frédéric, SARNIN, Philippe. *L'art de l'enquête : guide pratique*. Paris : Eyrolles, 1988, 137 p.

Dans un Français extrêmement clair et convivial, les auteurs de cet ouvrage déjà ancien certes, mais à la démarche toujours actuelle, présentent tous les aspects liés au

déroulement d'une enquête par entretien ou par questionnaire : la préparation, la mise en œuvre proprement dite, l'analyse et la restitution des résultats sont ainsi abordés. Des encadrés ponctuent le texte et font utilement le point sur des aspects importants. Un ouvrage de référence !

Sources informationnelles des journalistes :

[9] - ATTFIELD, Simon, POWELL, John. *Information seeking and use by newspaper journalists. Journal of Documentation*, 2003, vol. 59, n°2, p. 187-204

Compte-rendu d'une enquête réalisée en 2000 auprès de 25 journalistes du quotidien britannique *The Times*. Après avoir présenté la méthode adoptée pour l'enquête, les auteurs discutent les résultats obtenus et décrivent les contraintes auxquelles sont soumis les journalistes dans leur recherche d'information et les méthodes qu'ils utilisent afin d'organiser et d'optimiser cette recherche. Bibliographie de références en anglais en fin d'article.

[10] - CHOUINARD, Katell. *Centre de documentation de presse : besoins et usages des journalistes. Mémoire présenté en vue d'obtenir le DESS en sciences de l'information et de la documentation spécialisées, INTD, octobre 2003, 85 p.*

S'appuyant sur son expérience au centre de documentation du quotidien *Ouest-France*, l'auteur décrit non seulement les besoins et les sources d'information des journalistes mais également, à travers une étude des usages, la position du centre de documentation parmi les ressources à disposition. La dernière partie examine le choix d'un Extranet comme solution de réponse aux besoins en information des journalistes du groupe *Ouest-France*.

[11]- VALENTIN, Sophie. *Les journalistes face aux outils de recherche d'information: optimiser leurs usages?.* Mémoire présenté en vue d'obtenir le diplôme supérieur en sciences de l'information et de la documentation spécialisées, INTD, 18 novembre 2003, 75 p.

Mémoire décrivant en détail les sources et outils de recherche d'information à la disposition des journalistes et étudiant leur (non) usage dans les résultats d'une enquête menée par l'auteur à la rédaction de France 3 Ile de France.

[12] - GONZALEZ, Christelle. *La place du service de documentation de presse au sein des sources et lieux d'information disponibles pour les journalistes: le cas du magazine économique Capital*. Mémoire présenté en vue d'obtenir le diplôme supérieur des sciences et techniques de l'information et de la documentation, INTD, 20 décembre 2002, 59 p.

A partir des résultats d'une enquête menée auprès de journalistes du magazine *Capital*, l'auteur présente les lieux et sources d'information utilisés par les journalistes et s'interroge sur le rôle du service de documentation : s'agit-il d'une structure répondant aux besoins des journalistes ?

Perspectives d'évolution et communication des services de documentation

[13] - REMIZE, Michel. *Métier : documentaliste de demain*. *Archimag*, 2005, n°186, p. 26-28

Portraits de deux professionnelles de l'information et de leurs conditions d'exercice : l'une souhaite transformer son centre de documentation en service de veille tandis que l'autre est chargée de recherche d'information pour les consultants d'une société d'audit et de conseil

[14] - GHARSALLAH, Mehdi. *Vitaminez votre centre de doc*. *Archimag*, 2005, n°182, p. 21-30

A l'heure où les services d'information vivent des instants déstabilisants, cet article propose des pistes pour faire évoluer les services de documentation vers plus d'efficacité. Ceux-ci devraient désormais adopter une démarche centrée sur les besoins du client, disposer d'indicateurs mesurant le niveau de performance du centre et adopter une approche marketing dynamique : il leur est conseillé de se recentrer sur des activités à haute valeur ajoutée et de communiquer sur elles. Un témoignage, un exemple concret et des schémas illustrent cet article qui comprend également une bibliographie.

[15] - FERCHAUD, Bernadette. *Savoir communiquer : un enjeu stratégique pour les documentalistes : journée d'étude ADBS*. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2004, vol. 41, n°1, p. 44-46

Compte-rendu d'une journée d'étude ADBS sur la nécessité de communiquer pour les documentalistes. Ces derniers ne sont plus les seuls fournisseurs d'information. Dans ce contexte concurrentiel, les services d'information documentation doivent réfléchir à leur positionnement au sein de l'entreprise et communiquer en conséquence afin de faire connaître la valeur ajoutée de leurs services et produits. Des cas concrets illustrent le propos de l'article.

[16] - BALTZ, Claude. *Quand la documentation s'éveillera.... Documentaliste - Sciences de l'information*, 2003, vol. 40, n°2, p. 148-153

Article résolument optimiste qui fait des documentalistes et de leurs compétences à la fois techniques, organisationnelles et communicationnelles des gestionnaires idéaux de l'information des organisations. Plus que les informaticiens ou les gens des services de communication, ce sont les plus à même de concevoir et piloter les politiques d'information.

[17] - BERNAT, Laurent. *Les documentalistes ont l'avenir devant eux, mais... ils l'auront dans le dos chaque fois qu'ils feront demi-tour !. Documentaliste - Sciences de l'information*, 2003, vol. 40, n°2, p. 142-146

A l'heure d'Internet, l'accès à l'information est démultiplié. Contrairement aux idées reçues, les documentalistes ont une carte majeure à jouer en proposant d'être des intermédiaires avisés entre l'information recherchée et l'utilisateur perdu dans la masse : ils peuvent endosser le rôle de médiateur des connaissances. Il faut cependant qu'ils acceptent cette nouvelle image et communiquent autour de ses implications en termes de services, contribuant ainsi à débarrasser la documentation de l'image poussiéreuse qui lui colle à la peau.

[18] - BRIAND, Amélie. *Usage des nouvelles technologies en centres de documentation de presse. Mémoire présenté en vue d'obtenir le diplôme supérieur en sciences de l'information et de la documentation spécialisées*, INTD, 17 décembre 2002, 74 p.

Mémoire qui se propose de discuter l'impact de l'usage des nouvelles technologies en centres de documentation de presse à partir d'une enquête menée auprès de quatre centres (*Le Monde, Le Figaro, Les Echos, Bayard-Presse*). Les nouvelles technologies et les produits documentaires qui peuvent en découler y sont détaillés.

Leur apport ainsi que les possibles résistances au changement de la part des documentalistes comme des journalistes sont également traités.

[19] - TORRÈS, Ingrid. *Le marketing des services d'information et de documentation : une étude documentaire. Documentaliste - Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n°6, p. 290-297

Article qui fait utilement le point sur le marketing documentaire : définition, le marketing dans la formation des professionnels de l'information, dans la littérature et les manifestations professionnelles (une bibliographie détaillée est présentée) et dans la perception et les compétences des professionnels de l'information. Enfin, il expose les principales techniques du marketing documentaire.

[20] - SUTTER, Eric. *Apprendre à caractériser les cultures professionnelles. Documentaliste - Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n°2, p. 86-88

En s'appuyant sur la démarche marketing, l'auteur insiste sur la nécessité pour les professionnels de l'information et de la documentation de bien connaître les cultures professionnelles de leurs différents usagers : il seront alors à même de leur fournir une offre de produits et services adaptée à leurs véritables besoins.

[21] - SUTTER, Eric. *Les démarches marketing et qualité sont complémentaires. Documentaliste - Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n°2, p. 82-85

Afin d'attirer de nouveaux clients ou d'élargir le nombre de leurs usagers, les structures d'information documentation doivent donner confiance pour attirer et fidéliser. A cet effet, la démarche marketing permet notamment d'identifier les besoins des clients tandis que la démarche qualité établit des critères pour garantir la qualité du service et du produit fournis aux meilleurs coûts. Mode de gestion, produits et même les compétences du personnel peuvent être appréciés par des labels, gages de qualité pour le client. Un encadré clôt cet article publié en 1996 en présentant sous un angle marketing les questions auxquelles les services d'information sont confrontés par l'arrivée des NTIC.

[22] - LETEINTURIER, Christine. *Les documentalistes de presse en 1993. Documentaliste – Sciences de l’information*, 1994, vol. 31, n°3, p. 144-183

Les résultats d’une enquête menée en 1992 auprès de documentalistes de presse servent de base à cet article qui en propose l’analyse et, à travers elle, un portrait des documentalistes de presse : niveau de formation, accès au métier, diversité des statuts, question de l’accès à la carte de presse, salaires... etc. sont ainsi abordés.

[23] - SUTTER, Eric. *Service d’information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992, 153 p.

Ouvrage décrivant comment optimiser le fonctionnement et les produits d’un service d’information documentation en s’appuyant sur la démarche qualité, qui elle-même repose sur une analyse précise des besoins des utilisateurs. De nombreux encadrés et cas concrets illustrent et complètent le propos.

Quelques exemples de solutions techniques

[24] - ACCART, Jean-Philippe. *Logiciels de signets partagés : veillez groupés*. *Archimag*, 2004, n°172, p. 46-47

A l’heure du travail collaboratif, cet article décrit comment procéder à la mise en commun des signets au sein d’une structure grâce aux logiciels de signets partagés. Courte webographie afin d’en savoir plus.

[25] - BUSCAL, Caroline. *Maîtrise des flux documentaires : le presque zéro papier*. *Archimag*, 2004, n° 178, p. 27-28

Article détaillant les six étapes du cycle de vie d’un document et montrant que seule la phase d’appropriation fait encore souvent appel au papier pour une lecture plus aisée. Des conseils méthodologiques ainsi que des références aux normes et au cadre juridique en vigueur sont également indiqués afin de donner des pistes pour une meilleure gestion électronique des documents.

[26] - GHARSALLAH, Mehdi. *Zéro papier : une démarche qualité*. *Archimag*, 2004, n° 178, p. 22-23

Article qui étudie la problématique du zéro papier : il souligne ainsi qu’elle fait partie d’une démarche qualité consistant à dématérialiser les échanges et, ce faisant, à

supprimer tout support papier lorsque cela est possible. L'auteur souligne que l'Etat montre le chemin mais que l'augmentation constante de la production de papier tend à montrer que les mentalités ne sont pas prêtes à changer : comme pour toute démarche, il faudra soigner l'accompagnement au changement.

[27] - OCHANINE, Hélène. *Showroom Steelcase : démonstration de savoir-faire. Archimag, 2004, n°178, p. 24-25*

L'exemple de Steelcase, entreprise spécialisée dans l'aménagement de locaux professionnels ou comment l'innovation technologique peut conduire à une refonte complète de l'aménagement de l'espace de travail en permettant notamment d'en faire disparaître le papier.

Annexes

Annexe 1 : Produits documentaires

Nom du produit	Canaux de diffusion/ support	Périodicité	Destinataires
Agendas de prévision:			
Agenda général:	Open Media: tout l'agenda	Tous les jours, au fur et à mesure: I. a la main, l'agenda est saisi directement sur Open Media.	Tous les utilisateurs ayant accès à Open Media (i.e au moins tous les journalistes).
	Site Web (rubrique actualité): prévisions à 15 jours: extraction de l'agenda général.	Mise à jour quotidienne la nuit en cas de modification à apporter. I. n'a pas la main, il faut qu'elle signale les erreurs.	Tous les utilisateurs ayant un accès Internet: grand public.
Agenda "papier" (Word): Afrique	<ul style="list-style-type: none"> • Mail • Papier. 	Mensuelle: sort le 15 de chaque mois et couvre les 6 mois à venir.	Mailing list d'I.: sélection de gens de RFI et d'ailleurs. Sur proposition d'I. ou l'ont réclamé eux-mêmes. Mailing list de MFI: diffusion par mail et sur papier.
Agenda "papier" (Word) international	<ul style="list-style-type: none"> • Mail • Papier 	Mensuelle: sort le 1 ^{er} de chaque mois et couvre les prévisions du mois suivant.	Mailing list d'I.: sélection de gens de RFI et d'ailleurs. Sur proposition d'I. ou l'ont réclamé eux-mêmes. Mailing list de MFI: diffusion par mail et sur papier.
	I. encourage les utilisateurs à utiliser la version de l'agenda disponible sur Open Media car sa mise à jour est continue alors que nécessairement, l'agenda "papier" se périmé plus rapidement (ex: évts non signalés).		

Nom du produit	Canaux de diffusion/ support	Périodicité	Destinataires
Anniversaires¹ / Ephémérides (ancien nom conservé pour l'Intranet et le site Web): Planning prévisionnel des anniversaires 2005:	Mail.	Annuelle. Attention, il est nécessairement incomplet.	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinateur (H. G.). • Producteurs • Chefs de service
Anniversaires :	Mail	Mensuelle: avant le 15 du mois pour anniversaires du mois suivant.	<ul style="list-style-type: none"> • Producteurs • Chefs de service • Ceux qui en ont fait la demande • MFI (l'envoi ensuite aux journaux partenaires qui font une reprise des papiers de MFI). Listes de diffusion suivantes: <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion RFI1 Info en français • Diffusion RFI1 Programmes • Diffusion RFI2 • Diffusion RFI Services.
Ephéméride(s) (exactement le même produit que les anniversaires)	<ul style="list-style-type: none"> • Site Web: A votre service> éphéméride. • Intranet: En page d'accueil, celle(s) du jour + Ressources documentaires> éphémérides. 	Anniversaires de la semaine en cours.	Tous les utilisateurs ayant un accès Intranet ou Internet (grand public).

¹ Auparavant, les éphémérides regroupaient tout type d'événements, même très anecdotiques et il y en avait une tous les jours obligatoirement. Les Anniversaires sont davantage sélectifs.

Nom du produit	Canaux de diffusion/ support	Périodicité	Destinataires
Anniversaires musique	Mail	Mensuelle: entre le 15 et le 20 du mois: anniversaires du mois suivant.	Listes de diffusion suivantes (// anniversaires): <ul style="list-style-type: none"> • Diffusion RFI1 Info en français • Diffusion RFI1 Programmes • Diffusion RFI2 • Diffusion RFI Services. <ul style="list-style-type: none"> • A la demande (car les chefs de service oublient de diffuser à leurs collaborateurs).
Dossiers documentaires	Dossiers papiers organisés: photocopies d'articles, cartes...etc pertinents.	A la demande.	<ul style="list-style-type: none"> • Journalistes • Producteurs • Chroniqueurs.
Fiches pays	Site web RFI.	A l'occasion d'un événement (ex: fiche Cambodge à l'occasion du trentième anniversaire de l'arrivée au pouvoir des Khmers rouges).	Grand public.
Gouvernements africains	Intranet (Ressources documentaires> Gouvernements africains)	Mise à jour quotidienne.	Tout le réseau interne y a accès.
Liste des abonnements.	Intranet (documentation écrite> abonnements)	A l'occasion d'une modification des abonnements en principe.	Tout le réseau interne y a accès.

Produits documentaires arrêtés ou en "sommeil":

Nom du produit	Canaux de diffusion/ support	Périodicité	Destinataires
Sélection d'articles (arrêté).	Photocopie d'une sélection d'articles (sélection "étendue") à partir des notices sur fiches bristol: classement par continent puis par thème.	Hebdomadaire.	<ul style="list-style-type: none"> • Remis lors de la conférence de rédaction une fois par semaine. • Remis en main propre aux gens qui venaient au centre de doc. • Mise à disposition dans un bac au centre de doc.
Bulletin bibliographique (arrêté).	Photocopie des notices sur fiches bristol de l'ensemble des livres entrés.	Mensuelle.	<ul style="list-style-type: none"> • Remis lors de la conférence de rédaction une fois par semaine. • Remis en main propre aux gens qui venaient au centre de doc. • Mise à disposition dans un bac au centre de doc.
Concerts et festivals	Site web RFI musique (L'entrée des artistes> Concerts et festivals)	Produit arrêté car le back office a été changé et F. n'a plus la main pour intégrer concerts et festivals directement sur le site.	<ul style="list-style-type: none"> • Grand public.
	Intranet: <ul style="list-style-type: none"> • Ressources documentaires> Concerts/festivals> concerts • Ressources documentaires> Concerts/festivals> festivals 	Produit arrêté car manque de visibilité sur l'Intranet (F. a la main).	<ul style="list-style-type: none"> • Tout le réseau interne y a accès.

NB:

• **Sélection d'articles et produits documentaires:** produits arrêtés depuis environ 6 mois suite à l'informatisation avec Loris car problèmes de format d'impression/ mise en page.

Annexe 2 : Guide d'entretien : documentalistes.

Pratiques documentaires des utilisateurs:

Avez-vous remarqué une évolution dans la pratique documentaire des utilisateurs?

- Si oui, depuis quand et laquelle?
- Evolution des questions.
- Evolution des demandes de dossiers.
- Plus ou moins de demandes
- Demandes plus ou moins ciblées qu'auparavant.
- Evolution des délais de réponses.
- Consultation sur place ou demande de docs à emporter (implique une présélection des docs de la part des documentalistes)

Le profil des utilisateurs est-il toujours le même ou y-a-t-il eu une évolution?

- Leur profil.
- Augmentation ou diminution du nombre d'utilisateurs.
- Plutôt des utilisateurs réguliers ou plutôt des utilisateurs occasionnels.
- Les utilisateurs ont-ils émis des suggestions en vue de l'amélioration du service?

Produits documentaires:

(Pouvez-vous me parler du produit documentaire dont vous êtes responsable?)

- Forme du produit.
- Diffusion.
- Retour des utilisateurs.
- Suggestions d'amélioration.

Evolution du service:

Pouvez-vous me parler de l'évolution du service en termes de fonctionnement depuis la mise en place du logiciel documentaire Loris?

(Par conséquent, avez-vous noté une évolution de votre journée type depuis quelques années?)

- Manière de travailler: évolution?
- Comment se passe une recherche + observation.
- Opinion.

Suggestions.

- Evolution du service
- Evolution de l'outil informatique.

Annexe 3 : Guide d'entretien : journalistes et producteurs

Métier:

- En quoi consiste votre fonction? (reportages – production d'émissions – sur quel(s) sujet(s)?)
- Journée type.

Recherche d'information et sources:

Les sources d'information:

- Veille informationnelle.
- Si oui, quelle forme prend-elle?
- De quel(s) type(s) sont vos sources d'information?
 - ✓ Dépêches: lesquelles? **Par rapport aux dépêches, quelle place occupent les autres sources d'information?**
 - ✓ Contacts personnels : qui (collègues, institutionnels, autres)?
 - ✓ Presse: radio, TV, presse écrite: détails.
 - ✓ Internet: quel(s) type(s) de sites? (+ BDDs, **moteurs de recherche**, requêtes)
 - ✓ **Services de documentation : RFI, Radio France, autres?**
 - ✓ Quelle place occupe le terrain?
- Comment avez-vous trouvé ces sources et les avez-vous validées?
- Ces sources sont-elles mutualisées avec les collègues du service?
- Pouvez-vous classer vos sources d'information de la plus importante à la moins importante?
- Pouvez-vous m'indiquer l'ordre dans lequel vous les utilisez lorsque vous effectuez une recherche d'information?

Documentation personnelle:

- Vous êtes-vous constitué une documentation personnelle (papier ou électronique) à partir de vos sources d'information?
- Pouvez-vous me détailler le type de documents que vous avez conservés et me dire pourquoi?
- Vous en servez-vous beaucoup?
- Pouvez-vous m'expliquer si vous avez une méthode de rangement particulière pour cette documentation?
- Combien de temps conservez-vous cette documentation et quels sont vos critères soit pour garder un document de façon pérenne soit pour le jeter?

Utilisation des outils informatiques:

- Avez-vous été formé(e) à l'utilisation des NTIC (traitement de texte, navigation et recherche sur Internet, Open Media, Microsoft Outlook)?
- Si oui, comment?
- Si non, comment vous débrouillez-vous?

Open Media:

- Quelle est votre utilisation d'Open Media?
- Que vous a apporté Open Media?

Internet:

- Utilisez-vous beaucoup Internet pour rechercher de l'information?
- En quoi Internet a-t-il modifié votre manière de rechercher l'information et comment évalueriez-vous son apport?
- Quels sont d'après vous les points positifs et les points négatifs d'Internet?
- Quels sont les critères vous permettant de valider une information (information fiable et pertinente) sur Internet?**
- Quels sont d'après vous les critères d'un bon site?
- Avez-vous des favoris? Si oui, pourriez-vous m'indiquer leur typologie et me montrer la façon dont vous les avez organisés?

Email:

- Est-ce pour vous un moyen privilégié de communication? Si oui, pourquoi?

Intranet:

- L'utilisez-vous et comment?
- Si non, pourquoi?

Le service de documentation écrite:

Connaissance du service et utilisation des produits documentaires:

Ne pas oublier la musique!!

- Connaissez-vous le service de documentation écrite de RFI?
- Si oui, pourriez-vous me dire ce que vous en savez?
- Connaissez-vous les **produits documentaires/ prestations offertes** par la documentation écrite? Pouvez-vous m'en citer?
- Savez-vous par quel(s) moyen(s) ils sont mis à votre disposition?
- Que pensez-vous de ces modes de diffusion (notamment pour les éphémérides)?
- Utilisez-vous ou consultez-vous ces produits documentaires?
- (Que pensez-vous de ces produits documentaires?)
- Pourriez-vous me dire ce que vous savez du fonds documentaire de RFI?
- Estimez-vous bien informé(e) sur les prestations offertes par le service de documentation écrite?**
- Savez-vous s'il y a une rubrique concernant les ressources documentaires sur l'Intranet? (détails)
- Si oui, l'utilisez-vous? Et pourquoi ?

Utilisation du service proprement dit:

- L'utilisez-vous?
- A quelle fréquence?
- Utilisez-vous uniquement le service de documentation de RFI ou bien également celui de Radio France? Pour quelles raisons?**
- Ce service répond-il à vos besoins en information?
- Comment évalueriez-vous son apport?
- Lorsque vous sollicitez les services de la documentation écrite, le faites-vous par téléphone, mail ou préférez-vous vous déplacer?
- Quel(s) type(s) de demandes effectuez-vous? (questions, demande de dossier documentaire, emprunt d'ouvrage à la bibliothèque)**
- Etes-vous satisfait de la pertinence des informations trouvées et du service rendu?

- ❑ Lorsque vous effectuez sur place une recherche d'information, êtes-vous satisfait des modes de recherche mis à votre disposition (consultation de Pressedd, Factiva, dossiers papier)?
- ❑ Lesquels utilisez-vous?
- ❑ **Quelle(s) amélioration(s) souhaiteriez-vous voir apporter?**
- ❑ Points positifs et points négatifs du service : *rebondir sur ce qui précède en reformulant éventuellement et donc en déduire les points positifs et les points négatifs.*

Si vous utilisez le service pas ou peu:

- ❑ Pourriez-vous me dire pourquoi?
- ❑ Qu'est-ce qui pourrait vous motiver à l'utiliser davantage?

Pour conclure:

- ❑ **D'après vous, qu'est-ce qui pourrait vous faciliter la tâche dans votre recherche d'information?**
- ❑ **Avez-vous des souhaits ou des suggestions?**

Annexe 4 : Grille d'observation : journalistes

Observation axée sur:

- > La recherche d'information
- > L'utilisation et/ ou la recherche de sources
- > La validation de l'information/ de la source.

A observer:

- > La manière dont un sujet est déterminé (conférence de rédaction, sujet de "commande" ou bien sujet à l'initiative du journaliste).
- > Le traitement du sujet: recherche/ obtention/ validation de l'information.

Ordre dans lequel les sources sont utilisées.

- Les échanges avec les collègues (les collègues sont-ils des sources d'information?)
- Les coups de fil: à qui?
 - ✓ Collègues
 - ✓ Institutionnels
 - ✓ Autres?
 - ✓ Pourquoi sont-ils fiables?
- Presse écrite, laquelle?

Utilisation de l'outil informatique:

- Open Media
- Internet
- Email
- Traitement de texte
- Organisation du bureau et des dossiers

Sur Internet:

- Sites: quel(s) type(s)? Lesquels?
- Banques de données? Lesquelles?
- Requêtes? Lesquelles? Avec quelle aisance?
- Moteurs de recherche? Lesquels?
- Comment est effectuée la validation de l'information trouvée sur Internet?
- Importance d'Internet?
- Organisation des favoris

- Rôle du terrain?

Documentation personnelle:

- Doc papier et/ ou électronique?
- Types de documents conservés et pourquoi?
- Utilisation fréquente?
- Mode de rangement/ classement.
- Durée de conservation et critères.

- ❑ Que devient-elle après le traitement du sujet?
- ❑ **Service de documentation:**
 - ❑ Quelles questions?
 - ❑ Consultation des BDDs?
 - ❑ Consultation des périodiques, des dossiers documentaires...?
- ❑ Quelles autres sources d'information?
- ❑ **"Conditions de travail":**
 - ❑ Travail assis au bureau ou en mouvement?
 - ❑ Atmosphère générale (c'est la panique ou cela se passe sereinement).