

Ecole Nationale Supérieure en Sciences de l'information et des Bibliothèques

CERSI

Evaluation des TIC par les usagers en milieu professionnel :

**Pratiques du minitel et du micro
pour rechercher de l'information à distance**

Brigitte GUYOT,
avec la collaboration de Laetitia CHRISTOPHE

octobre 1996

sommaire

introduction	p 3
I - L'offre	p 8
équipement en matériel	p 8
la politique d'information	p 10
l'offre d'information en ligne	p 11
II - Les pratiques	p 13
l'accès	p 13
la manipulation	p 14
des complémentarités entre produits	p 16
l'exploitation	p 17
l'autonomie	p 17
III - L'évaluation	p 19
rapidité	p 19
coûts	p 19
fiabilité	p 20
évaluation comparative	p 21
IV - la médiation	p 24
des utilisateurs spécialistes ?	p 25
des prestations documentaires nouvelles	p 26
des fonctions nouvelles ?	p 27
V - Conclusions	p 30
Indications bibliographiques	p 34
Annexes	
I - guide d'entretien	p 35
II - Liste des lieux enquêtés	p 36
III - Retranscription d'entretiens	p 39

Introduction

Lorsque les premières banques de données bibliographiques furent créées par les centres de documentation de grosses institutions dans les années 60, elles n'étaient que la représentation des fonds documentaires existants. Lorsqu'elles furent mises en ligne après l'ouverture de Transpac en 1979, elles devinrent des produits documentaires accessibles directement ou via un serveur commercial. Certaines se mirent ensuite à la norme vidéotex pour toucher un public potentiel de plus en plus large, qui n'avait pas l'habitude d'interroger des banques de données utilisées surtout par les spécialistes de l'information documentaire. De nouveaux producteurs télématiques conçurent dans les années 85 des produits où l'information est directement exploitable (dépêches d'agences de presse, données chiffrées, etc) et la démarche de recherche simplifiée. Ces élargissements successifs, tant dans le formatage du produit mis sur le marché, que des publics visés, illustrent plusieurs choses. Tout d'abord, que l'offre s'est structurée, organisée, tant dans ses conditions d'accessibilité que dans les contenus et l'organisation de l'information ; ensuite, qu'elle a progressivement pris en compte les comportements d'individus a priori de plus en plus éloignés de l'interrogation de banques de données (le grand-public, les non-spécialistes). Enfin, que la question de la médiation documentaire entre un utilisateur final (celui qui utilisera l'information) et l'ensemble de ces ressources d'information n'est pas nécessairement évacuée parce que cette relation est devenue directe grâce aux outils techniques. Aujourd'hui, l'arrivée d'Internet vient encore modifier ce paysage

Ce qui est sous-jacent dans tous les cas cités, c'est la part grandissante de la technologie dans l'accès à distance, et une méconnaissance des usages individuels réels de cette offre devenue pléthorique, ce qui en rend la prédictabilité incertaine. Jusqu'à présent, deux pôles avaient été privilégiés dans les études : celui des ressources et celui des outils d'accès (les équipements et les réseaux), celui des usages restant à l'arrière plan. Ce n'est donc pas un hasard si les derniers rapports du Commissariat Général au Plan ou des Communautés européennes, sur le marché de l'information électronique, développent une approche de la demande, et pose en filigrane la question des usages et des pratiques.

Rares sont les études françaises qui prennent pour objet les pratiques quotidiennes individuelles, c'est-à-dire l'ensemble des démarches mises en oeuvre pour utiliser un outil de recherche, comme celles effectuées à la BPI, et qui concernent le grand-public. D'autres ont été menées dans les bibliothèques universitaires auprès d'étudiants de troisième cycle dans le cadre d'interrogation de banques de données ou d'utilisation de CD-ROM. En milieu professionnel, des études quantitatives existent sur l'équipement

bureautique, et certaines études qualitatives, alliant observations et entretiens, s'intéressent à la façon dont l'informatique vient modifier les façons individuelles de travailler (aiguilleurs du ciel, gestionnaires) ou plus largement comment certains outils modifient l'organisation du travail (outils comptables, téléphones mobiles, etc)

Les technologies d'information (TIC) dont il sera question ici comprennent tout d'abord l'ensemble des équipements informatiques et de leurs périphériques (imprimante, lecteur externe, modem) permettant de rechercher, de traiter de l'information, de l'imprimer, et aussi de communiquer avec d'autres. Il s'agira ici du minitel et du micro, avec les logiciels permettant d'assurer ces fonctions, notamment celle de les connecter à un réseau, qu'il soit interne ou externe. Cette manière quelque peu triviale d'aborder ce qui reste souvent encore entouré d'une aura moderniste a le mérite de cerner de façon précise de quoi il sera question dans cette étude. Mais ces outils ne servent qu'à donner accès soit à des services (comme la messagerie), soit à des produits d'information. Car en matière de recherche d'information, ce sont surtout aux produits d'information que les utilisateurs s'intéressent : ils sont constitués de banques de données internes ou externes à l'entreprise, de fichiers de données d'autres services, de CD-ROM.

Cette activité est plus ou moins consciente, mais elle nécessite de mettre en oeuvre une stratégie (savoir ce qu'on cherche) et une démarche concrète pour accéder à l'information souhaitée. Simple à première vue, elle se décompose en fait en phases qui ne sont pas toutes du même ordre, les unes relevant d'une démarche intellectuelle alors que les autres relèvent de la manipulation d'un outil. Citons-en les principales : repérage et connaissance de l'offre ; connaissance des procédures d'accès (tant du réseau que de la connexion au service souhaité) ; connaissance des procédures d'interrogation (pour trouver l'information pertinente) ; recueil de l'information (par téléchargement ou par des procédures d'accès au document physique) ; et enfin exploitation (retraitement, utilisation, mémorisation). Chacune de ces phases peut donner lieu d'autres opérations. Toutes supposent des compétences adaptées, dont les formations rapides aux outils font parfois l'économie, puisqu'elles en restent souvent à une prise en main technique.

Il y a ainsi un cadre socio-technique qui comporte une composante manipulateur et une composante d'appropriation¹. Ce cadre prédétermine l'action entreprise. La maîtrise de l'outil suppose d'en connaître les possibilités et ce pour quoi il a été conçu. L'objet technique impose un certain cadre de fonctionnement, il induit un certain comportement, certaines réactions, de la part de l'utilisateur qui doit développer un savoir-faire qui soit adapté à ses contraintes. Mais cet outil prend place dans le cadre de travail de l'individu,

¹Socio-technical action and frame of reference / Patrice Flichy. In réseaux, the french journal of communication, vol 3, n° 1, 1995, p 9-30

qui l'utilise pour certaines activités et s'en sert donc d'une certaine façon. Il cherche à lui faire faire ce qu'il veut. C'est là que se situe la marge de liberté, de détournement, d'adaptation de l'outil sous la pression de son utilisateur. Par ce jeu d'interactions entre la machine et l'individu, se construit progressivement un cadre de référence que partagent d'autres utilisateurs soumis aux mêmes contraintes, malgré avec des pratiques personnelles diversifiées. Notre propos est également de sentir cet aspect collectif : comment les mêmes outils sont-ils vécus au sein des entreprises aujourd'hui ?

Cette étude est fondamentalement ethnométhodologique, puisqu'elle étudie de façon empirique les méthodes que les individus utilisent pour rechercher des d'informations (donc du contenu) grâce à leur terminal. Notre propos est basé sur ce que les individus eux-mêmes disent de cette activité, des difficultés qu'ils rencontrent, de leurs attentes en matière d'outils ou de produits. Il s'agit à la fois de mesurer le degré d'insertion des outils techniques dans le cadre du travail quotidien, et d'analyser le regard que portent sur eux ceux à qui ils sont normalement destinés. Quel que soit son milieu professionnel, qu'il exerce au sein d'une association ou d'une grosse entreprise industrielle, tout salarié a une mission à remplir, et donc des besoins d'informations. Parmi les tâches qu'il effectue, il recherche des informations utiles à son travail. C'est pourquoi le terme d'utilisateur a été retenu pour définir cet ensemble de pratiques.

Notre propos est aussi de repérer le système d'information personnel que chacun met en place grâce aux outils communicants. Dans la mesure où les réseaux permettent maintenant d'accéder directement à des gisements informationnels, il est intéressant de voir comment ce système personnel s'insère en dehors ou en complément de ces systèmes d'information collectifs que sont les centres de documentation de l'organisme.

C'est très naturellement que les interviewés ont évalué leurs pratiques mais aussi les outils, les logiciels d'interrogation, les services et produits proposés. La confusion reste grande sur ces trois niveaux, qui relèvent d'un découpage de spécialistes, concepteurs ou spécialistes de l'information. Mais l'évaluation a surtout permis d'appréhender les représentations qui se développent autour de l'outil technique, considéré à la fois comme condition d'accès et service d'information.²

Dans ce travail convergent plusieurs intérêts : le premier est d'ordre cartographique. Il cherche à repérer les espaces dans lequel évolue l'individu : celui qui est constitué par ses recherches d'information (son réseau de référence), et celui qui se constitue au travers des relations avec d'autres systèmes personnels et avec le système collectif qui jusqu'ici

² cf grille d'entretien en annexe

assurait une bonne part de l'accès à l'information. Déplacements physiques (proximité) vers le centre de documentation, distanciation, réelle ou fictive, créée par ces outils d'accès directs, ces vécus renvoient aux relations plus large entre le virtuel et le matériel ou la dématérialisation, entre l'interne et l'externe, l'ici et l'ailleurs, toutes ces relations ayant des sens et des directions.

Le second concerne la relation à la technique : type d'interface ainsi créé, attitudes de l'utilisateur dans les différentes phases de la recherche (passives / actives) face à l'outil. Type de résistance face à la machine. Souvent décrite comme résistant aux pressions de l'individu, comme imposant un modèle de comportement inévitable mais parfois insupportable, elle entraîne éventuellement une résistance vis-à-vis d'elle.

Enfin, déporter sur l'utilisateur final certaines tâches autrefois assurées par un personnel spécialisé entraîne un certain nombre de conséquences. C'est pourquoi ce troisième axe s'intéresse à la médiation, l'intermédiation, qu'elle soit technique ou humaine.

Cette étude a été réalisée dans des conditions particulières, qui constituent à la fois son originalité et ses limites. 90 entretiens semi-directifs ont été effectués par des étudiants lors de leur stage en entreprise dans 49 organismes très hétérogènes dans leurs statuts (26 du secteur public, 23 du secteur privé) et dans leurs missions (culturelle, industrielle, recherche, presse, consultance) (cf annexe II). La consigne était d'interroger deux personnes au sein du même organisme, personnes n'appartenant pas à la structure documentaire mais se servant de l'informatique, notamment pour accéder à des informations distantes. Les fonctions remplies sont celles de marketing, d'études, de recherche, de publicité, de conseil, de secrétariat. Leur seul point commun est d'avoir accepté de réfléchir à haute-voix pendant une heure sur leurs activités de recherche d'information.

Les résultats qualitatifs qui ont été exploités ici sont donc à considérer comme des indications sur une situation prise sur le vif à un moment donné, ce qui a permis de relever des tendances qui pourront être approfondies par des études complémentaires, que ce soit dans un secteur d'activités (laboratoires pharmaceutiques), ou dans une fonction particulière (marketing), afin de conforter des hypothèses énoncées ici.³

³ Déjà les recherches bibliographiques avaient montré plusieurs choses :

- études menées par des bibliothécaires, en BU, auprès d'étudiants (1, 2, 3), ou celles de la BPI : observations directes, questionnaires et études des listings retraçant l'historique de la recherche
- méthodes statistiques portant sur une population restreinte, définition de critères très précis
- Etudes sur les outils de recherche : CD-ROM ou banques de données (en les comparant parfois aux outils papier (3)
- attention portée aux stratèges de recherche (connaissance des opérateurs, connaissance des possibilités techniques offertes par le logiciel, type de navigation, etc). Ces résultats montrent une sous-utilisation des potentialités fonctionnelles, le recours à des procédures très simples, la méconnaissance du contenu et de la

Les résultats sont présentés en quatre chapitres : l'état actuel de l'offre (réseau et outils d'accès) au sein des organisations. L'état des pratiques personnelles de recherche et le recours ou non au centre de documentation. L'évaluation et les attentes sur l'ensemble du dispositif. Et enfin ce qu'il en est de l'intermédiation dans ce nouveau contexte.

structuration des bases consultées, et l'appel fréquent au personnel spécialisé pour se faire aider. Ces résultats servent à identifier des besoins en formation à mener auprès des utilisateurs, et des améliorations des interfaces techniques

Notre étude donne des tendances et non des résultats statistiques (comme le font les études nord-américaines et britanniques). Elle prend en compte les attentes, les représentations (4), les façons de faire, et non la prédictabilité des usages (présente dans une grande majorité d'études : mieux connaître l'utilisateur pour mieux adapter la technique)

I - L'offre

Si aucune question ne portait spécifiquement sur l'offre de matériel, de services ou de produits, de nombreuses remarques permettent néanmoins d'affirmer qu'aujourd'hui l'offre se caractérise par une très grande hétérogénéité. Dans les entretiens elle a été explicitée à plusieurs niveaux : celui de l'entreprise, celui du marché de l'information en ligne, et celui du contenu de l'information.

L'offre de l'entreprise se lit pour une grande part dans la mise en place de son système d'information, en général géré par une équipe d'informaticiens. Il concerne l'équipement individuel ou collectif, les conditions d'accès à cet équipement avec ou non une configuration en réseau. Mais il est également intéressant de déceler la politique suivie par l'entreprise au travers des discours qui accompagnent non seulement l'équipement mais aussi l'accès à des services externes.

a) L'équipement en micro-ordinateurs, minitel, imprimantes et lecteurs de CD-ROM :

Chaque personne interrogée possède un micro-ordinateur en propre sur son bureau, alors que le minitel est souvent partagé (82 % des gens déclarent pouvoir en bénéficier). Les micro-ordinateurs "émulés" c'est-à-dire pouvant se transformer en terminal minitel, sont souvent demandés mais restent encore rares puisque cela suppose d'être connecté à l'extérieur. 30 % des micro-ordinateurs sont connectés à l'extérieur (pour interroger les banques de données ou Internet), les personnes concernées déclarant accéder ainsi à Internet. Quant aux lecteurs de CD-ROM, ils sont encore très rarement individuels, et ils sont souvent cités dans les demandes d'équipement. Il y a donc partage de certains matériels entre plusieurs personnes, au sein d'un même service ou entre plusieurs services.

L'existence d'un réseau local interne prend plusieurs formes : simple connexion entre machines pour partager l'imprimante, configuration minimale rencontrée dans tous les organismes enquêtés. Il peut y avoir aussi un réseau local interne de type Novell ou Ethernet, sur lequel est implantée une messagerie, qui permet le transfert de fichiers, l'accès à des banques de données internes (catalogues de la bibliothèque ou banques de données d'autres départements), ou parfois l'accès à des CD-ROM en réseau. Les filiales d'un groupe international (laboratoires pharmaceutiques par exemple), sont reliées par ligne spécialisée et donc peuvent se connecter aux banques de données du groupe, ici considérées comme internes. Ainsi une personne peut accéder aux services internes, mais pas nécessairement aux services externes en ligne.

Cette politique d'équipement informatique est globale et le plus souvent imposée, sans réelle possibilité de choix du matériel. Elle est dans quelques cas laissée à l'initiative du service. Mais sur un même réseau local tous les départements ne sont encore nécessairement connectés. Un certain fatalisme est perceptible sur ces questions, un attentisme concernant la connexion à distance ("quand ils voudront, quand ce sera possible...").

Ce sont en général les centres de documentation qui sont connectés vers l'extérieur pour interroger les banques de données en ligne. Internet vient modifier cette organisation, du fait notamment qu'il offre un service de messagerie. Les autorisations sont données au cas par cas, en fonction de l'importance des besoins individuels, pour des questions de sécurité non encore résolues.

On peut constater une assez bonne représentation des réseaux, encore que leurs composantes techniques soient peu identifiées (le lien entre le serveur central, les connexions avec l'extérieur). La question se pose lorsqu'il y a un dysfonctionnement ou une panne, résolu en recourant à une personne proche, collègue ou responsable informatique. D'une manière générale, les gens ne veulent pas s'intéresser aux aspects techniques qu'ils balaient d'un terme "ça c'est de l'informatique, je ne suis pas informaticien". Ils ne s'intéressent pas à la façon dont transite l'information sur le réseau local, puis vers l'extérieur. C'est ainsi qu'ils confondent base de données et réseaux puisqu'ils y ont accès directement. Devoir recourir à des terminaux ou des périphériques dédiés leur semble inadapté, puisque les questions techniques ne les concernent pas. Ils imputent ainsi à la direction une politique plus lente que ce qu'ils souhaiteraient.

Il est assez peu question de limitation d'accès, le fait de devoir se déplacer physiquement entraînant un certain filtrage. Mais il est clair que chacun est prêt à le faire pour l'obtenir l'information dont il a besoin, se pliant alors aux contraintes. L'accès aux minitels est ouvert, tous les numéros étant en général disponibles. C'est le chef de service qui en a la responsabilité et le contrôle.

Ainsi les configurations sont multiples et viennent peser sur les pratiques des matériels pour se connecter vers l'extérieur.

b) la politique d'information :

Une politique d'informatisation peut ou non s'accompagner d'une politique d'information qui n'est pas nécessairement le fait de l'équipe informatique. C'est la façon dont la

direction générale ou une direction opérationnelle présente de façon globale les choix d'équipements, les services proposés sur le réseau interne, leurs conditions d'accès, les avantages attendus, etc... Une politique d'information lie équipement et ses possibilités d'usages, notamment les échanges et la recherche d'information.

Force est de constater que ce type d'incitation est quasiment inexistant. Il n'y a pas de discours officiel, l'ensemble des interviewés constatant qu'ils ont appris un peu par hasard ce qu'ils pouvaient attendre des services offerts. Ils ont donc investi personnellement dans la connaissance de l'offre, dans la manipulation des services (de messagerie ou d'accès à l'extérieur. On peut en déduire que les enjeux de ces nouveaux outils ne semblent pas être clairement perçus par la direction, qui estime peut-être qu'une diffusion lente par le bouche à oreille contribue suffisamment à répandre l'information et à inciter les gens à les utiliser. Les quelques formations dont il a été fait mention sont en général faites par les informaticiens, et concernent la prise en main de l'outil informatique, mais pas l'information. On se trouve face à une logique technique sans relais symbolique d'accompagnement.

Il en résulte un manque évident de vision d'ensemble de l'information disponible : qui produisent et rendent disponibles leurs produits sur le réseau, à quelles conditions, qui coordonnent l'ensemble. On retrouve ici le défaut d'Internet, juxtaposition libre de services ou de produits qui évoluent mais ne le font pas savoir. Ce laisser-faire se retrouve dans l'accompagnement de l'appropriation des outils. Chacun se débrouille pour se former et fait ce qu'il veut avec son matériel. Cela nuit à l'appropriation optimale des services.

Il apparaît ainsi que si la phase d'équipement en ordinateurs est pratiquement terminée, la phase d'équipement en matériel communicant est en cours, avec une montée progressive de l'offre de services et de produits, parfois très hétérogène au sein d'une même entreprise. Ainsi un utilisateur dit pouvoir, de son bureau, interroger un CD-ROM X, alors qu'il doit se déplacer à la bibliothèque pour consulter le catalogue informatisé ou le CD-ROM Y...

Il y a ainsi dans les entreprises une confusion entre le système informatique, principalement les supports techniques (des machines qui communiquent) et les services proposés sur ces supports, sans qu'une réflexion intégratrice soit menée sur l'exploitation de ces nouvelles fonctions communicantes, non seulement en matière de communication inter-personnelle mais en termes d'échanges d'information-contenu. Internet vient modifier cette vision, puisqu'il est vécu comme proposant un accès unique à des services multiples.

c) L'offre d'information en ligne :

Ce même constat se retrouve dans la perception de l'offre d'information externe, celle du marché. Elle est constituée par les banques de données, en mode vidéotex ou en mode ASCII (via un serveur commercial), par les CD-ROM, et plus récemment par Internet. Ce qui frappe ici, c'est le sentiment très partagé d'une offre pléthorique, sans points de repère. Ce vécu d'incohérence se formule a contrario par plusieurs types d'attentes : des interfaces faciles, des procédures d'accès normalisées, une centralisation de l'information sur les produits disponibles, voire un aiguillage vers la bonne source en fonction de ce qui est recherché. Les utilisateurs s'expriment en fait sur ce que les professionnels appellent le guichet unique. Ils ne font pas la distinction entre ce qui pourrait relever d'une politique d'information interne sur les sources d'information, et l'ensemble de l'offre d'information en ligne. De plus, ils reportent souvent sur eux-mêmes l'incapacité de percevoir clairement cette offre, alors qu'il s'agit en réalité d'un problème d'intermédiation non résolu, soit au niveau de l'entreprise, soit au niveau du centre de documentation.

Les mêmes interrogations se retrouvent sur le contenu même des produits disponibles. Bien connaître des produits apparemment pertinents suppose un investissement nécessaire, mais trop coûteux en temps. Les personnes interrogées reconnaissent qu'elles devraient se tenir davantage au courant de l'évolution des produits pour éventuellement en sélectionner de nouveaux, alors qu'elles n'utilisent que ceux dont elles ont l'habitude.

Enfin, les organismes interrogés n'ont pas tous un système d'information collectif (unité documentaire). Cela vient peser sur les conditions d'accès à l'extérieur. Les individus sont alors obligés de faire leurs recherches eux-mêmes, de se procurer ensuite éventuellement le document, alors que la présence d'un centre assure certaines prestations complémentaires, dont celle de fourniture des documents.

En résumé, les utilisateurs savent aujourd'hui qu'ils peuvent rechercher de l'information à l'extérieur sans passer par un médiateur documentaire. Mais ils regrettent de ne pas avoir une vue globale de l'offre, qu'elle soit interne ou externe. Cette situation contribue à les déstabiliser, et va jouer sur la façon dont ils perçoivent cette tâche particulière qu'est la recherche d'information à distance.

II - Les pratiques

Aborder l'informatique sous l'angle de la recherche d'information a étonné certaines personnes lors des entretiens. Elles pensaient avoir peu à dire sur la question, la recherche d'information semblant à priori déjà faire partie intégrante de leur travail sans en être dissociée. Mais l'entretien a fait émerger chez ces mêmes personnes des situations de recherche et des démarches très variées, et a focalisé pour une grande part sur les difficultés rencontrées dans la sélection de la source pertinente, dans l'interrogation elle-même, et dans l'exploitation de l'information.

Les besoins d'information les plus fréquemment évoqués consistent à vérifier une information (un chiffre, un renseignement économique ou juridique, une adresse, à savoir ce qui existe sur une question (pour la recherche), ou encore à se tenir au courant de l'actualité.

Les pratiques peuvent être régulières et assidues, ou au contraire très ponctuelles. Ceux qui pratiquent régulièrement un ou plusieurs outils ont acquis un certain vocabulaire technique (mots-clé, opérateurs, clé de recherche). Curieusement, ils distinguent d'ailleurs souvent ce qui est documentaire (c'est-à-dire ce qu'ils vont chercher ailleurs dans des produits spécialisés) de ce qui est non documentaire (c'est-à-dire les dossiers qu'il ont créés eux-mêmes, ou ceux que d'autres ont créés mais qui leur sont accessibles par le réseau). Ceux qui interrogent rarement parlent d'une façon beaucoup plus générale, mélangeant l'outil d'accès et le produit d'information.

Rares sont ceux qui ont dit comment ils sélectionnent leurs principales sources d'information, et comment ils s'en rappellent. Ils disent seulement ne pas être sûrs de connaître les bonnes sources, et utiliser celles qu'ils connaissent et pratiquent régulièrement. Les collègues leur en signalent parfois de nouvelles. Ils ont conscience de l'investissement qu'il faudrait faire pour surveiller l'offre, mais mettent en avant les contraintes de temps qui leur interdisent de le faire.

a) L'accès :

L'accès dépend pour une grande part, on l'a vu, de la disponibilité et surtout de la proximité du matériel. Mais aller consulter le minitel dans le bureau voisin n'est pas réellement perçu comme une contrainte ; cela permet de discuter avec le collègue, voire de faire la recherche avec lui. L'aspect convivial de cette démarche a été plusieurs fois souligné. En fait l'accès comporte, outre l'aspect manipulation, un aspect psychologique non négligeable : le sentiment d'être seul, perdu, lorsqu'il s'agit d'une recherche qui n'est

pas courante. La présence d'un collègue rassure, parce qu'on peut lui demander de l'aide lorsqu'on n'est pas sûr de bien faire.

A cette accessibilité physique s'ajoute l'accès à la banque de données souhaitée. De ce point de vue, le minitel apparaît très utilisé, même si plusieurs personnes affirment ne pas l'exploiter suffisamment parce qu'elles ne connaissent pas les codes des services. C'est un recours fréquent qui ne pose pas de problèmes particuliers. Il est vrai qu'il s'agit le plus souvent de services grand-publics (annuaire électronique, SNCF), ou de services spécialisés (économiques et juridiques) bien connus et régulièrement interrogés. Mais en soulignant son manque d'ergonomie, sa lenteur, beaucoup émettent le souhait d'avoir un micro-ordinateur émulé vidéotex pour interroger avec plus de confort et aussi, disent-ils, de façon plus simple... Ils déclarent qu'ils utiliseraient alors davantage les banques de données Télétel, car elles correspondent à ce qu'ils attendent dans leur conception et leurs modalités de recherche.

b) La manipulation :

La manipulation renvoie à la fois à l'outil informatique et à la connaissance des fonctionnalités du logiciel. Il y a flottement dans la façon d'exprimer les choses, la confusion se faisant entre le confort d'utilisation (ergonomie du clavier), l'interaction avec la machine grâce au logiciel d'interrogation, et la rapidité de la réponse. Pour l'utilisateur final, toute réponse lui apporte la preuve que le système a bien fonctionné.

Reste la question des chemins d'accès au sein d'une banque de données ou d'un CD-ROM. L'utilisateur se positionne d'emblée comme un non spécialiste (rappelons qu'il est interrogé par un stagiaire venant du centre de documentation) ; il déclare être souvent perdu par les langages d'interrogation complexes, et surtout différents d'un produit à l'autre. Formuler sa question sous forme de mots-clés lui semble parfois compliqué et peu performant. Il s'en irrite alors, revendiquant un système plus simple où sa question serait directement prise en compte dans sa formulation spontanée.

Ceci pose la complexité inhérente à toute démarche de recherche, qui suppose une formulation originelle claire avant traduction dans le langage du système sélectionné. L'utilisateur affirme savoir ce qu'il cherche (non pas un type d'information mais un thème). Il se heurte souvent à la résistance du système qui ne prend pas en compte sa formulation telle qu'il l'a exprimée, ce qui entraîne un travail supplémentaire de reformulation (donc une perte de temps). Il n'a pas été possible d'évaluer où l'utilisateur plaçait cette lenteur : dans cette reformulation, dans le temps de réponse du système, dans la visualisation des résultats, ou encore, en système guidé, dans la succession de menus.

Certains pensent que c'est la machine qui n'est pas simple, qui est inadaptée à leurs besoins et émettent alors des constats du type "moi, l'informatique, c'est pas mon truc". D'autres, plus connaisseurs, cherchent à "penser à ce qu'a pu mettre le documentaliste" lorsqu'il a indexé la banque de données bibliographique. Pour beaucoup, la notion d'organisation de l'information dans le produit semble relever d'un problème informatique ("je ne suis pas informaticien") et non pas de la conception intellectuelle du produit. Il n'y a pas de séparation entre les deux.

Quant à la question du bruit et du silence, critères permettant d'évaluer le résultat d'une recherche, elle est traduite par des termes comme "noyé", "risque de ne pas trouver". Les opérateurs booléens utilisés sont peu nombreux, et c'est par tâtonnements successifs que progresse la recherche. Les gens eux-mêmes affirment ne pas utiliser toutes les fonctionnalités offertes, ne les maîtrisant pas suffisamment.

Se dessinent ainsi plusieurs populations ; ceux qui n'ont pas d'états d'âme particuliers face à l'informatique, qui l'utilisent régulièrement, et qui complète éventuellement leur recherche, recourant à des outils papiers ou à des documentalistes. Il y a ceux qui s'immergent dans l'outil, notamment ceux qui ont accès à Internet, dont certains vont jusqu'à venir plus tôt pour profiter des heures creuses du réseau. Ils se sont organisés autour des contraintes de l'outil. Mais il y a aussi ceux qui se sentent désorientés, et ceux qui pensent que l'informatique, c'est compliqué mais inévitable.

Il est alors très naturellement question de la formation, de l'aide, et du conseil. La prise en main du matériel a surtout concerné la manipulation du clavier, les principales fonctions du logiciel, ce qui paraît insuffisant à tous. Reste est à la charge de l'individu de se construire sa propre représentation des potentialités du système. Ce manque de lisibilité des accès et des contenus, rejait sur son attitude générale face à l'outil, et sur sa perception de la démarche générale de recherche (quoi chercher, où chercher, et comment chercher). Il aura alors tendance à rendre l'outil responsable de son manque de connaissances ou de savoir-faire. La recherche d'information est révélatrice d'une attitude plus générale face à la technique.

C'est la force du réseau relationnel qui va souvent venir combler les lacunes et dans de nombreux cas aplanir les obstacles. Les entretiens insistent clairement sur l'importance des relations humaines fortement sollicitées dans la recherche : collègues, personnes compétentes plus ou moins proches et repérées, viennent aider à maîtriser un processus encore incertain. Ce recours remplit la fonction d'accompagnement, de soutien qui contribue fortement à dédramatiser les choses. C'est dans ce cadre que le centre de

documentation, lorsqu'il existe, joue un rôle tout à fait important, soit en amont, avant de commencer une recherche, soit en phase finale, pour compléter les résultats obtenus par l'utilisateur.

c) Des complémentarités entre produits :

Le choix de recourir aux outils de recherche d'information entraîne nécessairement une comparaison entre les outils papier et les outils électroniques, le même outil se présentant souvent sous l'une ou l'autre forme. Il est intéressant de voir que les utilisateurs se sont forgé une idée claire sur ce qu'apportent les uns et les autres. Ainsi un CD-ROM est considéré comme plus commode que l'outil papier grâce aux nombreux croisements possibles, par sa mise à jour plus rapide (sic). Les enquêtés connaissent les différences qui existent entre les produits disponibles, comme par exemple les banques de données textuelles où l'information est directement exploitable, les banques de données bibliographiques qui nécessitent ensuite une démarche pour se procurer le document

Dans ce domaine, les comportements ne sont pas figés. Ils varient d'une personne à l'autre, mais la même personne peut avoir des comportements différents selon l'urgence, l'humeur même. Elle ne fait pas toujours pareil selon les moments. Certaines vont jouer sur les complémentarités entre les produits, interroger plusieurs banques de données économiques, d'autres toujours la même. Elles peuvent avoir recours soit au produit papier soit au produit électronique en fonction de la recherche à effectuer. Quand il y a un centre de documentation, elles peuvent ne pas l'utiliser, ou utiliser ses conseils avant la recherche, soit en complément de leurs recherches individuelle, alors que d'autres lui demandent de faire la recherche à leur place. D'autres encore peuvent lui demander de vérifier, d'obtenir un document, de se renseigner pour eux...

d) Exploiter l'information :

Exploiter l'information, c'est la consulter à l'écran, la télécharger pour la mettre en mémoire, la classer, et enfin l'utiliser dans le cadre de son travail. Il n'a guère été question de télécharger des références trouvées dans des banques de données extérieures afin d'alimenter sa banque de données personnelle. Par contre, lorsqu'il était question d'Internet, il était fait mention de créer des fichiers sur son bureau à partir de l'information trouvée.

Derrière ces aspects d'exploitation revient en force l'importance de garder une trace du résultat en faisant une sortie papier, pour la relire tranquillement plus tard. Rares sont ceux qui n'impriment pas et qui utilisent directement l'information visualisée à l'écran.

Beaucoup affirment alimenter des dossiers papier et insistent sur l'importance de ce support qui permet encore une meilleure exploitation ultérieure.

Cela explique en partie qu'il y ait peu de recherches régulièrement effectuées pour se tenir au courant, par rapport aux recherches ponctuelles (rétrospectives) dont les traces vont constituer des dossiers aisément consultables. Cette prégnance du document physique fait dire à beaucoup que le grand intérêt d'Internet est de rendre possible l'impression immédiate de l'information souhaitée. L'accès au document physique est encore vécu comme une étape fondamentale mais qui prend un temps trop important. L'utilisateur s'attend à une continuité de service : aiguillage vers les bonnes sources, résultat rapide sous forme d'information mais inscrit sur un support qui reste encore prioritairement sous forme papier.

d) l'autonomie :

Il y a enfin un certain nombre d'aspects psychologiques sur lesquels il convient d'insister. La diffusion des équipements communicants (ordinateurs équipés de lecteurs de CD et de modems) est en cours dans les entreprises. Il semble acquis que le recours à ces outils d'accès à distance deviendra incontournable. Certes, les personnes rencontrées ont une pratique, même mince, et avaient accepté de réfléchir sur elle. Elles peuvent donc être considérées comme des personnes ouvertes pour qui l'utilisation de tels outils ne pose pas de problèmes majeurs. Si un début de banalisation se constate (le minitel en est un exemple), un grand nombre de questions se font également jour face à ces possibilités d'accès direct à des ressources d'informations de plus en plus conséquentes. C'est dans ce cadre que s'expriment des impressions d'ensemble et les représentations .

La première, c'est que l'utilisateur acquiert une autonomie qui est perçue de façon ambivalente : certes, c'est un espace de liberté certain mais qui a comme contrepartie l'obligation d'acquérir un savoir-faire minimum indispensable pour obtenir des réponses. Il s'agit d'un investissement et d'un suivi coûteux. C'est là que les choses se compliquent, puisque l'ensemble des interviewés constatent qu'ils ne peuvent pas assurer ce travail en plus du reste.

Les enquêtés semblent avoir totalement intégré le fait qu'ils peuvent, grâce aux outils mis à leur disposition, obtenir par eux-mêmes des informations utiles. Mais dans le même temps ils sont conscients qu'ils n'exploitent pas toutes les potentialités de ces outils. C'est pourquoi ils rêvent d'un outil unique leur donnant accès à l'ensemble des ressources, comme leur laissent penser les discours émis sur Internet et sur les autoroutes de l'information. Ils rêvent d'un outil intelligent susceptible de les comprendre, c'est-à-

dire d'interpréter correctement leur demande, et de leur indiquer les informations pertinentes. Ce faisant, ils oublient qu'une étape essentielle consiste à définir les différents aspects de leur problème. Devoir reformuler leur question est vécu comme une perte de temps.

Ce face-à-face avec l'écran, les exigences du langage d'interrogation ou du moteur de recherche sont générateurs d'incertitude : certes, avoir des réponses est un facteur positif, mais comment être sûr d'avoir tout fait pour obtenir les meilleures réponses, d'avoir eu une démarche correcte ? Cela s'exprime par des phrases du genre "je ne sais pas si je fais bien, si j'exploite tout", par la notion d'"à peu près".

Cette autonomie s'accompagne ainsi du besoin d'avoir recours à quelqu'un qui sait, qui peut vérifier et aider à aller plus loin. L'individu veut "bien faire", et souhaite que quelqu'un puisse lui dire qu'il fait bien. Il y a là le besoin d'une référence à un spécialiste qui "sait faire" qui évaluerait sa démarche et la validerait. Cette impression de bricolage, de tâtonnement, même si les résultats le satisfont pour ce qu'il a à faire, laisse l'utilisateur insatisfait. Se dessine dans ce creux l'image d'un super-évaluateur implicite, omniprésent, qui pourrait me dire si je fais bien.

Il y a enfin l'impression de solitude, d'être laissé à lui-même : seul devant son écran, il se relie à cet univers virtuel (ce qu'il perçoit comme gratifiant), tout en s'y sentant souvent perdu (sans chemins clairement indiqués), laissé à sa propre initiative, tout en n'étant pas certain de sa navigation. Cette situation paradoxale se rencontre essentiellement chez les utilisateurs d'Internet, attirés et inquiets à la fois.

III - L'évaluation :

D'une façon général, il a été difficile aux personnes interrogées d'évaluer précisément leur univers informationnel personnel (sources utilisées, cheminements, réseaux personnels, etc). Par contre, elles ont librement parlé sur les outils et les produits à leur disposition. L'idée était d'analyser ce qu'elles mettaient elles-mêmes en avant comme critères de jugement sur ces outils.

Les principaux critères avancés spontanément ont été ceux de rapidité d'accès, d'ergonomie et de convivialité, et de coûts. Quant à l'information elle-même, ce sont les critères de fiabilité, de qualité et de "fraîcheur" qui reviennent le plus fréquemment.

a) La rapidité :

Le critère de rapidité d'accès, déjà énoncé, distingue rarement le temps de connexion et celui de la réponse. De ce point de vue, Internet et Télétel sont considérés comme lents tout en étant les outils les plus utilisés, alors que les CD-ROM, qui sont perçus comme rapides, n'ont pas encore une utilisation importante, probablement pour des questions de mise à disposition encore récente. La mesure de cette rapidité n'est pas réellement établie, mais il s'agit plutôt de l'adéquation entre le temps passé et le résultat obtenu, résumé par une impression d'ensemble. C'est d'ailleurs en perte de temps qu'est évoquée la question, plutôt qu'en temps gagné ou qu'en temps passé. D'une façon général, toute recherche est considérée comme trop longue, puisqu'elle empiète sur le travail quotidien.

L'ergonomie est très spontanément mise en avant, ou plutôt le manque d'ergonomie : confort du clavier plus grand pour le micro que pour le minitel, taille de l'écran. Le confort est une donnée qui vient quelquefois tronquer l'impression générale : ainsi, curieusement, l'ensemble de la recherche est vécue comme meilleure via un micro émulé minitel, alors que le logiciel d'interrogation du service vidéotex interrogé reste le même...

b) Les coûts :

Le coût est une donnée signalée par l'ensemble des interviewés, mais qui reste abordée d'une manière très vague. Les éléments entrant dans le calcul du coût d'interrogation (et donc de la facturation de la prestation à l'entreprise) ne sont pas vraiment connus. Le temps reste l'un des critères souvent associé : plus la recherche est longue et plus elle va coûter cher. Et comme ils se sentent souvent néophytes, ils craignent toujours qu'une mauvaise manipulation ne rallonge la recherche et donc en augmente le coût. Ils disent

d'ailleurs s'orienter d'emblée vers les produits les moins chers, n'investiguant pas réellement ceux qui ont des prix élevés. Cependant, la perception de la structure des coûts reste très imprécise. L'utilisateur pense seulement qu'un service doit posséder le meilleur rapport qualité-prix, sans plus de précision. Il pense aussi que toute interrogation coûte cher, sans prendre en compte les éléments comme par exemple le temps gagné. Cette méconnaissance, et donc cette non-maîtrise des coûts se retrouve au niveau du service (sur la question d'une ligne budgétaire en matière de télécommunication, ligne consacrée à l'interrogation de banques de données, ou encore sur l'existence d'une facturation interne en matière d'information). Il n'y a pas de réflexion sur ces sujets, seulement des impressions stéréotypées.

L'accès au réseau local restant encore dominant, et le passage par le centre de documentation encore fréquent pour interroger des banques de données externes, ces positions s'expliquent. Pourtant cela indique ainsi qu'aujourd'hui l'information et la recherche d'information ne sont pas encore comptabilisées dans les activités individuelles ou au sein d'un service. Avec les réseaux, ces activités restent encore globalisées dans l'ensemble des activités individuelles. La facturation interne qui existe dans certaines entreprises en matière d'information (le centre de documentation faisant payer ses services), a jusqu'ici eu un effet pervers, celui de diminuer les consommations individuelles (repérées et chiffrées), conséquence d'une politique de service mettant l'accent sur les coûts plus que sur les services rendus. Il reste à voir comment sera chiffré et comment évoluera l'économie de l'accès direct à l'information.

c) fiabilité de l'information :

L'information obtenue en final doit, selon les interviués, posséder certaines caractéristiques : tout d'abord, être fiable. Certains insistent sur la sécurité des banques de données, d'autres sur la notion de validation (on peut l'utiliser sans la vérifier), d'autres mettent en avant ce qui relève en fait de la pertinence de l'information. Elle peut être directement exploitable sans travail complémentaire (comparaison avec d'autres sources par exemple). C'est le cas des banques de données juridiques, ou de presse. Cela entraîne de leur part un travail de repérage des banques de données pour évaluer la réputation du serveur, les conditions de production des données, la couverture des informations, etc.

Car ils parlent de qualité en la liant souvent à la pertinence (si elle répond bien à leur demande), mais en y agrégeant aussi d'autres éléments, comme la présentation, l'exhaustivité... Il est rare que l'individu ait rassemblé l'ensemble des critères qui lui permettrait réellement de comparer et de choisir. Il insiste souvent sur l'un ou l'autre

aspect, selon l'outil, selon le produit. Il est important pour lui d'avoir confiance dans le produit qu'il interroge, d'autant qu'il va le solliciter régulièrement.

La fraîcheur de l'information semble également faire l'unanimité. A tous il semble que c'est ce qui distingue un outil papier d'une banque de données en ligne, et même d'un CD-ROM, qui pourtant n'a pas de mise à jour très fréquente. Ils paraissent avoir été sensibles aux discours promotionnel sur l'information électronique.

d) Evaluation comparative :

Regrouper les éléments d'évaluation comparative des produits d'information permet d'indiquer des tendances qui parfois se contredisent. Les avis ne sont pas unanimes, chaque personne pouvant même énoncer des avis divergents. Quelques grands traits cependant. La consultation par minitel est devenue un réflexe naturel, comme le téléphone, ce qui la rend difficile à évaluer. Il est pourtant considéré comme lent, coûteux, peu ergonomique dans la présentation à l'écran et parfois dans ses langages d'interrogation, mais de manipulation simple, aux contenus adéquats encore peu actualisés. Il reste cependant l'outil le plus utilisé, même s'il faut se déplacer pour y accéder. Le terminal minitel est confondu avec les produits offerts.

La perception des banques de données ASCII les fait apparaître comme étant chères, non conviviales, difficiles à manipuler car faites pour des spécialistes. Cela explique que l'utilisateur préfère avoir l'aide du documentaliste pour interroger, puisqu'il "sait faire". Il leur demande une forte exhaustivité (certains parlent de "richesse" du fonds) qui n'est pas perçue par tous. S'exprime dans cette appréciation l'idée d'une banque de données unique où toutes les informations seraient classées et aisément accessibles.

Les CD-ROM entraînent une bonne adhésion : accès plus rapide que les banques de données en ligne, peu coûteux ; la question de la mise à jour n'est pas tranchée, les avis divergeant notablement entre ceux qui la trouvent rapide et d'autres trop peu fréquente. Pourtant, le fait de devoir consulter plusieurs CD-ROM (avec les procédures de chargement nécessaire), est une contrainte que certains mettent en avant. Dans les services, il n'y a pas encore de tour de CD, et le centre de documentation n'a pas encore mise toute sa collection de CD en réseau. Comme ils évaluent le produit en lui-même, ils n'abordent pas les aspects financiers ou politiques (qui les achète, qui en suit les mises à jour, etc) qui viendraient infirmer ou contredire leurs affirmations.

C'est ainsi qu'Internet est largement surévalué par ceux qui en attendent la connexion. La représentation est celle d'un vaste réservoir dans lequel chacun peut tout trouver,

notamment sur le plan international, aussi bien des banques de données que la possibilité de communiquer avec d'autres. Par contre, ceux qui utilisent Internet et en sont devenus des spécialistes ont investi un temps qu'ils s'accordent à trouver très important. Tout en reconnaissant ses mérites, ils dénoncent un certain nombre de défauts connus des spécialistes de l'information : manque de clarté sur les ressources, malgré les moteurs de recherche. Absence de véritable indexation (termes significatifs). La perte de temps est unanimement reconnue, surtout lorsqu'on cherche quelque chose de précis. On trouve, mais pas nécessairement ce qu'on cherche, d'où une impression de flottement et de malaise, qui est relié à la fiabilité de l'information collectée. Le statut n'en étant pas clairement indiqué, il faut parfois la vérifier en la croisant avec d'autres informations. Enfin la question du rapatriement du document sur leur ordinateur ne leur paraît pas encore totalement résolue.

Dans l'ensemble, rares sont les avis négatifs à propos des contenus proprement dit, comme s'il y avait toujours la satisfaction d'avoir trouvé quelque chose, avec l'impression bien ancrée qu'on trouve toujours lorsqu'on y met du temps (sinon on ne s'engage pas dans la recherche).

Dans les entretiens, les services offerts par le réseau internes ont une place à part. Ils ne semblent pas considérés comme relevant de la recherche d'information. Transferts de fichiers, messageries, sont des outils de travail quotidiens qui obéissent à une autre logique que cette logique documentaire dont il vient d'être question. Pourtant les appréciations sur les banques de données internes (dénomination qui recouvre parfois le catalogue documentaire et parfois les données d'autres services), sont positives sur les contenus, mais négatives sur les logiciels (peu conviviaux).

Se pourrait-il qu'il y ait deux cultures en matière d'information : l'une externe, avec l'interrogation des produits en ligne destinés à un vaste public, qui offre une pratique simplifiée et qu'on utilise au coup par coup ; l'autre, interne (les produits ont été créés par des informaticiens, par des services, par des documentalistes) qui correspond à leurs préoccupations immédiates. La distinction est nettement faite. Il serait intéressant d'analyser la formation progressive d'un savoir-faire commun. Les individus donnent encore l'impression qu'il s'agit de deux mondes bien séparés.

De ces appréciations se lisent un grand nombre d'attentes : tout d'abord, une forte demande de formation, à la fois pour manipuler des logiciels d'interrogation et pour surveiller l'offre et les contenus. Ensuite, l'attente d'un système unique, ouvert, simple, aux repères clairs. L'utilisateur n'a pas à se plier aux contraintes d'interrogation, de formulation même, qui prennent du temps et sont sources d'incertitude.

IV - La médiation

L'accès direct, immédiat, place paradoxalement la médiation au coeur de ces technologies d'information électronique. Selon les acteurs, concepteurs de produits, ou intermédiaires, la médiation sera abordée sous son angle technique ou humain.

La perception de la médiation technique chez les individus rencontrée, est, nous l'avons vu, quelque peu ambivalente, puisque bien souvent ils imputent à la machine ce qui est de l'ordre de la conception et de la structuration du contenu. Pierre Lévy a insisté sur le fait que les produits électroniques comportent de plus en plus une partie logicielle qui tend à devenir inséparable, donc constitutive du contenu lui-même. Cela explique que l'utilisateur considère l'ensemble comme étant la même chose.

C'est toute la question de l'organisation du paratexte, c'est-à-dire des éléments complémentaires qui permettent l'accès au texte : mots-clés, boutons d'hypertexte, notes, références, etc. Plus la simplicité finale semble grande et plus complexe est ce travail amont de structuration de l'information. Le texte est découpé en unités d'information pouvant ensuite être ré-assemblées à la demande, par l'utilisateur lui-même qui se constitue ainsi un nouvel ensemble. Les espoirs soulevés par le texte intégral, c'est-à-dire par l'idée qu'un texte pouvait se livrer par lui-même sans traitement ni intervention extérieure, ont été déçus devant les résultats des recherches effectuées sur les mots mêmes du texte. Le bruit, la surinformation qui en découlait a suscité une demande de critères complémentaires, sur lesquels ont insisté nombre de personnes interrogées (regroupements thématiques par exemple)

C'est l'une des fonctions de la médiation que de choisir les clés d'accès, la démarche d'interrogation, les chemins de navigation, fonction qui est purement intellectuelle avant de s'implémenter dans le logiciel d'interrogation. C'est sur elle que butent les utilisateurs quand ils considèrent que la machine ne leur donne pas de réponse satisfaisante, c'est elle qu'ils souhaiteraient voir correspondre totalement à leur propre logique.

Le direct est une notion qui présuppose ces deux médiations, l'une intellectuelle et l'autre proprement technique. Elle est fondamentale, puisque c'est sur elle que repose l'essentiel de la satisfaction de l'utilisateur qui n'en voit pas les composantes. D'où le rêve d'une machine intelligente, qui comprendrait et interpréterait totalement le demandeur, l'aiderait à résoudre son problème, plus qu'à seulement à répondre à une question nécessairement réductrice. Cela renvoie aussi à la paresse naturelle de chacun qui voudrait se voir compris avant même que d'avoir exprimé ses besoins... On touche là à

l'incommunicabilité fondamentale entre les êtres, et a fortiori entre les êtres et les machines.

a) des utilisateurs spécialistes de l'information ?

Les technologies d'accès à des produits d'information, permettent à chacun d'effectuer ses propres recherches, tendent à reporter sur l'individu une partie des tâches autrefois effectuées par des professionnels. Pour lui, c'est une opération de plus à maîtriser, techniquement et intellectuellement. Se retrouve ici ce qui s'est passé avec le traitement de texte et la fonction de secrétariat, désormais assurée pour une part par les individus eux-mêmes. C'est ainsi que le travail quotidien se découpe en tâches de plus en plus nombreuses, chacune demandant des qualifications spécifiques. Ainsi l'interrogation de banques de données vient s'ajouter au traitement de texte et au tableur, qui ont longtemps été l'apanage des secrétaires. Chacun développe des corps de métier de plus en plus nombreux, ce qui n'est pas sans poser un certain nombre de problèmes.

Face à cette situation, plusieurs réactions se font jour. La première consiste à intégrer ces nouvelles possibilités dans son travail, à se les approprier (malgré un certain nombre de réticences ou d'incertitudes), à acquérir un savoir-faire minimal par apprentissage personnel. Certains considèrent ce fait comme un enrichissement, d'autre comme une fatalité : "il faut vivre avec son temps". On rencontre plus spécialement ces positions dans les organismes qui n'ont pas de service documentation, où chacun s'est habitué à régler lui-même ses problèmes d'information et a développé un système personnel (réseau de personnes et de lieux ressources, de sources bien repérées). Une certaine culture face à l'information s'est ainsi développée, adaptée aux contraintes de la situation.

A l'inverse, il y a des réactions de rejet plus ou moins total. "Ce n'est pas à moi de faire", "ce n'est pas mon boulot", "il y a des gens dont c'est le métier". Il s'agit là d'un refus d'investir du temps afin de maîtriser des techniques que d'autres possèdent déjà. A chacun sa spécialité. Ces remarques sont beaucoup plus nombreuses dans les lieux où existe une fonction documentaire. Cependant, des individus (et c'est le cas pour Internet) aiment faire eux-mêmes leurs recherches malgré l'existence d'un centre spécialisé. Ils feront éventuellement appel à lui pour compléter une information, demander un conseil, etc.

Les utilisateurs d'Internet, en se constituant leurs marques, en repérant les services qui leur sont utiles, ont fait un vrai travail documentaire. Ils ont développé un vocabulaire et un savoir-faire documentaire qui leur permet de juger un service, d'utiliser des stratégies différenciées pour obtenir ce qu'ils cherchent. Ils sont également devenus critiques. En

même temps, ils sont moins demandeurs des outils documentaires classiques que leur offre le centre de documentation (souvent jugés trop généralistes). Ils ont développé un système d'information personnel totalement adapté à leurs besoins, à leurs démarches de navigation. Mais ce type de population demeure encore rare.

b) Des prestations documentaires nouvelles ?

Les conséquences pour les centres de documentation sont nombreuses. Les entretiens menés permettent un certain nombre de constats. Tout d'abord, que les prestations documentaires sont dans leur ensemble jugées très positivement, et qu'elles constituent un cadre de références. Nombreux sont ceux qui les prennent comme base de comparaison par rapport à leur propres pratiques d'outils et de produits. Puisqu'il s'agit de rechercher des informations, tous savent ce qu'ils peuvent trouver au centre de documentation. L'accès direct depuis leur bureau se cale sur ce qu'ils faisaient auparavant en se déplaçant vers le centre.

L'accès direct n'annule pas le recours au centre. Plusieurs types de raisons à cela. Tout d'abord, le fait que se trouvent rassemblés un ensemble de produits aisément consultables (auxquels ils sont habitués, que ce soit de l'électronique ou du papier). Ils viennent consulter les revues de la semaine, suivent régulièrement un titre ou un thème, pour avoir une vision d'ensemble, un contact physique, pourrait-on dire. Même si la revue de presse est accessible sur le réseau (ce qui est encore rare), feuilleter les périodiques reste une pratique fréquente, même dans les organismes où il y a un fonds documentaire sans personnel spécialisé.

Ensuite, il y a un accueil, des relations interpersonnelles, qui viennent combler les contraintes du système documentaire, et remédier aux lacunes individuelles en matière de recherche. Ce qui est dit indirectement, c'est qu'ils obtiennent une réponse, un aiguillage, une reformulation, une aide dans leur recherche. Certains l'expriment en disant : "ils me connaissent bien", "ils savent ce qui m'intéresse". Façon de dire qu'ils n'ont pas à reformuler pour une machine ce qu'ils cherchent. La relation humaine comble les non-dits que ne comprend pas la machine.

c) Des fonctions nouvelles ?

En faisant ainsi la somme des représentations et des utilisations des prestations, peut-on affirmer qu'il y a un repositionnement des fonctions documentaires classiques, notamment en termes de diversification ? Y a-t-il des fonctions nouvelles ? On constate en

fait que, s'il y a amplification de certaines fonctions, elles ne remplacent pas ces fonctions classiques.

Pour les personnels de l'entreprise, une unité documentaire a des rôles multiples : il donne accès à un fonds de documents et à des ressources externes grâce au prêt inter-bibliothèque. Il a donc une fonction très importante de fournisseur de documents. Une étude faite auprès d'utilisateurs de CD-ROM en bibliothèque universitaire mettait en évidence le fait que les étudiants, après avoir obtenu une référence à partir de la banque de données, souhaitaient immédiatement se procurer le document. Leur déception fut grande d'apprendre que le titre de périodique ne figurait pas dans la collection de la BU. A quoi servent les outils, si c'est pour repartir sans le document ? Cette remarque vaut également pour la satisfaction immédiate de l'utilisateur du centre, encore que celui-ci semble prêt à accepter les délais d'acquisition, y étant habitué.

Le centre de documentation propose ensuite des outils d'aiguillage (fichier, catalogue en ligne, etc). Il fabrique également des produits d'orientation, d'information courante : revue de presse, liste d'acquisitions.

Cela suppose, et les utilisateurs de réseaux en sont devenus conscients, une surveillance des ressources potentielles, des outils d'accès, et des produits (banques de données), tant sur leurs conditions de production, que d'accessibilité, sur leur contenu. L'accès direct aux réseaux a sensibilisé l'utilisateur sur la lourdeur de ce travail de repérage, de pointage, de comparaison, de sélection.

Enfin, dernière fonction "classique", celle d'assurer des prestations ponctuelles ou régulières de recherche d'information.

Avec l'arrivée des réseaux et de la médiation directe, le centre de documentation voit s'amplifier des demandes. Premièrement, une simplification des procédures d'accès (guichet unique, aiguillage automatique vers la bonne source). Ensuite, une adaptation des procédures standard du marché (externe) à la culture de l'entreprise (interne), voire même à la culture de chaque cible (chercheurs, marketing...). Ils extrapolent ce travail d'interface que fait le documentaliste sur son fonds documentaire pour l'étendre à ce vaste réservoir multiforme que constitue l'offre externe.

Cette attente concerne en fait des acteurs différents. Ils mettent souvent en avant les aspects techniques (qui relèvent de l'informatique et des informaticiens) par rapport aux aspects organisationnels (qui relèvent des spécialistes de l'information). Peut-on imaginer le documentaliste d'entreprise assurer cette interface technique ? Déjà les acteurs du

marché, serveurs et producteurs, travaillent dans ce sens. Il semble néanmoins qu'il y ait place, en interne, pour un travail de réflexion sur les fonctionnalités requises.

La deuxième attente très forte d'ordre pédagogique : être éclairé sur les ressources et guidé dans les choix possibles. Il s'agit là, pour le documentaliste, de faire passer l'information qu'il a collectée sur l'offre, en indiquant les meilleures sources, leurs caractéristiques, etc. Si cela se fait ponctuellement et de façon individuelle lorsque la relation est proche, il n'a pas été fait état de formations/informations régulières, diffusées ou non sur le réseau interne lorsqu'il existe. On touche peut-être là à l'ambiguïté, rencontrée par ailleurs⁴, des documentalistes eux-mêmes qui ont du mal à réévaluer leur place dans un circuit et des relations fortement modifiés par l'arrivée des réseaux. A-t-il un rôle d'initiateur, de facilitateur, de conseil, dans des pratiques qui tendraient à minimiser le recours à ses prestations classiques ? Les positions des professionnels ne sont pas très claires à ce sujet, entre les discours qu'ils émettent et leurs pratiques quotidiennes d'intermédiaire.

Les interviews montrent clairement qu'un grand nombre d'utilisateurs, soit par réticence devant les réseaux, soit par volonté affichée, souhaitent continuer à avoir recours au centre de documentation. Tous ont souligné qu'en définitive les nouveaux outils ne remplacent pas mais viennent s'ajouter au système existant (complémentarité), insistant sur l'aspect humain de la médiation qui adoucit les contacts parfois difficiles avec les technologies. Cela suppose que les centres puissent rester prêts à répondre à tout type de besoin : fonction de courtier (à la demande), prestations sur profil, conseil, aide individuelle ou collective, suivi, etc...

Cela équivaut donc à un élargissement. Elargissement vers des prestations plus variées, mais élargissement aussi vers le transfert d'un certain nombre de savoir-faire spécifiques. Partager avec d'autres une partie de son savoir technique n'est pas si facile, car il met en jeu des résistances inconscientes concernant son propre avenir. Les spécialistes de l'information vont-ils se déplacer vers l'amont, vers la conception, l'alimentation de données, la production d'outils ou de produits d'information, ou vers l'aval, vers le conseil et la formation ? Il semble qu'à l'heure actuelle on assiste, à côté des fonctions classiques d'informateur et de gestionnaire de ressources, à un éclatement de micro-fonctions qui constituent l'intermédiation : ainsi le conseil, le courtage, l'aide, sont à affiner dans leurs définitions et attributions.

⁴Regards sur les usagers d'une unité documentaire / Brigitte Guyot. In Documentaliste, vol 33, n0 3, mai-juin 1996, p183-187

Ce qui émerge également sur cette question de médiation, c'est l'importance de la continuité de service qui s'applique à différents moments ou à différents stades. Par exemple de façon ponctuelle, la démonstration, l'initiation, de façon régulière le suivi, la formation complémentaire, la mise à jour des connaissances, etc. Le service s'élabore dans une collaboration active entre le spécialiste de l'information et l'utilisateur, pour que celui-ci puisse faire seul tout en étant soutenu. Cette continuité joue aussi sur le plan des méthodes et des outils : expliquer clairement quelle est la politique du centre en matière de réseau, se positionner éventuellement comme étant un pôle de ressources (du même ordre qu'un administrateur-réseau), comme un éditeur qui coordonne une offre venant de différents producteurs internes, qui suscite des interfaces du style sommaire des services et leurs caractéristiques, etc. L'histoire de la mise en place des messageries internes, et maintenant celle d'Internet, a montré l'importance de la fonction d'animation pour inciter, expliquer, et soutenir les usages. C'est ce qui semble manquer actuellement dans la phase d'implantation et de prise en main que connaissent les entreprises.

V - Conclusions

Cette étude cherchait à mesurer le degré d'intégration des outils dans une activité particulière. Ses résultats indiquent qu'on se trouve dans une phase intermédiaire. La recherche d'information est clairement identifiée, les pratiques individuelles existent, certaines bien rôdées, d'autres en cours de consolidation. Intégration bien engagée en termes d'équipement interne, et début d'utilisation réelle pour accéder à de l'information distante (externe).

Dans cette phase particulière, le vécu de ceux que nous avons nommés utilisateurs est paradoxal : ils revendiquent de pouvoir choisir dans un éventail de produits le plus vaste possible, mais dans le même temps ils se sentent perdus et demandent de l'aide. Les usages ont beau être encore parfois embryonnaires, une volonté se dessine d'aller dans le sens d'une autonomie maîtrisée, mais pas nécessairement totale.

Paradoxal aussi ce désir d'un outil unique simple et facile d'usage mais totalement performant (alors qu'en l'état actuel de la technique, les fonctionnalités sont complexes, même pour l'utilisateur). Ce point suscite des rêves parfois nés des déceptions rencontrées dans la pratique d'accès direct. Le mythe de la technique intelligente, de l'intelligence artificielle, se révèle fort, même si les pratiques démontrent quotidiennement que les choses ne sont pas simples lorsqu'il s'agit de trouver la bonne information dans un stock qui tend à se globaliser. Mais les discours dominants pèsent de tout leur poids.

De ce point de vue, cette étude vient corroborer ce qui a été constaté auprès d'autres types publics en France et aux Etats-Unis : les usages se consolident progressivement. Les réflexions recueillies lors des entretiens permettent de constater qu'un cadre de référence collectif (culture technique partagée par les utilisateurs) est en train de se construire à travers ces usages individuels, beaucoup plus grâce aux réseaux de proximité plus par une politique affirmée de la part de l'entreprise.

Il apparaît aussi nettement que les TIC sont perçues beaucoup plus comme une technologie (informatique) que comme un savoir intégré à cette technologie, même si les personnes interrogées font l'amalgame entre ces deux aspects. Ainsi l'interrogation de la même banque de données est vécue différemment selon le mode d'accès. Preuve en est que les compétences à développer concernent beaucoup plus la façon d'accéder au fichier, la manière d'interroger, que les contenus, pourtant la base de l'ensemble. Or l'appropriation joue sur ces deux aspects : les règles de fonctionnement, et le contenu des informations. On pourrait alors poser la question de la différence qui existe entre une

pratique informatique et une pratique d'information. De même la difficulté de faire coïncider ce que cherche l'individu avec ce qu'il trouve réellement, pose en filigrane la question de l'adéquation des procédures de filtrage et de définition des questions, que ces procédures soient humaines ou techniques. L'usage de la machine ne paraît pas les avoir réellement mises à jour.

Cette question, à laquelle ce travail a plusieurs fois fait allusion, en entraîne une autre plus fondamentale. N'est-ce pas faire de l'info-centrisme que de vouloir à tout prix que l'utilisateur repère les différents niveaux qui constituent toute recherche d'information à distance ? N'est-ce pas adopter le point de vue du concepteur ou du spécialiste qui veut savoir "où cela bloque", pour éventuellement y remédier ? Ou pour insister sur la complexité technique ou structurelle de tout produit d'information, c'est-à-dire pour valoriser ce travail de production et d'organisation des connaissances ?

Quant à la relation usager-appareil, que d'aucuns nomment convivialité ou dialogue, elle apparaît bien dans cette étude comme un processus vivant ⁵. La machine est là pour apporter une réponse à la sollicitation de l'homme, qui est moteur dans la relation. Elle tend de plus en plus à s'intégrer dans le processus humain de recherche d'information, dans lequel les outils, papier ou informatiques, sont souvent considérés en fonction du service rendu. L'utilisateur puise dans ce qui est à sa disposition, sans "état d'âme", et surtout en fonction du moment (de la situation). Cela rend certes difficile la prévision (prédictabilité) pour les spécialistes de l'information, qui ne peuvent pas, aujourd'hui, supprimer des outils papier sous prétexte qu'ils existent maintenant sous forme électronique, mais cela montre aussi que les utilisateurs tendent à devenir des clients avertis.

Cette étape intermédiaire peut être courte ou perdurer. Elle n'est pas sans rappeler les débuts de l'annuaire électronique, censé supprimer les annuaires papier... La variété des pratiques aujourd'hui incite à ne pas figer les modes d'accès ou de navigation. Travail difficile pour les concepteurs et producteurs, que de maintenir un éventail ouvert (donc coûteux) pour continuer à tester et à suivre ces appropriations multiformes et aller vers les attentes de leurs consommateurs. Comme le montre l'étude, l'utilisateur analyse l'ensemble du produit dans une continuité, en intégrant l'évaluation des résultats (les réponses), alors que les concepteurs jouent essentiellement sur les composantes logicielles, ce qui peut expliquer en partie l'incompréhension avec l'utilisateur.

⁵ (cf Schmidt, TIS p 16)

Il n'a pas été question ici de dresser des typologies précises d'utilisateurs, basées sur les fréquences d'utilisations, le type d'outil utilisé, etc. Cependant, force est de constater deux grandes catégories d'utilisateurs, qui se positionnent surtout par rapport à l'informatique.

Les "pro" ont le temps, prennent le temps ou souhaiteraient investir dans l'appropriation, même s'ils ont un usage réduit ("on utiliserait plus si on savait"). Ceux qui ont une certaine pratique ne se posent pas trop de questions immédiates. Internet gonfle cette catégorie : pour s'y mettre, il faut pouvoir investir, sinon on ne l'utilise pas. Faut-il voir ici une nouvelle forme de la tribu informatique chère à Philippe Breton ? Mais Internet forme-t-il des "pro" de l'informatique ou de l'information ?

Les "réticents" se débrouillent mais ne savent pas s'ils font bien, et se posent de nombreuses questions. Ils veulent être aidés et évalués, pour élargir leurs possibilités de recherche. Ce sont peut-être de futurs "pro". Mais il y a les autres, ceux qui savent faire, pourraient faire, mais ne veulent pas faire. Ils ne souhaitent pas supporter les tâches de recherche documentaire. Ils veulent continuer à déléguer, à sous-traiter, car ils sont satisfaits des résultats qui leur sont proposés, même s'ils ne sont pas toujours conscients des traductions successives qui viennent parfois biaiser les recherches. Ces personnes sont en fait nombreuses, d'autant plus que la même personne pourra d'un jour à l'autre changer d'attitude et de démarche, oscillant entre plusieurs types de services : documentaire, ou système personnel.

Enfin, cette étude montre que la notion même d'utilisateur final reste à approfondir : est-ce celui qui a un besoin et le prend en charge en développant une stratégie cohérente, qui en évalue le résultat et qui l'exploite dans le cadre de son action, dans une continuité de processus puisqu'il est à la fois l'initiateur, le maître d'œuvre, le client et l'acteur ? Dans les dénominations classiques, l'utilisateur était celui à qui était destinée l'information : celui pour lequel travaillaient les centres de documentation, qui prenaient grand soin de caler leurs recherches sur une formulation très précise de la demande de leur client (on disait alors leur utilisateur). Dans la mesure où l'individu assure maintenant, dans certains cas, la quasi-totalité du processus, peut-on encore parler d'utilisateur final ? Ne rencontre-t-il pas les mêmes difficultés que le spécialiste de l'information, sans en posséder toutes les compétences ? Qu'est-ce qui les distinguera : la fréquence d'utilisation, l'usage de fonctionnalités avancées ? Cette distinction reste-t-elle valable ? Cette question se pose pour les fournisseurs de services. Si certains préfèrent aujourd'hui interroger une banque de données en mode ASCII plutôt que sa version vidéotex, n'est-ce pas précisément parce que le cheminement guidé leur prend trop de temps, alors qu'ils

maîtrisent de mieux en mieux la recherche directe par mots-clé et qu'ils connaissent le contenu et savent ce qu'ils peuvent trouver.

Cette approche des technologies par les usages a rebondi plus qu'il ne semblait à première vue sur les technologies elles-mêmes, et sur les représentations qu'elles suscitent. Il s'agit d'un premier essai pour dresser un semblant d'état des lieux. Il semble que l'approche grand-public de ces nouveaux outils ne diffère pas notablement des pratiques en milieu professionnel, la variable temps paraissant établir la différence entre les uns et les autres. Beaucoup reste à explorer dans les relations entre le système d'information personnel et le système collectif, ainsi que sur la place de la recherche d'information dans les pratiques de travail quotidiennes. Un travail d'observation se révélerait alors fort utile

sur ces terrains

Eléments bibliographiques

- (1) Have users changed their style ? A survey of CD-ROM versus OPAC Product usage / July Anderson. In RQ 34, n° 3, spring 1995, P 362-68
- (2) Information usage by biological researchers / J Rolinson, H Al-Shanbari, A. Meadows. In : Journal of information science, 22, 1996, p. 47-53
- (3) De l'usage des CD-ROM bibliographiques biomédicaux / Anne Dujol. In Bulletin des bibliothèques de France, t. 39, n° 4, 1994, p 76-81
- (4) Vivre les "nouvelles technologies" / JP Léchevin, G LeJoliff, D Lanoë. La documentation française, 1994
- (5) The influence of instruction and activity on the development of skills in the usage of interactive information systems / Ron Oliver. In Education for Information, vol 14, n° 1, 1996, p 7-17
- (6) La rencontre homme-machine : pour une approche systémique du dialogisme / Colin Schmidt. In TIS vol 8 n° 1, 1996, p 7-25
- (7) Un modèle stratégique de la technologie pour l'innovation dans l'entreprise /JB Carrière. In TIS vol 4, n° 1, 1992 (N° spécial : Processus d'apprentissage et d'appropriation)
- (8) Apport pour la prospective de l'analyse micro-sociale de la diffusion des NTIC / Phillipe Mallein, Yves Toussaint. Paris, IRIS-TS, 1990
- (9) Socio-technical action and frame of reference / Patrice Flichy. In Réseaux, the french journal of communication, vol 3, n° 1, 1995, p 9-30
- (10) L'accès aux réseaux pour la recherche d'information : pratiques des utilisateurs / Laetitia Christophe. Intd, oct 1996. 114 p (Mémoire Dess)
- (11) l'utilisateur final et les accès électroniques à l'information / Anne Trincot. Paris, Intd, 1994 (mémoire Dess)
- (12) Les technologies de l'intelligence : l'avenir de la pensée à l'ère de l'informatique / Pierre Lévy. paris, éd la découverte, 1990
- (13) La communication du savoir à distance / Jacques Perriault. Paris, L'Harmattan, 1996

Guide d'entretien

I - description des missions et des activités

- besoins en information et types d'informations recherchés

- équipement informatique : micro-ordinateur, minitel, imprimante (individuel, partagé), existence d'un réseau interne, connexion vers l'extérieur
- services proposés par l'entreprise : messagerie, transfert de fichiers, banques de données internes, accès à l'extérieur (banques de données, Internet)

II - Les pratiques de recherche

- messagerie
- banques de données internes
- banques de données externes
- fréquence, méthodes utilisée, difficultés (aide auprès de qui)
- exploitation de l'information

III - évaluation / satisfaction / attentes

- des pratiques, méthodes
- des outils
- recours au centre de documentation

ANNEXE II

liste des entreprises ayant répondu à notre enquête

AGENCE DU MEDICAMENT

APEC (Association Pour l'Emploi des Cadres)

ARCHIVES FILMS

ASSOCIATION NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES
ADULTES

BAYARD PRESSE

BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE

CABINET CLIFFORD CHANCE

CABINET JEANTET ASSOCIES

CENTRE NATIONAL DES ARCHIVES DE LA PUBLICITE

CENTRE REGIONAL DE RESSOURCES PEDAGOGIQUES POUR LE
DEVELOPPEMENT DE LA QUALITE FORMATION

CEPED

CESEM OPINION

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE LYON

CITE DE LA MUSIQUE

COMITE CATHOLIQUE CONTRE LA FAIM ET POUR LE DEVELOPPEMENT

COUR DES COMPTES

CREDIT COMMERCIAL DE FRANCE

CREDIT D'EQUIPEMENT DES PME

ECOLE DU PATRIMOINE

ECOLE SPECIALE D'ARCHITECTURE

EMPLOIS CULTURELS INTERNATIONAUX

FEDERATION NATIONALE DES SOCIETES D'ECONOMIE MIXTE
FRANCE 3
FRANCE TELECOM
IAURIF (Institut D'aménagement Urbain de la Région Ile De France)
INA (Institut National de l'audiovisuel)
INSTITUT DES HAUTES ETUDES DE LA SECURITE INTERIEURE
INSTITUT FRANCAIS DU PETROLE
INSTITUT INTERNATIONAL DU FROID
INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION
INSTITUT NATIONAL DES TELECOMS
INSTITUT PASTEUR
KRAFT JACOBS SUCHARD
LABORATOIRE HOECHT MARION ROUSSEL
LILLY FRANCE
LOUIS VUITTON
MINISTERE DU TRAVAIL ET DES AFFAIRES SOCIALES
MUSEE D'ORSAY
MUSEE DE LA MUSIQUE
OCNC CONSULTANTS
OFFICE NATIONAL DES FORETS
OUEST FRANCE
PARC NATUREL REGIONAL DE LA HAUTE VALLEE DE CHEVREUSE
RATP
SCHLUMBERGER
SOURCES D'EUROPE
SVP
TOTAL
UNESCO/ASSOCIATION INTERNATIONALE DES UNIVERSITES

ENTRETIEN N°1

Retranscription faite par Laetitia Christophe⁶

Femme

Secteur : veille, pharmacovigilance

Durée de l'entretien : 60 mn

- J'aimerais que vous m'expliquiez quel est votre travail et ce que vous faites

- J'ai une grande expérience en pharmacovigilance mais ça ne fait que 2 mois que je suis ici. La pharmacovigilance, c'est pour moi un oeil qui regarde les effets secondaires des produits ou effets latéraux et est là pour donner un signal d'alerte. Tout médicament, dans la mesure où il est efficace, a aussi des effets secondaires. Nous, on recueille ces effets mais on ne se contente pas de cela, on les analyse aussi [...] ⁷. Notre rôle est un. Tout dépend d'une réglementation nationale et internationale.

Chez xxx, on fonctionne par gamme thérapeutique. Je gère les anticancéreux, de petits produits dans le domaine anti-inflammatoire et gastro et un produit qui vient d'obtenir l'autorisation de mise sur le marché (AMM) en cardiologie. Or, dès qu'il y a une nouvelle AMM, cela est pourvoyeur d'effets secondaires, non pas qu'il y en ait plus, mais ils sont davantage notifiés par les médecins qui se demandent est-ce que tel effet est " normal " et NOUS LUI RÉPONDONS ⁸oui c'est un effet attendu ou non.

- Donc, en fait, vous vous occupez de monter des dossiers ?

- Les médecins NOUS CONTACTENT soit directement, soit via les visiteurs médicaux.

- Vous pouvez donc répondre aux questions auxquelles le centre de documentation ne va pas forcément avoir de réponses...

- Parce que c'est quelque chose qui fait partie de notre expérience de pharmacovigilance, en fonction de ce qu'on connaît des produits, de leurs mécanismes d'action, de leurs effets attendus ou pas. Alors, pour ces effets inattendus, on est RÉGULIÈREMENT EN CONTACT AVEC LES DOCUMENTALISTES pour savoir s'il y a déjà eu des publications sur

⁶NB : Afin de respecter les entreprises et les personnes qui ont bien voulu répondre à notre enquête, aucun nom ne sera cité.

⁷

⁸c'est nous qui soulignons

tel effet avec tel produit. Mon but est d'évaluer mon dossier et de répondre à une question d'un médecin qui a un problème à résoudre. Ainsi, on leur répond en leur disant voilà ce qu'on connaît du produit, voilà ce qu'on a dans notre base de données, et voilà ce qui a été publié sur le domaine.

- Votre base de données, vos dossiers, où sont-ils ?

- On a des DOSSIERS PAPIER qui sont aussi dans une BASE DE DONNÉES informatique. Ce sont des dossiers de pharmacovigilance uniquement. On a chez xxx une base internationale qui PEUT ÊTRE INTERROGÉE par les différentes filiales du groupe dans le monde. Dès que j'ai un dossier qui me parvient, j'ai 48h pour le rentrer dans la base.

En France, nous avons notre propre base de données qui répond mieux à nos attentes. Donc, on répond indirectement à nos supérieurs du siège (Indianapolis) via la BASE INTERNATIONALE mais on a envie de travailler un peu différemment, donc on a une BASE FRANÇAISE. Voilà pour les dossiers de pharmacovigilance.

En ce qui concerne les publications, j'en ai quelques unes dans mon bureau mais sinon j'appelle SYSTÉMATIQUEMENT le service de documentation.

Parallèlement à cela, nous avons des accès, je vais vous montrer : j'ai des CD-ROM SUR MON MICRO-ORDINATEUR. J'ai ainsi le *Vidal*, l'équivalent du livre, mais ça me permet d'aller RECHERCHER PLUS RAPIDEMENT que dans le livre. Je cherche soit par spécialité, soit par DCI (Dénomination Commune Internationale), soit par classe thérapeutique, soit par le nom du laboratoire, soit par mots-clé [...].

J'ai un autre CD-ROM, le *Médios* qui est un livre de références de pharmacovigilance dont la particularité est de pouvoir rechercher un type d'effet par rapport à un type de produit. Ça permet de dégrossir les choses. J'ai au final des résumés avec des petites références bibliographiques. C'est bien surtout pour les choses connues depuis longtemps car l'information qu'on y trouve n'est pas assez récente, en tout cas, bien moins que ce qu'on peut trouver à la documentation.

Enfin, dans le CD-ROM *Micromedex*, j'ai des choses qui concernent les intoxications par produits. L'AVANTAGE PAR RAPPORT AU SUPPORT PAPIER C'EST QU'ON PEUT CHERCHER SOIT PAR MOTS-CLÉ SOIT PAR FREE-TEXT et on gagne énormément de temps. C'est beaucoup PLUS RAPIDE ET CONVIVIAL qu'un livre quand on a l'habitude de toucher à la bureautique.

Là, ce ne sont que les CD-ROM. Moi, je ne fais pas d'interrogation directe, en théorie, on pourrait faire la recherche Medline ou autre, mais j'estime que pour moi-même, cela est déjà "has been". Je n'aimerais que des courants contents.

La recherche d'information sur minitel, on n'en fait pas. J'ai accès au MINITEL, MAIS IL ME SERT À LA MESSAGERIE, pas à la documentation. Et puis, le minitel, c'est PAS DU TOUT CONVIVIAL, C'EST LONG. Peut-être que s'il était sur mon ordinateur, j'irai regarder car sur ordinateur c'est plus convivial et plus facile.

Mes outils me servent à dégrossir le problème mais en général JE COMPLÈTE SYSTÉMATIQUEMENT AVEC LES DOCUMENTALISTES.

- Les CD-ROM que vous avez sont en réseau et vous les partagez avec les gens de la pharmacovigilance, c'est ça ?

- Oui, puisqu'en fait, les autres ne sont pas intéressés par ça.

- Donc, là on a vu toutes les sources que vous utilisez ?

- Oui parce qu'on n'a pas de bases comme Medline. Ça, C'EST LE BOULOT DE LA DOCUMENTATION. C'est pour cela qu'on n'a pas accès à ce type de bases.

- Vous avez en plus les bases internes de xxx

- Oui, mais ça n'a rien à voir avec la documentation. Ce sont mes dossiers qui sont informatisés.

- Vous pouvez éventuellement chercher dans ces bases, non ?

- Non, je peux dire, j'ai eu tant de cas sur ceci ou cela et JE RESSORS MES DOSSIERS.

- Ca ne vous sert pas à rechercher des dossiers sur d'autres produits dans d'autres pays ?

- Ça peut me servir, mais ce ne sont que des dossiers. Le problème, c'est que l'on rentre les dossiers dès qu'un médecin nous appelle, donc le dossier n'est pas encore évalué. On rentre tous les appels des médecins mêmes s'ils ne nous paraissent pas être une bonne référence.

- Ça peut être intéressant de savoir quels sont les appels que vous avez eus.

- Ça je sais. Je retrouve les coordonnées du médecin qui m'a contacté, des informations sur le patient, sur le traitement, et un résumé du cas. Quand on fait une synthèse tous les x temps, on fait une analyse mais ça n'a pas de rapport avec la documentation.

- On ne recherche donc pas vraiment de l'information là-dessus ?

- Si, mais ce type d'information n'a pas le même type de validation qu'une publication. C'est quelque chose d'interne [...]. En fait, quand on cherche quelque chose, soit on connaît son produit et on n'a même pas besoin d'aller dans la base sauf pour connaître la fréquence exacte ; soit c'est inattendu et on regarde dans notre base pour voir si cela a déjà été vu. C'EST UNE BASE DE TRAVAIL POUR MOI MAIS CE N'EST PAS DE LA DOCUMENTATION.

- C'est sur le réseau international qu'il y a aussi la messagerie ?

- Voilà. Pour accéder, j'entre mon n° Corfou, c'est-à-dire mon n° d'identification, puis un mot de passe [...]. Je peux soit entrer des données, soit faire une interrogation sur la base.

- Sur le micro, utilisez-vous d'autres outils que des outils de recherche d'information ?

- Oui. J'utilise l'agenda électronique pour noter mes rendez-vous, la messagerie, tableur et traitement de texte [...]. En fait, le service est fait de telle manière et comme dans beaucoup de services de xxx, que TOUS LES CADRES DOIVENT CONNAÎTRE LA BUREAUTIQUE, enfin assez pour se débrouiller.

- Qui décide des outils que vous avez sur le micro ?

- Ce sont des DECISIONS DE SERVICES. Des décisions communes. On peut faire des suggestions et c'est notre chef de service qui décide si c'est possible financièrement. Comme ici, la POLITIQUE DU LABO EST RÉSOLUMENT TOURNÉE VERS L'INFORMATIQUE, on est bien au courant des nouveautés dans le domaine puisque les vendeurs de CD-ROM n'hésitent pas à venir démarcher. De plus, ICI LES GENS ONT LES MOYENS DE S'ÉQUIPER AU NIVEAU INFORMATIQUE donc, plus ils découvrent de produits et plus ils sont amenés à en demander [...].

- Si vous ne trouvez pas l'information dont vous avez besoin, que faites-vous ? Vous vous adressez au centre de documentation ou à des collègues ?

- On ne peut pas demander à des collègues français car nous travaillons tous dans une gamme différente. Par contre, il m'est arrivé de faire appel à des collègues internationaux [...]. On cherche des types d'information qu'on ne peut trouver en interne mais pas forcément dans des publications, or les documentalistes n'ont accès qu'aux documents publiés.

- Trouvez-vous qu'il y a des outils qui vous manquent ? Souhaiteriez-vous par exemple davantage d'ouverture vers l'extérieur ? On parle du réseau Internet...

- Il y a des gens qui ont Internet. Le réseau xxx est très intelligemment fait parce qu'on peut CHOISIR D'AVOIR OU NON DES CHOSES EN COMMUN. Par exemple, pour le service de pharmacovigilance, on a une possibilité d'être dans une partie commune, c'est-à-dire que si j'ai envie que des collègues aient accès à mon travail, j'utilise ce moyen. Il y a aussi un domaine privé dans lequel je stocke les informations qui n'intéressent que moi [...].

Ensuite, un laboratoire, encore plus la pharmacovigilance, doit être transparent sans être bavard. En effet, ON NE SAIT PAS COMMENT LES GENS VONT RÉCEPTIONNER NOTRE MESSAGE.[...] Donc, on ne peut pas laisser dans la nature des informations qui seront galvaudées. Ce qui est valable pour des appels téléphoniques l'est aussi au niveau d'une diffusion des informations vers l'extérieur par le réseau. Donc, il faut être TRANSPARENT MAIS CONTRÔLER L'INFORMATION QU'ON DONNE [...].

- Pour revenir à Internet, savez-vous ce que les gens qui en sont équipés en font ?

- Oui. Par Internet, on peut interroger de la documentation. En ce qui concerne la pharmacovigilance, par exemple, il existe des équipes internationales de réflexion travaillant sur son évolution. On peut avoir leurs rapports en texte intégral sur Internet. Moi je ne l'ai pas Internet.

- Et vous aimeriez l'avoir ?

- Je crois qu'il est prévu qu'on l'ait cet été. L'informatique a équipé déjà quelques personnes qui sont des gens qui étaient intéressés pour tester ou parce qu'ils pensaient en avoir davantage besoin que les autres. Moi, il n'y a PAS BEAUCOUP DE CHOSES QUE J'IRAIS CHERCHER, quelques publications, mais il y a des gens qui ont des informations qui sont capitales pour leur travail, ils y ont donc accès.

- Trouvez-vous que les outils que vous utilisez, soit CD-ROM soit bases en réseau, fonctionnent bien ?

- Dans l'ensemble ça fonctionne bien.

- Et il y a t-il des outils que vous trouvez plus ou moins conviviaux que d'autres ? Par exemple tout à l'heure vous sembliez préférer un des CD-ROM aux autres ?

- Non. Je trouvais juste que l'ACCÈS PAR DES OUTILS BUREAUTIQUES ÉTAIT PLUS AISÉ QUE L'ACCÈS AU LIVRE SOUS FORME PAPIER, car c'est moins encombrant et mis à jour plus fréquemment. Après, il peut y avoir des différences dans la conception [...]. Les bases de données en pharmacovigilance, il y en a peu, c'est quelque chose qui se crée. On ne peut être exigeant que quand on a du passif. Quand on n'a pas beaucoup de passif, on prend ce qu'on a, on se dit c'est toujours ça.

- Qu'est-ce qui est pour vous important dans toutes ces sources d'information ?

- Tout

- Pourquoi aller vers l'une plutôt que vers l'autre ?

- Mon agenda est aussi important que mon CD-ROM Vidal par exemple. C'est le confort de la vie moderne ! Avec tous les inconvénients que ça peut avoir. Par exemple, la messagerie interne, c'est à la fois très bien et infecte. Très bien car on ne perd pas de temps à essayer de joindre la personne. Mais le danger est d'en venir à ne plus communiquer que par ce biais.

L'agenda électronique me sert de pense-bête et me permet d'utiliser ma mémoire à des fins plus médicales et plus professionnelles. Donc, TOUT EST IMPORTANT, ÇA DÉPEND DU MOMENT. Si je devais me séparer de quelque chose, ce serait plutôt de l'agenda que des CD-ROM.

- Comment évaluez-vous vos différentes sources d'information. Quels sont vos critères pour décider que celui-ci vaut le coup par rapport à tel autre ?

- D'abord, je ne fais pas partie des gens qui ont décidé de l'équipement en CD-ROM, je suis arrivée après. Le problème, c'est qu'on peut avoir des jugements tout à fait différents. Par exemple, pour l'agenda électronique, il y a des gens qui ne l'ont pas parce qu'ils gèrent différemment leur temps ou parce qu'ils n'aiment pas la bureautique.

- Si l'on revient aux CD-ROM, je suppose que vous êtes sensible au fait que ce soit plus ou moins rapide

- Ça m'évite seulement de compulsiver de gros bouquins. Ca n'est pas plus rapide pour deux choses : d'abord il faut savoir l'utiliser et quand on ne s'en sert pas souvent, on met du temps à trouver ce qu'on cherche. Et puis il y a le fait d'utiliser tellement vite que l'on fait quelquefois des erreurs car on passe très vite d'une chose à l'autre.

- Avez-vous eu des formations à l'utilisation de CD-ROM par exemple ?

- Non. Moi c'est particulier parce que je viens d'arriver. Je pense que les gens ont été formés et puis ils ont de toute façon l'esprit informatique ici.

- Donc, vous n'avez pas de difficultés particulières ?

- Non. Par contre, QUAND ON N'A PAS EU DE FORMATION, ON N'EXPLOITE PEUT-ÊTRE PAS AU MAXIMUM LES POSSIBILITÉS DU LOGICIEL. Et puis, pour aller découvrir par soi-même, on n'a pas toujours le temps nécessaire. Enfin, moi j'ai eu un peu de temps à mon arrivée pour me familiariser aux différents outils.

RETRANSCRIPTION D'ENTRETIEN N°2
par Laetitia Christophe

Femme

Secteur : veille concurrentielle, pharmacie

Durée de l'entretien : 45 mn

- En quoi consiste votre travail ?

- Mon travail consiste à étudier le marché des produits pour voir combien vendent nos concurrents grâce à des bases de données du GERS. Tous les laboratoires donnent leur chiffre de vente au GERS qui nous les redistribue. C'est une BASE EXTERNE QUE NOTRE SECRÉTAIRE INTERROGE.⁹ Elle nous fait parvenir les résultats PAR LE RÉSEAU et ensuite chacun travaille dessus.

- Chacun dans l'équipe a un produit à suivre ?

- Oui. Moi je m'occupe des anti-parkinsonniens. Chaque chargé d'étude surveille les résultats GERS de son marché.

- Pourquoi ne vous connectez-vous pas directement chacun à cette base de données ?

- Par ce que la connexion à leur réseau est très chère et très difficile à faire. C'est donc notre secrétaire qui sait le faire qui s'en occupe. Elle décharge tout ce qui concerne nos différents marchés sur son ordinateur. Elle fait ça en MOINS DE TEMPS QUE SI CHACUN DE NOUS AVAIT À LE FAIRE, cela coûte donc moins cher. Ensuite elle nous transmet ces informations VIA LE RÉSEAU INTERNE.

D'autre part [...], le logiciel CAM nous envoie tous les mois des données collectées auprès d'un panel de médecins. Les données nous parviennent sous forme de disquettes que l'on charge sur nos ordinateurs. On a ainsi une base de données qui remonte à 1992.

- Ce sont tes deux principales sources d'information ?

- J'en ai encore une : IMS. Ils ont aussi un panel de médecins et regardent les ordonnances pour savoir quel médicament a été prescrit, par quel type de médecin, en traitement de quelle maladie et en association avec quels autres médicaments [...].

- Il y a un modem quelque part ?

⁹c'est nous qui soulignons

- Non, pas sur mon ordinateur. Notre secrétaire, elle, a une connexion avec le GERS. S'il y a un modem, il doit être sur le réseau, mais là, ÇA DEVIENT TROP INFORMATIQUE POUR MOI.

- Te sers-tu de la messagerie interne au groupe, Teamlinks, pour chercher de l'information ?

- Oui, pour demander les chiffres des pays étrangers. Je m'en sers aussi pour les tenir au courant des réactions de nos concurrents. C'EST UNE FORME D'ALERTE.

- Arrives-tu à trouver toutes les informations dont tu as besoin via le micro ?

- Non. Là, j'ai juste les ventes et les promotions. Mais comme je m'occupe de veille concurrentielle, j'ai besoin d'informations sur leur recherche et développement et d'autres informations sur leurs structures. Alors ça, on doit pouvoir l'avoir par Internet, mais je n'en suis pas sûre. Donc, ON UTILISE DES BASES EXTERNES. Par exemple, sur minitel, on peut avoir des données financières. Mais ça nous sert beaucoup moins dans notre travail qui consiste surtout à donner les informations les plus intéressantes pour le chef de produit, c'est-à-dire les ventes et les promotions.

- Tu utilises donc le minitel ?

- Le minitel, je ne l'utilise que pour le 3614 et 3617 pour avoir des informations sur les sociétés ou 3615 Les Echos pour avoir des articles parus sur un sujet. Il y a UN MINITEL POUR LES 8 PERSONNES DU SERVICE.

- Vous pouvez faire tous les codes que vous voulez ou il y a des restrictions à l'utilisation de quelques codes seulement ?

- On a accès à tous les codes. Par contre, il y a certainement quelqu'un qui surveille pour qu'il n'y ait pas d'abus.

- A qui sont attribuées les factures ?

- Pour les bases de données qui sont sur notre ordinateur, par exemple, les factures sont attribuées au service car ce sont des outils spécial market research [nom du service, NDLR]. Mais pour le minitel, c'est au niveau de la société, tout comme le téléphone.

- Quelles sont tes relations avec le centre de documentation ? As-tu besoin de leurs informations ?

- Non. Ce serait certainement très utile mais nous, on ne recherche pas d'informations trop médicales. Or, EUX ONT SURTOUT DES INFORMATIONS MÉDICALES ASSEZ POINTUES. On lit quelques fois leurs articles mais on n'a pas de relation directe avec eux.

Si on avait beaucoup de temps, on irait certainement beaucoup plus lire les articles qui nous apporteraient certainement quelque chose. Mais, faute de temps, on va à l'essentiel, c'est à dire des informations quantitatives plutôt que qualitatives.

- Peux-tu faire des suggestions pour l'acquisition de nouvelles bases ?

- En fait, on a des sociétés qui viennent démarcher auprès de notre manager et c'est lui qui décide en fonction du budget. Si moi j'apprends qu'il existe une base qui pourrait être intéressante pour nous, là, j'en parle à mon manager et c'est toujours lui qui décide. Par contre, pour Internet, j'ai demandé à l'avoir et il n'y a que moi qui l'ai. Je ne l'utilise pas car je ne l'ai que depuis deux jours, c'est trop récent mais, je vais l'utiliser.

- Donc, pour l'instant, tu ne sais pas bien quoi aller chercher dessus et où aller ?

- Non, je ne sais pas du tout pour l'instant.

- As-tu été à la présentation d'Internet réalisée par le service informatique il y a trois semaines ?

- Oui. C'est là que je me suis dit qu'il pouvait y avoir des choses intéressantes. Mais tu attends tellement longtemps pour accéder aux informations. C'est bien mais il faut voir le temps que tu passes à l'obtenir. Il faut voir S'IL Y A UN BON RAPPORT ENTRE LA QUALITÉ DE L'INFORMATION ET LE TEMPS QUE TU METS À L'AVOIR. Bon, de toute façon, on aura tous à s'y mettre, surtout pour moi qui m'occupe de veille concurrentielle. Il faut savoir où chercher l'information car nos concurrents s'amuse aussi avec ça.

- Rencontres-tu des problèmes à utiliser le réseau ?

- Non. Au Market Research, on est connus pour utiliser l'ordinateur en permanence.

- Qu'est-ce qui te manquerait ?

- D'AVOIR UN ACCÈS MINITEL SUR MON ORDINATEUR, POUR ALLER CHERCHER DES INFORMATIONS QUI N'EXISTENT PAS DANS NOS BASES. Avoir d'autres sources d'information qu'on ne connaît pas. L'IDÉAL SERAIT D'AVOIR UNE GROSSE BASE DE DONNÉES POUR NE PLUS AVOIR A CHERCHER L'INFORMATION PAR DES SOURCES DIFFÉRENTES et passer une grande partie de son temps au téléphone en quête de sources d'informations. Bref, avoir un gros Internet qui centraliserait toutes les bases de données.

- Oui, mais tu sais qu'un des problèmes d'Internet, c'est qu'on a du mal à s'y retrouver par manque de centralisation

- Ça, c'est le problème d'Internet. Mon rêve, c'est un réseau avec un organigramme où l'on saurait qui a mis quoi et où pour retrouver facilement l'information. Alors que pour

l'instant sur Internet, tout le monde met n'importe quoi et personne ne sait exactement ce que les gens mettent. Moi, j'aimerais un réseau hyperorganisé.

- Quand tu as des questions pour lesquelles tu ne sais pas où trouver la réponse, comment fais-tu ? Tu vas d'abord vers des sources externes ou tu demandes aux collègues ?

- Le problème, c'est que ce que tu cherches, soit c'est connu et tout le monde le sait, soit personne ne sait. Et là, on a du mal à savoir ce qui se cache derrière les différents services et ce qu'ils peuvent nous proposer [...]. On ne sait pas forcément qu'elles informations ont les services et nous, on a peut-être des informations qui les intéresseraient.

- Quand tu utilises le minitel, tu imprimes certaines choses ?

- Non. Je n'ai imprimé qu'une fois quand j'ai cherché à avoir de l'information financière par rapport aux filiales et actionnaires. Je ne me sers quasiment jamais du minitel. Si, pour les billets de train.

- Mais tu m'as dit que tu interrogeais certaines bases

- Oui, mais JE L'UTILISE TRÈS PEU PAR CE QUE JE NE LE CONNAIS PAS et que j'en ai très peu besoin dans mon travail.

- Quand tu disais que tu préférerais avoir le minitel sur l'ordinateur, c'est parce que tu préfères avoir un minitel personnel ou parce que l'accès via le micro est mieux ?

- Je préfère l'accès micro.

- Qu'est-ce qu'il y a de mieux ? C'est plus ergonomique ? Ça va plus vite ?

- J'ai l'impression que ça va plus vite et c'est plus clair pour moi : JE SAIS CE QU'IL Y A SUR CHAQUE DISQUE, TANDIS QUE SUR LE MINITEL, JE NE CONNAIS PAS LA PLUPART DES CODES. Donc, j'aimerais un ordinateur pour savoir quels sont les codes qui existent, avoir un répertoire des services parce que pour l'instant, SI TU NE CONNAIS PAS LES CODES, TU NE PEUX PAS TROUVER LE SERVICE, et ne plus avoir à faire les codes. Avec un clic de souris sur le service qui m'intéresse, j'arriverais directement sur le service désiré.

- Et le Minitel qui est sur micro, il est tel que tu me le décris ?

- Non, ça c'est mon rêve encore.

- Pour accéder au réseau local, tu tapes un mot de passe ?

- Oui. Ensuite l'informatique a déduit des accès qui sont acceptés ou non suivant ton nom, ta fonction.

RETRANSCRIPTION D'ENTRETIEN N°3

par Laetitia Christophe

Homme

Secteur : système d'information

Durée de l'entretien : 40 mn

- Qu'elle est votre activité ?

- Je m'occupe actuellement des systèmes d'information voyageurs dans l'entreprise.

- Dans le cadre de vos travaux, produisez-vous des documents destinés à être diffusés soit en interne, soit en externe ?

- Dans le cadre de mes activités actuelles pas beaucoup, mais ça m'est arrivé. Dans une des mes vies précédentes à xxx, je m'occupais d'une filière d'architecture technique générale des systèmes d'information et donc ces informations avaient à être diffusées et connues.

- Actuellement, quelles sont vos activités principales ? J'ai entendu parler d'Internet surtout...

- Parmi les systèmes d'information voyageurs, c'est vrai que je m'occupe beaucoup d'Internet, c'est à dire de la réalisation d'un serveur sur Internet.

- Donc vous réalisez un Web de présentation ?

- Oui, avec trois catégories d'informations : des informations commerciales [...], faire connaître les grands projets de l'entreprise pour promouvoir l'image de l'ingénierie de l'entreprise dans le monde. Montrer que nous sommes capables d'innover, une communication plus institutionnelle.

Ça, c'est ce qui existe aujourd'hui mais ça va être enrichi au fil du temps. Je voudrais mettre en particulier des informations sur l'historique de l'entreprise [...].

- Donc, ça reprendrait les plaquettes historiques ?

- Bien plus que ça [...]. A la médiathèque, il y a des personnes qui sont intéressées par le projet Internet. LE PROBLEME D'INTERNET, C'EST QU'IL FAUT FAIRE TRES ATTENTION À LA FAÇON DONT LES CHOSES EVOLUENT AUJOURD'HUI. C'EST UNE TECHNOLOGIE QUI EST TOTALEMENT IMMATURE.¹⁰ Il y a deux ans, personne n'en parlait. On est rentré

¹⁰ c'est nous qui soulignons

en deux ans d'un truc inexistant à un truc où il y a les informations les plus folles en fait. Il y a donc la contrepartie de cette créativité, c'est que c'est aussi une technologie qui évolue énormément et que, à mon sens, pas beaucoup de monde maîtrise vraiment. Il y a beaucoup de gens qui rêvent sur des tas de trucs et quant à savoir ce qu'on en fera demain... On ne sait pas trop bien tout de suite.

Et je crois qu'il faudrait clairement y aller, pour faire de la promotion grand public. je pense QUE LA MÉDIATHEQUE Y GAGNERAIT ÉNORMÉMENT À DIFFUSER LEURS INFORMATIONS SUR UN WEB INTERNE, SUR LE RÉSEAU TÉLÉCOM DE L'ENTREPRISE.

Ce qui ne veut pas dire que ça leur enlèverait du travail, parce que c'est parfois comme ça que c'est perçu. Eux, ils gardent leur aspect indexation ou connaissance du fonds documentaire, leur travail de documentaliste. Par contre, ON DONNE AU " GRAND PUBLIC " UN ACCES LIBRE A ÇA POUR POSER DES QUESTIONS.

- La médiathèque intervient en complément pour donner des informations plus poussées ?

- Oui, c'est ça et pour éventuellement faciliter des recherches vraiment complexes. Ce qui est positif pour vous, malgré tous les outils, le centre de documentation peut toujours avoir un rôle à jouer. Mais je pense que C'EST UN MÉTIER. CA PEUT LEUR ENLEVER UNE PARTIE FASTIDIEUSE DU MÉTIER ET VALORISER BEAUCOUP PLUS LA PARTIE INTÉRESSANTE. C'est mon point de vue, je ne suis pas documentaliste. En tout cas, c'est un truc qui me passionne bien. J'aime bien les archives. C'est un métier du patrimoine et je crois qu'une société qui n'a pas de patrimoine n'a aucun intérêt. GÉRER, MAÎTRISER, VALORISER SON PATRIMOINE D'INFORMATION EST QUELQUE CHOSE DE VITAL.

- Vous pensez que xxx sait bien gérer son patrimoine ?

- Je pense que depuis quelques temps, il y a eu des efforts de faits. Si on parle du patrimoine de l'information, il me semble déjà qu'ils se font connaître.

Le problème de la médiathèque, c'est qu'elle a du mal à se faire connaître [...].

- Vous avez accès à des services Minitel ?

- Non, je n'aime pas.

- Mais c'est plus un problème personnel qu'un problème d'accès ?

- C'est UNE ALLERGIE TOTALE AU MINITEL. Mais ceci étant, j'ai une formation qui m'a conduit à faire pas mal de recherches documentaires et j'ai fait appel à des bases de données, des trucs comme ça.

- Vous vous servez des réseaux internes ? de la messagerie ?

- Enormément.

- **Vous pouvez communiquer avec tout le monde à xxx ?**

- Aujourd'hui, on est en train de mettre en place un système de messagerie qui s'appelle MS-Mail qui a pour objectif à terme de relier toutes les personnes dans les bureaux. Il est prévu qu'un jour proche, d'ici deux ans, chaque personne ait son interface MS-Mail pour pouvoir envoyer un message à n'importe qui.

- **Quels types de recherches faites-vous grâce au minitel ou Internet ?**

- On va travailler sur un projet de recherche qui s'appelle les "agents intelligents". Qu'est-ce qu'un agent intelligent ? C'est un petit bout de programme qui est envoyé à un ordinateur via le réseau pour lui poser des questions. C'est une technologie qui est embryonnaire aujourd'hui. On a donc posé un certain nombre de questions, mais sur Internet, une collègue qui s'en occupe. J'attends le retour pour voir quel est l'état de l'art [...].

- **La recherche d'information peut être aussi bien du texte intégral que des données chiffrées, des références bibliographiques... un peu de tout ?**

- Un peu de tout. IL FAUT ARRÊTER DE METTRE UNE CATÉGORIE SUR L'INFORMATION. JE NE RECHERCHE PAS UNE INFORMATION DE TEL TYPE MAIS J'EN CHERCHE UNE SUR TEL SUJET.

- **Les bases de données sont souvent classées par catégories cependant...**

- Oui, avec des mots-clé. Mais je pense qu'il faut que ça reste. UN TRAVAIL D'INDEXATION BIEN FAIT, C'EST UNE AIDE ASSEZ PRÉCIEUSE PARCE QUE C'EST UN FILTRE BEAUCOUP PLUS EFFICACE QUE DE LA RECHERCHE FULL TEXT OU ON RÉCUPÈRE PLEIN DE TRUCS, même si on met des coefficients de probabilité devant, c'est quand même pas terrible. Pour le grand public, il faut faire du full text et pour les documentalistes, il faut absolument garder cette valeur ajoutée.

- **Pour faire vos recherches sur Internet, avez-vous des méthodes particulières ?**

- Je navigue peu parce que ça m'énerve, c'est un peu long. En fait, J'ATTAQUE QUELQUES SERVEURS QUE JE CONNAIS BIEN ET PUIS QUI ME ROUTENT VERS D'AUTRES SERVEURS.

- **Donc vous vous êtes constitué un répertoire personnel ?**

- Oui, j'ai enregistré les adresses sur la machine.

- **Au départ, vous avez consulté des répertoires qui existaient déjà ?**

- Quelques accès à des bases WAIS, mais très peu.

- **Maintenant, vous ne pourriez plus vous passer de ces outils ?**

- Oui, ça fait déjà quelques années. Mais est-ce qu'un système tel Internet n'est pas condamné ? Il véhicule beaucoup trop d'informations et l'information, c'est le pouvoir. Quelques pontifs ne perdront-ils pas de leur pouvoir par la diffusion de l'information qu'ils étaient seuls à détenir ?

- **Avant d'arriver à cette information, faut-il beaucoup fouiller ?**

Non, pas trop.

- **Vous arrive-t-il de faire des recherches pour des collègues qui n'ont pas ces moyens ?**

- Oui, mais moins maintenant. Tout le monde a accès à Internet dans mon entourage [...]. Au début, on a limité l'accès à un certain nombre de gens pour des problèmes déontologiques et des problèmes de sécurité. Cette limitation n'était pas définitive mais temporaire. On a proposé une espèce de charte de droit et règles d'accès. Les gens doivent signer un papier dans lequel ils s'engagent à utiliser le système à des fins professionnelles. QUAND ON ÉCRIT SUR INTERNET, ON ENGAGE L'ENTREPRISE.

- **Avez-vous eu des formations, des stages ?**

- Par rapport à Internet, je n'en ai pas eu parce que je faisais de l'Internet il y a dix ans. J'ai appris ça progressivement. On a fait beaucoup de séances d'initiation, surtout d'ouverture culturelle à des gens.

- **Vous arrive-t-il de ne pas trouver une information par les réseaux ? Et dans ce cas, comment faites-vous ?**

- J'en fais mon deuil.

- **Donc, l'information trouvée est tout à fait suffisante ?**

- Pour moi, oui. Mais je pense qu'une grande partie de l'efficacité de la recherche, de la satisfaction, tient à la façon dont on formule sa question. TOUTE RECHERCHE FLOUE N'ABOUTIRA A RIEN. Être capable de bien spécifier dans sa tête quelle est la question qu'on se pose, quel type d'information on veut avoir permet de converger plus facilement.

- **Il n'y a pas vraiment de politique d'information à xxx ?**

- Je dirais qu'il n'y a pas de politique d'information et même pas de politique du tout. C'est lié à une vision claire de ce qu'elle est aujourd'hui, ce vers quoi on veut aller demain [...].

- **Est-ce que xxx serait intéressé par une sorte de répertoire des sources d'information sur Internet ?**

- Bien sûr. LE PROBLÈME D'INTERNET, C'EST OÙ TROUVER L'INFORMATION ? Ca peut être un moyen de rebondir pour la médiathèque. Si elle fait un truc comme ça, elle changera son look.

ANNEXE N°IX

RETRANSCRIPTION D'ENTRETIEN N°4

Homme

Secteur : informatique

Durée de l'entretien : 35 mn

- Quelle est votre activité ?

- Actuellement, je m'occupe d'Internet. L'accès au réseau pour ma part devrait être uniquement interne. Mais en fait, ça n'est pas vrai du tout. Il faut savoir comment fonctionne Internet pour l'appliquer à l'entreprise [...].

- Pour l'équipement ?

- Internet, le téléphone, une émulation minitel.

- A propos du réseau, comment fonctionne-t-il ?

- C'est un réseau local, Ethernet.

- Est-ce que tout le monde peut accéder à ces réseaux à xxx ?

- Non. Il y a 60 000 postes de travail. Donc, il y a moins de 10 000 personnes qui ont un micro-ordinateur, en considérant que plusieurs personnes peuvent se servir d'un même micro. Sur les 6 000 poste, il y a une grosse moitié qui est sur le réseau. Pour la messagerie, il y a moins de 2 000 postes équipés.

- C'est surtout centré sur un site ?

- Oui. A priori, la MESSAGERIE EST QUELQUE CHOSE QUI ENTRE DIFFICILEMENT DANS LES MOEURS CHEZ NOUS. Pour les informaticiens, ça paraît assez évident, pour les autres, ça à l'air assez gadget. ILS NE VOIENT PAS TRÈS BIEN A QUOI ÇA SERT.

- C'est un problème de culture !

- Oui. Mais nous avons sans doute fait des bêtises au niveau de l'installation.

- Y a-t-il une politique au niveau de la Direction générale de xxx pour diffuser ce genre d'outils ?

- La politique est au niveau du SIT. Le département informatique essaie de promouvoir les moyens de télécommunications et la messagerie. Mais au niveau de la DG, je ne suis pas sûr que ça les intéresse. ILS NE PERÇOIVENT SANS DOUTE PAS LES ENJEUX. Les gens ne perçoivent pas en quoi ça pourrait être utile.

- A priori, il n’y a pas de forte demande des gens ?

- J’ai été à l’origine de la promotion de la messagerie au SIT. SI CELA A SI MAL MARCHÉ, C’EST PARCE QU’IL N’Y AVAIT PAS DE VOLONTÉ FORTE DE LA DIRECTION.

- Vous pensez que c’est primordial ?

- Pas primordial, non. Au niveau des priorités de l’entreprise, ce n’est pas primordial. Au niveau de l’informatique dans l’entreprise, oui.

- En ce qui vous concerne, vous communiquez uniquement avec des gens qui font partie de SIT ?

- Non. J’ai la messagerie interne qui me permet de communiquer avec les gens en interne, mais finalement, assez peu. Et puis, j’ai la messagerie Internet. Et là, je communique principalement avec les Etats-Unis.

- Avec qui ? Des personnes qui travaillent sur les mêmes domaines que vous ou autres ?

- C’est principalement professionnel. Mais il y a aussi des interlocuteurs non professionnels.

- Au niveau professionnel, ce sont surtout des informaticiens ?

- Oui.

- Faites-vous des recherches d’information sur des bases de données ?

- Oui. Quand je pose mes questions du style : “ est-ce qu’il y a un fournisseur pour tel type de produit ? ”. Je cherche à partir de mots-clé sur Internet.

- C’est surtout du texte intégral, des bases de données bibliographiques ?

- Je fais mes recherches par Yahoo ou autres et je fais une recherche sur l’ensemble des mots-clé qui m’intéressent et j’affine au fur et à mesure.

- Les informations sont différentes cependant ?

- Oui, mais JE COMMENCE PAR UN NIVEAU AU-DESSUS, UNE RECHERCHE GÉNÉRALE et c’est ce qui m’amènera à un catalogue de bibliothèque par exemple. Ensuite je referais une recherche à ce niveau.

- Donc, au final, vous avez différentes sortes d'informations : bibliographiques, textuelles... C'est plus simple d'obtenir directement du texte ?

- En général, c'est ce qui arrive.

- Quels sont les buts de ces recherches d'information ?

- Actuellement, je suis en phase d'études et de prospectives. Je n'ai pas le temps de produire des documents. C'est surtout qu'il y a deux parties : une partie veille technologique : je recherche des informations sur des pistes. Quand je lis une revue et que je vois qu'il y a de nouveaux développements qui se font dans ce sens, je poursuis les recherches pour me tenir au courant, pour ne pas me faire déborder au niveau technologique.

Et une partie où je m'assure d'avoir un niveau au moins comparable à celui des Etats-Unis, une fois que je travaille sur une piste. Je continue mes recherches sur ce point-là.

- Participez-vous à des groupes de discussion, des News ?

- Oui. Dans les News, je suis abonné à une demi-douzaine de forum et, ponctuellement, je contribue. Sur la messagerie, je participe à deux ou trois listes de diffusion sur des thèmes techniques.

- Ce n'est pas trop difficile de parvenir à tout suivre ?

- JE FAIS UN TRI AVEC DES CRITÈRES MONSTRUEUX. Je reçois 100 à 150 messages par jour. Je dois en lire une quinzaine. Selon le titre, la personne qui l'a envoyé ou l'entreprise, je lis ou non le message.

- Utilisez-vous le minitel pour faire vos recherches d'information ?

- Non, quasiment pas.

- Il y a une raison particulière ?

- ÇA COÛTE TROP CHER. J'en ai assez de me prendre des réflexions comme quoi j'ai coûté 4000 unités Télétel, surtout justifier que j'ai fait des recherches et non pas utilisé le 3615 pour autre chose, ce n'est pas facile. Internet étant gratuit, une fois que l'abonnement est payé, moi, ça ne me coûte plus rien.

- Tous ces moyens pour vous sont indispensables ?

- Oui.

- Faites-vous des recherches autrement que par le biais des réseaux ?

- Non.

- Mais vous arrive-t-il de chercher une information et de ne pas la trouver ?

- Non. Ça doit faire longtemps que ça ne m'est pas arrivé. JE N'ARRÊTE PAS TANT QUE JE N'AI PAS TROUVÉ.

- Vous arrive-t-il de faire des recherches pour vos collègues ?

- Oui, quand ils ne savent pas faire ou qu'ils n'ont pas les outils pour le faire ou ne savent pas s'en servir.

- Est-ce un plaisir d'utiliser ces moyens ou une obligation ?

- C'EST UN PLAISIR. J'ai fait des pieds et des mains pour obtenir cette fonction.

- Rencontrez-vous des difficultés dans l'utilisation d'Internet ?

- Lenteur, encombrement. Je viens très tôt le matin.

- Pensez-vous que le centre de documentation a encore un rôle à jouer maintenant qu'il existe des outils comme Internet ?

- Oui, sûrement. A CONDITION QU'IL S'OFFRE LES MOYENS DE COMMUNIQUER AU RESTE DE L'ENTREPRISE DE FAÇON SATISFAISANTE. En l'occurrence, le fait que je n'accède pas à la médiathèque de xxx, que je n'ai aucun moyen informatique d'y accéder, qu'ils n'offrent pas un serveur interne, ne fassent pas leur promotion... Je ne sais pas à quoi ils servent.

- Et eux, ils voient ça comment ? Ont-ils une volonté de communiquer ce qu'ils font, d'essayer de diffuser l'information, de mettre à disposition leur base ?

- Oui. Le grand truc serait de s'installer à xxx car ils sont loin de tout à xxx. Mais ils ont une infrastructure réseau à xxx. Mais on n'est plus au XVIII^e siècle. UN CENTRE DE DOCUMENTATION PEUT ÊTRE DÉLOCALISÉ. Ce n'est plus pénible d'aller à xxx si l'information est diffusée différemment.

- Actuellement, on parle de lancer le bulletin bibliographique via la messagerie...

- Pour moi, ça fait partie des pistes que j'essaierais de poursuivre. Vous pouvez suggérer que tout ce qui est bibliographique a vocation à être publié sur un Web, que des gens sont en train de travailler sur Internet. Je pense que la médiathèque devrait servir avant en interne [...].

- **Il y a aussi un problème de culture, de mentalité...**

- Oui. En ce qui me concerne, je n'aurais pas pensé à m'adresser à la médiathèque. J'aurais plutôt interrogé des personnes autour de moi.

- **Utilisez-vous des méthodes de recherche particulières sur Internet comme la constitution de répertoire ?**

- J'ai un répertoire mais il est un peu "bordélique", donc je ne l'utilise presque jamais et je retape sûrement des requêtes qui existent déjà dans mon répertoire. Sauf celles dont je me sers régulièrement, celles-là, je sais où elles sont, donc j'y accède directement.

- **Vous naviguez beaucoup ?**

- Oui, beaucoup.

- **Ça ne vous prend pas trop de temps de procéder de cette façon ? La navigation, ça peut être long ?**

- Je suis là à 7h30 le matin et c'est bien pour ça, et jusqu'à 9h00. Je planifie d'un jour à l'autre ce que je vais faire le matin. Quand je sais que je vais avoir besoin de faire une recherche, je la note pour le lendemain. Quand je n'ai pas réussi à 8h30, c'est trop tard, c'est remis au lendemain.

- **Vous estimez qu'à l'heure actuelle, vous avez assez de moyens pour faire des recherches ?**

- Oui.

- **Formez-vous des gens à l'utilisation de ces outils ?**

- Non. Je suis très mauvais pédagogue.

- **Pensez-vous qu'Internet peut encore se développer ? Est-ce qu'on pourrait mieux utiliser le réseau ?**

- On peut toujours mieux faire mais ce serait sûrement au détriment de la liberté d'expression. Le jour où l'on mettra des plus gros tuyaux pour que ça aille un peu plus vite, ce sera bon.

- **Pensez-vous qu'un jour, le système de tarification va changer ?**

- Des bases de données comme celles des journaux ont un système de pré-paiement. Ceci va sans doute augmenter. Ceci dit, ce n'est pas dans la philosophie d'Internet.

- **Certains centres de documentation qui vendent leurs informations hésitent à se servir d'Internet...**

- On a eu le même problème sur le Web xxx. LE DÉPARTEMENT COMMERCIAL A DIT QUE LE WEB FERAIT CONCURRENCE AU 3615 QUI LUI RAPPORTAIT DE L'ARGENT.
Cependant, on n'a pas la même précision ni la même finalité de recherche

- **Quand vous trouvez des références bibliographiques, qu'en faites-vous ensuite ? Comment retrouvez vous les ouvrages, vous les achetez ?**

- La plupart des informations que je trouve sont publiées sur le Web. Elles sont disponibles gratuitement. Mais il m'est arrivé aussi de devoir acheter. L'avantage d'Internet, c'est qu'en général, quand j'ai la référence bibliographique, il y a un lien dessus qui me donne le texte intégral.

RETRANSCRIPTION DE L'ENTRETIEN N°5

par Laetitia Christophe

Femme

Secteur : culturel

Durée de l'entretien : 35 mn

- **Quelle est votre activité ?**

- Je suis conservatrice. Mon travail consiste donc à conserver, faire de la recherche autour des oeuvres des collections de xxx. A les mettre en valeur et à les diffuser, les présenter au public, dans une exposition permanente ou temporaire.

- **Quelles sont vos tâches quotidiennes ?**

- Elles sont très variées puisqu'elles tournent autour des ces différentes activités.

- **Quels sont les types d'information dont vous avez besoin ?**

- J'ai besoin de tout type d'information sur les pièces de collection. Des informations scientifiques, pratiques : où elles se trouvent dans les murs, son état de conservation, sa fiche type. Et j'ai aussi besoin de pouvoir faire des liens entre différentes pièces de collection.

- **Où trouvez-vous ces informations ?**

- Je les trouve sur LA BASE QUI LES RASSEMBLE TOUTES.¹¹ Mais aussi dans les DOSSIERS que chaque conservateur a faits, dans des dossiers manuels.

- **Utilisez-vous un minitel, un micro-ordinateur ? Quels services vous rend-t-il ?**

- Pour l'instant, je n'interroge pas beaucoup le minitel. Je n'en n'ai pas dans mon bureau, IL EST DANS LE BUREAU VOISIN AU MÊME ÉTAGE. Il y en a un au centre de documentation aussi. Je ne m'en sers qu'épisodiquement. L'autre jour, je l'ai interrogé à la documentation. Quand je l'interroge, c'est pour y trouver des informations sur les collections des musées [...].

¹¹c'est nous qui soulignons

J'ai un micro-ordinateur, D'OÙ JE PEUX INTERROGER LA BASE DE DONNÉES DU CENTRE DE DOCUMENTATION, enfin de xxx, sinon, j'ai un traitement de texte aussi, c'est tout. Dans la base j'y cherche des informations sur xxx.

- L'utilisez-vous souvent ?

- La base ? Oui, je l'utilise souvent, mais je l'utiliserai encore plus SI J'AVAIS UNE IMPRIMANTE. Je l'utilise environ 3 à 4 fois par jour, mais ça dépend des jours. Hier, je ne l'ai pas utilisée du tout. Je l'utilise quand j'ai un travail de recherche à faire, ou de référence. Mais comme je n'ai pas d'imprimante, JE FAIS DES FICHES MANUELLES, DES NOTES DE LECTURE.

- Connaissez-vous des bases de données externes ?

- Non, enfin si, quelques bases de données sur les musées, Joconde, par exemple. Il y en a une sur la sculpture aussi, une a été créée aussi pour l'archéologie. Mais je ne connais pas les noms.

- Quelles bases de données utilisez-vous ?

- J'ai interrogé Joconde l'autre jour. Et sinon, j'interroge celle du centre de documentation.

- Avez-vous un lecteur de CD-ROM ?

- Non, mais j'aimerais bien en avoir un. Pour pouvoir consulter des CD-ROM sur les musées par exemple. Mais je n'en n'utilise pas. AH BON ! IL Y EN A UN AU CENTRE DE DOCUMENTATION, JE NE SAVAIS PAS. Ils n'ont pas beaucoup de CD-ROM, non ?

- Connaissez-vous Internet ?

- Qui ne connaît pas Internet en ce moment ?!

- Savez-vous ce qu'on y trouve ?

- ON Y TROUVE CE QU'ON VEUT BIEN Y METTRE. Des informations sur la vie pratique, la vie culturelle à Paris, sur les musées, et le livre sur Mitterrand [...].

- L'utilisez-vous ?

- Je l'utilise très peu car il est dans le bureau de Patrice (responsable du centre de documentation). Oui, j'aimerais bien une connexion dans mon bureau, pourquoi pas ? Ce serait intéressant pour consulter les musées étrangers.

- Utilisez-vous ces outils seule ou avec quelqu'un ?

- Avec quelqu'un pour l'instant car ne je savais pas comment ça marchait.

- **Y a-t-il sur place un spécialiste de ces outils que vous pouvez contacter ?**
- Je demande à Patrice ou au personnel de la documentation.

- **Trouvez-vous tout ce que vous voulez dans ces outils ?**
- Non, mais dans la base, C'EST À NOUS DE COMPLÉTER LES FICHES ET LES DONNÉES SCIENTIFIQUES. On va avoir une réunion avec la documentation et le laboratoire de restauration pour savoir qui corrige les fiches et qui les modifie. La rentrée sera sans doute faite par le centre de documentation.
- **Quels sont les manques ?**
- Ce serait bien, par exemple, s'il y avait des photos dans la base [...]. INTERNET, ÇA SERT DE PREMIER CONTACT AVEC DES COLLECTIONS, MAIS ÇA NE REMPLACE PAS LA PRISE DE CONTACT DIRECTE avec tel ou tel musée. Ce qu'on trouve sur Internet est plus ou moins bien selon la politique de chaque institution.

- **Correspondent-ils à votre attente ? Dans quelle mesure ?**
- La base n'est pas mal, mais je ne l'ai pas encore assez expérimentée, ça ne fait que quinze jours que je peux l'interroger du bureau.

- **Pensez-vous bien exploiter ces outils ?**
- Non, pas encore.

- **Avez-vous reçu une formation à ces outils ?**
- Oui, Patrice nous en a donné une suffisante pour commencer.

- **Quels seraient vos critères pour les décrire ?**
- C'est assez convivial. La preuve, j'arrive à m'en servir. La base n'est pas exhaustive, mais c'est normal, c'est quelque chose qui doit évoluer.

- **Avez-vous eu des difficultés pour utiliser ces outils ?**
- J'ai eu un problème de manipulation dans le clavier, mais dans l'ensemble, pas beaucoup de problèmes techniques.

- **Avez-vous eu des difficultés d'interrogation, de compréhension des réponses ?**
- L'interrogation est assez facile et les réponses sont claires.

- **Avez-vous eu des difficultés pour obtenir la disposition de l'équipement et l'installation du matériel et des logiciels ?**

- L'installation a été assez longue, PLUS D'UN AN POUR AVOIR L'ÉQUIPEMENT, mais je n'ai pas participé à ça, je ne suis pas très au courant.

- **Avez-vous résolu ces difficultés ?**

- J'attends toujours une imprimante. Elle devrait arriver incessamment sous peu, c'est-à-dire dans environ un mois au moins.

- **Par quels moyens ?**

- Quand j'ai eu ce petit problème technique de manipulation sur le clavier, j'ai appelé Matthias, l'informaticien de xxx, et le problème a été résolu tout de suite.

- **Utilisez-vous différemment ces outils aujourd'hui ?**

- Non, ça ne fait pas assez longtemps que je m'en sers.

- **Utilisez-vous toujours les mêmes sources ou en avez-vous cherché de nouvelles ?**

- Pour l'instant dans la base, J'UTILISE TOUJOURS LES MÊMES FONCTIONS ÉTANT DONNÉ QUE JE CHERCHE TOUJOURS LE MÊME TYPE D'INFORMATION. Je fais des recherches par nom ou par numéro d'inventaire, et quelques recherches sur les facteurs.

- **En cas de problèmes, à qui faites-vous appel ?**

- Tout dépend du problème. Si c'est un problème technique, j'appelle l'informaticien. Si c'est par rapport à la base, j'appelle d'abord le centre de documentation.

- **Utilisez-vous votre micro pour communiquer avec vos collègues ?**

- Le téléphone existe, le post-it aussi ! Ca ne va pas non, ON SE PARLE.

- **Partagez-vous l'information avec un collègue ou est-elle pour vous seule ?**

- [...] Bien sûr que si l'information peut intéresser mes collègues, je leur en fait part.

- **Comment la faites-vous parvenir : par messagerie, sur micro ?**

- Sois je lui dis par téléphone, directement, ou en lui laissant un petit mot sur son bureau.

- **Existe-t-il un réseau interne ?**

- Oui, la base de données vient d'être mise en réseau.

- **Quels services y sont rattachés ?**

- La restauration, la conservation et la documentation. Tous les micros de chacun de ces services devraient y être rattachés, seulement, il n'y a pas encore un micro par personne, ça devrait se faire.

- Quels services sont proposés par ce réseau ?

- La base de données.

- Quelle est la nature de ce réseau ?

- JE N'EN SAIS RIEN. MOI, LES DÉTAILS TECHNIQUES, JE M'EN FICHE !

- Avez-vous reçu une formation sur l'utilité et l'exploitation de ce réseau ?

- Non, car ON N'EN RESENTAIT PAS NOUS MÊME LE BESOIN.

RETRANSCRIPTION D'ENTRETIEN N°6

par Laetitia Christophe

Homme

Secteur : culturel

Durée de l'entretien : 60 mn

- **Quelle est votre activité ?**

- Technicien de restauration. J'ai également un rôle de documentation et d'investigation. Je fais aussi des dessins techniques. J'assure l'entretien de la collection et le suivi.

- **Quels sont les types d'informations dont vous avez besoin ?**

- Au niveau de l'investigation et de la documentation, j'ai besoin d'avoir accès à une documentation sur xxx, mais aussi sur les autres collections. La documentation dans xxx, c'est la base, un truc primordial. La documentation peut servir pour la restauration, sinon, c'est de l'affabulation, de la réparation et non de la restauration.

- **Où trouvez-vous ces informations ?**

- Principalement AU CENTRE DE DOCUMENTATION.¹² On peut aussi demander à d'autres xxx, par écrit, par téléphone, ou voir directement les objets. Moi, je dis toujours que POUR BIEN TRAVAILLER AVEC TOUTES LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES, IL N'Y A RIEN DE MIEUX QUE D'AVOIR UN CARNET D'ADRESSES BIEN REMPLI.

- **Utilisez-vous un minitel ?**

- Oui, au laboratoire, parfois, environ 2 ou 3 fois par semaine. Je cherche surtout des adresses, par le 11, ou parfois le 3615. En général, ce sont des outils de recherche de personnes ou d'autres, mais alors ça ne marche pas... Et puis, de toute façon, moi JE PRÉFÈRE PRENDRE LES PAGES JAUNES, C'EST PLUS RAPIDE.

- **utilisez-vous un micro-ordinateur ?**

- On en a quatre dans le labo, deux mac qui ont un traitement de texte et un tableur, et un PC, plus un autre PC EN RÉSEAU UNIQUEMENT. Le PC en réseau est utile maintenant qu'il y a la base, depuis environ un mois.

¹²c'est nous qui soulignons

- Quels services vous rend-t-il, qu'y trouvez-vous ?

- Je cherche surtout des numéros d'inventaire, des objets, et surtout de la documentation, des livres, des brochures, des photos dans la base de données.

- L'utilisez-vous souvent ?

- Environ 2 à 3 fois par jour, sans compter les fois où je viens au centre de documentation pour interroger la base. ICI, LA DOCUMENTATION EST LÀ DIRECTEMENT, ON PEUT LA CHERCHER.

- Connaissez-vous d'autres bases de données ?

- Non, sauf celle du centre de documentation. Je sais comment ça marche, mais je n'en ai jamais essayé car je n'en ai jamais eu l'utilité jusqu'à maintenant. Mais JE CONNAIS LE CONCEPT. S'il y avait un outil spécifique pour mon métier, je m'en servais peut-être. J'aimerais être connecté à d'autres bases. Mais je crois que PLUS TU AS DE BASES, PLUS IL FAUT FAIRE UN TRI. Avoir Joconde serait intéressant. Mais est-ce que ça vaut le coup d'avoir ça dans chaque bureau ? Il faudrait avoir un accès à Internet ou tout autre grand réseau.

- Avez-vous un lecteur de CD-ROM ?

- Non. J'aimerais bien en avoir un, si un musée fait paraître son catalogue sur CD-ROM. Mais en même temps, est-ce que ça vaut la peine ? Pour l'instant, je n'en vois pas trop l'utilité car LES CD-ROM SONT SURTOUT DES INSTRUMENTS DE VULGARISATION ET N'APPRENNENT RIEN AU NIVEAU TECHNIQUE, il n'y a qu'à voir le CD-ROM sur les instruments de musique, il est très bien fait, mais pour le grand public. Il y aurait des choses intéressantes à faire en iconographie musicale par exemple et à des niveaux moins grand public.

- Connaissez-vous Internet ?

- Oui.

- Savez-vous ce qu'on y trouve ?

- Beaucoup de choses, payantes, pas payantes, C'EST UN PEU LA JUNGLE.

- L'utilisez-vous ?

- Je l'ai utilisé une ou deux fois.

- Utilisez-vous ces outils seul ou avec quelqu'un ?

- Je les utilise avec quelqu'un. EN GÉNÉRAL QUELQU'UN DU CENTRE DE DOCUMENTATION ET AUSSI AVEC UN AMI. Si tu arrives comme ça devant Internet, tu es

perdu. IL FAUT QUAND MÊME UN APPRENTISSAGE, heureusement qu'il y a quelqu'un avec moi. Je l'ai utilisé pour voir comment ça fonctionnait. C'est vrai que ça offre des possibilités, que c'est un outil fantastique. Le problème, c'est qu'à un certain moment, tu es noyé car il y a trop d'informations. C'est pareil que dans la vie courante. Dans une profession, SI TU AS UN BON CARNET D'ADRESSES, TU PEUX T'EN SORTIR. C'EST PAREIL SUR INTERNET, SI TU CONNAIS LES BONS SERVEURS, TU PEUX TE DÉBROUILLER. Comme tout, c'est une question d'apprentissage. En plus, on sera obligé de l'utiliser car les serveurs seront de plus en plus accessibles et donc c'est inévitable à terme, comme le téléphone maintenant s'est banalisé. Au niveau scientifique, c'est fabuleux tout ce qui est échange de fichiers, c'est fabuleux [...].

- Y a-t-il sur place un spécialiste de ces outils que vous pouvez contacter ?

- Oui, au centre de documentation. Pour Internet, c'est Patrice (responsable du centre de documentation). C'EST TRÈS CONVIVIAL LE CENTRE DE DOCUMENTATION. Le centre de documentation est bien, sans commune mesure avec l'ancien. Si j'avais eu cet outil quand j'ai commencé à bosser, j'aurais su beaucoup plus de choses tout de suite. C'est pour ça que J'AI COMMENCÉ A ME FAIRE UNE BIBLIOTHÈQUE PERSONNELLE. Enfin, tout n'est pas parfait quand même.

- Trouvez-vous tout ce que vous cherchez dans ces outils ?

- Non, il n'y a pas tout dans la base, il y a des interconnexions qui n'y sont pas. Tous les objets ne sont pas rentrés dans la base, et en plus, à l'inverse, il y a des objets fictifs. Il y a des objets dans la base qui n'existent pas, pas beaucoup, mais quelques uns. C'est un problème d'inventaire. Il aurait fallu partir des cahiers d'inventaire et ça n'a pas été fait. Mais pour modifier, de toute façon, il faut passer par un conservateur, puis le centre de documentation peut faire le changement [...]. J'admets totalement que ce soit la documentation qui modifie car s'il y a quarante personnes qui modifient, ce sera la panique générale. Il faut que les modifications aient lieu dans un endroit où il y ait toutes les informations pour la modification. Mais ça m'embête, moi, de ne pas pouvoir dire, il faut modifier ça. L'OUTIL AURAIT ÉTÉ PLUS PERFORMANT S'IL Y AVAIT EU PLUS DE CONCERTATION, mais ça a été le bébé de certaines personnes. Il aurait fallu bien définir les besoins au départ. Le résultat, c'est que la base a été mal alimentée, il aurait fallu partir des cahiers d'inventaire.

- Pensez-vous bien exploiter ces outils ?

- Non. Actuellement, c'est de l'empirisme total. J'ai encore beaucoup de choses à apprendre. En plus, il faut avoir le temps de l'utiliser. Si tu fais une recherche pour une restauration qui dure à peu près un an et demi, tu fais une grosse recherche au début et puis après tu t'en sers moins, sauf pour faire des vérifications.

- Avez-vous reçu une formation à ces outils ?

- Non. Ça méritait une formation, c'est un peu pour ça que je viens ici. En plus, la partie non accessible au public, la partie professionnelle, n'est pas conviviale. Quand tu cherches un bouquin, il faut descendre tout en bas de la fiche pour voir le titre du bouquin.

- En avez-vous demandé une ?

- Oui, c'est un besoin général pour le labo, IL FAUDRAIT UNE FORMATION POUR TOUT LE MONDE, éventuellement une journée entière. On nous a balancé une base de données, mais c'est pataugeant parfois.

- Avez-vous eu des difficultés pour utiliser ces outils ?

- Oui, notamment pour les commandes d'interrogation, les opérateurs booléens. MAIS C'EST UN MANQUE DE FORMATION. Et puis les vues, c'est pas très convivial. Ce système me rappelle le vieux vectra où toutes les commandes étaient sur le clavier. Actuellement, la base n'est pas conviviale. Mais comme on y travaille pas tout le temps, on ne connaît pas bien, nous on est un peu comme les utilisateurs du centre de documentation.

- Avez-vous eu des difficultés pour obtenir la disposition de l'équipement, l'installation du matériel et des logiciels ?

- On a été complètement en dehors de l'installation. De toute façon, l'informatique au labo, on ne nous répond pas. On ne savait pas qu'on allait avoir deux PC. Nous on a des demandes : on a commandé un mac spécialement pour faire de la pagination, on a eu un écran 20" mais l'administration n'a pas compris et n'a pas donné la capacité mémoire suffisante et le logiciel pour faire la pagination. Au niveau informatique, on n'est pas comblé et donc pas autonomes.

Sinon, au niveau du réseau, on a eu quelques problèmes techniques de décalage entre le curseur et l'écran et des problèmes de paramétrage. Mais tout ça c'est résolu avec Matthias, l'informaticien.

- Utilisez-vous différemment ces outils aujourd'hui ?

- J'AI L'IMPRESSION D'AVOIR PROGRESSÉ ET D'ÊTRE MOINS DÉPENDANT DE LA DOCUMENTATION. A force, tu arrives à trouver des choses, mais il faut du temps. Il y a des choses étonnantes que je découvre dans la base, c'est une belle vision du fonds. Je ne savais pas qu'il y avait tout ça, et c'est plus rapide.

- En cas de problèmes, à qui faites-vous appel ?

- Quand je ne trouve pas, j'abandonne et je vais chercher dans les outils papier, ou je demande à la documentation.

- **Utilisez-vous votre micro pour communiquer avec vos collègues ?**

- Non.

- **Partagez-vous l'information avec un collègue ou est-elle pour vous seul ?**

- C'est-à-dire qu'il faut savoir ce qui l'intéresse. Quand je trouve des articles très intéressants pour les autres, je fais des photocopies. Il y a une interconnexion au labo, on se donne les infos, mais ça ne passe pas par la base, ça viendra peut-être un jour.

- **Existe-t-il un réseau interne ?**

- Oui, la base de données.

- **Quels services y sont rattachés ?**

- La conservation, la documentation, la restauration et la direction, les services qui sont en relation avec les oeuvres.

- **Quels sont les services proposés par ce réseau ?**

- La base de données.

- **Avez-vous eu une formation sur l'utilité et l'exploitation de ce réseau ?**

- Non.