

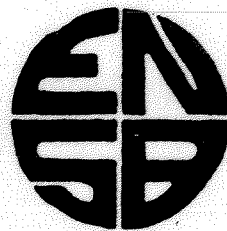
MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

LE SERVICE D'INFORMATION ET DE
DOCUMENTATION DANS UNE ENTREPRISE
INDUSTRIELLE : exemple de RENAULT
VEHICULES INDUSTRIELS

CLEMENT LONGONGO

ANNEE : 1986-1987

23^{ème} PROMOTION



LE SERVICE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION DANS UNE
ENTREPRISE INDUSTRIELLE : exemple de RENAULT VEHICULES
INDUSTRIELS

THE INFORMATION AND DOCUMENTATION DEPARTEMENT IN A
FACTORY : for exemple: RENAULT INDUSTRIAL VEHICLES



Mémoire pour le Diplôme Supérieur
de Bibliothécaire présenté par :

Clément LONGONGO

Sous la direction de Monsieur

Alain GLEYZE

987

24

23ème promotion
1986-1987

LONGONGO, Clément

Le Service d'information et de documentation dans une entreprise industrielle : exemple de Renault Véhicules industriels : mémoire pour le Diplôme Supérieur de Bibliothécaire/ présenté par Clément Longongo; sous la dir. de Alain Gleyze.-Villeurbanne: Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques, 1987.- 23 p. ; 30 cm.

Etude de la mission d'un service d'information et de documentation dans une entreprise industrielle à travers l'analyse de son organisation interne et de ses fonctions.

Documentation centrale, Entreprise, Industrie, Service de documentation, Service d'information, RVI.

Analysis of the information and documentation department of a company through a study of its internal organization and functions

REMERCIEMENTS

A Monsieur Jacques KERIGUY, directeur de l'Ecole Nationale Supérieure des Bibliothèques,

A Monsieur Alain GLEYZE, conservateur à l'URFIST,

A Monsieur Pierre CHARCUSSET, chef de service de la Documentation centrale RENAULT VEHICULES INDUSTRIELS,

A Mlle Anne-Marie DELORME, ma très chère collègue,

qui par leur grande compétence et leur extrême gentillesse m'ont permis de mener à bien cette étude.

Que celle-ci en retour puisse leur être un hommage et un encouragement./-

INTRODUCTION

Depuis quelques années, les entreprises ont pris conscience du rôle joué par l'information et la documentation dans le développement scientifique, technique et économique. Elles ont fait apparaître la dimension considérable du volume d'information à traiter. Chaque année, près de six mille périodiques sont publiés dans le monde.

Actuellement en France, les entreprises engagent des efforts considérables pour l'organisation de l'information scientifique et technique en entreprise. Elles accordent la priorité à la collecte systématique et au traitement de l'information d'origine interne. Elles ont également mis en place des moyens importants et très diversifiés de collecte de l'information d'origine externe y compris étrangère.

Il est vrai que, longtemps considérée comme marginale, voire manquant de noblesse, l'activité documentaire, naguère n'attirait que modérément l'attention. L'information dans l'entreprise était vue dans son acception cybernétique de pilotage c'est-à-dire tout ce qui concerne la gestion d'entreprise: soldes, bilans, comptes courants, factures, etc.

Les temps changent: on passe de l'ombre à la pleine lumière. La maîtrise de l'information scientifique et technique est devenue un problème clé des entreprises innovantes mais aussi plus généralement des entreprises qui pensent en terme "d'avenir".

L'entreprise Renault Véhicules Industriels en a fait une préoccupation première et un centre d'intérêt. Car, piloter le développement d'une entreprise exige la connaissance très large des ouvertures et diversifications possibles de ses productions. Cette connaissance n'est possible que si l'entreprise dispose d'une source d'information organisée.

La société d'opulence informationnelle dans laquelle nous sommes déjà, met à la disposition des entreprises un ensemble de canaux et de réservoirs très largement supérieurs à leur capacité d'absorption. L'entreprise atteint le niveau de surcharge in-

formationnelle. Elle n'est plus orientée vers la reception-assimilation des messages mais vers un choix. L'information pertinente est sa "cible". Elle est ce qu'elle cherche pour répondre à une question précise.

Le développement et la commercialisation des bases de données françaises ou étrangères ont permis aux entreprises de découvrir la richesse de leurs fonds tout en mesurant les progrès qu'il reste à accomplir en ce qui concerne l'unification des langages documentaires et l'accès aux documents primaires.

Il est vraisemblable qu'à l'avenir, la plupart des recherches documentaires relèveront des bases de données, néanmoins, il restera toujours une part non négligeable de recherches à traiter d'une manière traditionnelle, ne serait-ce que pour des raisons pratiques de coût ou des impératifs de délais à respecter.

L'étude du service d'information et de documentation R.V.I nous a paru particulièrement intéressante à examiner en raison des méthodes utilisées pour la collecte, le traitement et la diffusion des informations.

Aussi, à partir de son exemple, nous avons voulu définir la mission d'un service d'information et de documentation dans une entreprise industrielle en démontrant comment l'organisation de ses activités peut lui permettre de répondre aux besoins de l'entreprise.

Pour analyser cette étude, nous l'avons répartie en quatre chapitres:

Le premier chapitre fait la présentation de l'entreprise, de son histoire et de son implantation dans la région Rhone-Alpes et aussi de la politique industrielle et documentaire de R.V.I.

Le deuxième chapitre fait la présentation du service d'information et de documentation appelé "Documentation centrale R.V.I.", de son organisation et de la définition de ses objectifs.

Le troisième chapitre analyse les fonctions documentaires du service de la Documentation centrale. Il fait une large part à la recherche et à la sélection de l'information industrielle, au circuit de l'information et à la constitution des bases de données locales.

Le quatrième chapitre est réservé aux activités de recherches de l'information externe et étrangère; il présente les serveurs avec lesquels R.V.I a signé ses premiers contrats en 1981. La dernière partie est consacrée à la formation des utilisateurs du service de la Documentation centrale R.V.I.

Il est difficile, nous en sommes bien conscients de décrire tous les aspects des activités de ce service non pas seulement à cause des limites exigées pour ce genre d'étude mais aussi par manque d'une documentation propre à la Documentation centrale R.V.I.

Notre expérience professionnelle et le recours à d'autres sources: ouvrages spécialisés, articles et revues scientifiques et techniques, et l'interrogation de la base de données Pascal, nous ont aidé à mener cette étude à un niveau tout de même acceptable.

Cette étude est très limitée. C'est bien vrai. Nous ne pouvons aller au-delà de nos limites. Ce qui compte après tout, est qu'elle aide les chercheurs et documentalistes de R.V.I à voir clair afin qu'ils expriment et mettent en ordre ce qui n'a pas été dit et leur permettent de progresser dans la voie d'une présentation exhaustive du service de la Documentation centrale R.V.I et de définir sa mission au sein de l'entreprise industrielle.

ooo000ooo

CHAPITRE 1er:

PRESENTATION DE L'ENTREPRISE R.V.I

1.- Son histoire: de Berliet à Renault Véhicules Industriels.

Si André Markiewicz a constaté que "l'histoire des entreprises est en France un sujet presque tabou"(1), celle de R.V.I constitue une exception. R.V.I a une histoire, celle d'une entreprise industrielle en pleine croissance.

1866, le 21 janvier, naissance de Marius Berliet. A 14 ans, il fait preuve, très rapidement, dans l'atelier de son père, d'un très solide sens de la mécanique et de l'organisation.

1895, à 29 ans, il crée et construit sa première voiturette de 0,85 m de largeur. Elle est mue par un moteur monocylindre. La deuxième voiturette est réalisée en 1897 et comporte un moteur bicylindre.

1906, le premier camion Berliet voit le jour. C'est un camion de deux tonnes auquel les autorités militaires s'intéressent aussitôt. En ce tout début du XXe siècle, la région lyonnaise affirme tout particulièrement son esprit de créativité avec la multiplicité des marques prestigieuses d'automobiles telles que: Gottin-Desgouttes et Rochet Schneider.

1914-1918, dès le début de la guerre, il est demandé aux usines Berliet de fabriquer des obus; mais des camions et des ambulances sont aussi réclamés.

1918, l'Usine de Vénissieux présente sa physionomie actuelle avec un haut degré d'intégration (forges, fondries, etc.) que d'autres constructeurs n'atteindront que dix ans plus tard. Marius Berliet avait ainsi fait preuve d'une vision remarquable de l'avenir.

1920, après la guerre, les fabrications civiles voient le jour avec la construction des voitures, camions, autocars, autorails, locomotrices, groupes électrogènes etc.

1930, le diesel est considéré comme le moteur de l'avenir en matière de véhicules industriels et Berliet s'attaque à ce problème difficile à résoudre, avec la licence ACRO.

(1) Markiewicz, André.- Une bibliothèque d'entreprise: Usinor-Longwy: mémoire/présenté par André Markiewicz.- Villeurbanne:ENSB, 1983.

1939, c'est à nouveau la guerre. La mobilisation enlève de nombreux ouvriers à l'industrie. Entre 1940 et 1944, la production atteint à peine 8.500 véhicules. La nuit du 1er au 2 mai 1944, les usines de Vénissieux sont bombardées. La reconstruction est immédiatement entreprise avec les moyens du bord. Puis de nouveaux équipements apparaissent peu à peu et c'est bientôt en 1949, la sortie de la nouvelle gamme équipée de moteurs "standardisés" à 4, 5, et 6 cylindres.

Berliet se lance à la conquête des grands espaces pour ses exportations. En 1952, c'est l'Argentine, le Chili, le Brésil et le raid Alger-Abidjan où un GLR 5 cylindres teste avec succès les solutions nouvelles mises au point à Vénissieux.

Fin 1974, Berliet passe sous le contrôle de la R.N.U.R (Régie Nationale des Usines Renault) et en 1978, c'est la fusion des sociétés Berliet et Saviem pour former Renault Véhicules Industriels qui devient ainsi le premier constructeur de poids lourds national.

2.- Implantation de R.V.I dans la région Rhone-Alpes:

C'est dans la région Rhone-Alpes, un des berceaux de l'automobile et du camion que se situe une part importante des unités de production et des structures de fonctionnement de R.V.I dont le siège social est à Lyon: 129, rue Servient, le Part-Dieu, 69003 Lyon.

L'entreprise comprend: l'établissement de Bburg-en-Bresse, les filiales industrielles de l'Arbresle, Chambéry et Colombe dans l'Isère, les sites périphériques lyonnais de Montplaisir, Bouthéon, Meyzieu et le complexe industriel de Vénissieux-Saint-Priest, le plus important de ces unités de production, représentant à lui seul 570.000 m² et un effectif de près de 9.000 personnes: cadres, ouvriers et ATAM.

L'établissement de Vénissieux, Usine Marius Berliet fondé au début de la première guerre mondiale, compta durant de décennies comme le plus important dans l'industrie automobile. Elle a pour vocation l'élaboration et la fabrication des pièces brutes forges et fondéries ; blocs moteurs , culasses , cuves de ponts , bielles , corps d'essieux, l'usinage et l'assemblage de moteurs, le montage des camions et tracteurs routiers de gamme haute.

Les établissements de Saint-Priest, tous de construction récente, comprennent: l'usine de ponts et Essieux; le service d'Expédition et Assistance Production; la Direction Commerciale France; la Direction de l'Assistance Réseaux et la Direction des Etudes et Recherches.

3.- La politique industrielle et documentaire R.V.I.

La politique de R.V.I est de concevoir par lui-même les véhicules et leurs composants de base. Cette option de longue date s'est concrétisée par de nombreuses cessions de licences et réalisations d'ingénierie dans le monde.

D'importants moyens sont affectés aux études de produits et aux recherches en particulier sur l'économie d'énergie, le confort, la fiabilité et la sécurité. 250 ingénieurs et 1000 techniciens participent à ces activités.

Les activités d'études portent sur la conception des gammes de véhicules, de moteurs, d'équipements pneumatiques, hydrauliques et électriques.

Les activités de recherche s'appuient sur des laboratoires spécialisés pour les études des vibrations, la réduction des bruits, la combustion et bilan thermique des moteurs.

L'importance de ces activités d'études et de recherches auxquelles sont consacrés 4,5% du chiffre d'affaire traduit la volonté de l'entreprise de maintenir et de développer son avance technologique et lui permet de se situer au niveau de la compétitivité internationale.

Au regard de cette politique, il apparaît clairement que le service d'information et de la documentation a une mission importante. La documentation passerelle entre les études et l'industrie est perçue comme l'expression du compromis entre les souhaits techniques exprimés par les études et les possibilités de la fabrication. C'est un réservoir dans lequel l'esprit technicien va puiser ses idées et sa force de créativité. L'entreprise a besoin des informations pour réaliser ses objectifs, et ce, d'une façon constante que l'on peut comparer au besoin de nourriture qui anime perpétuellement tout organisme vivant.

Le service d'information et de documentation, c'est donc un mécanisme que l'entreprise met en place pour assurer son alimentation régulière en informations et qui va veiller à ce que celles-ci s'adaptent en qualité et en quantité aux besoins des chercheurs. Cet aspect convient d'être clarifié dans l'examen de l'apport de l'information et de la documentation dans les activités d'une entreprise industrielle.

4.- L'apport de l'information et de la documentation.

C'est le rôle fondamental d'un service d'information et de documentation que de permettre d'élargir les possibilités d'acquisition de savoir-faire. Car si la compétence est liée au savoir, l'on peut dire que le savoir, la connaissance sont étroitement liées à l'information.

Par ailleurs, une entreprise doit être constamment animée par le souci d'innovation, c'est là le caractère de toute entreprise.

L'innovation commence par la découverte. Cette découverte découle elle-même d'une recherche menée par le biais de documents. Ainsi, pour élargir ses champs de production, une entreprise doit être informée sur tout ce que peuvent produire les technologies qu'elle possède.

En effet, la recherche et plus encore l'information ont pour but non seulement de faire progresser les techniques que l'on connaît mais aussi de susciter l'innovation. Dans ce contexte, un service de documentation s'il est bien conçu, doit jouer un rôle promotionnel dans la naissance de nouvelles activités techniques et économiques de l'entreprise.

Actuellement, rien de valable ne peut se faire si les techniciens et les chercheurs ne peuvent disposer rapidement d'une documentation suffisante. Toute démarche préalable à l'élaboration d'un programme de développement ou de production implique une information adéquate régulièrement mise à jour, essentiellement une information liée aux besoins et aux objectifs du plan de développement.

Ce besoin d'information et de documentation est un fait ressenti par l'ensemble des techniciens qui font preuve d'une attitude active vis-à-vis de la recherche et d'une préoccupation sensible sur le devenir de l'entreprise. Ce besoin doit être satisfait et il est vital pour l'entreprise d'y accorder toute l'attention requise. Le service d'information et de documentation a donc un rôle non négligeable à jouer dans l'entreprise.

Pour assurer efficacement ce rôle, un service d'information et de documentation doit être conçu en fonction des objectifs prioritaires de l'entreprise. Ce souci doit être omniprésent. En effet, afin de contribuer efficacement au développement de l'entreprise, il doit fil-

trer , sélectionner et diffuser les informations d'un apport constructif.

Pour être utile , toute information destinée à l'industrie doit être selective et très pertinente. C'est là la condition première pour la rentabilité de l'infrastructure documentaire.

Le problème de l'information scientifique et technique doit être partie intégrante de l'entreprise, laquelle doit faire confiance au service d'information et de documentation qui a mission de réaliser la politique documentaire de l'entreprise.

CHAPITRE 2e:

PRESENTATION DU SERVICE D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION

Le service d'information et de documentation existe dans les établissements Berliet depuis 1958. Lors de la fusion Renault-Saviem en 1978, il est devenu le service de la Documentation centrale de la société Renault Véhicules Industriel.

1.- Organisation générale.

1.1.-Localisation

Dans l'organigramme de la société(cf. annexe), nous visualisons la situation du service ainsi que ses rapports avec les directions et services de l'entreprise.

Ce service n'est pas destiné uniquement au personnel des établissements de Vénissieux mais aussi à d'autres implantations de R.V.I. en France d'où son appellation "Documentation Centrale".

La situation des utilisateurs est différente selon qu'ils travaillent à Vénissieux où ils se trouvent privilégiés pour se rendre à la documentation centrale ou selon qu'ils travaillent ailleurs. Les problèmes d'éloignement sont résolus d'une part par la présence dans chaque établissement d'un correspondant de documentation, encore appelé "antenne documentaire" et d'autre part par l'utilisation du téléphone comme instrument de liaison indispensable entre les utilisateurs et les documentalistes.

1.2.- Le personnel

Le service d'information et de la documentation comprend deux catégories du personnel.

1.2.1.-Le personnel de la documentation centrale

L'informatisation du service en 1981 a eu pour conséquences la redéfinition de la nature des tâches et leur repartition.

-Une équipe de quatre documentalistes a pour tâche de mener à bien toutes les recherches bibliographiques et, en prévision de ces recherches, d'alimenter les dossiers et les fichiers du système documentaire. Constamment en contact avec leur clientèle, les membres de cette équipe doivent allier une bonne connaissance des mécanismes acquise au cours de leur carrière dans l'entreprise avec une bonne connaissance et une parfaite maîtrise des techniques documentaires, obtenue par une formation sur place ou par des stages à l'extérieur.

1.2.2.-Les correspondants de documentation.

Les correspondants de documentation mis en place dans chaque établissement ou dans chaque direction, ont pour mission d'animer une demande de documentation adaptée aux besoins particuliers d'un secteur et de réduire le gaspillage résultant d'une documentation achetée à priori, de la perte ou du double emploi de documents.

Leur rôle est d'assister le personnel dans sa recherche de documentation dans un souci d'économie, d'organiser et de surveiller la circulation des périodiques, de recueillir les besoins et de chercher dans les fichiers internes les moyens de les satisfaire avant d'avoir recours aux documentalistes professionnels pour une recherche à l'extérieur plus précisément dans les fichiers traditionnels ou dans les bases de données internationales.

1.3.- Le fonds documentaire:

Le fonds documentaire atteint un haut degré de spécialisation dans les domaines suivants : industrie , mécanique, matières plastiques, automobiles, transports, électricité, électronique, informatique, physique, métallurgie, gestion d'entreprise , économie, etc. Ces domaines correspondent aux différentes activités de l'entreprise. Une distinction très nette est faite entre:

-la section bibliothèque qui ne contient que des livres. Le fonds livres se chiffre actuellement à 3.859 ouvrages disponibles en prêt;

-la section périodiques: pour l'exercice 1986, les acquisitions ont porté sur 625 titres de périodiques français et étrangers. On distingue des revues de culture générale (Express, expansion...) et les revues spécialisées (Usine Nouvelle , Industrie et Technique , Diesel, etc).

Conscient du fait qu'au niveau de l'entreprise les informations requises sont très diverses, le service ne se limite pas au secteur automobile proprement dit. Il traite une documentation pluridisciplinaire permettant ainsi à chaque direction de trouver les informations relevant de sa spécialité.

2.-Les besoins des utilisateurs et la clarification des objectifs

L'entreprise R.V.I est profondément intégré à la vie industrielle, technique et économique. Cette caractéristique se retrouve au

au niveau du service d'information et de documentation qui finalement exerce sa mission et ses activités au carrefour des préoccupations des chercheurs de l'entreprise.

2.1.- Définition des besoins des utilisateurs.

La fonction information a un rôle moteur dans l'entreprise industrielle à condition qu'elle soit adaptée et qu'elle réponde aux besoins spécifiques de l'entreprise. La connaissance préalable des besoins des utilisateurs est donc nécessaire avant le lancement de toute opération documentaire.

Une entreprise industrielle a généralement deux fonctions:

- l'information générale permettant à l'utilisateur d'entretenir ses connaissances afin de maintenir, améliorer ou développer sa qualification professionnelle ; elle lui donne , comme le dit Claude Laforge,

"ce pouvoir , réservé jusqu'à maintenant à un nombre restreint de personnes privilégiées...à l'accès à la connaissance, l'accès à la prise de conscience, à la prise de responsabilité, à l'autonomie, la possibilité de choisir , de participer aux décisions relatives à son propre devenir, de remettre en question les orientations."
(1)

- l'information à des fins spécifiques pour l'aider à exécuter une tâche précise: soit pour entreprendre des recherches dans des domaines nouveaux , soit pour terminer un travail de recherche avant de passer à l'application.

Ainsi deux motivations permanentes se dessinent:

- la première, l'acquisition de l'information pour parfaire ses connaissances;

- la deuxième, l'acquisition de l'information pour forger un outil de travail.

Il convient de souligner tout particulièrement l'importance de l'information et de la documentation:

- dans la prise de décision: dans l'entreprise , l'information qui représente des données qui seront utilisées pour la prise de décisions est fondée d'une part sur l'expérience et la connaissance du passé et du présent; d'autre part sur des hypothèses concernant l'avenir. Ainsi les décideurs doivent se persuader des avantages qu'ils tireraient à être bien informés lors d'une prise de décision.

(1) Laforge, Claude.- Lire plus et mieux.- Paris: Les Editions d'Organisation, 1982.- p. 51

Il est bien évident que le service d'information et de documentation ne prétend pas prendre la décision à la place de la direction de l'entreprise, mais il peut contribuer à la conseiller aussi bien sur la méthode d'approche que sur les aspects économiques du problème.

- dans la fonction production: il s'agit des besoins des informations sur le stade technique et économique de développement de l'entreprise, sur les procédés, les produits, les outillages et les installations.

Si l'on a tenté de présenter le type d'information requise à tous les niveaux de l'entreprise, il est évident qu'il s'agit là d'un schéma général. Le documentaliste doit, lui, pouvoir discerner l'essentiel, et, pour cela, il lui faut connaître de manière très précise les besoins d'information compte tenu du nombre d'utilisateurs potentiels ainsi que de leur répartition par qualification et par spécialisation.

2.2.- Clarification des objectifs de la Documentation centrale RVI.

La Documentation centrale RVI est à la disposition du personnel scientifique, technique et spécialisé pour les besoins d'informations. Sa mission est avant tout d'offrir un véritable service documentaire. Son activité principale est de rechercher de nouveaux thèmes de recherche en recueillant et en traitant tous types d'informations sur l'économie, la prévision technologique, les méthodes de créativité, etc.

Il est essentiel qu'ingénieurs et techniciens de différents secteurs de production puissent être directement ou indirectement au contact d'information et de documents relevant ou non de leur domaine. C'est la raison pour laquelle la Documentation centrale RVI s'efforce d'être un carrefour des préoccupations des spécialistes des différents secteurs d'activité de l'entreprise.

Le but recherché par les documentalistes est de s'intégrer dans les différentes actions de l'entreprise. Pour ce faire, ils entretiennent des relations avec tout le personnel de différents secteurs et aussi avec tous les correspondants de documentation pour à la fois faire connaître le service et le promouvoir.

Les activités du service sont donc orientées par une volonté de dynamisme et de promotion de ses services à l'intérieur de l'entreprise.

CHAPITRE 3e:

ANALYSE DES FONCTIONS

Lorsque les besoins en informations sont précisés, la documentation centrale RVI a pour principale fonction d'amasser un fonds documentaire recouvrant les préoccupations des utilisateurs:

" Le service de documentation centrale RVI assure ses fonctions de manière autonome en constituant et utilisant un fonds documentaire propre dans les domaines techniques et généraux." (1)

Pour ce faire, il dispose de sources multiples d'informations parmi lesquelles, il faudra faire un tri afin de ne retenir que les données utiles.

1.- Recherche et selection de l'information industrielle

Actuellement , l'accès à la presque totalité des renseignements se fait par l'intermédiaire de l'imprimé malgré la multiplicité de documents multimédia(films ,disques ,cassettes, etc.)

1.1.- Les sources d'informations industrielles:

L'information scientifique , technique et économique peut donc être puisée dans diverses sources: périodiques, comptes rendus des congrès, livres, brevets, rapports d'études, normes, catalogues commerciaux et les thèses universitaires. Parmi cette masse de documents disponibles et accessibles à tous, le documentaliste sélectionne les informations utiles.

1.2.- Selection de l'information

Le service de la Documentation centrale RVI évite de s'éloigner des préoccupations des utilisateurs. L'efficacité de ses services est étroitement liée à la qualité des informations sélectionnées qui sont les résultats d'un tri en vue de l'objectif défini.

Ce tri s'effectue essentiellement en fonction du critère de pertinence de l'information retenue. En effet, les documents fournis doivent répondre aux besoins spécifiques des utilisateurs. Pour ce faire, les documentalistes doivent éviter certains écueils, notamment:

-éliminer tel document scientifique ou technique peut mettre en péril tout un secteur d'activité. Il est de fait qu'il y a parfois surabondance de documents disponibles sur un sujet donné, le documentaliste chargé de la selection a donc une grande responsabilité pour effectuer son choix.

(1) RENAULT VEHICULES INDUSTRIELS.-Etude sur l'évolution de la documentation.- Vénissieux : Documentation centrale RVI, 1980.,

-La valeur de l'information industrielle est subordonnée à l'évolution effrénée des sciences et des techniques qui, actuellement progressent plus vite. Ceci entraîne un vieillissement de l'information dont la durée de vie moyenne varie de quelques années à quelques mois, voire même quelques semaines. Il y a donc nécessité d'une mise à jour constante des documents stockés pour permettre à l'entreprise de se mettre au diapason des techniques de pointe et donc de ne pas retarder son développement.

-L'excès d'information peut être aussi nuisible que l'insuffisance car il dénote d'une absence de jugement et de perspicacité pour éliminer le superflu.

Il serait utile, à présent, d'examiner dans le détail les trois principales fonctions que la Documentation centrale RVI assume pour mener à bien sa mission, ce qui permet de suivre le circuit du document depuis son acquisition jusqu'à sa mise à la disposition de l'utilisateur.

2.- Le circuit de l'information

Un service d'information et de documentation a trois fonctions fondamentales: la collecte des documents, leur traitement et leur diffusion. Ce sont des activités assez classiques mais largement révolutionnées par l'emploi des technologies modernes de l'information et de la communication.

2.1.-La collecte de ressources

Il s'agit de la collecte ou des acquisitions plus ou moins orientées en fonction de l'adaptation offre-demande de ces ressources. L'acquisition des ouvrages ou des périodiques se fait en fonction du repérage de nouvelles publications à partir du dépouillement des répertoires bibliographiques ou de catalogues d'éditeurs. Les documentalistes tiennent compte des besoins du service et du goût des utilisateurs. La sélection se fait également avec la participation des utilisateurs eux-mêmes car le service de la Documentation centrale bien que jouant son rôle de "gardien" d'une limite budgétaire, laisse la liberté aux services de faire le choix des périodiques en fonction de leurs besoins.

2.2.-Traitement et transformation de ressources

C'est une fonction documentaire classique qui prend un sens nouveau du fait du développement des technologies de l'information. Les

ressources brutes rassemblées ne sont pas toujours utilisables telles quelles, sans traitement préalable. Cette activité qui va bien au-delà de la constitution d'analyses documentaires est un point nodal du système documentaire RVI. Elle met en jeu une réflexion intellectuelle sur le contenu ; elle a pour but de mettre en ordre les notions et les concepts contenus dans les documents sélectionnés. L'intérêt de ce type de traitement est clair: il permet une recherche retrospective fondamentale dans tout le service de documentation consistant à retrouver dans un fonds documentaire le ou les documents répondant à une question précise.

2.3.- Diffusion et transfert de ressources.

Cette fonction permet finalement au service de la documentation centrale RVI de bien remplir sa mission. Il ne servirait à rien d'accumuler ou de traiter les ressources si cela ne débouchait par une communication ou un transfert d'information à l'utilisateur. Le service de la documentation centrale RVI est avant tout un centre de communication, il doit s'instaurer un dialogue permanent entre lui et les utilisateurs.

3.- La constitution des bases de données locales

L'adoption de nouvelles technologies en 1981 a permis au service de la documentation centrale RVI de créer deux bases de données locales : "SOURCES" et "FONDOC". La première de type professionnel et la seconde de type bibliographique. Par cette réalisation, le service peut répondre aux besoins des utilisateurs. Pour Guy Augrandjean,

"La création d'une base de données adaptées aux besoins spécifiques de RVI serait par conséquent un puissant outil de travail et d'échanges pour l'entreprise; elle permettrait de constituer de recherche qui tiendrait compte de l'expérience du service Documentation et de sa connaissance réelle des utilisateurs".(1)

3.1.- "SOURCES"

La multiplicité des demandes traitées par les documentalistes de RVI ne permet toujours pas de répondre dans les meilleures conditions aux questions professionnelles posées par les utilisateurs. Pour remédier à cette situation, le service a créé la base de données "SOURCES" pour répondre à une partie des demandes n'exigeant pas de recherches approfondies, ni la fourniture immédiate des documents originaux. Par exemple : qui s'occupe du traitement de dé-

(1) AUGRANDJEAN, Guy.- Étude de faisabilité d'une base de données sur les sources d'information et de documentation utiles à une entreprise industrielle. RVI - Dijon - Université de Dijon - 1984

chets industriels en France ? Où se procurer de la documentation sur les matières plastiques?

Les correspondants de documentation dans chaque établissement peuvent trouver de réponses à ces petites questions dans "SOURCES". Il ne peuvent faire appel aux documentalistes que pour des questions difficiles exigeant une recherche beaucoup plus longue et complexe.

La conception de la base de données "SOURCES" répond à un besoin professionnel précis et limité : précis, car son objectif à terme est de permettre aux utilisateurs tels que les correspondants de documentation, d'établir des contacts directs avec les sources d'information spécialisées qu'ils auront sélectionnées; limité, car elle a pour but de fournir le nom, l'adresse et les coordonnées téléphoniques des organismes, laboratoires de recherche qui couvrent les domaines d'intérêt de l'entreprise RVI.

3.2.- "FONDOC"

Créée par la documentation centrale RVI, cette base de données contient les références bibliographiques sur l'ensemble du fonds documentaire. Elle est le résultat du dépouillement permanent des périodiques et de la description bibliographique des ouvrages et documents (statistiques, rapports, études, etc.)

"FONDOC" a été constituée pour répondre aux interrogations scientifiques et techniques des chercheurs exerçant dans des domaines précis de l'automobile.

L'avantage de "FONDOC" par rapport à "SOURCES" est qu'elle est plus riche en informations bibliographiques complétées par un ensemble de descripteurs avec en plus un résumé de chaque article; "SOURCES" ne donne que des informations professionnelles de type adresses des organismes.

Cet atout de la base de données "FONDOC" est aussi une limite puisque sa qualité comme instrument de mesure dépend de l'employeur de son fonds documentaire, du nombre de disciplines qu'il traite et des possibilités matérielles et scientifiques des rédacteurs qui indexent et résument les articles.

3.3.- Accessibilité aux bases de données "SOURCES" et "FONDOC"

Les fichiers "SOURCES" et "FONDOC" sont fournis à partir de l'enregistrement des bordereaux TEXTO sur disquette dont le contenu est ensuite versé dans le fichier du serveur SUNIST établi à l'Isle d'Abeau.

L'accès au SUNIST se fait par interrogation directe via réseau TRANSPAC à partir de la Documentation centrale RVI grâce aux terminaux

télétypes (Jacobson, SMO) et dans chaque établissement de la société RVI par les correspondants de la documentation, grâce au minitel. L'aide des documentalistes est souvent sollicitée pour de recherches complexes ou pour tout autre problème posé par la stratégie de la recherche.

Aussi, les documentalistes cherchent-ils continuellement à alimenter les chercheurs des informations dont ils ont besoin; ils ne reculent pas lorsqu'il faut sortir de leur cadre de travail. Agnès Laborier l'a bien remarqué:

"Dans le cas d'une recherche infructueuse dans FONDOC, les documentalistes ont la possibilité d'interroger les bases de données extérieures".(1)

Analysons cette activité.

(1) Laborier, Agnès.- La Mise en ligne d'un thésaurus: le cas d'un transfert d'un système d'exploitation sur un autre: rapport de stage/ présenté par Agnès Laborier.- Vénissieux: Documentation centrale RVI, 1985.- p. 8

CHAPITRE 4e:

RECHERCHE ET ACCES A L'INFORMATION EXTERNE ET ETRANGERE

L'accès aux références, traditionnellement, résidait dans le signalement des collections existantes dans le service d'information et de documentation notamment dans les fichiers des ouvrages et des périodiques.

La marée montante de l'information documentaire a amené l'entreprise Renault Véhicules Industriels à adopter les techniques modernes de l'informatique pour résoudre le problème de stockage et de recherche de l'information. Ainsi ont été créées les bases de données "SOURCES" et "FONDOC".

Aujourd'hui, ingénieurs et techniciens disposent des informations relevant soit de leur domaine soit d'autres domaines de l'entreprise. Cette approche prend d'autant plus d'importance que l'accès aux bases de données se généralise et s'universalise. Le mot d'ordre lancé par la société Renault Véhicules Industriels:

" Ne pas exploiter ces banques de données, ne pas tirer le meilleur parti de leurs performances et des possibilités qu'elles ouvrent, c'est prendre le risque de donner un avantage décisif aux concurrents".(1)

Mais cette information qui circule n'est pas gratuite. Pour Jacques Chaumier:

" L'information est passée maintenant en économie de marché. Elle se vend, elle s'achète. Une industrie s'est formée autour d'elle: producteurs, transporteurs, intermediaires participent à la création de ce marché".(2)

Nous essayerons d'analyser brièvement cette activité et c'est à la fin que nous aborderons, brièvement, le point sur la formation des utilisateurs de ces bases de données.

1.- Les bases de données exterieures

La possibilité d'accéder par terminal à de très nombreux fi-

(1) La Barrière des encombrements, in Bulletin de documentation RVI, n°106, janvier 1986. p.II

(2) Chaumier, Jacques.- L'Accès automatisé à l'information.-Paris: Entreprise Moderne d'Edition, 1982.-p. 9

fichiers a permis d'étendre considérablement le domaine de recherche sur tous les sujets scientifiques, techniques, économiques, etc.

Chez Renault Véhicules Industriels, les premiers contrats avec les serveurs nationaux et étrangers furent passés en 1981. A ce Jour, le service de la Documentation centrale peut consulter:

- 150 fichiers traitant d'ingénierie, de construction mécanique, de métallurgie, d'énergie, de pollution, etc.
- 125 fichiers traitant d'urbanisme, de commerce, d'emploi, de gestion d'entreprise, etc.

Le recours à ces fichiers est aussi un prolongement de l'action traditionnelle de recherche documentaire, mais il lui donne une dimension nouvelle par l'importance qualitative et quantitative de la documentation affectée au choix du lecteur. Mais qui sont les intervenants dans un tel réseau de documentation?

1.1.-Les serveurs

Ce sont des sociétés de service en informatique qui sont chargées du retraitement et de la commercialisation des "gisements d'infomation" et qui se sont tournées vers la télématique comme moyens de diffusion complémentaires. La société RVI a signé en 1981 un nombre important des contrats avec des serveurs français et étrangers en majorité américains.

1.1.1.- Les centres serveurs français

- TELESYSTEMES-QUESTEL, serveur le plus connu en France puisqu'il a joué un rôle pionnier grâce au soutien de l'administration des PTT. Pluridisciplinaire. Logiciel Quest Plus.

-G-CAM (Groupement de la Caisse des Dépôts: Automatisation pour le Manegement). Dominante en droit et en gestion d'entreprise. Logiciel BRS.

1.1.2.- Les serveurs internationaux

- DIALOG, filiale de la Société Lockheed Missiles and Space, américain. Domaine: agriculture, alimentation, etc. Logiciel Dialog.

- SDC (Systeme Developpement Corporation), américain. Pluridisciplinaire mais en moyenne anglosaxonne dont les bases manegement et recherche scientifique. Logiciel Orbit.

- DATA-STAR, serveur suisse. Pluridisciplinaire. Logiciel BRS.

- IRS (Information Retrieval Service), européen. Pluridisciplinaire, il couvre le domaine des sciences sociales, sciences de l'espace, physique et aéronautique .

1.2.- Les réseaux

Entre l'utilisateur de la base de données, niveau terminal, et le serveur, une liaison est indispensable. Cette liaison est assurée par un réseau dont le principe est le même que celui des PTT.

En Europe où les Etats ont le monopole des transmissions, ce sont les administrations des PTT qui ont créé les réseaux nationaux de transmission par paquets: TRANSPAC, en France.

La collaboration de diverses administrations nationales dans le cadre de la CEE a abouti en 1980 à l'ouverture du réseau européen EURONET.

Aux USA, l'infrastructure de télécommunication est proposée par des sociétés privées et commerçantes(réseaux TELENET, TYMNET...)

Tous ces paramètres sont pris en compte dans l'évaluation du coût global de l'information en ligne.

1.3.- L'interrogation des bases de données.

L'entreprise Renault Véhicules Industriels a vu le développement du conversationnel permettant l'accès à un nombre important des bases de données. Les statistiques du service de la Documentation centrale indiquent que:

"Les cinq serveurs les plus interrogés pendant les cinq premiers mois de l'année 1985 sont dans l'ordre : IRS, TELESYSTEMES-QUESTEL, G-CAM CISI et SYDONI. La moyenne mensuelle des interrogations est de 28 contre 44 et 1944 et 21 en 1983". (1)

Les graphiques(cf. annexe) illustrent bien cette situation. Le temps d'expérimentation du système mis en place depuis 1981 et le temps que les utilisateurs découvrent, à travers ce système, les nouveaux "gisements d'informations"intéressant leurs domaines d'activité, ce sont là des critères qu'il faut prendre en compte dans toute analyse critique des résultats obtenus.

Les systèmes d'information en ligne offrent la possibilité de recherches rapides et exhaustives mais il reste poser le problème d'accès aux documents primaires et du coût des interrogations.

En effet, le problème d'accès aux documents primaires se pose après toute recherche. La commande des références, bien que faite en ligne à la fin de l'interrogation, est soumise à une longue

(1)Statistiques d'interrogation des bases de données.-Vénissieux: Documentation centrale RVI, 1985.

attente du courrier provenant du centre serveur. Quant au coût d'interrogation, plusieurs études montrent que le prix de consultation se situe entre 400 et 600 F l'heure et que le temps moyen de consultation pour répondre à une question est d'environ 15 minutes soit 150 F. Mais chez Renault Véhicules Industriels ce chiffre est évidemment une moyenne. Il faut l'estimer à 212 F.

Les bases de données ne sont qu'un moyen de trouver une information rapide et d'une grande fiabilité. Il est donc indispensable d'utiliser, comme pour les recherches manuelles, une méthode stratégique de recherches. Les nombreuses possibilités d'interrogation nécessitent de la part de l'utilisateur la connaissance du matériel d'interrogation afin de rendre sa recherche performante, rapide et économique d'où la nécessité d'une formation des utilisateurs. Examinons ce point.

2.- La formation des utilisateurs

Devant la prolifération des bases de données et la complexité des outils informatiques, la formation des utilisateurs de l'entreprise RVI est devenue une nécessité et un impératif.

2.1. Qui sont les utilisateurs dans l'entreprise RVI ?

Il convient de distinguer ici deux catégories d'utilisateurs:

- les utilisateurs finaux: les industriels et techniciens;
- les utilisateurs intermédiaires: les documentalistes et les correspondants de documentation.

2.2.- Domaines et durée de la formation

La durée de formation proposée par les centres serveurs était d'une ou de deux journées, avec deux niveaux: initiation et perfectionnement. La limite de ce type de formation est l'accès d'information sur la base elle-même et au contraire l'insuffisance sur la stratégie de la recherche.

La formation à la fois sur la base de données et le logiciel est plus profitable. Elle est axée sur trois aspects: la connexion, les commandes élémentaires, l'interrogation et l'adaptation du logiciel à la base.

Les problèmes généraux de la méthode et des techniques de formation des utilisateurs dans ce domaine sont à l'ordre du jour; mais les méthodes habituelles (informations orales et méthodes audiovisuelles) sont utilisées et s'y ajoutent des séances pratiques.

2.3.- Club d'utilisateurs : formation mutuelle

L'évolution rapide des systèmes d'interrogation et l'apparition de nouvelles bases occasionnelles en conversationnel est à l'origine de l'organisation de groupes d'échanges et d'expression. Ce fait permet à tous les bénéficiaires de l'expérience de chacun. Nous pouvons citer plusieurs club dont celui de la Doua, le service de la Documentation centrale est membre. C'est un club d'utilisateurs des bases de données en conversationnel de la région Rhône- Alpes, un exemple d'organisation informelle permettant l'autoformation et l'échange d'expérience.

. . .
.

Au regard de l'analyse des différentes fonctions, on voit que le service de la Documentation centrale est au centre des activités de l'entreprise. Mais ce service suppose que dans le même temps, les utilisateurs soient mieux préparés à travailler avec un outil qui peut les aider à accroître leur efficacité. Pour Jean Michel,

" Il est tout aussi essentiel que l'ingénieur et surtout le futur ingénieur sachent utiliser avec pertinence les nouveaux outils d'information, de documentation et de communication".(1)

Car la connaissance des outils d'information, de recherche et d'analyse leur permettront, par confrontation avec le système d'hypothèses diverses, d'interroger leur propre expérience.

Les exigences de la compétitivité nationale et internationale les amènent également à développer les notions de qualité, d'analyse de la valeur, de maîtrise des coûts. La mise en oeuvre de ces méthodes, grandes utilisatrices d'information, fait appel à la participation de tous les secteurs de l'entreprise. Aussi accorde-t-on à reconnaître que l'ingénieur et le technicien sont de plus en plus des hommes de communication. C'est le pôle par lequel transite l'information.

(1) Michel, Jean.- Le Centre pédagogique de documentation et de communication de l'Ecole Nationale des Ponts et Chaussées. In Documentaliste, vol 23, n°1, janv-fev. 1986, p. 12

CONCLUSION

Au terme d'une étude aussi incomplète et ne prétendant que fixer un moment d'une situation mouvante, il semble tout de même important de dégager quelques points qui sont régulièrement revenus dans cette analyse.

Nous avons voulu, dans notre étude, montrer comment l'organisation de la documentation peut faciliter l'accès à l'information pour répondre aux besoins de l'entreprise ?

Une question sur laquelle nous avons essayé d'apporter des éléments de réponses, mais des réponses peu exhaustives.

Le but de l'activité documentaire est avant tout de rendre l'information accessible immédiatement à l'utilisateur dans un objectif de rentabilité et d'efficacité de l'entreprise. Une bonne information est celle qui apporte aide à la prise des décisions, à la recherche et aux réalisations.

Le développement de nouvelles technologies appelle inévitablement l'adoption de nouveaux systèmes de gestion de l'information. Mais si ces technologies prennent place dans les structures documentaires des entreprises industrielles, elles ne doivent pas conduire à l'exclusion radicale des formes plus traditionnelles de diffusion de l'information qui ont encore de longues années dans leur développement.

Nous avons été succincts dans le développement de certains points par souci de clarté de cette analyse mais aussi avec la peur de plonger ceux qui en savent plus dans trop de détails.

Nous sommes bien conscients de n'avoir pas épuisé notre étude non pas en raison de sa limite mais parce que s'il ya bien un domaine qui évolue très rapidement, c'est bien celui des sciences et des techniques de l'information.

Pour les uns comme pour les autres, nous pensons avoir constitué un ensemble cohérent d'indicateurs utilisables pour une connaissance de base. Nous espérons que les documentalistes et chercheurs de l'entreprise RVI l'accueilleront favorablement et apporteront des amendements dans le souci de dynamiser le système en place et de le rendre plus opérationnel./-

BIBLIOGRAPHIE

Ouvrages généraux:

- 1.- GUINCHAT, Claire.- La Documentation au service de l'action/
Claire Guinchat et Pierre Aubret.- Nouv. éd. revue et mise
jour.- Paris : Presse de l'Ile de France, 1977.
- 2.- LAFORGE , Claude.- Lire plus et mieux/ Claude Laforge.- Paris:
Edition d'organisation, 1982.
- 3.- La Fonction documentaire.- Paris : Scm, 1985.

Ouvrages et périodiques spécialisés:

- 4.- ASSOCIATION DES DOCUMENTALISTES ET BIBLIOTHECAIRES
SPECIALISES. Paris.- Renforcement de l'action de l'ADBS en
matière de promotion de l'information scientifique et tech-
nique auprès des utilisateurs de l'industrie et contribution
au développement du réseau national et à ses liaisons avec
les réseaux étrangers. Travaux de recherche en cours. Contrat
BNIST.-Paris : ADBS, 1974.
- 5.- ASSOCIATION NATIONALE POUR LA RECHERCHE TECHNIQUES; Paris.
- Promotion de l'information scientifique et technique auprès
des utilisateurs de l'industrie et contribution au développe-
ment du réseau national et ses liaisons avec les réseaux é-
trangers. Travaux de recherche en cours. Contrat BNIST.-Paris:
ANRT, 1974.
- 6.- BUFFET, P.- Apport du système Pascal à l'industrie. Associa-
tion Nationale pour la Recherche Techniques. Information et
Documentation. 1972, n° 2, pp. 79-82.
- 7.- DEL CASTILLO, Drake.- L'Information fonction d'innovation de
l'entreprise. Politique des entreprises en matière d'informa-
tion économique et technique. 1974, pp. 16-26.
- 8.- CHAUMIER , Jacques.- L'Accès automatisé à l'information/Jacques
Chaumier.- Paris : Entreprise moderne d'édition, 1970.
- 9.- CHAUMIER, Jacques.- Systèmes d'information: marché et techno-
logies/ Jacques Chaumier.- Paris : Entreprise moderne d'édition,
1986.

- 10.- CONGRES NATIONAL FRANCAIS SUR L'INFORMATION ET LA DOCUMENTATION (3; 1979; Paris).-Les Centres de documentation face à l'évaluation des méthodes : thèmes du 3e congrès national français sur l'information et la documentation tenu à Paris en 1979.- Paris : ADBS/ANRT, 1979.
- 11.- CONGRES NATIONAL SUR L'INFORMATION ET LA DOCUMENTATION (5; 1983; Grenoble).- L'Opération Mirandole ou : comment répondre aux entreprises/ par A. Pelligrin; congrès national sur l'information et la documentation tenu à Grenoble le 8 juin 1983.- Paris : ADBS , 1983.
- 12.- DAVID, A. -La Gestion de l'information dans l'entreprise/ A. David et E. Sautter.- Paris : Afnor gestion, 1985.
- 13.- DAVID, A. -L'information pour la gestion de l'entreprise: compte rendu du XIIIe colloque national de la documentation des chambres de commerces et d'industrie. Information et documentation. 1976, n°4, pp. 3-8.
- 14.- DUCROT, J.M. - L'Exportation, moyens offerts par les centres techniques. Information et documentation.1976, n°1, pp. 38-48.
- 15.- JOURNÉES DE FORMATION POUR LA PROPRIÉTÉ INDUSTRIELLE ET LE TRAITEMENT DES BREVETS(1977;Paris).- Le Système Derwent et la documentation brevets dans une grande entreprise/ par Manda.- Paris : S.n.,1977.
- 16.- LENOIR, M. - Relations entre le réseau de la C.C.I et les centres de documentations membres de l'ANRT pour la coordination entre l'information économique et l'information scientifique. Information et documentation. 1972, n° 1, pp. 28-31.
- 17.- MICHEL, Jean.-Le Centre pédagogique de documentation et de communication de l'Ecole Nationale de Ponts et Chaussées. Documentaliste. 1986, vol. 29, n°1, p. 12
- 18.- PIROG, W.- La Coopération internationale dans le domaine de l'information pour l'industrie. Association Nationale de Recherche Technique. Information et documentation. 1972, n°2, pp. 5-10.

- 19.- UZZAN, A. -Rôle des centres techniques industriels français dans l'évaluation et la synthèse de l'information. Association Nationale de la Recherche Technique. Information et documentation. 1973, n° 6, pp. 11-20.

Etudes, rapports de stages, statistiques.

- 20.- RENAULT VEHICULES INDUSTRIELS.- Etude sur l'évolution de la documentation.- Vénissieux : Documentation centrale RVI, 1980.
- 21.- AUGRANDJEAN, Guy.- Etude de faisabilité d'une base de données sur les sources d'information et de documentation utiles à une entreprise industrielle : RVI.- Dijon : Université de Dijon, 1981.
- 22.- MANOA, Françoise.- Documentation brevets : rapport de stage DESS.- Lyon : Université Claude Bernard, 1977.
- 23.- LABORIER, Agnès.- La Mise en ligne d'un thésaurus : le cas du transfert d'un système d'exploitation sur un autre : rapport de stage.- Vénissieux : Documentation centrale RVI, 1985.
- 24.- Statistiques d'interrogation des bases de données.- Vénissieux: Documentation centrale RVI, 1985.

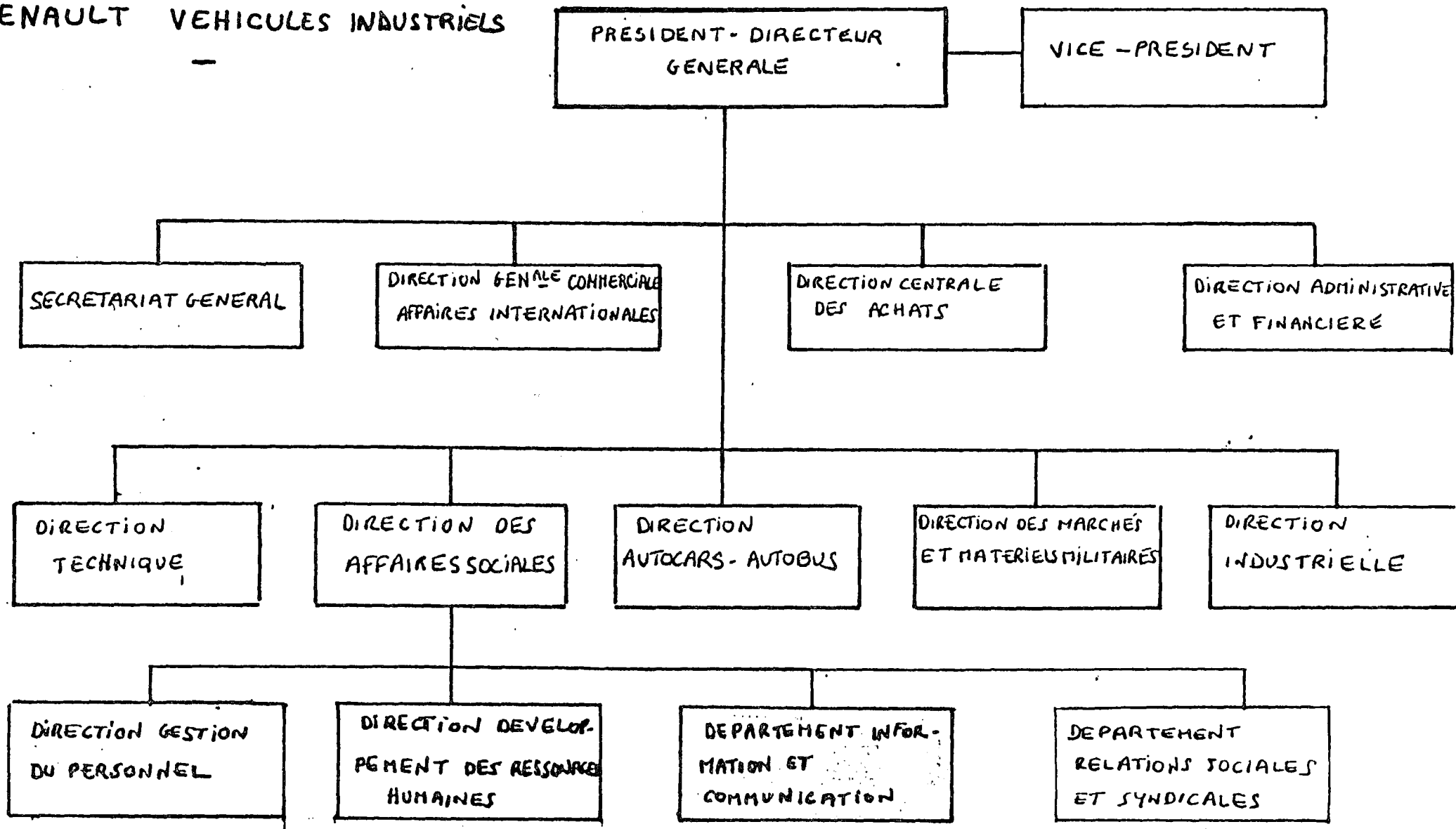
Mémoires DESS-DSB

- 25.- BAS KLEIN, Florence.- Le réseau documentaire interconsulaire Nord-Pas-de-Calais de Picardie : mémoire INTD/Florence Bas Klein.- Paris : INTD/CNAM, 1978.
- 26.- DAJOZ, Annie.- Centre de documentation de Rhone-Poulenc : note de synthèse.- Villeurbanne: ENSB, 1977.
- 27.- GNAHORE DJOKO, Odette.- Formations des utilisateurs de l'information scientifique, technique et économique : mémoire DESS.- Villeurbanne : université Claude Bernard, 1979.
- 28.- GUENARD, A. -Les Centres et services de documentations des entreprises françaises. Etude statistique : 1950-1970: mémoire DSB.- Villeurbanne : ENSB, 1983.

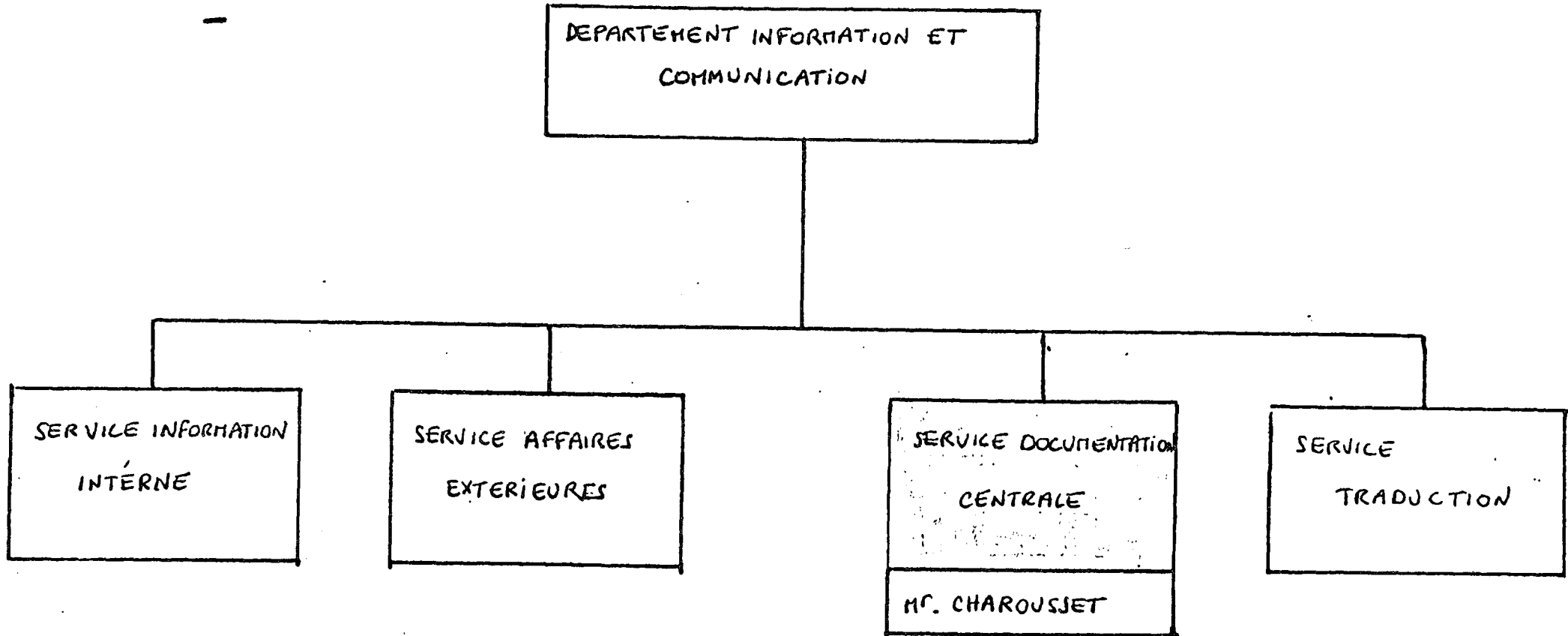
- 29.- MARKIEWCZ, André.- Une bibliothèque d'entreprise : Usinor-Longwy : mémoire D.S.B/ André Markiewicz.-Villeurbanne : ENSB, 1983.
- 30.- MILGRAM, Hélène.- Etude critique d'un bulletin bibliographique : le bulletin mensuel d'information de centre de création industrielle : mémoire INTD.- Paris : INTD, 1980.
- 31.- RUGGIERD, Dubois M.- Le réseau documentaire des chambres de commerce et d'industrie en France en 1977 : mémoire INTD.-Paris : INTD, 1977.
- 32.- THIOUNE, Alioune.- Information et formation des utilisateurs à l'interrogation des bases de données : mémoire D.S.B. - Villeurbanne : ENSB, 1982.
-

ANNEXE

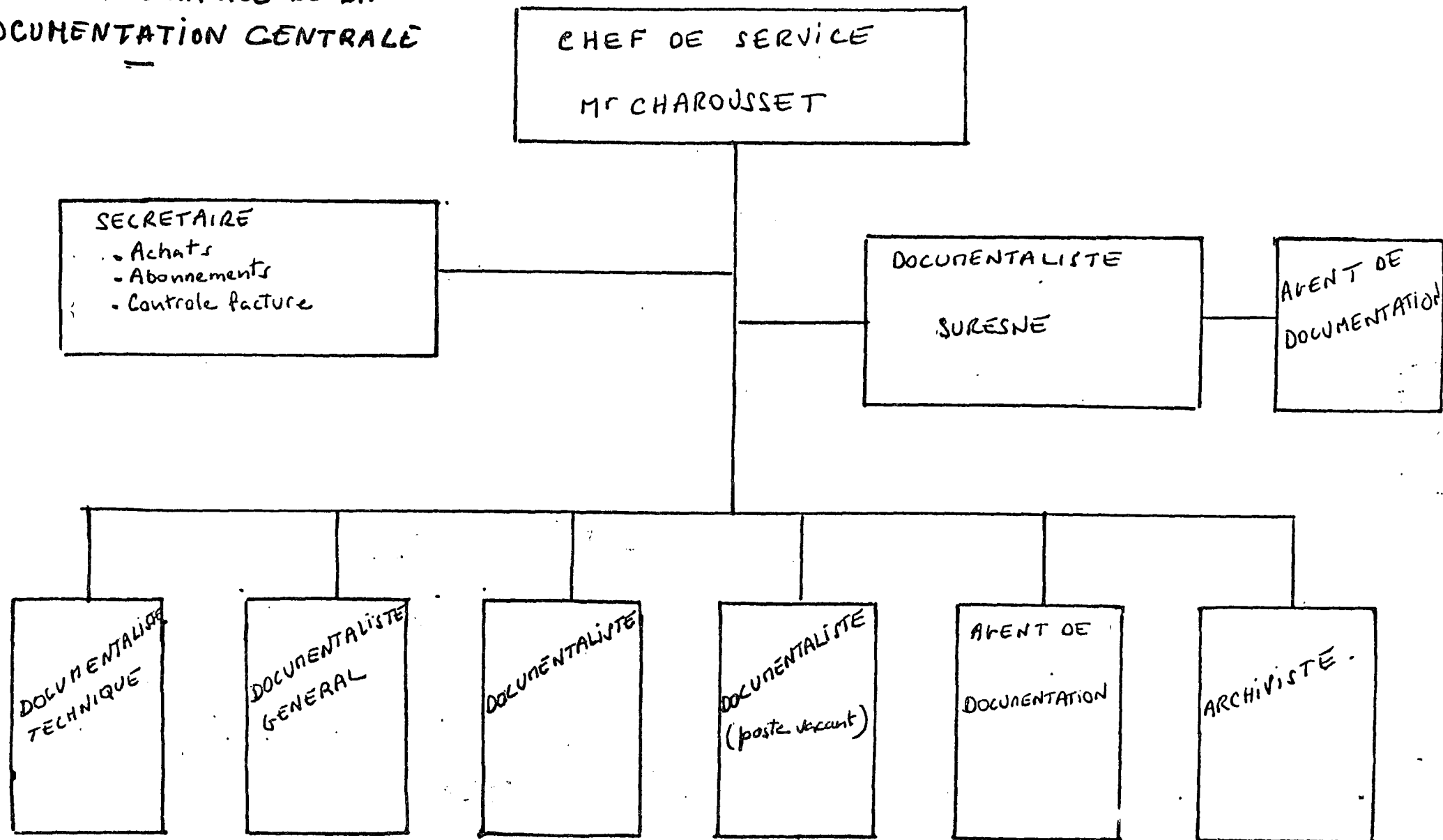
ORGANIGRAMME DE LA SOCIETE RENAULT VEHICULES INDUSTRIELS



ORGANIGRAMME DU DEPARTEMENT INFORMATION ET COMMUNICATION



ORGANIGRAMME DE LA DOCUMENTATION CENTRALE



STRUCTURE THEMATIQUE DU THESAURUS R.V.I.

CLASSE 1 : ENTREPRISE

- SECTION 10 : FORME JURIDIQUE DES ENTREPRISES, DIMENSION.
- SECTION 11 : STRUCTURE INTERNE DE L'ENTREPRISE, ORGANIGRAMME.
- SECTION 12 : POLITIQUE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE, SYSTEME DE MANAGEMENT.
- SECTION 13 : RELATIONS PUBLIQUES, INFORMATION.
- SECTION 14 : GESTION FINANCIERE, COMPTABILITE, TRESORERIE.
- SECTION 15 : GESTION COMMERCIALE, MARKETING, PUBLICITE.
- SECTION 16 : GESTION DE PRODUCTION, ACHAT, SOUS-TRAITANCE, STOCKS.
- SECTION 17 : GESTION DU PERSONNEL, EMPLOI, QUALIFICATION, REMUNERATION.
- SECTION 18 : CONDITIONS DE TRAVAIL, HYGIENE SECURITE, RELATIONS DU TRAVAIL,
- SECTION 19 : OEUVRES SOCIALES, ACCORDS D'ENTREPRISE, BILAN SOCIAL.

CLASSE 2 : ECONOMIE

- SECTION 20 : DOCTRINES POLITICO-ECONOMIQUES, FLUCTUATIONS, TRAITES D'ECONOMIE.
- SECTION 21 : ECONOMIE NATIONALE FRANCAISE, STRUCTURE ECONOMIQUE.
- SECTION 22 : PRODUCTION NATIONALE ET REGIONALE, CONSOMMATION INTERIEURE.
- SECTION 23 : COMMERCE EXTERIEUR FRANCAIS.
- SECTION 24 : ECONOMIE INTERNATIONALE, GEOGRAPHIE ECONOMIQUE DES PAYS.
- SECTION 25 : COMMUNAUTES ECONOMIQUES, ORGANISATIONS INTERNATIONALES.
- SECTION 26 : ECHANGES INTERNATIONAUX, COMMERCE INTERNATIONAL,
MATIERES PREMIERES.

CLASSE 3 : DROIT

- SECTION 30 : HISTOIRE DU DROIT, ORGANISATION DE LA JUSTICE.
- SECTION 31 : DROIT ADMINISTRATIF.
- SECTION 32 : DROIT CIVIL, PERSONNES, BIENS, ACQUISITION DE PROPRIETE.
- SECTION 33 : DROIT COMMERCIAL, REGLLEMENTATION DU COMMERCE, FAILLITE.
- SECTION 34 : PROPRIETE INDUSTRIELLE, BREVETS, LICENCES, MARQUES.
- SECTION 35 : DROIT CONSTITUTIONNEL.
- SECTION 36 : DROIT PENAL.
- SECTION 37 : DROIT DU TRAVAIL, CONVENTIONS COLLECTIVES.
CONTRATS DE TRAVAIL, FORMATION PROFESSIONNELLE.
- SECTION 38 : REPRESENTATION DU PERSONNEL, SYNDICAT, GROUPEMENT PROFES.
- SECTION 39 : CONFLITS DU TRAVAIL, INSPECTION DU TRAVAIL, JURIDICTIONS.

CLASSE 19 : MESURES, ESSAIS, CONTROLES

- SECTION 190: INSTRUMENTS DE MESURE, MESURES DIVERSES, CONTROLE, ENREGISTREMENTS
- SECTION 191: MESURES, CONTROLES DIMENSIONNELS, GEOMETRIQUES (METROLOGIE).
- SECTION 192: MESURES CHIMIQUES, ANALYSES.
- SECTION 193: MESURES MECANQUES.
- SECTION 194: MESURES ET CONTROLES NON DESTRUCTIFS.

CLASSE 20 : TRAVAIL DES MATERIAUX

- SECTION 200: CHOIX DES PROCEDES, CONCEPTION DES PIECES.
- SECTION 201: OUTILLAGE (CONCEPTION, INSTALLATION, ENTRETIEN, EQUIPEMENTS).
- SECTION 202: DECHETS DE FABRICATION (EVACUATION, TRAITEMENT, RECUPERATION).
- SECTION 203: TRAVAIL DES MATERIAUX NON METALLIQUES.

CLASSE 21 : USINAGE

- SECTION 210: USINABILITE, CHOIX DES PROCEDES.
- SECTION 211: OUTILS DE COUPE.
- SECTION 212: USINAGE SUR MACHINES, OUTILS CLASSIQUES.
- SECTION 213: USINAGE SUR MACHINES SPECIALES (TRANSFERT, CENTRES D'USINAGE).
- SECTION 214: USINAGE PAR ABRASION (EBARBAGE, MEULAGE, RECTIF., AFFUTAGE).
- SECTION 215: SUPERFINITIONS (RODAGE, POLISSAGE, GALETAGE...).
- SECTION 216: USINAGE DES ENGRENAGES ET DES FILETAGES.
- SECTION 217: PROCEDES SPECIAUX D'USINAGE (ELECTRIQUE, CHIMIQUE...).

CLASSE 22 : TRAVAIL PAR DEFORMATION

- SECTION 220: FORMAGE.
- SECTION 221: EMBOUTISSAGE.
- SECTION 222: FORGEAGE.
- SECTION 223: METALLURGIE DES POUDRES.

CLASSE 23 : FONDERIE

- SECTION 230: CONCEPTION DES PIECES.
- SECTION 231: SABLES, SABLIERIE.
- SECTION 232: NOYAUTAGE, MOULAGE.
- SECTION 233: FUSION.
- SECTION 234: COULEE.
- SECTION 235: FINITIONS, CONTROLE, DEFAUTS.

RESAUS ALPHABETIQUE

3

291 (1141) 16 BITS
 1 (4057) A
 E.P. maintenance assistee par ordinateur
 1 (4402) A
 1 (3968) AA
 1 (3969) AA
 121 (1) ABAQUE
 V.A. GRAPHIQUE
 70 (3646) ABARTH
 214 (2) ABRASIF
 T.S. ABRASION
 214 (3) ABRASION
 T.G. ABRASIF
 235 (1767) ABREUVAGE
 T.G. DEF AUT DE FONDERIE
 314 (3797) abreviation
 EM. SIGLE
 171 (2448) ABS (ACRYLONITR. BUTADIENE STYRENE)
 T.G. POLYSTYRENE
 18 (2452) ABSENTEISME
 134 (1461) ABSORPTION ACOUSTIQUE
 130 (3783) ABSORPTION CHIMIQUE
 T.S. ADSORPTION ,CATALYSE
 181 (4191) ABSORPTION D'ENERGIE
 110 (4) ACCELERATION
 85 (5) ACCES
 V.A. MARCHEPIED
 155 (1602) ACCESSOIRE DE ROBINETTERIE
 T.G. ROBINETTERIE
 87 (507) ACCESSOIRE ELECTRONIQUE
 V.A. ANTIVOL
 72 (3531) ACCIDENT DE LA ROUTE
 T.G. ACCIDENTOLOGIE
 18 (2453) accident du trajet
 EM. ACCIDENT DU TRAVAIL
 18 (2454) ACCIDENT DU TRAVAIL
 T.G. ACCIDENTOLOGIE
 E.P. accident du trajet
 18 (3913) ACCIDENTOLOGIE
 T.S. ACCIDENT DE LA ROUTE ,ACCIDENT DU TRAVAIL
 19 (2705) ACCORD
 25 (2455) ACCORDS DE LOME
 151 (7) ACCOUPLEMENT
 T.S. ACCOUPLEMENT FLEXIBLE
 151 (3655) ACCOUPLEMENT FLEXIBLE
 T.G. ACCOUPLEMENT
 120 (1373) ACCROISSEMENT FINI
 T.G. FONCTION MATHEMATIQUE
 13 (2319) ACCUEIL
 15 (3134) accueil clientele
 EM. CLIENTELE
 60 (4317) accueil transfert reactivation
 EM. ART
 141 (8) ACCUMULATEUR
 E.P. batterie ,generateur electrochimique
 150 (2430) ACCUMULATEUR HYDRAULIQUE
 V.A. CAPACITE PNEUMATIQUE

REF : 00337

STAT : Ouv=01 Cass=03 DC=04 MF=05 Bibl=06 Audio-visuel=07 Dossier=08

AUTEUR : GRARD C

TITRE : La CORROSION en métallurgie.
: milieu aqueux, atmosphérique et marin

Sous-titre:

LANGUE : F=10 GB=11 D=12 I=13 E=14 Multilingue=15

DITION : (nom, lieu, date, pagination)

RESUME : Berger-Leirault, Paris, 1936, 345 p.
: Étude du phénomène de corrosion
: en métallurgie et les conséquences
: qu'il entraîne sur les produits métalliques.
: L'auteur, après présentation des effets
: et des théories en présence, propose les
: procédés de protection et de contrôle
: des produits. Il analyse enfin l'expéri-
: mentation générale mise en marche
: par la Commission Française de Corrosion.

DEXTHE : CORROSION, 263, METALLURGIE,
: MATIÈRES DANGEREUSES, VITESSE
: DE CORROSION, ROUILLE, PROTECTION.

EXLIB :

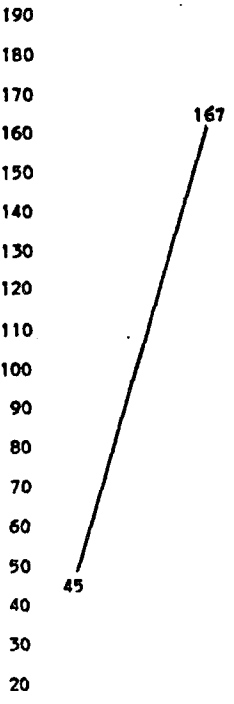
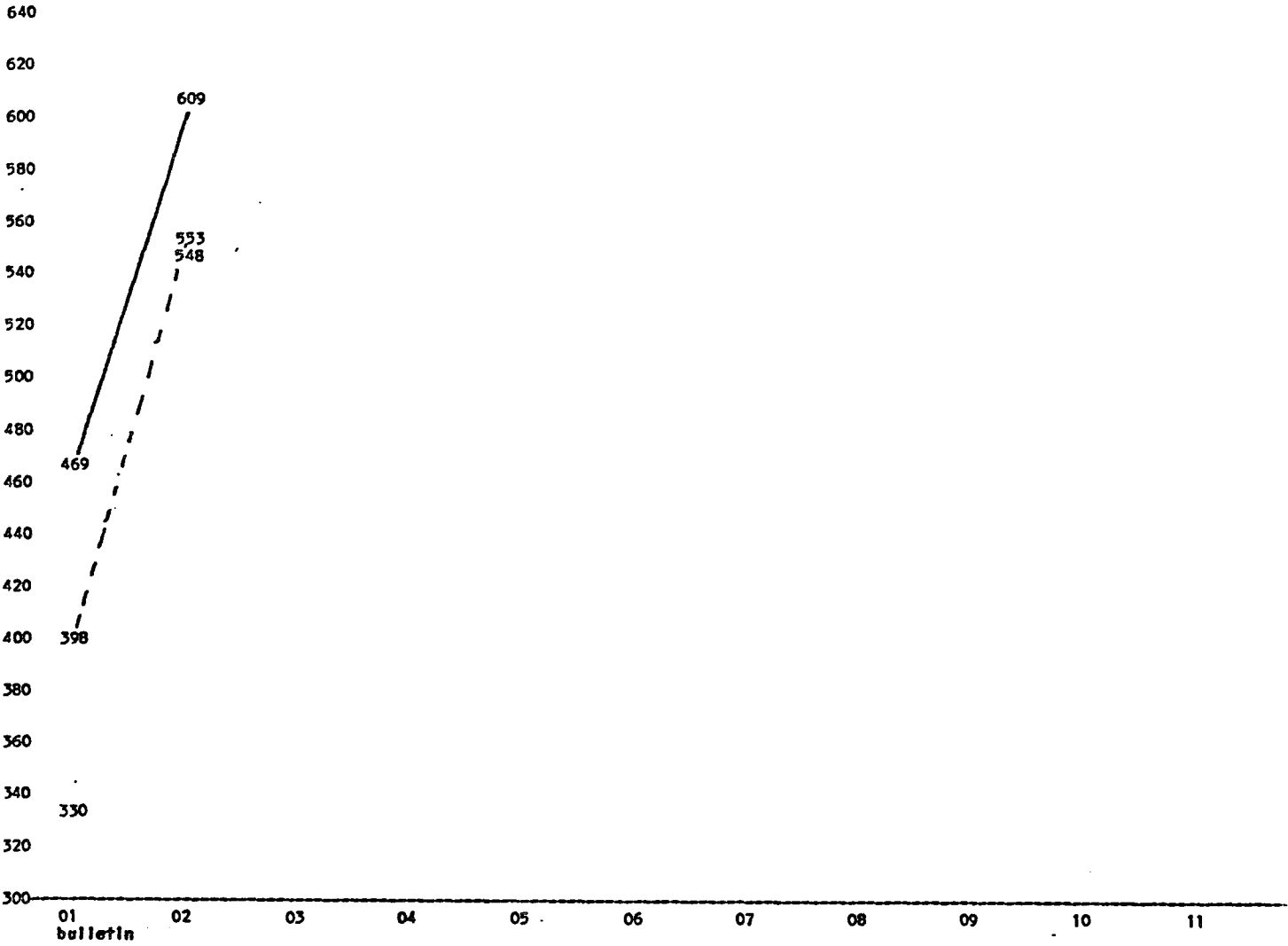
AL : VxT=20 VxG=21 SuT=22 SuG=23 VxT/SuT=24 VxG/SuG=25

ers :

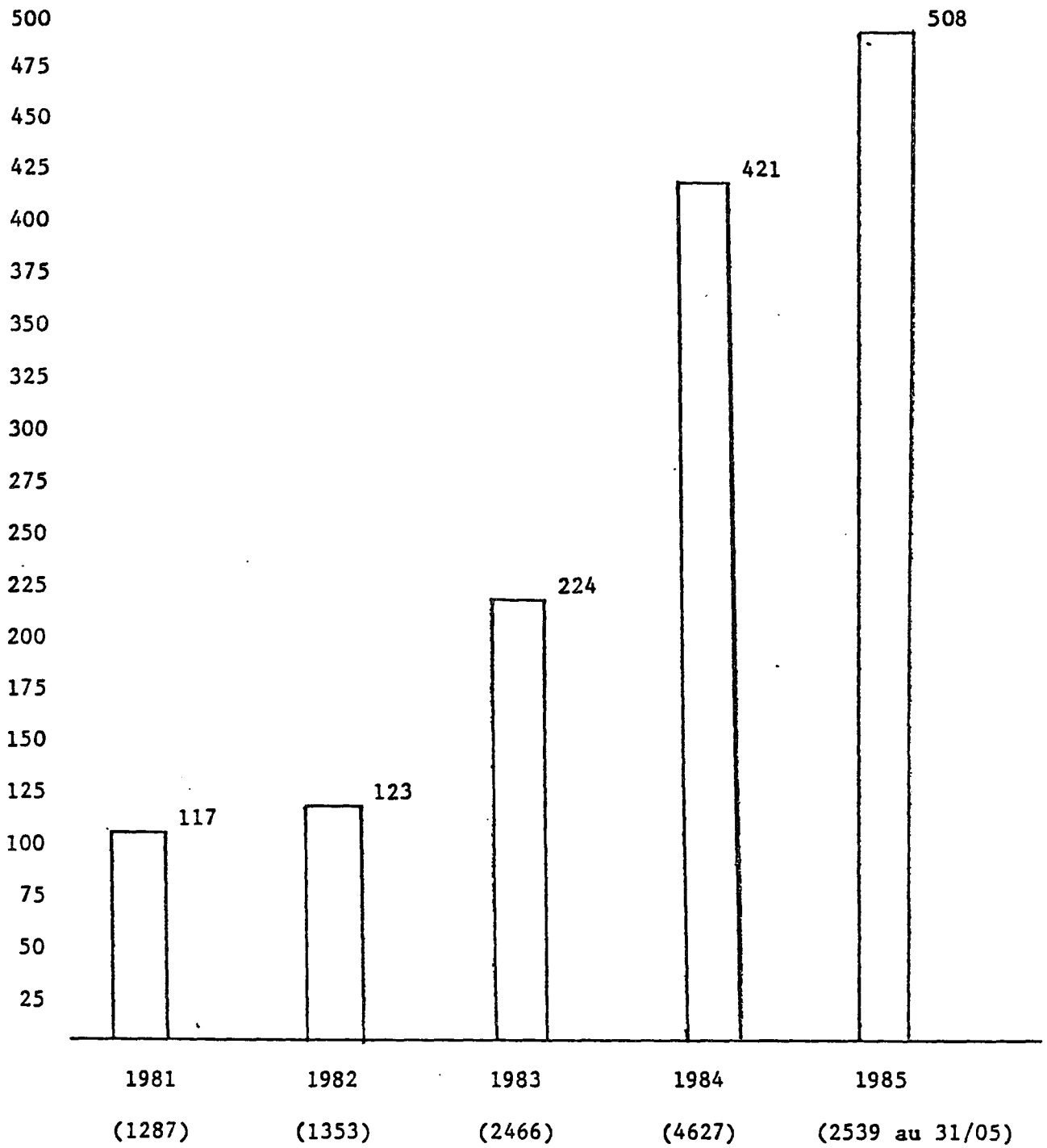
STATISTIQUES

mise a jour 02/86

PRETS D'OUVRAGES - évolution mensuelle 1984 - - - - 1985 - - - - 1986

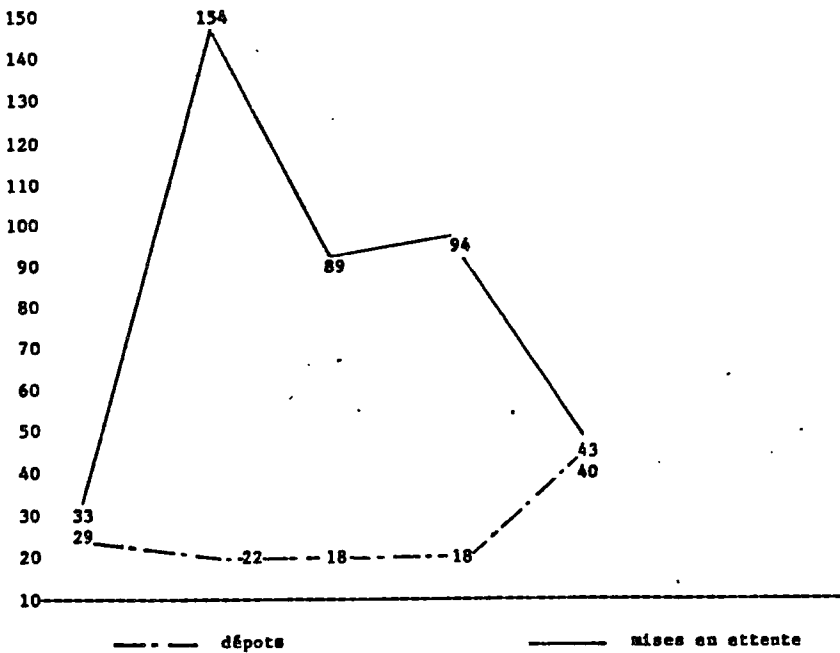
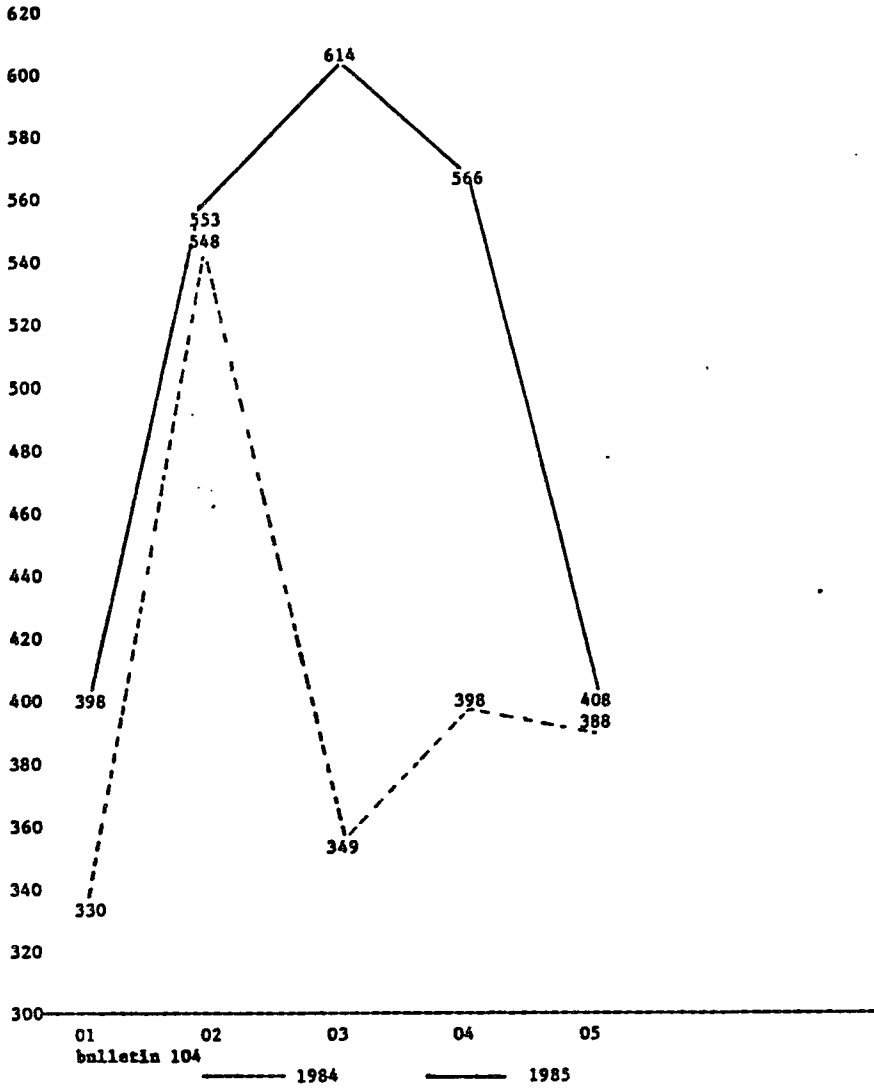


NOMBRE D'OUVRAGES DEMANDES (moyenne mensuelle T/11)

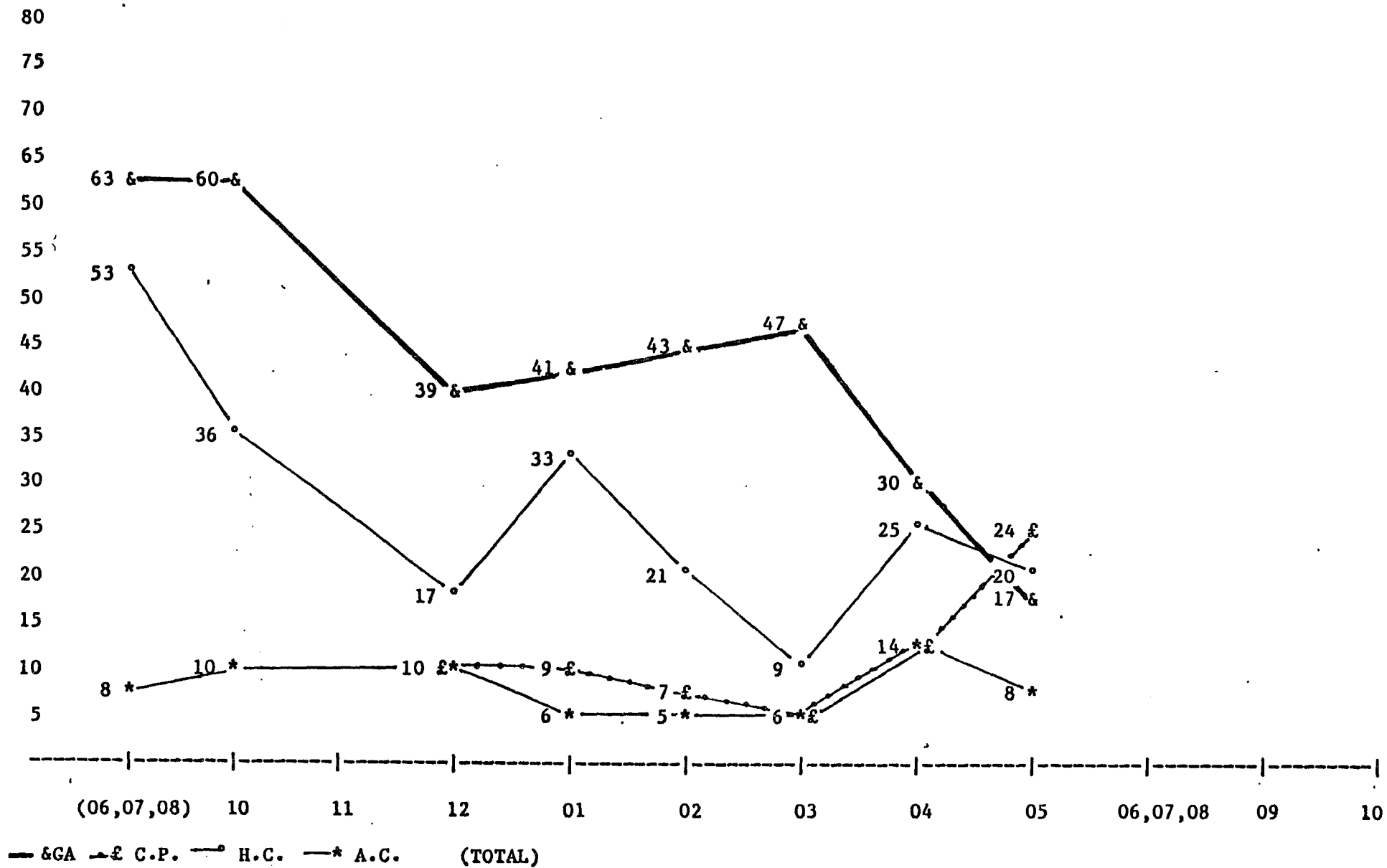


mise a jour 05/85

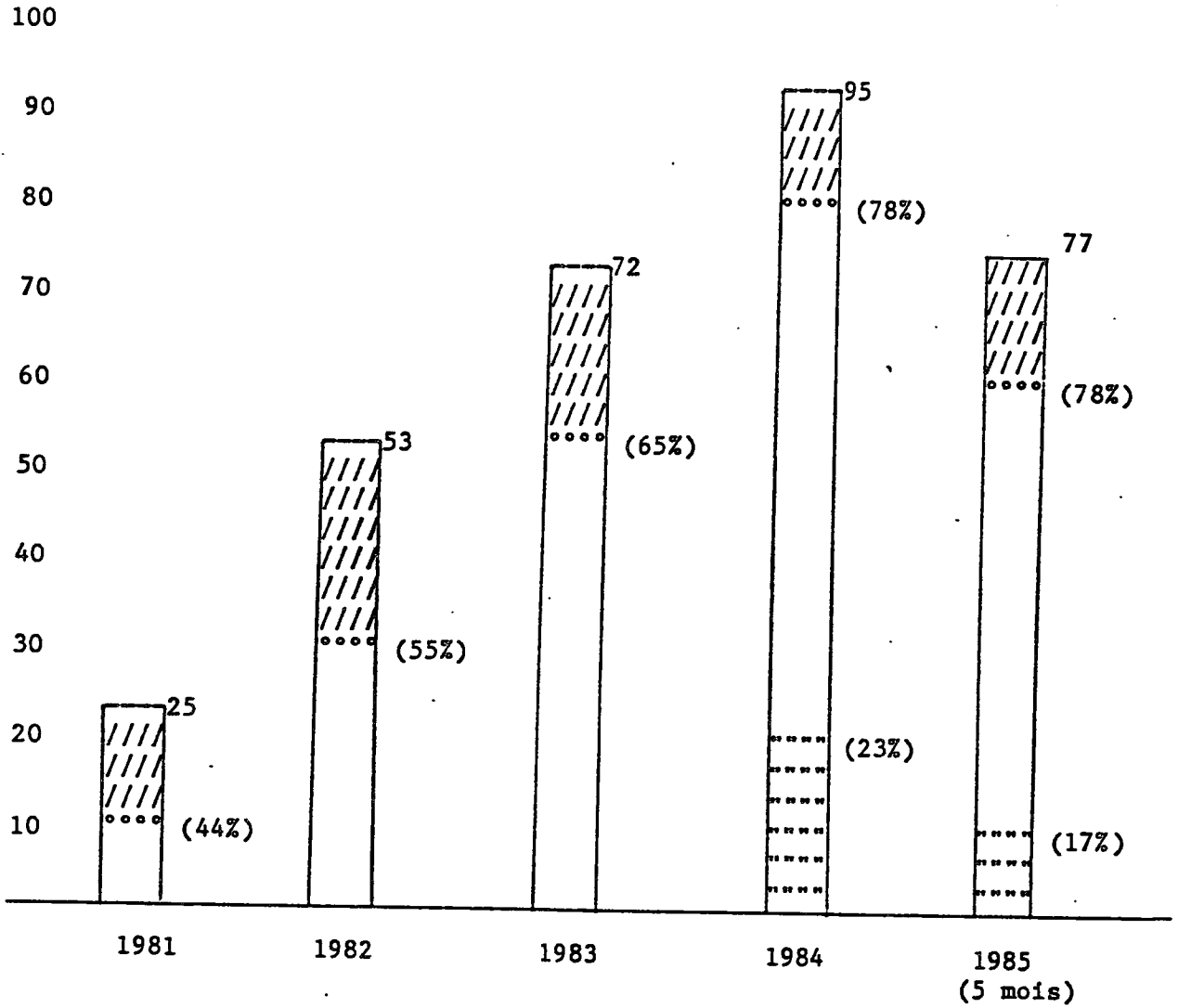
PRETS D'OUVRAGES - évolution mensuelle 1984 1985



Recherches documentaires (ventilation par documentaliste)



RECHERCHES DOCUMENTAIRES MOYENNES MENSUELLES (T/11)
mise à jour: 30/05



... recherches par informatique dont ... bases internationales
 /// " traditionnelles " RVI

420

400

380

360

340

320

300

280

260

240

220

200

180

160

140

120

100

80

60

40

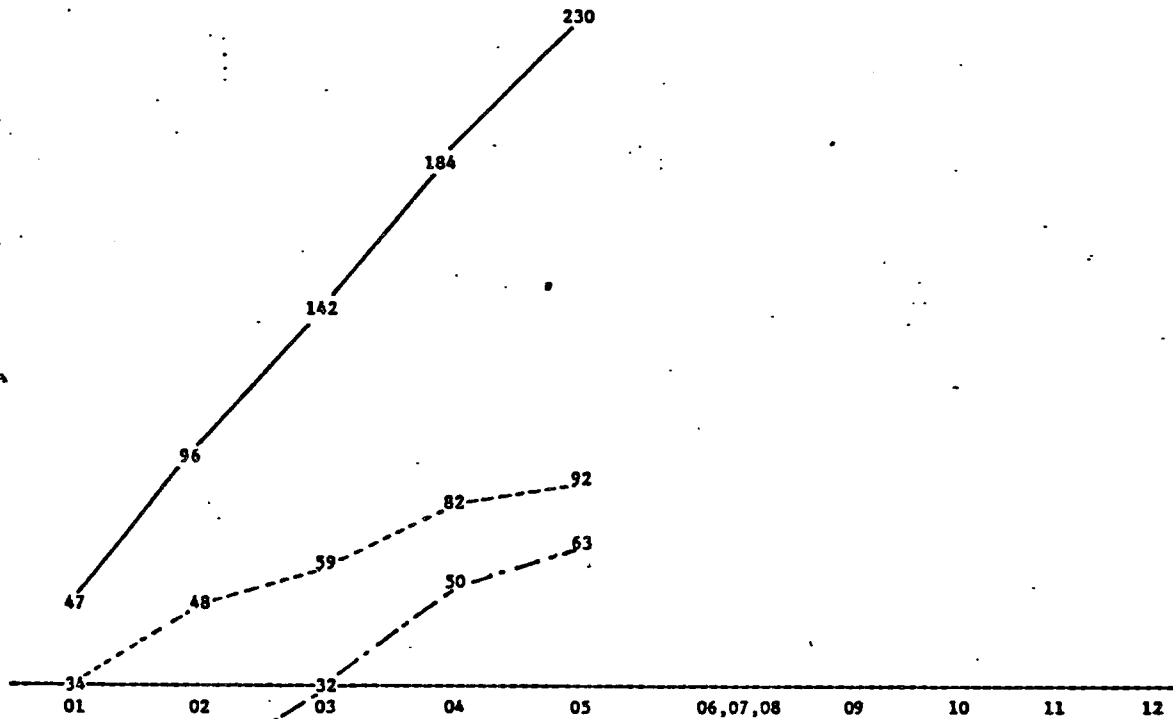
30

20

10

RECHERCHE DOCUMENTAIRE 1985

VENTILATION DES SOURCES



Nombre de recherches

Source TEXTO

--- BASES DE DONNEES INTERNATIONALES

... TRADITIONNELLES

EVOLUTION DU QUESTIONNEMENT DES SERVEURS INTERNATIONAUX ET FRANCAIS

SERVEURS	NOMBRE DE LIAISONS		
	(du 27/05) 1983 7 mois	1984	1985 au 30/05
I.R.S.	70	224	53
TELESYSTEME	32	118	43
CISI	7	16	7
G CAM	16	52	18
SYDONI	3	5	6
AXESS-SLIGOS	1	23	2
KOMPASS	2	3	1
TELEXPOR	1		
LIS	2	11	4
SDC	15	30	4
ECHO		1	
TOTAL	149	483	138
MOYENNE MENSUELLE	21	44	28
COUT MOYEN	169.00	181.00	212.00

Mise a jour 05/85

1050

1000

950

RECHERCHES DOCUMENTAIRES

900

évolution mensuelle cumulée 1985

850

800

750

700

650

600

550

500

450

400

350

300

250

200

150

100

50

0

01

02

03

04

05

89

150

(+133) 283

(+97) 380

(+73) 453

(+69) 522

(+68) 233

(+83) 316

(+69) 385

(+76) 165

1984
1985

RENAULT

Véhicules Industriels

BULLETIN DE DOCUMENTATION

N° 106 - JANVIER 1986

RENAULT VEHICULES INDUSTRIELS

DOCUMENTATION CENTRALE

69635 - VENISSIEUX

DOCUMENTATION CENTRALE

Tél. 4381 Vénissieux - Doc. Générale

3916 Vénissieux - Doc. Technique

5082 Suresnes

BULLETIN DE DOCUMENTATION

N° 106 - JANVIER 1986

Les résumés analytiques de ce bulletin correspondent à des documents dont le Service Documentation possède le microfilm ou l'original.

Par mesure d'économie, nous demandons à nos lecteurs de regrouper les demandes de documents à l'intérieur des Services et de les limiter aux besoins réels.

Pour obtenir un document : compléter lisiblement le feuillet détachable correspondant situé à la dernière page de ce bulletin et l'adresser au Service Documentation à Suresnes ou à Vénissieux ou au correspondant de la documentation pour votre établissement.

RENAULT

Véhicules Industriels

DOCUMENTATION CENTRALE

SURESNES

Téléphone postes 5645 ou 5082

Courrier électronique: "DOC CENTRALE" code 000272

REPERES MENSUELS

DE L'ACTUALITE TECHNIQUE

MAI 1986

Vous pouvez consulter certaines revues citées auprès de votre correspondant de documentation ou obtenir in extenso les articles référencés auprès du Service Documentation à Suresnes.

Caoutchoucs et
Plastiques
Mars 1986
pp.81-87

Plastique qui roule n'est pas que mousse

Les plastiques occupent une place de plus en plus importante dans l'automobile. Les constructeurs et les fournisseurs aspirent désormais à un véritable plan de développement des polymères et les Européens semblent bien placés dans ce domaine.

Tableaux de l'évolution de la consommation de matières plastiques dans les transports en France et des perspectives d'évolution de la répartition en poids.

Une question reste posée : quel sera le comportement des caoutchoucs et plastiques en contact avec les carburants de demain (essence sans plomb, carburants oxygénés) ?

Usine Nouvelle
13/2/86
pp.69-71

Suivi de joint. Les robots ont encore la vue basse

Si l'exécution du mouvement ne lui pose plus de problème, le robot de soudure ne sait pas encore modifier sa trajectoire si le joint est dévié, ni corriger les paramètres de soudage en cours de travail.

L'avenir appartient à la vision par caméra et laser, mais industriellement les développements sont encore limités, le rapport qualité/prix étant loin d'être satisfaisant.

Seules quelques applications prototypes fonctionnent dans le monde. (Le Metatorch de Metamachines en Grande-Bretagne, le système Automatrix aux Etats-Unis). En France, le CEA a mis au point un système qui utilise un faisceau laser et un simple capteur optique.

Usine Nouvelle
30/4/86
p.41

L'assurance vie du nitrure de titane

La Société BALZERS (Marne-la-Vallée) vient d'inaugurer une unité qui réalise une déposition de nitrure de titane sous vide à basse température, inférieure à 500°C, qui s'applique à de nombreux aciers alliés (contrairement au dépôt chimique qui nécessite 1.000°C).

L'application d'une couche de 1 à 4 microns d'épaisseur permet d'augmenter de 60 fois la durée d'un outillage d'emboutissage profond, ou de multiplier par 5 la vie d'un foret. D'autre part, le dépôt sous vide n'arrondit pas les angles de coupe.

Usine Nouvelle
30/4/86
p.67

Bielle en composite pour moteur d'automobile

Volkswagen vient de mettre au point une bielle en fibre de carbone et résine epoxy qui pèse 160 g. contre 690 g. en acier, pour la GOLF. La bielle comporte deux pellers métalliques reliés par une pièce en composite moulée à la presse et travaillant en compression. L'ensemble est maintenu assemblé par deux "ceintures" relativement flexibles travaillant en traction. Le bruit engendré par les vibrations du moteur a été réduit de 6dB.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	p. 1
CHAPITRE 1er : présentation de l'entreprise R.V.I	4
1.- Son histoire : de Berliet à Renault Véhicules Industriels	4
2.- Implantation de R.V.I dans la région Rhone-Alpes	5
3.- La politique industrielle et documentaire de R.V.I	6
4.- L'apport de l'information et de la documentation	7
CHAPITRE 2e : Présentation du service d'information et de documentation	9
1.- Organisation générale	9
2.- Les besoins des utilisateurs et la clarification des objectifs	10
CHAPITRE 3e : Analyse des fonctions	13
1.- Recherche et sélection de l'information industrielle	13
2.- Le circuit de l'information	14
3.- La constitution des bases de données locales	15
CHAPITRE 4e : Recherche et accès à l'information externe et étrangère	18
1.- Les bases de données extérieures	18
2.- La formation des utilisateurs	21
CONCLUSION	23

Annexe

