

Jérôme Rufini

Enquête sur les prestations de la documentation photo d'Edipresse

Travail présenté à l'Ecole d'information documentaire
pour l'obtention du diplôme

Genève

1999

RUFINI, Jérôme

Enquête sur les prestations de la documentation photo d'Edipresse / Jérôme Rufini. Genève, EID, 1999. 40 p. ; 30 cm

La documentation du groupe Edipresse à l'aube de l'an 2000 : enquête sur les besoins des rédacteurs photo dans un environnement en pleine mutation : les résultats / par Jérôme Rufini. Genève : EID, 1999. 76 p. ; 30 cm

RESUME

La documentation photo d'Edipresse a pour mission d'archiver les photos de photographes des journaux du groupe, ainsi qu'une sélection de photos d'agences. La documentation propose également à ses utilisateurs, les rédacteurs photo, un service de recherche. Aujourd'hui, la plupart des grandes agences ont mis à disposition leurs archives en ligne, ce qui pose de nouvelles questions quant à la politique d'archivage à adopter (cela vaut-il la peine d'archiver sur place ce que l'on trouve ailleurs ?) ainsi que pour la recherche de photos (les sources sont multiples). Face à cette évolution, les responsables de la documentation souhaitent collecter les opinions des rédacteurs photo, pour redéfinir leur politique d'archivage, ainsi que pour offrir à leurs usagers un service de recherche plus personnalisé selon les besoins de tel ou tel titre. Dans ce contexte, une enquête s'avère opportune. Ce travail retrace tout le travail d'enquête : réflexion préalable, mise à plat de la problématique, rédaction du questionnaire, déroulement des entretiens, exploitation des résultats et présentation du rapport d'enquête.

Ce travail a été dirigé par Madame Evelyne Deferr, responsable du centre de documentation d'Edipresse.

Les propositions et conclusions de ce travail n'engagent que leur auteur.

Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidé dans la réalisation de ce travail de diplôme. Plus particulièrement :

Mme Evelyne Deferr, mon mandataire, ainsi que M. David Spring, responsable de la documentation photo, qui m'ont accordé beaucoup de temps pour répondre à de nombreuses questions.

Les rédacteurs photo, qui ont pris le temps de m'accorder un entretien et m'ont accompagné pendant mes stages en rédaction.

Le personnel du CID, pour leur accueil et leur soutien

Mme Yolande Estermann, superviseur de ce travail, pour ses nombreux conseils

Mme Maryvonne Charmillot, professeur à l'EID (techniques d'enquête), pour ses conseils méthodologiques

Famille et amis, pour leur soutien

Sommaire

Introduction	6
Le mandat	7
Le contexte	9
L'entreprise Edipresse	9
Le CID (Centre d'information et de documentation)	9
La documentation photo	10
Les missions de la documentation photo	10
Les collections	10
Les problèmes liés à la numérisation	10
La politique d'archivage de la documentation photo	11
Le service de recherche	11
Les rédacteurs photo	12
La méthodologie	14
Le choix de la méthode	14
La population interrogée	15
La problématique détaillée	15
L'élaboration du questionnaire	17
Les questions fermées	17
Les questions ouvertes	18
L'utilisation des questions ouvertes et fermées	18
Le questionnaire	20
Le test du questionnaire	29
La réalisation des entretiens	30
L'analyse des résultats	31
Traitement des questions fermées	31
Traitement des questions ouvertes	32
Les résultats en bref	33
Présentation du rapport d'enquête	35
Rôle de l'enquête dans les décisions	36
Révision de la politique d'archivage photo du CID	36
Le service de recherche	37
La formation aux outils de recherche	37
La veille sur les agences	37
L'acquisition de reportages de photographes indépendants	38
Conclusion	39
Bibliographie	40
Annexes	

Annexe 1

Présentation du 1^{er} Juillet 1999 : révision de la politique d'archivage
photo du CID

Annexe 2

Synthèse des résultats de l'enquête

Le rapport d'enquête

La documentation photo du groupe Edipresse à l'aube de l'an 2000 : enquête sur les besoins
des rédacteurs photo dans un environnement en pleine mutation, les résultats

Introduction

Dans le cadre de mon travail de diplôme mettant un terme à mes études à l'Ecole d'information documentaire, Mme Evelyne Deferr, responsable du Centre d'information et de documentation d'Edipresse, m'a proposé d'effectuer une enquête, visant à redéfinir les prestations de la documentation photo, selon une approche utilisateur. Dans ce mémoire, j'en explique le déroulement.

Ce travail est présenté en deux volumes: dans le premier, je présente le mandat, le contexte dans lequel j'ai réalisé l'enquête - le centre de documentation photo - , la méthodologie que j'ai suivie, les résultats que j'ai obtenus, puis le rôle qu'a eu l'enquête dans les décisions prises jusqu'ici. Le deuxième volume (La documentation photo du groupe Edipresse à l'aube de l'an 2000...) est le rapport que j'ai remis à Mme Deferr, dans lequel se trouvent les résultats détaillés et commentés de cette enquête, accompagnés de recommandations quant à l'évolution future de la documentation.

Le mandat

La documentation photo a pour mission de conserver la production maison des photographes Edipresse et une sélection de photos d'agences auxquelles le groupe est abonné. Ces photos sont conservées sur support physique, puis numérique depuis 1998.

La documentation photo fournit également des prestations de recherche à ses utilisateurs : les rédacteurs photo. Les documentalistes font des recherches sur le fonds interne (physique et numérique) et sur des bases de données externes de photos d'agences.

Les rédacteurs photo ont la responsabilité de la partie photo des journaux. Leur travail est de commander des reportages à des photographes et à des agences ainsi que faire des recherches sur des serveurs d'agences en ligne, afin d'illustrer les journaux.

Ces dernières années le paysage des agences de presse a passablement évolué. Beaucoup d'agences proposent à leurs clients un service d'archives en ligne. Cette offre modifie les méthodes de travail des rédacteurs photo et le fonctionnement du service de recherche, dans la mesure où devoir aller chercher dans de multiples bases de données (au lieu de tout trouver sur place) modifie l'organisation, la méthodologie et le temps de travail consacré à la recherche de photos. De plus, l'accès à des archives en ligne remet en question la politique d'archivage de la documentation photo et pose la question suivante : « est-ce que cela vaut la peine d'archiver sur place ce que l'on peut trouver ailleurs ? »

Jusqu'ici, les rédactions ont dit la nécessité d'avoir le plus de photos possibles stockées en entreprise, pour des raisons de sécurité et de rapidité d'accès au regard des impératifs de production des quotidiens.

Aujourd'hui, leurs avis divergent à la fois sur la politique d'archivage à mener, ainsi que sur le rôle de « recherchiste » des documentalistes. Certaines rédactions souhaitent, mais d'autres y sont opposées, que la répartition du travail entre documentalistes et rédacteurs photo évolue. Il devient donc difficile de définir un service commun pour toutes les rédactions, qui ont des attentes, des manières de travailler et des outils différents.

Dans cet environnement en pleine mutation, il est nécessaire de redéfinir les orientations de la documentation photo. Une enquête auprès des rédacteurs photo d'Edipresse s'avère donc opportune, afin d'obtenir une vision de leurs besoins communs et des besoins particuliers des différents titres. Ce travail pourrait être une aide, parmi d'autres analyses, à la re-définition partielle des missions du CID (Centre d'information et de documentation).

Plus précisément, nous souhaitons avoir des indications au sujet de :

- La politique d'archivage de la documentation photo, quant aux agences retenues pour l'archivage.
- Les besoins en matière de collaboration avec des documentalistes – recherchistes.

Le but sera de pouvoir « tâter le terrain » pour éventuellement abandonner l'archivage de certaines sources et d'autre part pouvoir se proposer comme interlocuteurs préférentiels pour rechercher les images que l'on n'aura plus archivées ici, directement chez le fournisseur.

Le contexte

L'entreprise Edipresse

Edipresse est un groupe actif dans l'édition de journaux et de magazines, l'édition électronique et l'imprimerie. L'entreprise a son siège principal à Lausanne, mais a également des activités en Espagne, en France, en Pologne, en Grèce, en Roumanie et au Portugal.

En Suisse, Edipresse édite de nombreux périodiques, tels que 24 heures, La Tribune de Genève, Le Matin, Le Temps (dont l'entreprise est actionnaire à 47 %), Fémina, Télé Top Matin, TV Guide, Terre & Nature, Bilan, Animan etc.

Le CID (Centre d'information et de documentation)

Le centre de documentation d'Edipresse est un service commun aux différents journaux édités par le groupe. Ce service est placé sous la responsabilité de Mme Evelyne Deferr, qui est mandataire de cette enquête. Il comprend deux principaux secteurs d'activités : la documentation texte et la documentation photo.

La documentation texte fournit aux journalistes du groupe les prestations suivantes : archivage des articles parus dans les différents titres et recherches documentaires sur demande. De plus, ce service élabore également une revue de presse sur l'éditeur et les médias en général, à l'attention de la direction et des rédactions en chef.

La documentation photo fournit à ses utilisateurs, les " rédacteurs photo ", responsables du choix des photos qui paraîtront dans les différents titres, une prestation d'archivage, ainsi qu'un service de recherche.

La documentation photo

Les missions de la documentation photo

- Mettre à disposition des documents photographiques aux journalistes en priorité, ainsi qu'aux lecteurs externes
- Gérer et contrôler le fonds photo
- Constituer un fonds original
- Conserver et archiver le fonds
- Compléter le fonds par une sélection de photo d'agences

Les collections

La documentation photo possède un fonds encyclopédique : une importante collection de photos physiques qui contient une sélection de photos d'agences, ainsi que des reportages de photographes du groupe. Depuis le premier trimestre 1998, les nouvelles acquisitions sont systématiquement numérisées, puis mises à disposition dans une base de données.

Les problèmes liés à la numérisation

La documentation photo a commencé à mettre ses archives sur une base de données numérique en mars 1998. Cette base est consultable par toutes les rédactions sur l'Intranet de l'entreprise. L'année 1998 a été caractérisée par de nombreux problèmes techniques, liés à la jeunesse de cet outil: le programme s'interrompait parfois brutalement lors de la consultation de la base, ou pendant le téléchargement d'une photo. Ces problèmes techniques ont été la source de nombreuses tensions entre les documentalistes et les rédacteurs photo. L'attention des documentalistes et des rédacteurs photo étant focalisée sur les problèmes liés à l'utilisation de cette base, il était alors délicat d'aborder d'autres problèmes de fond.

Aujourd'hui, la base interne est devenue plus fiable et les « bugs » sont rares. Après cette période de transition, le moment est opportun pour tenter de redéfinir les orientations de la documentation photo.

La politique d'archivage de la documentation photo

Jusqu'ici, la documentation archivait toutes les photos des photographes du Matin, de 24 Heures et de la Tribune de Genève, ainsi qu'une sélection de photos des principales agences de presse (Sygma, Keystone, AFP, AP, Reuters, EPP etc.), avec lesquelles le groupe Edipresse était lié par un contrat.

Les photos des photographes Edipresse sont transmises à la documentation sous forme numérique, indexées par les documentalistes, puis déchargées sur des disques optiques, en une base de données.

Les photos d'agences sont reçues soit sous forme numérique (dans ce cas, le processus d'acquisition est le même que celui décrit ci-dessous), soit sur support physique. Dans ce cas, les photos sont scannées par le service de reprographie de l'entreprise et transmises à la documentation.

La documentation photo pratique l'archivage exhaustif des photos des photographes du groupe.

Pour les photos d'agences, les critères de sélection sont les suivants : la documentation conserve les photos dont les publications pourraient avoir besoin, ainsi que les photos complémentaires avec le fonds existant. Il est à noter qu'aujourd'hui, la plupart des agences photo proposent des archives électroniques sur leur site et que, par conséquent la documentation archive des photos que l'on peut trouver ailleurs.

Or, une étude interne a révélé qu'il est plus coûteux d'archiver une photo que de la chercher en ligne, directement chez le fournisseur. Il serait donc avantageux, pour la documentation, d'abandonner l'archivage de certaines sources, afin de réduire les coûts.

Dans ce contexte, une enquête auprès des utilisateurs photo s'avère nécessaire, afin d'avoir une vision d'ensemble de leurs besoins en matière d'archivage.

Le service de recherche

La documentation propose également une prestation de recherche à ses utilisateurs. Le service de recherche est centralisé et les documentalistes font des recherches sur demande. Jusqu'ici, ils consultaient principalement le fonds existant (physique et numérique).

Ces dernières années, les accès à des sources en ligne se sont multipliés. Le service de recherche s'est donc développé en conséquence et les documentalistes font également des recherches sur des sources externes, à la demande des rédacteurs photo.

Aujourd'hui, certaines rédactions souhaitent, alors que d'autres y sont opposées, que la répartition du travail entre documentalistes et rédacteurs photo évolue. Certains considèrent que le rôle des documentalistes est uniquement de faire des recherches sur les archives internes, alors que d'autres demandent que les documentalistes fassent également des recherches sur des serveurs d'agences en ligne.

Il devient donc difficile de définir un service commun et identique pour toutes les rédactions qui ont des attentes, des manières de travailler et des outils différents, voire divergents. Le centre de documentation envisage de fournir un service plus personnalisé selon les besoins de telle ou telle rédaction.

Dans cette optique, une enquête s'avère utile, afin d'avoir une vision des besoins communs, puis des besoins particuliers de telle ou telle rédaction en matière de recherche.

Les rédacteurs photo

Au début de ce travail, le travail de documentaliste photo m'était déjà familier, car j'avais déjà eu l'occasion d'effectuer un stage de trois mois à la documentation photo d'Edipresse, à la fin de l'année 1998. Toutefois je connaissais mal le métier de rédacteur photo et il me paraissait indispensable d'acquérir une vue d'ensemble des activités des principaux usagers de la documentation photo, avant d'entrer dans le vif de mon travail d'enquête.

J'ai donc demandé et obtenu la possibilité d'effectuer quatre stages avec les rédacteurs photo : une demi-journée dans les rédactions de TV Guide, Télé Top Matin et 24 heures et une journée en rédaction du Matin.

Lors de ces stages, j'ai accompagné les rédacteurs photo dans leurs tâches quotidiennes, c'est à dire :

- Participation aux briefings de rédaction : commentaires sur le numéro précédent, puis choix des sujets du jour
- Commande de reportages à des photographes travaillant pour le titre et à des agences
- Réponse aux demandes de journalistes, afin de déterminer quel type de photo illustrerait le mieux leurs articles
- Collaboration avec les graphistes pour la mise en page des journaux (cadrage et coloration des photos)
- Recherches en ligne sur des serveurs d'agences externes
- Collaboration avec le service de recherche de la documentation photo

Ces stages m'ont d'abord permis de mieux connaître les enjeux du travail des rédacteurs photo :

- La nécessité qu'une recherche soit fructueuse, dans la mesure où la mise en page du journal est prévue à l'avance.
- Les délais pour les recherches sont courts (plus particulièrement pour les quotidiens). De plus les informations tombent parfois tard dans la journée, ce qui oblige les rédacteurs photo à trouver des illustrations à la dernière minute. Dans ce contexte, il est particulièrement délicat d'être en plus confrontés à de nombreux problèmes techniques, liés à l'informatique.
- Leurs interlocuteurs journalistes sont exigeants en termes de qualité des photos et de délais.

Enfin, les discussions que j'ai eues avec les rédacteurs photo, pendant ces stages ont été la source de nombreuses idées pour l'élaboration de la problématique de l'enquête, ainsi que pour la rédaction du questionnaire.

La méthodologie

Le choix de la méthode

Pour cette enquête, la méthode que j'ai retenue est celle de l'entretien semi-directif. Cette méthode comporte deux parties : une partie directive, contenant des questions fermées, à choix multiples (dont les réponses sont proposées lors de l'administration du questionnaire), ainsi qu'une partie non directive, contenant des questions totalement ouvertes.

Dans le cadre de cette enquête, cette méthode était la plus opportune, pour les raisons suivantes :

- La population à interroger étant relativement petite (15 personnes), l'usage d'un questionnaire entièrement directif (de type sondage) était exclu. En effet, ces questionnaires sont composés principalement de questions fermées, qui ne donnent que des résultats statistiques, qui n'auraient pas été exploitables sans avoir en parallèle des données qualitatives.
- Le fait d'être en situation d'entretien permet d'obtenir des résultats plus fiables. Ainsi, on peut reformuler les questions qui ont été mal comprises, ou réorienter l'interlocuteur s'il ne sait pas quoi répondre.
- L'entretien permet d'aller plus loin dans la réflexion, de saisir les nuances, de comprendre les raisons qui expliquent certaines prises de position. En outre, cela permet de récolter des remarques informelles, qui sont souvent constructives.
- L'entretien permet d'assurer un taux de retour plus grand. En effet, un questionnaire sous forme écrite présente le risque d'être moins pris au sérieux et d'être oublié sur un bureau. Dans le cadre de cette enquête, toutes les personnes contactées ont accepté de m'accorder un entretien.

La population interrogée

Dans le cadre de cette enquête, 15 personnes ont participé aux entretiens. Il s'agit de tous les rédacteurs photo du groupe, ou de personnes occupant la même fonction (certains titres n'ont pas un poste de rédacteur photo). Il s'agit des principaux utilisateurs de la documentation photo.

Cette population comprend :

- Les 3 rédacteurs photo du quotidien 24 heures
- Les 4 rédacteurs photo du quotidien Le Matin
- Les 2 rédacteurs photo du quotidien La Tribune de Genève
- La secrétaire de rédaction du mensuel Bilan
- La rédactrice en chef adjointe de l'hebdomadaire Fémina
- Le rédacteur en chef du mensuel Animan
- Le rédacteur en chef adjoint de l'hebdomadaire Terre & Nature
- La rédactrice photo de l'hebdomadaire TV Guide
- La rédactrice photo de l'hebdomadaire Télé Top Matin

La problématique détaillée

Avant la rédaction du questionnaire, il a été nécessaire de développer la problématique de l'enquête. Cette étape est très importante. La problématique permet de délimiter le sujet de la recherche et de développer les thèmes de l'enquête. Elle est la base pour la rédaction du questionnaire.

Dans le mandat de départ, mon mandataire m'a demandé de recueillir des indications aidant à redéfinir la politique d'archivage de la documentation photo, quant au choix des agences. La question centrale est: « est-ce que cela vaut la peine d'archiver sur place ce que l'on trouve ailleurs ? », en sachant que la plupart des grandes agences proposent des archives en ligne.

Le deuxième grand thème porte sur le service de recherche de la documentation. Quels sont les besoins des rédacteurs photo en matière de collaboration avec des documentalistes chercheurs ?

Ces deux grandes questions ont constitué le point de départ de la formulation d'une problématique détaillée. Par la suite, la problématique s'est développée, au fil des discussions entre Evelyne Deferr, David Spring (responsable de la documentation photo) et moi-même, une idée en amenant une autre. Mes stages dans les rédactions ont également été source d'inspiration.

J'ai réparti la problématique finale en cinq parties.

La première partie concerne les pratiques des rédacteurs photo. En effet, pour réorienter les activités de la documentation photo, il était nécessaire d'obtenir une réponse aux questions suivantes : Quelle est la place de la documentation dans la méthodologie de recherche des

rédacteurs ? Quelles sources consultent-ils, lors d'une recherche ? Quelle perception ont-ils de la recherche en ligne : un atout dans leur métier ou un handicap ?

La seconde partie est une réflexion sur les points forts et faibles de la documentation photo, en termes de contenu des collections : Existe-t-il des thèmes pour lesquels les rédacteurs photo ont particulièrement besoin de la documentation ? A l'inverse, la documentation est-elle moins utile pour d'autres sujets ? Quels sont les thèmes pour lesquels il est difficile de trouver des photos ? Comment faire un tri parmi les dizaines de photos que les agences envoient chaque jour à la documentation ?

La troisième partie porte sur le service de recherche de la documentation photo. Quel est le niveau de service attendu (en termes de délais, profondeur de recherche, sources à consulter, suivi des demandes, mode de livraison, personnalisation du service etc.) ?

La quatrième partie porte sur la politique d'archivage des photos des photos d'agences. Est-ce que la politique d'archivage actuelle est satisfaisante ? Est-ce que cela vaut la peine d'archiver sur place des photos que l'on peut trouver en ligne, chez le fournisseur ? Cela vaut-il la peine de continuer d'archiver les photos d'actualité (agences Keystone, AFP, AP, Reuters et autres) ainsi que les photos de l'agence Sygma (qui représentent 27% du volume d'archivage annuel) ?

La cinquième et dernière partie de la problématique porte sur les nouvelles prestations que la documentation envisagerait. Les rédacteurs photo auraient-ils besoin d'une formation à l'interrogation de bases de données en ligne ? Un service de veille sur les agences en ligne serait-il utile ? Les rédacteurs photo apprécieraient-ils que la documentation acquière directement des reportages de photographes indépendants ?

La problématique, après avoir été validée par mon mandataire, a été la base pour la rédaction du questionnaire.

L'élaboration du questionnaire

Une fois qu'une problématique suffisamment détaillée a été établie, j'ai pu commencer à élaborer le questionnaire. Ce travail a consisté à préparer une liste de questions précises, qui permettaient de répondre aux questions plus générales de la problématique.

La démarche que j'ai suivie a été d'élaborer d'abord une épure assez grossière du questionnaire, afin de la proposer à l'examen critique de Mme Evelyne Deferr et de M. David Spring, pour être certain que le contenu du questionnaire était fidèle à ce qui m'avait été demandé. Pour ce qui est de la forme, j'ai également demandé une lecture critique de mon questionnaire à Maryvonne Charmillot, professeur à l'EID. Leurs critiques et commentaires m'ont permis d'arriver, après un certain nombre d'ébauches toujours plus précises, à un projet convenablement structuré et présenté, digne d'être soumis aux rédacteurs photo.

Avant de présenter le questionnaire final, il me paraît indispensable de vous donner quelques indications techniques sur la forme des questions ainsi que leurs caractéristiques.

Les questions fermées

Les réponses à ces questions sont fixées à l'avance et sont proposées lors de l'administration du questionnaire. J'ai utilisé ces questions pour obtenir des renseignements factuels précis ou pour juger de l'approbation ou de la désapprobation d'une opinion donnée.

Exemples :

Lorsque vous vous adressez aux documentalistes, le faites-vous :

- a) par téléphone
- b) par e-mail
- c) par fax
- d) *autre (réponse non proposée)*

Pour pouvoir proposer des photos plus originales, la doc photo envisagerait d'acquérir directement des reportages de photographes indépendants. Ces reportages seraient de deux types: sur l'actualité romande et des reportages d'illustration. Que pensez-vous de ce projet?

- a) Favorable
- b) Pas favorable

Ce type de question présente l'avantage de fournir des réponses précises, sans ambiguïtés. Ces réponses sont également faciles à traiter lors de l'analyse des résultats. Lors du dépouillement, il suffit de compter le nombre de personnes ayant répondu de telle façon, pour obtenir un résultat statistique.

Toutefois, les questions fermées présentent le danger d'influencer les réponses des enquêtés, dans la mesure où les réponses leur sont dictées. Il convient donc de les formuler de façon neutre et d'éviter toute ambiguïté.

Les questions ouvertes

Les réponses à ces questions ne sont pas proposées lors de l'administration du questionnaire et la personne interrogée y répond librement. J'ai utilisé ces questions dans un but exploratoire, dans les cas où il était très difficile de prévoir toutes les réponses éventuelles, ou dans les cas où le sujet était complexe.

Exemples :

Pouvez-vous me citer trois sujets ou thèmes pour lesquels la doc photo est très utile?

Dans quels cas utilisez-vous une photo qui a déjà paru?

J'ai pu constater que les rédacteurs photo appréciaient de répondre à ces questions, dans la mesure où elles paraissent moins réductrices que les questions fermées, qui donnent plus l'impression de répondre à une interrogation scolaire. Ces questions ont permis de recueillir des informations pertinentes sur des sujets délicats.

L'utilisation des questions ouvertes et fermées

Dans la plupart des cas, les questions fermées et les questions ouvertes étaient complémentaires. Les premières ont permis de déterminer quelle était l'opinion ou la pratique des rédacteurs photo. Les secondes explicitaient ces opinions et ces pratiques.

Exemple :

Quels avantages et quels inconvénients voyez-vous au fait de devoir consulter de multiples bases de données, lors d'une recherche de photos?

Globalement trouvez-vous que le fait de devoir consulter toutes ces bases de données est plutôt un atout ou un handicap?

- a) atout
- b) handicap

Dans le cadre de cette enquête, il était important de comprendre quelle perception avaient les rédacteurs photo de la recherche en ligne dans leur métier (deuxième question). Mais, il était également important de comprendre les arguments qui justifiaient telle ou telle prise de position (première question). Dans cet exemple, la première question invite à la réflexion. La seconde permet de trancher, entre deux opinions contradictoires.

Cette alternance entre ces deux types de questions ont permis non seulement d'obtenir des réponses complètes et facilement exploitables, mais aussi de briser le rythme monotone qu'auraient pu prendre les entretiens.

Le questionnaire

Bien que le questionnaire vous soit présenté, dans son intégralité dans le rapport d'enquête (p. 6), il me paraît utile de vous le présenter ici avec quelques commentaires. Le questionnaire contenu dans le rapport vous permet de vous faire une idée de l'outil « brut ». Celui-ci vous permet de comprendre le but de chaque question.

Le numéro en retrait à droite renvoie à la page du rapport d'enquête dans laquelle on trouve les résultats commentés de cette question.

1. Les pratiques des rédacteurs photo

1.1

16

Selon vous, la doc photo est avant tout:

- a) un outil de travail
- b) la « mémoire » photographique des publications du groupe
- c) *autre*

Cette question a permis de déterminer lequel de ces deux aspects des missions du CID était le plus important pour les rédacteurs photos, en partant de l'hypothèse (qui ne s'est d'ailleurs pas vérifiée) que la mission patrimoniale était celle qui préoccupait le moins les rédacteurs photo.

1.2

17

Quels avantages et quels inconvénients voyez-vous au fait de devoir consulter de multiples bases de données, lors d'une recherche de photos?

1.3

17

Globalement trouvez-vous que le fait de devoir consulter toutes ces bases de données est plutôt un atout ou un handicap?

- a) atout
- b) handicap

Ces deux questions ont permis de faire le point sur la perception que les rédacteurs photo ont de la recherche en ligne. En effet, la généralisation des accès en ligne à des banques de photos est relativement récente, et ses débuts ont été caractérisés par de nombreux problèmes techniques.

1.4

18

A quelle étape d'une recherche appelez-vous le service de recherche de la doc photo?

- a) dès que le sujet a été déterminé
- b) après avoir consulté d'autres sources? Lesquelles

Le but de cette question était de cerner quelle était la place de la documentation dans la méthodologie de recherche des rédacteurs photo : le point de départ d'une recherche ou le dernier recours ?

1.5.1

20

A quelle fréquence consultez-vous la base photo du CID?

- a) au moins une fois par jour
- b) tous les deux ou trois jours
- c) une fois par semaine
- d) moins d'une fois par semaine
- e) jamais

1.5.2

20

Si b), c), d), ou e) :

Pour quelle(s) raison(s) ne consultez-vous pas fréquemment cette base?

- a) je n'en ai pas besoin
- b) je ne trouve jamais ce que je cherche
- c) je ne sais pas l'utiliser
- d) ce n'est pas à moi de le faire
- e) trop de bugs / trop lent
- f) je ne connais pas son contenu
- g) je ne connais pas son existence
- h) *autres*

Cette base a commencé à être accessible dès mars 1998. Pendant une année, les problèmes techniques ont été nombreux et le nombre d'images qu'elle contenait était relativement peu important. Aujourd'hui, cette base est devenue plus fiable et le nombre d'images à l'intérieur s'est considérablement accru. Le moment était donc bien choisi pour faire le point sur cet outil et son utilisation par les rédacteurs photo.

2. Réflexion thématique

- 2.1 21
Consultez-vous les collections (physiques et numériques) de la doc photo
a) seulement pour certains thèmes
b) systématiquement pour toutes vos recherches
- 2.2 21
Pouvez-vous me citer trois sujets ou thèmes pour lesquels la doc photo est très utile?
- 2.3 22
A l'inverse, pourriez vous me citer trois sujets ou thèmes pour lesquels la doc photo ne vous apporte rien ou presque rien ?
- 2.4 22
Sur quel(s) thème(s) avez-vous de la peine à trouver ce que vous cherchez à la doc photo?
- 2.5 23
De manière générale, y'a-t-il certains sujets pour lesquels il est souvent difficile de trouver des photos pertinentes? Lesquels?
- 2.6 23
Pour chacun des thèmes suivants, dites-moi quels seraient, selon vous, les critères « minimums », pour l'archivage des photos, en d'autres termes : « ce que la documentation devrait au moins garder » ?
- actualité internationale
 - actualité suisse
 - actualité régionale
 - économie
 - sport
 - sciences et santé
 - people
 - photos d'illustration
 - nature et animaux

Les questions de ce chapitre avaient pour but de mettre en lumière les points forts et les points faibles de l'offre de la documentation, par rapport aux besoins des rédacteurs photo. Il était également nécessaire de cerner quels étaient les thèmes pour lesquels les rédacteurs photo avaient le plus de peine à trouver des photos, afin de pouvoir éventuellement leur proposer des accès à de nouvelles sources. Enfin, il était utile de collecter quelques pistes pour la sélection des photos à archiver, dans certains grands domaines.

3. Le service de recherche

- 3.1.1 25
Lorsque vous vous adressez aux documentalistes, le faites-vous :
a) par téléphone
b) par e-mail
c) par fax
d) *autre*

3.1.2

25

Ce (ou ces) modes vous convient t-il? Si non le(s)quel(s) aimeriez-vous pouvoir utiliser?

3.2

25

Lors d'une recherche, quelles sources souhaitez-vous que les documentalistes consultent?

- a) les archives physiques
- b) la banque image du CID
- c) les bases de données d'agence auxquelles vous n'auriez pas accès
- d) les bases de données d'agences auxquelles vous avez accès vous-même
- e) *autre*

3.3

27

Dans les archives physiques, jusqu'où doit aller la recherche? Diriez-vous:

- a) si les documentalistes me sortent le dossier, c'est suffisant
- b) j'aimerais qu'ils fassent un pré-tri, afin de ne me présenter que les photos pertinentes
- c) *autre*

3.4

28

Si b), c), d) à 3.2

Concernant la présentation de photos tirées de sources on line par les documentalistes, préférez-vous:

- a) que l'on glisse un tirage papier de la photo dans votre casier
- b) que l'on vous la transmette par fax
- c) que l'on vous transmette l'image en basse résolution par e-mail
- d) que l'on vous transmette l'image en basse résolution sur un répertoire partagé
- e) que l'on vous transmette l'image en haute résolution par e-mail
- f) que l'on vous transmette l'image en haute résolution sur un répertoire partagé
- g) *autres*

3.5

29

Lorsqu'une recherche est terminée, préférez-vous

- a) que les documentalistes vous téléphonent, qu'ils aient trouvé ou non ?
- b) qu'ils vous téléphonent seulement s'ils n'ont pas trouvé, afin de redéfinir le champ de la recherche ?
- c) *autre*

3.6

30

Quel est le délai moyen, attendu pour une recherche?

Les questions 3.1 à 3.6 ont permis d'obtenir un certain nombre d'indications pratiques, pour tenter de définir quel serait le traitement idéal d'une demande, ainsi que le niveau de service attendu. Il était important de connaître les besoins de chacun, dans l'optique de leur fournir un service plus personnalisé.

3.7.1

31

Pensez-vous qu'il serait utile, pour la recherche, que la Doc photo étende le choix de banques de données auxquelles elle est abonnée?

- a) Oui
- b) Non

3.7.2

31

si oui

Connaissez-vous d'autres agences auxquelles la doc devrait s'abonner pour la recherche?

3.8.1

32

La doc pourrait proposer un service de recherchistes¹, dont le travail serait axé plus particulièrement sur les besoins spécifiques du journal. Cette personne, en partant d'un sujet donné, ferait une recherche dans toutes les sources (archives, agences on line), voir commanderait des photos directement chez les agences. Ainsi, le recherchiste serait en mesure de vous proposer un choix de photos. Etes-vous favorable à cette éventualité?

- a) Favorable
- b) Pas favorable
- c) *Ne sait pas*

3.8.2

32

Si favorable

Comment envisageriez-vous cette collaboration? Quelles tâches confieriez-vous à cette personne?

L'intérêt des questions 3.7 et 3.8 était de définir dans quel sens les rédacteurs photo souhaitaient voir se développer le service de recherche de la documentation, ainsi que l'évolution de leur collaboration avec les documentalistes.

¹ documentalistes spécialisés dans la recherche

La question 3.8 est l'une des questions centrales de ce questionnaire, dans la mesure où son but était de « tâter le terrain » sur l'évolution du service de recherche que les responsables de la documentation envisagent.

4. L'archivage des photos d'agences

4.1 35

Dans quels cas utilisez-vous une photo qui a déjà paru?

4.2 36

Voyez-vous des inconvénients au fait que certaines photos d'agences parues dans le journal ne soient pas archivées à la doc photo?

- a) oui, lesquels
- b) non

Ces deux questions ont permis de comprendre dans quels cas les photos qui avaient déjà paru étaient utilisées et si cela valait la peine de continuer à les archiver.

4.3 37

De manière générale pour les photos d'agences, la Doc photo a le projet de n'archiver que celles qui ne sont pas disponibles en ligne, ce qui revient à poser la question « pourquoi archiver ici ce que l'on peut trouver ailleurs? ». Que pensez-vous de ce point de vue?

- a) Favorable
- b) Pas favorable. Pourquoi ?

Cette question est également très importante. En effet, son but était d'envisager comment serait perçue l'évolution de la politique d'archivage de la documentation photo, car ce développement paraît inévitable, dans la mesure où l'archivage interne est plus coûteux que la recherche de photos en ligne.

4.4.1

38

Jusqu'ici, la doc photo archivait uniquement les photos tirées du Tecnavia (*Keystone, AFP, Reuters, AP*) parues dans Le Matin, parce que ce journal est le plus grand demandeur de photos d'agences. Par ailleurs, environ 30% des photos du journal sont tirées du Tecnavia. Pensez-vous que cette pratique doit être poursuivie telle quelle?

- a) oui
- b) non
- c) *Ne sait pas*

4.4.2

38

si non

Pourquoi?

- a) trop sélectif
- b) pas assez sélectif
- c) *autre*

Cette question avait pour but de déterminer si la politique d'archivage des photos d'actualité était satisfaisante.

4.5.1

40

En ce qui concerne l'agence Sygma, la doc archive uniquement une sélection, parmi les reportages exclusifs, qu'elle reçoit et qui ne sont pas accessibles directement dans la base de données de l'agence. Ces reportages sont scannés et ajoutés à la base interne. Pensez-vous que la doc photo doit continuer à archiver ces reportages?

- a) oui
- b) non

4.5.2

40

Si oui:

Faut-il également archiver des photos que l'on peut trouver dans la base de données Sygma ?

- a) oui
- b) non

Cette question va dans le même sens que la précédente, mais pour les photos de l'agence Sygma.

4.6.1

42

Pouvez-vous envisager de travailler sans photos d'agences archivées en interne?

- a) oui
- b) non, pourquoi?

4.6.2

43

Si oui

Dans cette nouvelle façon de travailler, comment envisagez-vous la collaboration avec la doc photo?

4.6.3

43

Si non

Au contraire, trouvez-vous que la doc photo devrait archiver plus de photos d'agences?

- a) oui
- b) non

L'abandon de l'archivage des photos d'agences en interne est une évolution probable, à moyen terme, pour le centre de documentation d'Edipresse, mais également pour les centres de documentation de presse en général. Cette perspective risque de se réaliser pour des raisons économiques d'abord (le coût de l'archivage), mais aussi à cause de contraintes externes : les agences ont tendance à interdire l'archivage de leur production, dans la mesure où elles-mêmes proposent des archives en ligne. Il était donc utile de savoir comment se positionnaient les rédacteurs photo, face à cette perspective.

4.7

44

Pensez-vous que si tout le monde a les mêmes sources, cela risque de nuire à la diversité des publications?

- a) Oui, pourquoi ?
- b) Non, pourquoi ?

Cette question, plus générale, est d'une grande importance dans le monde de la presse. En effet, on constate aujourd'hui que quelques groupes de presse se partagent ce marché. Le lecteur attentif constatera que la plupart des photos des différents journaux proviennent des mêmes sources. L'entreprise Edipresse est d'ailleurs souvent accusée de mener la presse romande vers ce que les intellectuels appellent « la pensée unique » (ce mouvement a atteint son apogée lors de la fusion du Nouveau Quotidien et du Journal de Genève, pour donner naissance au quotidien Le Temps). Dans ce contexte, il paraissait utile de savoir comment les rédacteurs photo se positionnaient, face à cette mondialisation de la photo de presse.

Cette question débordait quelque peu du cadre du questionnaire, mais était tout de même utile, dans la mesure où elle a non-seulement permis d'obtenir des informations intéressantes, mais également donné l'occasion aux rédacteurs photo de s'exprimer sur une question qui les intéresse, car elle concerne leur métier, de manière plus générale.

5. Nouvelles prestations

5.1.1

47

Pour pouvoir proposer des photos plus originales, la doc photo envisagerait d'acquérir directement des reportages de photographes indépendants. Ces reportages seraient de deux types: sur l'actualité romande et des reportages d'illustration. Que pensez-vous de ce projet?

- a) Favorable
- b) Pas favorable
- c) *Ne sait pas*

5.1.2

47

si favorable

Aimeriez-vous avoir l'opportunité de proposer à la doc photo, des travaux de photographes indépendants, que vous jugez particulièrement intéressants?

- a) oui
- b) non

5.1.3

47

Comment ces reportages pourraient-ils être mis en valeur?

Préférez-vous

- a) une galerie virtuelle sur l'Intranet
- b) un bulletin d'information
- c) qu'on les mette directement dans la base
- d) *autres*

5.2.1

48

La doc photo commence à prospecter et à évaluer l'offre sur le marché des bases de données photo. Les bases sont évaluées en fonction de leur contenu, de leur coût et de l'équipement requis pour les utiliser. Aimeriez-vous avoir accès à ces informations?

- a) Oui
- b) Non

5.2.2

48

Si réponse positive

Comment ces résultats devraient-elles être diffusés?

- a) bulletin d'information
- b) page sur l'Intranet
- c) diffusion par e-mail
- d) *autres*

5.3.1

49

La doc photo proposerait de jouer un rôle actif dans la formation à l'utilisation des bases de données. Pensez-vous que cela réponde à un besoin de votre rédaction?

- a) Oui
- b) Non

5.3.2

49

Si favorable

Quelle forme pourrait prendre ce service?

- a) rédaction de modes d'emplois (diffusion papier, e-mail, Intranet)
- b) séminaires de formation
- c) formation individuelle sur demande
- d) *autres*

Cette série de questions porte sur de nouvelles prestations que la documentation proposerait et sur l'utilité qu'elles auraient pour les rédacteurs photo.

Le test du questionnaire

Une fois le questionnaire rédigé, il était nécessaire de le tester, avant de le soumettre aux rédacteurs photo, pour déterminer si le questionnaire était compréhensible, ainsi que la durée des entretiens. Deux documentalistes ont eu l'amabilité d'être mes « cobayes ». Après quelques dernières modifications, le questionnaire était prêt à être utilisé.

La réalisation des entretiens

Les entretiens se sont déroulés individuellement, avec chaque rédacteur photo, dans un local mis à ma disposition. Chaque entretien, d'une durée d'une heure environ, a été enregistré au magnétophone. Bien que cet instrument présentait le risque de mettre mal à l'aise les interlocuteurs, il m'a permis d'éviter une prise de note fastidieuse, qui m'aurait empêché de me concentrer sur les propos des personnes interrogées.

Les rédacteurs photo n'avaient pas le questionnaire sous les yeux et c'est moi qui leur lisais les questions et cochais les réponses. Mon rôle était de mettre les personnes à l'aise (en leur offrant un café et en commençant la discussion de manière informelle, par exemple), de m'assurer que les questions étaient bien comprises, de faire reformuler les réponses peu claires et de poser toutes les questions.

Tous les rédacteurs photo ont accepté de participer à cette enquête. Le fait que la plupart aient eu l'occasion de faire ma connaissance lors de mes stages à la documentation et dans les rédactions, puis que Mme Deferr les ait avertis personnellement, a sans doute contribué à ce succès. Les rédacteurs photo se sont tous montrés très coopératifs, malgré leur emploi du temps très chargé.

Cette étape cruciale et délicate de l'enquête s'est donc passée dans les meilleures conditions.

L'analyse des résultats

Après que les entretiens aient été retranscrits et dépouillés, j'ai procédé à l'analyse des résultats. Lors de cette étape, on distingue les questions fermées des questions ouvertes, car elles nécessitent un traitement différent.

Traitement des questions fermées

Les questions fermées ont été traitées de façon statistique. Lors de l'élaboration du questionnaire, chaque question a été numérotée et chacun des items (réponses proposées) codé.

Exemple :

1.5.1

27

A quelle fréquence consultez-vous la base photo du CID?

- a) au moins une fois par jour
- b) tous les deux ou trois jours
- c) une fois par semaine
- d) moins d'une fois par semaine
- e) jamais

Ensuite, j'ai créé un grille d'analyse, sous forme de tableau (avec le logiciel Excel) à double entrée. Chaque ligne correspond à une des réponses proposées et les colonnes à la personne interrogée. Dans le tableau, j'ai indiqué par le chiffre 1 quand la personne avait répondu de telle façon. Ensuite, il a suffi de faire le total des réponses enregistrées pour obtenir le résultat.

Exemple :

1.5.1	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	Total
a	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0				1	1	11
b										0	1					1
c										0		1				1
d										0			1			1
e										0						0

Chaque personne est identifiée par une lettre de l'alphabet : les colonnes a, b et c correspondent au trois rédacteurs photo de 24 heures, d, e, f et g aux rédacteurs photo du Matin etc. Les lignes correspondent à chaque réponse possible. Le nombre 0 code les réponses auxquelles la personne n'a pas répondu.

Ce tableau m'a également permis de voir en un coup d'œil ce que chacun avait répondu, pour les questions qu'il fallait présenter en faisant une distinction par type de publication et par titre.

Traitement des questions ouvertes

Les question ouvertes nécessitent une analyse de contenu. Pour la plupart des questions, il a suffi de présenter les réponses les plus souvent proposées (par exemple, les réponses aux questions de type : « Pouvez-vous me citer trois thèmes pour lesquels la documentation est très utile ? »). Pour d'autres questions, il a fallu faire la synthèse des réponses obtenues, en mettant en évidence les points sur lesquels les réponses des rédacteurs photo allaient dans le même sens, et ceux sur lesquels ils donnaient des réponses différentes (par exemple pour la question 3.8.2 : comment envisagez-vous la collaboration avec les documentalistes ?). Ces questions sont celles dont le traitement a été le plus délicat.

Les résultats en bref

Dans cette partie, je me contenterai de vous présenter un aperçu des résultats les plus marquants de l'enquête. Leur forme détaillée et commentée se trouve dans le rapport d'enquête.

1. Les pratiques des rédacteurs photo

Une grande majorité des rédacteurs photo qui utilisent les archives externes en ligne les considèrent comme un atout pour leur pratique (10 personnes) et non un handicap (2 personnes).

La plupart des rédacteurs photo consultent la base de données photo du CID quotidiennement (11 personnes), alors qu'une minorité la consulte moins souvent (3 personnes).

La place de la documentation dans la démarche de recherche des rédacteurs photo n'est pas clairement définie. Pour 6 personnes, la documentation est le point de départ d'une recherche, alors que 8 personnes n'y font appel que lorsqu'ils ne trouvent rien dans les autres sources qu'ils ont à disposition. En outre, on constate de grandes différences de méthodologie entre les rédacteurs photo travaillant pour un même type de publication, puis au sein d'un même titre. Il devient donc difficile de définir des groupes d'utilisateurs.

2. Réflexion thématique

On constate d'abord qu'une quasi-unanimité des rédacteurs photo ne consulte les collections de la documentation que pour certains thèmes (13 personnes sur 15). Les thèmes pour lesquels les rédacteurs photo ont particulièrement besoin de la documentation sont : les photos de personnalités et les photos « prétexte » (photo symbolisant une activité ou un concept abstrait : le divorce, les coûts de la santé, la vie de l'homme d'affaire etc.). La photo « prétexte » est également le type de photo que les rédacteurs photo ont le plus de peine à trouver, pour illustrer des articles.

Les rédacteurs photo demandent également un renouvellement des collections. Enfin, en ce qui concerne l'actualité régionale, suisse et internationale, plus le sujet est proche géographiquement, plus les rédacteurs photo s'attendent à trouver du choix, dans les collections.

3. Le service de recherche

D'abord, les rédacteurs photo souhaitent intensifier la collaboration avec les documentalistes pour pallier au problème d'augmentation du temps consacré à la recherche dans de multiples sources externes.

Ensuite, ils demandent que la documentation s'abonne à de nouvelles agences en ligne, pour pouvoir leur proposer un plus grand choix (14 personnes sur 15).

Enfin, les rédacteurs photo demandent un service de recherche personnalisé selon les besoins de tel ou tel titre. Ils apprécieraient de collaborer avec un documentaliste qui serait impliqué dans le travail du journal et qui connaîtrait mieux ses spécificités (12 personnes sur 15).

4. L'archivage des photos d'agences

Il apparaît que les rédacteurs photo ont besoin que la documentation continue d'archiver des photos d'agences en interne. Seuls 4 personnes sur 15 pourraient envisager de travailler sans ces photos. Les autres trouvent que l'archivage interne reste une sécurité : il serait trop long (en temps de recherche et de connexion), trop coûteux et désécurisant de devoir chercher ces photos dans des banques de données externes.

Toutefois, ils sont divisés sur la nécessité d'archiver en interne, des photos que l'on peut trouver en ligne. 7 personnes demandent que la documentation archive, sur place, des photos que l'on peut trouver ailleurs, alors que 7 personnes trouvent que c'est inutile.

5. Nouvelles prestations

Une quasi-unanimité des rédacteurs photo est favorable à toutes les nouvelles prestation que la documentation envisage de leur fournir : l'acquisition directe de reportages de photographes indépendants (12 personnes sur 15 y sont favorables), un service de veille sur les agences en ligne (14 personnes sur 15 sont favorables) et une formation à l'interrogation des bases de données en ligne (13 personnes sur 15 admettent que cela répond à un besoin).

Présentation du rapport d'enquête

Ce rapport est le résultat final de mon travail d'enquête. Les résultats y sont présentés et commentés. Une de mes tâches était également de donner quelques recommandations, par rapport aux conclusions que l'on pouvait tirer des résultats.

Pour la rédaction du rapport, mon mandataire m'a donné un certain nombre d'exigences de base :

- Pour certaines questions, le rapport devait montrer les résultats globaux, par type de publication (quotidiens et magazines et par titre. Pour d'autres questions, la distinction par type de publication était inutile, dans ce cas-là, on m'a demandé de présenter les résultats globaux et les résultats par titre.
- Dans ce rapport, les besoins particuliers de chaque titre devaient apparaître clairement et de manière synthétique.

J'ai donc choisi de présenter les résultats sous forme de tableaux à double entrée, lorsqu'il était nécessaire de présenter les résultats globaux, par type de publication, puis par titres. Pour les autres résultats, j'ai simplement donné la liste des réponses, en indiquant quelles rédactions, ainsi que le nombre de personnes ayant répondu de telle façon. Cette présentation était la plus appropriée, car une présentation sous forme graphique n'aurait pas été significative, sur la base d'une population si petite (15 personnes).

Lorsque c'était nécessaire, j'ai commenté les résultats. J'y ai ajouté quelques recommandations sur la base des résultats obtenus, des observations faites lors de mes stages à la documentation photo et dans les rédactions, des remarques que l'on m'avait adressées pendant les entretiens ou lors de discussions avec les responsables et le personnel de la documentation photo. Je n'ai pas basé mes recommandations sur des aspects économiques, car nous avons convenu, Mme Deferr et moi, que cela sortait du cadre de mon mandat.

Rôle de l'enquête dans les décisions

Révision de la politique d'archivage photo du CID

Le 1^{er} juillet 1999 a eu lieu une réunion visant à redéfinir la politique d'archivage de la documentation photo (cf. Annexe 1). Etaient présents: la direction générale, Mme Evelyne Deferr, les rédacteurs en chef et un représentant de leur service photo (24 Heures, Tribune de Genève, Le Matin, Télé Top Matin, TV Guide et Fémina).

L'objectif, pour le CID, était de faire valider sa nouvelle politique d'archivage :

- abandon de l'archivage des photos d'actualité (AP, AFP, Keystone, Reuters etc.)
- abandon de l'archivage des photos de l'agence Sygma, lorsqu'elle proposera des archives exhaustives sur son site Internet (qui est en cours de réalisation).
- et par conséquent : réaliser une économie importante

Mme Deferr a d'abord présenté une synthèse de l'enquête, qui démontre que les rédacteurs photo sont majoritairement opposés à l'abandon de l'archivage de ces sources. Les raisons invoquées étant, je le rappelle, qu'ils ont l'impression qu'il est trop coûteux de tout chercher en ligne, trop long et désécurisant du point de vue de la fiabilité technique et de la viabilité des agences en ligne.

Ensuite, une étude portant sur les aspects économiques a été présentée (cette partie n'est pas présentée dans l'annexe 1, pour des raisons de confidentialité). Elle a montré que le coût de l'archivage était beaucoup plus important que celui de la recherche et du déchargement des photos tirées de sources en ligne et donc que les rédacteurs photo se trompaient en évoquant l'argument du coût. En effet, l'économie que fera ainsi la documentation se répercutera par une diminution des prix de cession que paient les rédactions pour ses services.

A la lumière de ces aspects, la nouvelle politique d'archivage de la documentation a finalement été acceptée par tout le monde, malgré les problèmes que posera cette nouvelle façon de travailler.

Dans le cadre de cette décision, l'enquête a donné à Mme Deferr la possibilité de connaître par avance les arguments des rédacteurs photo qui s'opposaient à l'abandon de l'archivage de ces sources, ce qui lui a permis de se justifier, de donner certaines informations que les rédacteurs photo ne connaissaient pas, puis de proposer de nouvelles solutions qui contrebalancent les inconvénients d'une diminution de l'archivage interne.

Le service de recherche

La documentation projette également de redéfinir son service de recherche, en fonction des attentes des rédacteurs photo en matière de personnalisation du service et d'extension du travail des documentalistes pour chaque titre. Cette enquête sera un outil utile pour préparer ce changement, dans la mesure où les besoins de chaque titre y sont présentés et analysés.

Une documentaliste travaille déjà en tant que chercheuse pour Fémina. La plupart des recherches de photos lui sont confiées. Son travail est de faire des recherches en lignes et de commander des photos à diverses agences, afin de proposer un choix à la rédaction en chef du journal, qui choisit quelles photos paraîtront dans le magazine. Cette forme de service personnalisé avait commencé pour une durée de trois mois, sous forme de test, avant l'enquête, puis avait finalement été laissée en suspens. Cette collaboration a repris, sous forme définitive, car elle répond bien aux besoins du magazine. La décision de reprendre ce service se base en partie sur les conclusions de mon entretien avec la rédactrice adjointe de Fémina, et des entretiens entre Mme Deferr et la rédactrice en chef du magazine.

La formation aux outils de recherche

Le CID est sur le point d'organiser des cours de formation à l'utilisation des outils de recherche dans un certain nombre de bases de données photo. Cette prestation répond à un besoin manifesté par une quasi-unanimité des rédacteurs photo, détecté par l'enquête.

La veille sur les agences

Lors des entretiens, les rédacteurs photo se sont montrés favorables à la mise sur pied d'un service de veille sur les agences en ligne. Ce travail avait déjà commencé, sous forme de projet, peu avant l'enquête, mais était consultable uniquement en interne, par les documentalistes, puis avait été abandonné. Ce service a été laissé en suspens, pour cause de manque d'effectifs. Jusqu'ici, cette tâche consistait à repérer les agences existantes et à les évaluer, en termes de contenu, de coût et de matériel requis pour les utiliser. Puisque ce service répond à une demande d'une quasi-unanimité des rédacteurs photo (14 personnes sur 15 y sont favorables), il va reprendre et évoluer dans le sens d'un réel service de veille, c'est-à-dire le repérage régulier des nouvelles agences qui apparaissent sur le marché et la diffusion de ces informations au sein de l'entreprise.

L'acquisition de reportages de photographes indépendants

Ce point reste en suspens pour le moment. L'éventualité que la documentation acquière des reportages de photographes indépendants dépendra surtout des coûts que cela engendrera.

Conclusion

Ce travail a montré un exemple précis de la réalisation d'un outil d'aide à la décision et de son utilisation, dans une réalité professionnelle spécifique. Dans cette partie, je vais parler des différentes expériences que m'ont apporté ces quatre mois de travail de diplôme, tant sur le plan professionnel que personnel.

La réalisation de cette enquête a demandé un très grand investissement personnel. En effet, il a d'abord fallu acquérir une bonne connaissance d'un environnement complexe : les agences de photo de presse et leurs spécificités, ainsi que le fonctionnement d'un centre de documentation et les pratiques de ses usagers. Ensuite, il a fallu faire la synthèse des techniques d'enquête proposées dans les manuels professionnels, afin de créer l'outil le plus pertinent, dans ce contexte-ci. La réalisation des entretiens a également été une étape difficile, dans la mesure où il a fallu obtenir les bonnes réponses à des questions précises, tout en évitant que l'interlocuteur ne s'ennuie, ait l'impression de répondre à une interrogation scolaire ou que sa sensibilité ne soit heurtée. Enfin, ce travail a été délicat, dans la mesure où il remettait en question la répartition des tâches entre différents acteurs au sein de l'entreprise.

Toutes ces difficultés ont été autant de défis à relever pour mener cette enquête avec succès et ont nécessité une constante auto-évaluation de mes compétences professionnelles, ce qui en a fait une expérience particulièrement enrichissante.

Enfin, réaliser cette enquête a été très gratifiant, car ses résultats ont été immédiatement utilisés par mon mandataire. Les changements dans lesquels cette enquête a joué un rôle sont déjà palpables et concrets, l'évolution future de la documentation photo d'Edipresse se dessine...

Bibliographie

BEAUD, Stéphane

Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques / Stéphane Beaud, Florence Weber. Paris : La Découverte, 1997. (Guides Repères)

BLANCHET Alain

L'entretien dans les sciences sociales : l'écoute, la parole et le sens / Alain Blanchet [et al.]. Paris : Dunod, 1995

FREYSSINET-DOMINJON, Jacqueline

Méthodes de recherche en sciences sociales / Jacqueline Freyssinet-Dominjon. Paris : Montchrestien, 1997. (AES)

GRANGE, D.

Traitement statistique des enquêtes / D. Grangé et L. Lebart éd. scientifiques ; B. Burtschy... [et al.] ; préf. de Jacques Antoine. Paris : Dunod, 1993

JAVEAU, Claude

L'enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien. / Claude Javeau 4e éd. revue. Bruxelles : Ed. de l'Université de Bruxelles ; Paris : Ed. d'Organisation, 1990

MUCCHIELLI, Roger

Le questionnaire dans l'enquête psycho-sociale : connaissance du problème / séminaire de Roger Mucchielli. 8e éd. Paris : Les Ed. ESF - Entreprise moderne d'éd. : Libr. techniques, 1985. (Formation permanente en sciences humaines)

SINGLY, François de

L'enquête et ses méthodes : le questionnaire / François de Singly. Paris, Nathan, 1997