



HAL
open science

**L'APPORT DES DÉMARCHES QUALITÉ DANS LA
CONCEPTION D'UN DISPOSITIF
INFORMATIONNEL DYNAMIQUE: LA CRÉATION
D'UN RÉPERTOIRE DE LIEUX ET
PERSONNES-RESSOURCES DE LA RECHERCHE
EN TRAVAIL SOCIAL**

Marion Taillefer

► **To cite this version:**

Marion Taillefer. L'APPORT DES DÉMARCHES QUALITÉ DANS LA CONCEPTION D'UN DISPOSITIF INFORMATIONNEL DYNAMIQUE: LA CRÉATION D'UN RÉPERTOIRE DE LIEUX ET PERSONNES-RESSOURCES DE LA RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL. domain_shs.info.docu. 2002. mem_00000056

HAL Id: mem_00000056

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000056

Submitted on 23 Jan 2004

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



sciences
et
techniques
de
l'information

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

MÉMOIRE PRÉSENTÉ EN VUE D'OBTENIR
LE DIPLÔME SUPÉRIEUR DES SCIENCES ET TECHNIQUES
DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

par Marion TAILLEFER

L'APPORT DES DÉMARCHES QUALITÉ DANS LA CONCEPTION D'UN
DISPOSITIF INFORMATIONNEL DYNAMIQUE : LA CRÉATION D'UN
RÉPERTOIRE DE LIEUX ET PERSONNES-RESSOURCES
DE LA RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL

Mémoire soutenu devant un jury, composé de :

Adriana Lopez-Uroz
Mado Maillebois

19 novembre 2002

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.



sciences
et
techniques
de
l'information

CYCLE SUPÉRIEUR PROMOTION XXXII

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

MÉMOIRE PRÉSENTÉ EN VUE D'OBTENIR
LE DIPLÔME SUPÉRIEUR DES SCIENCES ET TECHNIQUES
DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

par Marion TAILLEFER

L'APPORT DES DÉMARCHES QUALITÉ DANS LA CONCEPTION D'UN
DISPOSITIF INFORMATIONNEL DYNAMIQUE : LA CRÉATION D'UN
RÉPERTOIRE DE LIEUX ET PERSONNES-RESSOURCES
DE LA RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL

Mémoire soutenu devant un jury, composé de :

Adriana Lopez-Uroz
Mado Maillebouis

19 novembre 2002
CYCLE SUPÉRIEUR PROMOTION XXXII

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion. 2

REMERCIEMENTS

Je remercie Mado Maillebouis et Adriana Lopez-Uroz pour les conseils qu'elles m'ont prodigués tout au long de la réalisation de ce mémoire et le temps qu'elles ont consacré à me relire.

Je remercie tous les autres professionnels de l'information et de la documentation qui ont accepté de m'accorder du temps pour répondre à mes questions. Je tiens à remercier en particulier Jean Michel pour son aide précieuse dans la phase préparatoire de ce mémoire.

Mes remerciements s'adressent également à mon grand-père, le Professeur Jean Le Bot, qui fut Directeur du Centre de Rennes associé au CNAM.

NOTE À PROPOS DU PRÉSENT MÉMOIRE

Le présent mémoire a été réalisé en vue de l'obtention du Diplôme supérieur de l'INTD. Il s'inspire largement des ouvrages et travaux existants sur le sujet, notamment des documents de travail du réseau ABC Doc [26], qui a constitué notre principal modèle pour la conception de ce répertoire. Nous nous sommes efforcés de faire toutes les références nécessaires à chaque fois que nous empruntons une théorie ou un modèle. Les conventions choisies pour la rédaction du mémoire sont les suivantes :

- Le signe * après un mot renvoie au glossaire
- Le signe ** après un mot renvoie à la liste des sigles
- Les notes dans le corps du texte sont des notes de bas de page
- Les numéros placés entre crochets droits renvoient à la bibliographie

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	9
PREMIÈRE PARTIE. Études préalables	16
Chapitre I. Pour qui et pour quoi un répertoire ?	17
I.1. Délimitation de l'étude et détermination des objectifs.....	17
I.1.1. Délimitation de l'étude.....	17
I.1.2. Détermination des objectifs.....	17
I.2. Analyse des besoins.....	19
I.2.1. Études de besoins, études d'usages.....	19
I.2.2. Ciblage du public-cible et identification des besoins exprimés.....	20
I.2.3. Négociation du besoin d'information	20
I.2.4. Segmentation du public et identification des besoins spécifiques.....	21
Chapitre II. Spécifications fonctionnelles du produit	26
II.1. Principe de l'approche fonctionnelle.....	26
II.1.1. Définition.....	26
II.1.2. Typologie des fonctions.....	26
II.1.3. Hiérarchisation des fonctions : fonctions d'usage et fonctions techniques.....	27
II.2. Méthodologie.....	27
II.2.1. Déterminer la/les fonction(s) d'un produit.....	27
II.2.2. Niveau d'exigence et seuil d'acceptabilité.....	28
Chapitre III. Analyse de l'existant	29
III.1. Répertoires	29
III.1.1. L'Annuaire de la recherche sur le social.....	29
III.1.2. L'ABC Doc du CNAM.....	32
III.1.3. Étude comparée de deux répertoires.....	34
III.2. Langages documentaires.....	40
III.2.1. Le thesaurus de l'association Prisme.....	40
III.2.2. Le langage Rameau.....	40
III.3. Initiatives à prendre en compte.....	41
III.3.1. Le DPJJ de Vaucresson.....	41
III.3.2. L'ENAP.....	42
III.3.3. SOSIG.....	42

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion. 5

Chapitre IV. Connaissance du cadre juridique et normatif	43
IV.1. Les enjeux juridiques d'un produit en ligne.....	43
IV.1.1. La nature des données.....	43
IV.1.2. Le libre-usage des données.....	43
IV.1.3. Les liens vers d'autres ressources.....	43
IV.2. Les enjeux juridiques d'un réseau transnational.....	44
IV.2.1. Les problèmes de langues et de traduction.....	44
IV.2.2. Quelle législation adopter ?.....	45
IV.3. État de l'art de la législation en vigueur.....	46
IV.3.1. Les Directives et les normes européennes.....	46
IV.3.2. Les droits coutumier et commun et les législations nationales.....	47
SECONDE PARTIE. Solutions envisagées	53
Chapitre V. Scénarios envisagés	54
V.1. Éléments de solutions possibles.....	54
V.1.1. Scénario 1: Structure légère privilégiant l'auto-alimentation.....	54
V.1.2. Scénario 2 : Structure plus importante avec renforcement des contrôles.....	54
V.2. Solution retenue.....	55
V.2.1. À court terme.....	55
V.2.2. À plus long terme.....	55
Chapitre VI. Détermination d'outils de contrôle communs	56
VI.1. Le cahier des charges.....	56
VI.1.1. Définition et rôle du cahier des charges.....	56
VI.1.2. Méthodologie pour établir un cahier des charges.....	56
VI.1.3. Mode de présentation du cahier des charges.....	58
VI.2. La charte qualité.....	62
VI.2.1. Définition.....	62
VI.2.2. Objectifs.....	66
VI.2.3. Exemples de chartes qualité en information-documentation.....	66
Chapitre VII. Choix techniques et documentaires	67
VII.1. Configuration technique et documentaire du produit.....	67
VII.1.1. Le système d'interrogation des données.....	67
VII.1.2. La/les langue(s) du répertoire.....	70
VII.1.3. Les résultats de la recherche.....	71
VII.1.4. L'interface du produit.....	73
VII.1.5. Le paramétrage.....	82
VII.2. Développements ultérieurs.....	85
VII.2.1. La création d'un thesaurus.....	85
VII.2.2. Le développement des traitements linguistiques.....	86
VII.2.3. La possibilité de consulter le répertoire dans toutes les langues.....	87
<i>L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique :</i>	6
<i>la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,</i>	
TAILLEFER Marion.	

Chapitre VIII. Définition des rôles et des processus	88
VIII.1. Importance de l'approche système.....	88
VIII.1.1. Considérations générales.....	88
VIII.1.2. Pertinence de l'approche système en sciences de l'information.....	89
VIII.2. Gestion des processus.....	89
VIII.2.1. Quelles dynamiques du système informationnel ?.....	89
VIII.2.2. Méthodologie de conduite d'un projet d'ingénierie documentaire.....	91
VIII.3. Qui fait quoi ? essai de définition des rôles.....	98
VIII.3.1. Une organisation partenariale à plusieurs niveaux.....	98
VIII.3.2. L'engagement des comités de pilotage.....	99
VIII.3.3. L'implication des partenaires « de terrain ».....	105
Conclusion	106
Bibliographie sélective	109
Glossaire	123
Liste des sigles	127
Liste des personnes rencontrées	128
Annexe 1.	
Projet de répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social.....	129
Annexe 2.	
Schémas d'interrogation possibles du répertoire grâce au langage documentaire.....	132

« An information system may be used,... but not useful : it may also be useful, but not used. It may even be neither useful nor used. It is ideal if it is both used and useful »

Manfred Kochen¹

¹ Cité par Evelyn H. Daniel, voir [5].

Introduction

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion. 9

Méthodologie et difficultés rencontrées

Bien des hésitations ont caractérisé la phase préparatoire de ce mémoire. L'ampleur du projet* dans lequel s'inscrivait ce travail, la part de créativité qui nous était laissée, notre inexpérience pratique de la conduite de projet* exigeaient de réfléchir sur les termes mêmes du sujet avant de nous engager dans une réflexion plus approfondie. Cette réflexion préalable a permis un premier recadrage du sujet (ajout de la notion de « dynamisme », remplacement de l'expression « produit documentaire » par celle de « dispositif informationnel », adjonction d'un sous-titre à l'intitulé du sujet, ce qui permettait d'ancrer notre mémoire dans un travail de « terrain »...). Mais malgré ce recadrage plus précis de notre sujet, l'intitulé définitif du mémoire (« L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social ») continue de soulever des interrogations : qu'entend-on par « qualité »* [44] et par « démarches qualité »* ? pourquoi employer cette dernière expression au pluriel ? quel lien entre démarches qualité et produits d'information ? le terme « apport » doit-il laisser présumer un état de l'art si négatif des démarches qualité dans le domaine de l'information ? que recouvre la notion de « conception » (faut-il y voir un processus* allant des réflexions préalables à la maintenance du produit et englobant les phases de tests et de réalisation ? ou au contraire, faut-il restreindre le processus à la seule phase de réflexion sur le produit, ou encore à la seule phase de réalisation du produit ?) ? le terme de « produit » pose a fortiori problème : la banalisation de l'emploi de ce terme dans le langage courant a pour conséquence d'associer cette notion à n'importe quelle réalité. Or un « produit », n'est-ce pas, au sens propre, le « résultat d'un processus »², c'est-à-dire ce qui est engendré, créé par quelque chose ? en mettant l'accent sur ce « quelque chose », la notion renverrait alors à tout un contexte qui motiverait cette « production » : jeux d'acteurs et processus, choix d'une politique, choix techniques, choix documentaires, enjeux technologiques ... C'est ce que nous avons voulu traduire par la notion, plus large, de « dispositif informationnel ». Mais il faut bien désigner par un terme précis le support matériel inclus dans ce dispositif informationnel : faut-il parler de « répertoire » plutôt que d'« annuaire » ou de « catalogue » ? enfin, que penser du champ d'insertion de ce « dispositif informationnel » : la « recherche en travail social » ? cette notion semble recouvrir beaucoup de choses et en même temps ses contours restent très flous...

On le voit : une justification du choix des termes s'impose. Nous n'avons pas voulu nous livrer ici à un exposé justificatif, fastidieux pour notre lecteur. Nous préférons expliquer le choix de ces termes à travers un état de l'art des différentes composantes qui entrent dans le champ de notre sujet : qualité, marché de l'information, ingénierie documentaire, domaine de la recherche...

² *NF EN ISO 9000 (décembre 2000). Systèmes de management de la qualité. Principes essentiels et vocabulaire.* – Paris : Afnor, 2000

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 10 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

Marché de l'information et ingénierie documentaire : opportunités et menaces³

L'apport des NTIC pour la production de produits en ligne

La montée en puissance des NTIC* [2] induit des changements qui bouleversent notre civilisation contemporaine [7]. Globalisation, environnement éclaté etc. sont les nouvelles composantes de cette « société de l'information », qui court-circuite l'offre de proximité traditionnelle. En même temps, la valeur ajoutée des NTIC est considérable en termes de facilité de production pour les produits en ligne, puisque de nouvelles fonctionnalités apparaissent [60]. Ces fonctionnalités concernent principalement l'accessibilité à l'information (désormais l'accès à l'information est décentralisé : l'information est accessible depuis n'importe quel lieu et disponible 24 h sur 24) et l'extension de l'offre. Une conséquence directe de cela est la baisse significative des commandes de produits en ligne. Quant aux fonctionnalités déjà existantes (fonctionnalités concernant la structuration de l'information, la recherche d'information, la diffusion de l'information...), elles prennent une autre forme ou une plus grande importance : la question de la diffusion de l'information, par exemple, se pose non plus en termes de mise en forme des données ou de périodicité, mais en termes d'ergonomie et d'affichage d'écran ; quant aux possibilités de mises à jour, elles sont beaucoup plus étendues et simplifiées [42]. Ainsi, dans le contexte de la société de l'information actuelle, on y gagne largement en productivité et en satisfaction*, même si l'on ne gagne rien sur le plan de l'animation du réseau et que la complexité technique reste de mise [1].

L'apparition de nouvelles exigences

Les nouvelles possibilités offertes par les NTIC pour la production de produits en ligne ne résolvent néanmoins pas tous les problèmes, loin s'en faut : les changements induits par les NTIC [5] génèrent de nouvelles exigences* aussi bien du côté de l'utilisateur que du côté du prestataire du produit [6]. L'attente de performance du produit, de plus en plus forte du côté de l'utilisateur, en particulier chez les chercheurs, entraîne une concurrence sévère des prestataires. Des produits en ligne de nature variée se développent (répertoires, annuaires, catalogues...) : leur définition est souvent fluctuante et leur durée de vie limitée. On peut toutefois distinguer, dans ce contexte mouvant, des produits dont la définition peut être peu ou prou identifiée. C'est le cas des répertoires, qui, dans le contexte actuel, sont censés fournir une réponse précise à une demande de renseignement ponctuel (Qui fabrique quoi ? Qui recherche quoi ? Quelle information est disponible dans quel domaine ?...). On peut donc définir un répertoire comme un produit qui « contient des informations non bibliographiques correspondant à des sites d'organismes (entreprises, laboratoires de recherche...), de personnes, de recherches en cours, d'annonces de congrès, de banques de données etc. » [20]. La définition normalisée du répertoire est la suivante : « Document présentant des informations classées par ordre alphabétique, numérique, chronologique ou systématique pour l'identification ou la localisation de personnes, de documents, d'organismes, de lieux ou d'objets⁴. Étant donné le flou qui caractérise les nouveaux produits en ligne et leur cycle de vie, l'enjeu du prestataire est de reconcevoir

³ Nous empruntons cette terminologie à Florence Muet (Voir [11]) et l'utiliserons à plusieurs reprises dans notre mémoire.

⁴ *Vocabulaire de la documentation : les dossiers de la normalisation.* – Paris : Afnor, 1987.

continuellement ses produits en termes de production, d'accès et de diffusion. La difficulté majeure tient aux besoins et attentes latents* (ou potentiels) des usagers, qui peuvent difficilement être identifiés à ce stade, et doivent néanmoins être pris en considération pour assurer une qualité optimale du produit.

La qualité en ingénierie documentaire : une nouvelle voie face au marché de l'information ?

Le marché de l'information, tel qu'il vient d'être défini en termes de menaces et d'opportunités, impose que les professionnels de l'information conçoivent seulement des produits qui présentent une réelle amélioration pour le public [32], c'est-à-dire des produits à haute valeur ajoutée. Cette valeur ajoutée s'obtient par une sélection des fonctionnalités offertes par les NTIC en fonction de l'intérêt qu'elles présentent pour l'utilisateur. Elle est corollaire des notions de « qualité » et d'« approche qualité », qui constituent sans doute la piste de réflexion la plus féconde pour concevoir un produit en ligne dans le contexte du marché de l'information actuel [32].

Quid de la qualité ?

La norme qui fait référence dans le domaine de la qualité est la norme ISO 9000 [53]. Sa version la plus récente est l'ISO 9000 : 2000. Cette norme définit la qualité comme « l'ensemble des moyens et activités liées qui transforment des éléments entrants en éléments sortants ». Cette définition officielle pourrait se traduire de la manière suivante : « la qualité est l'aptitude d'un produit et/ou d'un service à satisfaire les exigences explicites et implicites d'un client » (Laurent Péchat, *Cassiopée Conseil*). « On peut encore simplifier cette définition en disant que la qualité [consiste à] répondre aux besoins et aux attentes du client, pas moins, pas plus » (Laurent Péchat, *Cassiopée Conseil*). « En somme, le plus important dans la notion de qualité c'est que la qualité n'existe qu'en référence à une demande, à un besoin [6]. La notion de qualité suppose que l'on ait affaire à un "client". Celui-ci peut être externe ou interne, payeur ou non, utilisateur ou non... » (Laurent Péchat, *Cassiopée Conseil*). Comme le constate Éric Sutter [1], la qualité n'est pas un phénomène nouveau. L'engouement pour la qualité, en cette fin de XX^{ème} siècle, s'explique par une conjugaison de facteurs, parmi lesquels la sortie de la norme ISO 9000 : 2000. L'une des grandes forces de cette norme est l'aspect organisationnel qu'elle met en avant (notamment l'importance qu'elle accorde à la mesure), en plus des deux autres aspects plus classiques de la qualité que sont l'aspect « produit » et l'aspect « ressources humaines ».

Marché de l'information et qualité : état de l'art

L'association de la notion de « qualité » à celle de « marché de l'information » ne va pas toujours de soi : les méthodes qualité s'appliquent classiquement à l'industrie traditionnelle, elles commencent seulement à s'appliquer aux services d'information. Dans ce nouveau champ en plein essor que représente le marché de l'information, on note quelques brillantes réussites [3] [45], trop rares hélas : la constatation de la faiblesse de l'offre française en matière de ciblage, de positionnement et de conception de produits [45] rend bancal l'équation entre marché de l'information et qualité. Pis : les exemples de non-*L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 12 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social*, TAILLEFER Marion.

qualité* [56] dans les entreprises (que ce soit sur le plan administratif, le plan Recherche et Développement, le plan production, le plan commercial, le plan financier et juridique...) sont encore nombreux : coûts de dysfonctionnement, coûts d'erreur de production, coûts des défauts* de production, coût de perte de clientèle, coût des litiges avec les clients et les fournisseurs, coût de non actualisation des données [47]...

Il nous semble important d'une part de montrer que les produits d'information peuvent faire l'objet d'une démarche qualité au même titre que les services de l'industrie traditionnelle et que cette démarche qualité est rentable [55] ; d'autre part qu'il est nécessaire d'anticiper les dysfonctionnements du produit par rapport aux attentes de l'utilisateur à travers quatre composantes [56] [45] :

- *Le contenu* (domaines couverts par les données, origine des données, nature et degré de traitement des données...)
- *L'organisation des données* (structure du produit, méthode d'interrogation et de visualisation des résultats...)
- *Le support et les modalités d'accès* (en ligne, cédérom...)
- *Le service* (disponibilité, documentation, conditions d'abonnement...)

Quelle démarche qualité ?

Choisir une démarche qualité suppose de déterminer des outils et des méthodes :

- « Le principal outil d'une démarche qualité sont les normes, au premier rang desquelles on trouve l'ISO 9000. Leur inconvénient est qu'elles décrivent ce qu'il faut faire pour "manager" la qualité, mais ne disent pas grand-chose sur "comment faire" » (Laurent Péchat, *Cassiopée Conseil*). « Il est donc recommandé de compléter les prescriptions générales des normes par sa propre initiative, des conseils extérieurs, des interprétations que publient certains organismes certificateurs »⁵ (Laurent Péchat, *Cassiopée Conseil*).
- Les méthodes les plus courantes pour mettre en place une démarche qualité sont : le benchmarking, l'approche marketing, l'analyse de la valeur.
 - *Le benchmarking* est une démarche qui consiste à rechercher en permanence les meilleures pratiques de travail afin d'adopter, ou d'adapter leurs aspects positifs et de les mettre en œuvre pour améliorer ses propres activités [52] [58].
 - *Le marketing* est un ensemble de méthodes et outils qu'on utilise pour gérer la relation entre l'offre et la demande. Sa priorité est de chercher à s'adapter aux attentes et comportements de son public [10]. Si cette démarche ne peut a priori pas s'adapter à la plupart des services documentaires dans la mesure où ils ne sont pas en situation de marché, il est possible d'adapter le principe fondamental

⁵ Règles pratiques publiées par l'AFAQ**.

du marketing en replaçant le produit documentaire considéré dans son contexte [50].

- *L'analyse de la valeur* est un ensemble de méthodes qui consistent à assurer un équilibre entre la satisfaction des besoins et ce que coûte le produit [45].

Toutes ces approches sont complémentaires et ont comme point commun d'accorder la priorité à l'utilisateur [45]. C'est pourquoi nous avons essayé de montrer ce que la conjugaison de ces outils et méthodes, même envisagés partiellement, pouvait apporter dans le processus qualité de la conception d'un répertoire : la progression générale de notre étude, avec ses deux parties principales, s'inspire du modèle marketing, qui part d'études préalables pour envisager ensuite des solutions pour le produit. Notre première partie consiste à réfléchir au produit, à le penser en fonction du public auquel il est destiné [32] afin d'offrir aux utilisateurs l'outil le plus convivial et le plus ergonomique possible ; notre seconde partie s'efforce de proposer des solutions techniques, documentaires et manageriales qui répondent au mieux aux spécifications* fonctionnelles dégagées à l'issue de la première partie. Tout notre propos s'enracine dans les principes du benchmarking dans la mesure où les solutions proposées ont été déterminées à partir de comparaisons à d'autres produits. Nous nous inspirons de l'analyse de la valeur seulement dans la sous-partie consacrée aux spécifications fonctionnelles du produit.

Les enjeux d'un réseau documentaire transnational

Si la mise en place d'une démarche qualité est recommandée en ingénierie documentaire, elle l'est tout particulièrement dans le cas d'un réseau transnational où la multiplication des acteurs, donc la multiplicité des habitudes culturelles, linguistiques et historiques, impose de se fixer des règles de conduite. Le réseau européen du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social présente en ce sens un triple enjeu⁶ qui justifie la mise en place d'une démarche qualité :

- *Un enjeu communicationnel* (problèmes linguistiques pour la mise à disposition de l'information, problème de compréhension entre les acteurs...)
- *Un enjeu de délimitation d'un champ* (les acteurs, selon leur origine, ne perçoivent pas de la même façon le travail social en fonction de leur système de représentation national, de leur culture, de leur histoire...)
- *Un enjeu politique et scientifique* (« confusion fréquente entre domaines institutionnels et épistémologiques »⁷)

Les objectifs que nous nous sommes fixés pour cette étude sont les suivants : comment penser un produit documentaire en anticipation d'un certain nombre de besoins ? Quelles sont les conditions de réussite du produit ? Comment penser l'organisation de ce produit

⁶ *Recherches en travail social : l'échelle européenne* / Françoise Laot. – In : Vie sociale, octobre 2002, n° 2 (p. 49-64). – Paris : CEDIAS-Musée social, 2002.

⁷ Ibid.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 14
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

pour que sa réalisation s'inscrive dans un réseau et soit transposable dans chacun des pays du réseau ? Notre méthode a consisté à concilier à la fois des aspects théoriques et des aspects pratiques. Les aspects théoriques, indispensables à la mise en place d'une méthodologie fiable pour la conduite du projet, ont été alimentés par des recherches bibliographiques. La pléthore de résultats, notamment en langues anglaise et allemande, et le peu de temps que nous avons à consacrer à leur lecture, nous a amené à faire des choix : nous avons conservé les langues allemande et anglaise, qui nous semblaient apporter une diversité d'approche par rapport aux sources françaises ; en revanche, nous avons choisi de ne retenir que les documents les plus récents (ce qui signifiait, dans notre contexte précis, d'exclure les documents antérieurs à 1990). Ce premier repérage bibliographique a été complété par un repérage d'organismes et de personnes-ressources oeuvrant dans le domaine de la recherche en travail social. Un cadre pratique (entretiens avec des professionnels de l'information et des qualitiens, prise de connaissance d'expériences similaires à la nôtre à travers des lectures...), qui nous a permis d'ancrer notre projet dans la réalité et de le rendre opérationnel, est venu parachever cette phase de repérages.

Première partie

Études préalables

*L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 16
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.*

Chapitre I.

Pour qui et pour quoi un répertoire ?

I.1. Délimitation de l'étude et détermination des objectifs

I.1.1. Délimitation de l'étude

Avant de se lancer dans la réalisation d'un répertoire, il faut définir précisément le contexte de réalisation du produit et les objectifs à atteindre [47] : de quoi s'agit-il ? qui demande le projet ? quels sont les partenaires ? à quels objectifs répond le répertoire (objectifs économiques, documentaires, objectifs de politique interne...) ? quelles sont les contraintes de réalisation du projet ? quels sont les moyens mis à disposition pour mener à bien le projet ?... L'apport de documents existants tels que cahier des charges*, étude de faisabilité*, étude d'opportunité, normes etc. n'est pas à négliger pour répondre à ces questions.

Le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social s'inscrit dans un vaste projet européen de création d'un centre de ressources pour la recherche dans le champ du travail social (Voir annexe 1, p. 129). Une étude de faisabilité et une étude d'opportunité ont été réalisées respectivement en novembre 2000 et en mai 2001 et nous fournissent des informations pour comprendre le contexte du projet : ce projet est proposé dans le cadre des « Mesures d'accompagnement » du programme *Improving the Human Research Potential and the Socio-Economic Knowledge Base*. Il a été présenté devant le Bureau de la Recherche à Bruxelles et approuvé le 7 mai 2001. Le projet implique différents partenaires européens, dont les signataires sont à ce jour : la France, la Finlande, le Royaume-Uni, l'Italie, la Pologne, l'Espagne, la Suisse, la Hongrie, la Lituanie, les Pays-Bas, le Danemark, la République tchèque, la Russie, la Slovaquie. Au niveau national français, un comité de pilotage constitué de professionnels aux statuts variés (documentalistes, chercheurs, formateurs...) s'est formé. Il associe :

- Le Comité de Liaison des centres de formation supérieure en travail social
- L'AFORTS**
- Le CEDIAS**
- La mission DAS/CEDIAS** sur l'état de la recherche dans le domaine du travail social en France
- L'ETSUP**

I.1.2. Détermination des objectifs

Les objectifs à ce jour sont de plusieurs ordres :

- Réaliser le panorama le plus complet possible des lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social en vue d'améliorer leur visibilité auprès des personnes impliquées dans ce domaine de recherche

- Concevoir un outil de dynamisation de ce domaine de recherche, en annonçant les manifestations importantes à venir et en indiquant les interrelations possibles entre les chercheurs à partir de leur domaine de spécialité
- Mettre en place un système suffisamment simple d'utilisation qui nécessite le minimum d'intervention humaine (par exemple, un système d'auto-référencement et d'auto-alimentation)
- Mettre en place un système souple et évolutif afin d'assurer la pérennité du produit

En somme, les objectifs se résument à :

- Des objectifs documentaires : il s'agit de capitaliser dans une banque de données* les noms des personnes-clés et des lieux-clés de la recherche en travail social (et, dans une étape ultérieure les publications dans le domaine de la recherche en travail social), afin de permettre aux utilisateurs de trouver plus facilement les informations qui leur manquent pour enrichir la construction de leur objet de recherche
- Des objectifs de dynamisation d'un milieu : le répertoire ne doit pas être conçu comme un simple catalogue documentaire, il doit être le support d'une animation du milieu de la recherche et d'une réflexion sur l'élaboration de concepts, de méthodes, de champs de recherche nouveaux

Ces objectifs auront une visée nationale dans un premier temps : chaque pays devra s'efforcer d'atteindre les deux objectifs énumérés ci-dessus pour son propre pays. C'est dans une optique un peu plus large que s'inscrit notre étude : nous proposons des éléments d'analyse et de solution à l'échelle française certes, mais dans la perspective d'une modélisation possible pour l'ensemble des pays du réseau. La prise en compte de la notion de « réseau » et de ses implications sera donc toujours présente dans notre étude.

Deux raisons justifient la mise en œuvre d'un si vaste projet :

- *L'absence de centralisation des recherches par pays en Europe* : dans aucun pays il n'existe de lieu de centralisation des productions de recherche dans le champ du travail social. Au niveau national français il a existé pendant longtemps un ouvrage qui recensait les personnes-ressources, les lieux-ressources et les travaux conduits dans le domaine du social (*l'Annuaire de la recherche sur le social*, de Michel Chauvière⁸ [21]) mais cet ouvrage a cessé de paraître depuis 1996.
- *La difficulté à accéder aux informations sur la recherche en travail social* : l'accès aux informations sur les productions de recherche en travail social est difficile tant au niveau européen qu'au niveau national. Contrairement à d'autres domaines scientifiques, où il existe une visibilité de la production de recherche et une réelle communication entre les chercheurs, le domaine du social est traversé par des enjeux de territoires, qui mettent en péril la définition de l'activité de recherche au sens classique du terme. On observe un éparpillement des disciplines (droit, psychologie, sociologie, histoire, géographie, ethnologie, philosophie, sciences politiques...) qui fait du travail social plus un champ de pratique qu'une discipline scientifique. Ce constat s'explique par la mise en

⁸ Pour plus d'informations sur l'ouvrage de Michel Chauvière, voir p. 29-31.

concurrence, dans le domaine du social, de deux systèmes de formation et les théories respectives qui les sous-tendent :

- Le système universitaire, qui cherche à circonscrire la recherche à l'intérieur d'une discipline scientifique établie
- Le système de formation au travail social, qui préconise la création d'une discipline autonome autour d'une approche spécifique

Paradoxalement, l'évolution des politiques d'action sociale ces dernières années fait que les professionnels du social, de plus en plus impliqués dans l'élaboration des dispositifs et des mesures de ces politiques sociales, ont besoin de connaître les travaux des chercheurs. Dès lors, une mise en relation des praticiens et des chercheurs, de l'information de terrain et de la réflexion conceptuelle, s'impose. Au-delà, ce sont les différents champs de recherche – jusqu'à présent cloisonnés – qu'il s'agit de relier [16] [17]. L'objectif ne peut être atteint que par une circulation des savoirs et l'affirmation d'une centration sur la recherche grâce à un outil de type répertoire de lieux et personnes-ressources. Les deux maux dont souffre la recherche en travail social (une perpétuelle recomposition dans le domaine de la recherche ; une surabondance d'acteurs et d'écrits peu diffusés dans le domaine du social) devraient trouver une échappatoire dans cette mise en relation entre praticiens et chercheurs, seule garantie de la dynamisation de ce milieu de recherche [14].

I.2. Analyse des besoins

I.2.1. Étude de besoins, étude d'usages

« C'est la stratégie client qui doit vous inspirer du début à la fin du projet » affirmait Bill Gates [41]. C'est dans cette optique que s'inscrit la norme ISO 9000 : 2000, qui met l'accent sur la manière dont l'utilisateur étudie ses besoins et construit du sens à partir d'un système d'information [9]. Or, dans la pratique, les études dites de besoins se réduisent souvent à de simples études d'usages [12] : on s'intéresse non pas aux besoins et demandes des usagers mais à la manière dont les usagers utilisent les produits d'information. Ainsi, « le besoin [...] est une expression qu'on trouve partout, qui justifie n'importe quoi » [9]. Une clarification de la notion de « besoin d'information » s'impose donc pour définir précisément ce qu'on entend par « analyse des besoins ». Yves Le Coadic affirme que différents paramètres interviennent dans la définition du besoin d'information [9] :

- *La finalité du besoin* (besoin d'information en vue de la connaissance ou besoin d'information en vue de l'action)
- *La sociologie cognitive du besoin d'information* (« le besoin d'information n'est pas inhérent à l'individu mais est construit par le système social et organisationnel dans lequel il se trouve » : chaque usager a un mode d'organisation des connaissances qui lui est propre et qui lui donne une représentation spécifique du domaine qu'il interroge [32])

- *La psychologie cognitive du besoin d'information* (le besoin naît d'une « anomalie de connaissance » : pour un chercheur, par exemple, le besoin d'information « traduit l'état de connaissance dans lequel il se trouve lorsqu'il est confronté à l'exigence d'une information qui lui manque, d'une information qui lui est nécessaire pour poursuivre un travail de recherche. Il naît d'une impulsion d'ordre cognitif. »)
- *La psychologie affective du besoin d'information* (le besoin dépend de l'état affectif de l'utilisateur lorsqu'il aborde un système d'information)

Une étude de besoins doit donc prendre en compte, pour être efficace, l'ensemble de ces paramètres relatifs à la fois au public et aux usages de ce public.

I.2.2. Ciblage du public-cible et identification des besoins exprimés

L'identification du public-cible* est une étape primordiale à la conception d'un produit documentaire, qui succède à la définition du contexte et des objectifs : « la satisfaction [de l'utilisateur] doit être le fil conducteur du management de la qualité » [1]. C'est en effet le niveau de connaissance du public, ses habitudes en matière de documentation, ses intérêts etc. qui détermineront les critères de réussite du produit, et donc les choix de conception. L'analyse du public-cible peut se faire à partir des documents écrits préalables au projet (ou, le cas échéant, par l'envoi de questionnaires, des enquêtes, des entretiens individuels ou collectifs, des études documentaires [8]...) [18]. Le gain de temps que représente un document secondaire de ce type n'est pas à négliger : l'étude d'opportunité du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social est une synthèse des questionnaires et enquêtes réalisés auprès des utilisateurs finaux. Elle spécifie quels sont les deux types d'utilisateurs concernés en identifiant d'une part des étudiants en formation professionnelle initiale, supérieure et continue en travail social ; d'autre part, des chercheurs dans le champ du travail social. Elle rend compte des deux principales exigences de l'utilisateur : centraliser les recherches dans le champ du travail social au niveau national ; faciliter l'accès des informations sur la recherche dans le champ du travail social.

I.2.3. Négociation du besoin d'information

Les exigences de l'utilisateur peuvent être incomplètes ou contradictoires (par exemple, les utilisateurs souhaitent une plus grande lisibilité dans le domaine de la recherche en travail social, alors que l'absence même de lisibilité est entretenue par la majorité de ces utilisateurs, en raison de la rivalité qui perdure entre chercheurs et non-chercheurs). La gestion du projet documentaire que représente la conception d'un répertoire suppose de reformuler les exigences contradictoires des utilisateurs afin de les rendre totalement claires. Cette reformulation passe par « un "contrat", c'est-à-dire un "accord" (souvent tacite) entre le destinataire [du] produit d'information et son "auteur" au sujet d'un ensemble de modalités concernant le produit lui-même (son contenu, ses formes d'expression, son organisation documentaire, les services qu'il propose) » [18]. S'il y a accord explicite, ce contrat prend la forme d'une norme, d'un standard, par rapport auxquels est évaluée la valeur du produit.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 20 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

I.2.4. Segmentation du public et identification des besoins spécifiques

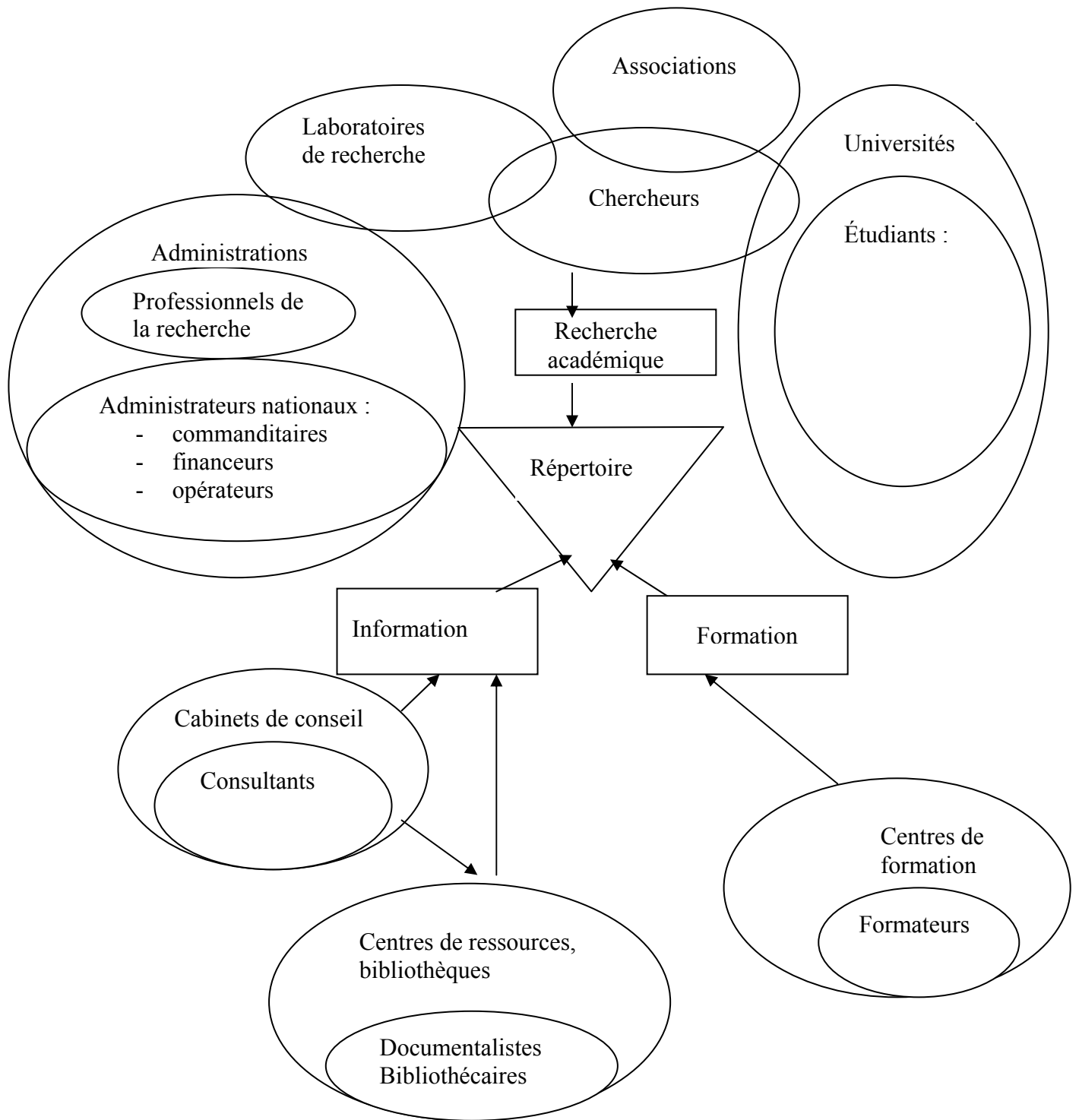
Identifier les besoins spécifiques consiste à proposer une ventilation du public en fonction de critères de segmentation. L'analyse de la segmentation suppose de lister de manière exhaustive l'ensemble des utilisateurs en détaillant tous les statuts possibles de ces utilisateurs ; de dégager ensuite, à partir de cette liste exhaustive, des catégories et sous-catégories d'utilisateurs ; de décomposer enfin les besoins globaux identifiés en besoins spécifiques pour chaque catégorie/sous-catégorie d'utilisateurs identifiée. Les critères de segmentation peuvent être inspirés de la méthode marketing, qui définit les besoins et attentes spécifiques de chaque groupe d'utilisateurs à partir de quatre critères (sociologique, informationnel, comportemental, quantitatif). L'analyse peut être menée sous la forme d'un tableau à double entrée qui rend compte d'un questionnement du type : quel est le statut, le degré d'autonomie et d'initiative de chaque segment identifié ? Quelle exploitation est faite de l'information souhaitée ? Quels sont les comportements habituels des utilisateurs en matière d'information ? Quel est leur taux d'équipement informatique ou leur intention d'équipement ? Quelle importance est accordée à la recherche d'information ? Combien d'utilisateurs sont concernés ?... Sur l'axe horizontal apparaissent les différents profils d'utilisateurs identifiés ; l'axe vertical indique successivement les caractéristiques sociologiques, les caractéristiques informationnelles, les caractéristiques comportementales et le volume potentiel d'utilisateurs⁹ pour chaque profil d'utilisateurs [11].

L'étude exhaustive du public auquel est destiné le répertoire de lieux et personnes-ressources, réalisée à partir d'observations de terrain et d'avis d'experts, révèle une catégorisation de ce public en cinq groupes distincts (Voir fig. 1, p. 22). Les informations collectées montrent que des thématiques se dégagent à partir du champ d'activité dans lequel s'inscrit chacun de ces groupes (formation, information, recherche académique) et qu'une hiérarchie des utilisateurs se dessine en fonction de leur lien plus ou moins étroit avec le répertoire. Ces conclusions peuvent être présentées sous la forme plus parlante d'une cartographie d'acteurs (Voir fig. 2, p. 23).

⁹ Nous n'avons pas retenu ce dernier critère de segmentation pour la segmentation du public du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social car nous ne possédions aucune information sur l'importance numérique de chaque groupe d'utilisateurs.

	Administrateurs nationaux de la recherche en travail social	Chercheurs et enseignants-chercheurs	Étudiants en thèse dans le champ du travail social	Consultants	Professionnels de l'information
Caractéristiques sociologiques	Commanditaires, financeurs ou opérateurs de la recherche en travail social dépendant de ministères ou d'autres organismes publics	Chercheurs et enseignants dans leur activité de recherche Universitaires ou non Beaucoup de projets	Formation très hétérogène (Types d'enseignements + champs couverts) Niveau thèse minimum	Acteurs externes à la recherche Statut privé	Salariés d'organismes spécialisés engagés dans des pratiques de réflexion (chargés de mission, commissariat au plan, DATAR...)
Caractéristiques informationnelles	Précision et exhaustivité des informations : lieu de rattachement des chercheurs, types de recherches effectuées par les chercheurs, collaborations renouvelées entre chercheurs, contact. Usage ponctuel et ciblé de l'information	Thèmes fédérateurs Suivi des nouveautés dans leur domaine de spécialité Usage permanent et ciblé de l'information Informations structurées et "pédagogisées"	Informations sur le milieu professionnel du travail social Contacts et adresses Accès aux informations par disciplines Usage permanent et ciblé de l'information Informations pré-structurées	Informations pratiques et concrètes dans le domaine de la recherche en travail social Usage ponctuel et ciblé de l'information	Suivi des nouveautés dans le domaine de la recherche en travail social Usage permanent et très spécialisé de l'information
Caractéristiques comportementales		Attente d'aide individualisée pour leurs recherches Temps limité Souci d'efficacité	Temps limité	Temps limité Souci d'efficacité	

Fig. 1 Tableau de la segmentation du public.



- ▽ Répertoire, vers lequel convergent les champs d'activité.
- Champs d'activité dans lesquels s'inscrivent les personnes et les lieux.
- Lieux-ressources. ⊗ Personnes-ressources.
- Lien de dépendance.

Fig. 2 Cartographie des différents acteurs du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social.

Une représentation en termes d'opportunités et de menaces (Voir fig. 3, ci-dessous) des différents types d'acteurs du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social et de leurs besoins spécifiques, conformément à la logique marketing, apporte une grande lisibilité à l'analyse. Il s'agit de montrer en quoi chaque type d'utilisateurs constitue une menace ou une opportunité pour le futur produit. Les différents types d'utilisateurs figurent sur l'axe vertical ; les deux colonnes de l'axe horizontal sont consacrées respectivement aux opportunités et aux menaces [11].

		Opportunités	Menaces
Administrateurs nationaux de la recherche en travail social	Commanditaires	- Offre définie pour le produit proche des besoins	- Usage ponctuel : public à satisfaire vite et de manière précise - Pas de connaissance de leurs caractéristiques comportementales
	Financeurs		
	Opérateurs		
Chercheurs	Laboratoires	- Beaucoup de projets - Fort besoin d'information	- Besoin permanent et ciblé d'information alors que statuts divers des chercheurs - Temps limité à consacrer au produit
	Universités		
	Associations		
Étudiants en thèse dans le champ du travail social	Formation professionnelle	- Adéquation entre l'offre définie pour le produit et les besoins (notamment concernant l'hétérogénéité des domaines d'étude)	- Temps limité à consacrer au produit
	Formation initiale		
	Formation continue		
Consultants		- Adéquation entre l'offre définie pour le produit et les besoins	- Temps limité à consacrer au produit et souci d'efficacité
Professionnels de l'information			- Pas de connaissance de leurs caractéristiques comportementales - Usage très spécialisé

Fig. 3 Représentation des types d'utilisateurs et de leurs besoins selon une logique marketing.

Cette représentation des besoins spécifiques permet de dégager une synthèse générale des besoins du public-cible selon une représentation identique (Voir fig. 4, ci-dessous) :

	Opportunités	Menaces
Ensemble du public	<ul style="list-style-type: none"> - Potentiel de public important - Besoins assez homogènes 	<ul style="list-style-type: none"> - Exigences fortes : obtenir une information très ciblée, pertinente, dans un bref délai - Pratiques pas toujours très poussées en matière de recherche d'information - Caractéristiques comportementales pas toujours ciblées - Absence d'information concernant le chiffrage du public

Fig. 4 Représentation synthétique des besoins du public-cible selon une logique marketing.

Chapitre II.

Spécifications fonctionnelles du produit

La phase d'approche fonctionnelle d'un produit s'appuie sur les résultats de l'analyse des besoins. Il s'agit d'une phase capitale dans la construction de la qualité du produit : « [cette phase] contribue en particulier à favoriser la mise en relation entre les attentes décrites fonctionnellement et les solutions techniques qui les satisf[er]ont » [1].

II.1. Principe de l'approche fonctionnelle

II.1.1. Définition

« Représenter sous forme de "fonction" ce qui est relatif au fonctionnement, à l'usage et aux motivations de l'utilisateur » [1] : tel est l'objectif de l'expression fonctionnelle du besoin. Le produit passé au crible de l'analyse fonctionnelle est ainsi assimilé à une fonction, qui correspond à un standard que l'on établit pour le produit. Cette fonction est assortie d'un service de référence qui énonce ce que le produit doit permettre de faire. Prenons l'exemple du stylo : sa fonction est de « laisser une trace sur un support », puisqu'il s'agit bien de ce que souhaite principalement l'utilisateur [1]. Le service de référence associé à cette fonction est : « Lorsqu'une personne prend en main un stylo pour écrire, le stylo dépose une trace sur le support d'écriture ».

Dans le cas d'un produit plus complexe comme un répertoire de lieux et personnes-ressources, plusieurs standards peuvent être identifiés pour le produit : « aider à repérer les lieux-ressources d'un domaine » ; « aider à repérer les personnes-ressources d'un domaine » ; « permettre d'établir un lien entre des personnes-ressources et des lieux-ressources » ; « aider à identifier des acteurs qui travaillent sur un même thème » ; « permettre d'être tenu informé de l'actualité d'un domaine (publications, colloques...) »... Dans certains cas une même fonction peut répondre à une vingtaine de solutions techniques [1]. Il serait alors aberrant de vouloir faire porter une démarche qualité sur l'ensemble de ces fonctions : la qualité doit porter sur quelques points seulement du produit. Il est donc nécessaire d'effectuer une sélection des fonctions à privilégier. Pour effectuer cette sélection, il nous semble important d'avoir en tête une typologie des différentes fonctions et une idée de leur hiérarchisation possible.

II.1.2. Typologie des fonctions

Pour un produit ou un service d'information, on distingue habituellement les types de spécifications fonctionnelles suivants [18] :

- Spécification conceptuelle et technique
- Spécification d'une structure et d'un plan de management opérationnel et stratégique

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 26 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

- Spécification de la coordination et du flux en terme de ressources nécessaires à la maintenance du produit (ressources humaines, documentaires...)
- Spécification des standards de qualité et des mesures de contrôle* devant accompagner la réalisation et la gestion du produit
- Spécification d'un plan d'exploitation du produit (diffusion, commercialisation, publicité, fidélisation des usagers...)
- Spécification financière (devis de production, plan de financement, calcul du retour sur l'investissement)¹⁰
- Spécification des droits et obligations liés à la production et à l'exploitation du produit et établissement des différents types de contrats

II.1.3. Hiérarchisation des fonctions : fonctions d'usage et fonctions techniques

Les fonctions d'un produit se répartissent en fonctions dites d'usage et en fonctions dites techniques [1]. Les fonctions d'usage sont « des fonctions qui expriment la participation du produit à la satisfaction de ses utilisateurs », tandis que les fonctions techniques « ne sont pas nécessairement perceptibles par l'utilisateur mais [...] le concepteur [y] fait appel pour que le produit remplisse ses fonctions de service » [1]. Cette hiérarchisation permet d'avoir à l'esprit la distinction entre ce que veut l'utilisateur, qui est de l'ordre de la priorité, et ce à quoi ne pense pas forcément l'utilisateur, mais qui apporterait un « plus » au produit.

II.2. Méthodologie

II.2.1. Déterminer la/les fonction(s) d'un produit

Pour déterminer la fonction d'un produit il faut identifier trois choses : ce que souhaite principalement l'utilisateur, à quel type de spécification fonctionnelle correspond ce que souhaite l'utilisateur, à quel niveau de hiérarchie on se situe (fonction d'usage ou fonction technique). Pour déterminer ce que souhaite principalement l'utilisateur, la méthode peut consister à se demander ce que doit être le produit et ce que ne doit pas être le produit. Cette méthode peut être réalisée à partir d'une check-list qui répertorierait dans une première colonne ce que doit permettre le produit, dans une seconde colonne ce qu'il ne doit pas permettre. Dans le cas d'un répertoire, ce questionnement peut aboutir à des spécifications fonctionnelles du type : « aider l'utilisateur à trouver facilement l'information pertinente », « permettre un accès immédiat aux données », « exclure toute information imprécise ou susceptible d'être erronée »... Il faut alors essayer de dégager les fonctions principales soit en regroupant plusieurs fonctions soit en éliminant celles qui semblent secondaires. Il faut ensuite clarifier chaque fonction retenue. Nous avons ainsi identifié,

¹⁰ Ex : un produit de type banque de données a des implications économiques dans la mesure où en plus du coût de développement il faut tenir compte du coût de sa mise à jour [45].

pour le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, trois fonctions principales :

- *Donner une information pertinente et ciblée* : le répertoire permet à l'utilisateur d'identifier, dans un vaste dispositif de stockage, des informations pertinentes à partir d'un thème précis de recherche.
- *Donner une information fiable* : le répertoire contient des informations sélectionnées, systématiquement mises à jour et vérifiées par des groupes d'experts, de sorte que l'utilisateur les exploite sans aucune hésitation sur leur validité.
- *Permettre un accès immédiat aux informations* : le répertoire présente une interface* et une utilisation simples pour l'usager, qui permettent d'accélérer les délais d'accès au répertoire, les délais d'apprentissage, les délais d'accès à l'information pertinente et les délais de mise à jour [32].

Dans le cadre d'un réseau, ce sont moins l'esthétique et la mise en forme du produit qui importent (points qui devront être abordés seulement au moment de la mise en réseau entre les différents pays) que l'aspect technique et managérial [47]. D'après la typologie des fonctions que nous avons mentionnée précédemment, les trois fonctions identifiées relèvent plus particulièrement des types de spécifications suivants : spécification fonctionnelle et technique, spécification des standards de qualité, spécification des droits et obligations liés à la production et exploitation du produit. Toutefois, les autres types de spécifications interviennent également dans la conception du produit dans la mesure où ils sont liés aux précédents : la spécification conceptuelle et technique implique la spécification d'une structure et d'un plan de management ainsi que la spécification d'un plan d'exploitation du produit etc.

Les fonctions identifiées font apparaître deux niveaux de hiérarchie : on a d'une part deux fonctions d'usage (« Donner une information pertinente et ciblée » et « Permettre un accès immédiat aux informations »), d'autre part une fonction technique (« Donner une information fiable¹¹ ») – dans la mesure où l'utilisateur ne perçoit pas forcément cette dernière fonction.

II.2.2. Niveau d'exigence et seuil d'acceptabilité

La notion de « fonction » fait intervenir les notions de « niveau d'exigence » (ou niveau de conformité [1]) et de « seuil d'acceptabilité » pour le produit [57]. Ces notions permettent d'établir un référentiel* auquel il faudra se conformer tout au long de la fabrication du produit.

Il s'agit, pour chaque fonction identifiée, de déterminer un taux minimum de qualité exigé relativement au fonctionnement du produit et de définir un taux maximal de non-qualité du produit. Ces taux s'expriment par un pourcentage. Prenons un exemple concret : s'agissant du standard « Donner une information fiable », le niveau de conformité pourrait être : « Lorsqu'un usager effectue une recherche dans le répertoire, les résultats de sa recherche sont fiables dans plus de 95 % des cas » ; quant au seuil d'acceptabilité, il pourrait être formulé ainsi : « La qualité du produit est jugée inacceptable quand les réponses obtenues sont fiables dans moins de 90 % des cas ».

¹¹ C'est-à-dire dont le contenu est absolument certain au moment où l'information est mise à disposition.
L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 28
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Chapitre III. Analyse de l'existant

Une fois les caractéristiques fonctionnelles du produit définies, il faut prendre connaissance de ce qui se fait dans le champ d'application qui nous intéresse. Cette phase repose entièrement sur une approche *benchmarking* où il faut avoir un œil critique sur les différentes initiatives existantes pour s'en inspirer ou les rejeter. Différentes initiatives de mobilisation des ressources du champ du social ou d'autres disciplines [27] sont aujourd'hui mises en œuvre. En voici quelques exemples¹².

III.1. Répertoires

III.1.1. L'annuaire de la recherche sur le social

L'Annuaire de la recherche sur le social [21], de Michel Chauvière, (dont nous présentons deux extraits ci-après) a pour objectif de rendre visibles les recherches conduites dans le domaine du social, de les valoriser et d'assurer une organisation optimale des chercheurs du domaine. L'ouvrage est composé de cinq « fichiers de base », qui sont les suivants : Chercheurs, Unités, Formation, Revues, Ressources. Ces cinq fichiers de base sont complétés par un fichier des thèses. Quelques informations utiles sont placées en annexe. L'ouvrage fait mention des mises à jour et des reprises de données pour chaque fiche. Dans sa version de 1994, *L'Annuaire de la recherche sur le social* propose trois index* généraux en fin d'ouvrage : un index alphabétique des noms cités, un index thématique, un index géographique. Chacun de ces index porte sur les cinq fichiers de base. Les numéros des index renvoient aux numéros de matricule des fiches. La structure de ces numéros de matricule est spécifique à chaque catégorie de fichier, ce qui permet de repérer facilement leur emplacement dans l'ouvrage.

¹² Nous aurions pu citer nombre d'autres exemples, comme [24]. Pour un plus large choix d'exemples, voir [42].

3. Salariés d'associations et autres chercheurs

01211 BARBE LAURENT (1958)

MAJ 92 40, bd Ornano, 75018 PARIS (tél. 46 06 68 72)
Psychosociologue – Consultant – Formateur
AFORRA
87, rue Daguerre 75014 PARIS (tél. 40 47 85 02 fax 43 20 54 47)

Domaine(s)

- Politiques sociales
- Mise en place de dispositifs d'intervention
- Actions d'évaluation
- Etudes opérationnelles

Recherche(s) en cours

- Recherches actions dans le secteur médico-social

Publication(s)

- Représentations sociales et délinquance (Cahiers du CTNERHI, 1986, n° 35, p. 52-57)
- Délinquance, jeunesse et peur (Cahiers de la Recherche sur le Travail, 1987, n° 13, p. 99-109)
- Les discours sur la violence en établissements scolaires (Innovations, 1985, n° 5/6, p. 36-48)
- Les équipes et l'évaluation, CRTS, Lille, 1992, 12 p.
- Sous les pavés, ça rame. Les jeunes de milieu populaire dans le Nord - / P. BANNEUX, C. LAMARCHE (Boîte de Pandore, 1990, 103 p.)
- Les jeunes de milieu populaire dans le Nord : réflexions sur l'évolution des réponses sociales / P. BANNEUX, C. LAMARCHE, La boîte de Pandore, Lille, 1991, 104 p.

JEUNESSE ◊ DÉVIANCE ◊ POLITIQUES SOCIALES ◊ ESPACE LOCAL

02010
MAJ 92

GERIS– Groupe de recherche sur la reproduction et l'innovation sociales

20-32, rue du Général de Gaulle 42160 OLIVET (tél. 38 69 17 45 fax 38 63 25 46)

(Association Loi 1901)

Membre(s)

AUSCHER Thierry ◇ CORBILLON Michel

Domaine(s)

- Protection de l'enfance
- Petite enfance (Mode d'accueil)
- Développement social

Enseignement – Séminaire

- Ecole régionale du travail social
- Université de Paris 10-Nanterre
- Université d'Orléans

Autres informations

- Responsable du GERIS : membre de la Commission exécutive de l'Association scientifique européenne sur le placement résidentiel et familial
-

PLACEMENT ◇ REPRODUCTION SOCIALE ◇ INNOVATION SOCIALE ◇ ETUDE LONGITUDINALE ◇ OBSERVATOIRE

Il est possible de partir de cet annuaire existant pour le mettre à jour et le recadrer dans une double perspective :

- *Un recadrage du contenu*, tel quel trop vaste pour le champ d'étude que nous nous fixons (nous ne retiendrons de cet ouvrage que ce qui concerne la recherche en travail social)
- *Un recadrage vers un support d'information susceptible d'être mis à jour facilement et répondant au marché actuel de l'information*, en l'occurrence un support électronique, qui pourra prendre la forme d'un site Web (certaines rubriques, devenues indispensables avec l'essor des NTIC, devront être ajoutées ; quant aux rubriques existantes, elles peuvent être conservées – sauf le numéro de matricule, qui n'a d'intérêt que pour un support papier)

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 31 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

III.1.2. L'ABC Doc du CNAM

Le conseil de documentation du CNAM** a réalisé un répertoire des lieux documentaires du CNAM [26] accessible sur le Web (dont nous présentons ci-après un extrait). Le projet vise différents objectifs : donner une représentation globale des lieux documentaires du CNAM pour améliorer leur visibilité auprès des publics du CNAM ; améliorer l'accès de ces usagers aux ressources documentaires en concevant un système simple d'utilisation ; assurer la pérennité du produit en concevant un système qui nécessite le moins possible d'intervention humaine.



L'ABC Doc du Cnam:fiche

L'ABC Doc du CNAM : répertoire des lieux documentaires du CNAM

INETOP

Bibliothèque de l'Institut national d'étude du travail et d'orientation professionnelle

bibliothèque de l'Institut de formation des conseillers d'orientation psychologues du ministère de l'éducation nationale et du centre de recherches en psychologie de l'orientation et des transitions professionnelles.(Dea-Dess)

41 rue gay-lussac

75005 paris

TEL: 01 44 10 78 36

FAX: 01 43 54 10 91

E-mail: guerrier@cnam.fr

URL du site:

<http://www.cnam.fr/instituts/inetop/>

Metro: rer luxembourg metro odeon

saint-michel

Bus: 21-27-38-85

Conditions d'accès:

tous publics

Nombre de places:

25

Heures d'ouverture:

lundi au vendredi 9h-17h

mardi 9h-19h

Heures de fermeture:

août

Accès CNAM:

Principaux domaines couverts

- Adolescence
- Education
- Travail et formation
- Techniques de recherche d'emploi
- Test
- Sociologie du travail
- Sciences de l'éducation
- Métiers
- Entreprise et formation
- Enfance, psychologie de l'
- Evaluation : Bilan de compétences
- Information scolaire et professionnelle
- Test d'orientation professionnelle
- Travail, statistiques du

Fonds documentaire

Nombre d'ouvrages : 25000
Nombre de périodiques : 550
dont en cours : 200

Travaux d'élèves : 3000 memoires et rapports de stages

Fonds spéciaux
collection d'objets utilises en mesure de l'homme
(250)
tests papier/crayon (1100)

Produits et services

(consultation sur place, prêt réservé, photocopies, dossiers, revue de sommaires, catalogue, banque de données, acces web

Produits accessibles sur Internet

banques de donnees

Contact: guerrier rémi communication

Page mise à jour le 18/06/2002

Page d'accueil

Liste des domaines

Liste des lieux documentaires

Ce répertoire peut servir de base à notre travail. Son principal point fort est que son interface a été conçue dans la perspective d'une mise en ligne du produit. À ce titre, on y trouve des rubriques spécifiques à un produit en ligne, auxquelles on n'aurait pas forcément songé. Cette caractéristique constitue un avantage par rapport au répertoire de Michel Chauvière, cité précédemment (on trouve par exemple dans ABC Doc une rubrique indispensable : la date de mise à jour. Cette rubrique n'avait pas lieu d'être dans un répertoire papier comme celui de Michel Chauvière mais doit impérativement être prise en compte dans le cas d'un répertoire en ligne comme le nôtre). Toutefois, il ne faut pas perdre

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 33 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

de vue la spécificité du répertoire que nous concevons, qui s'inscrit dans un contexte européen. À ce titre, il faut se demander si les rubriques, le système d'interrogation et de mise à disposition des informations dans ABC Doc conviennent dans le cas du répertoire de lieux et personnes-ressources sur la recherche en travail social.

III.1.3. Étude comparée de deux répertoires

L'Annuaire des laboratoires et des personnels du CNRS et le répertoire d'instituts de recherche de l'Université libre de Bruxelles (dont nous présentons des extraits ci-après) ont en commun d'être des répertoires de lieux et personnes et d'être en ligne. À ce titre, il peut être intéressant d'étudier l'articulation qu'ils proposent entre les fiches "lieux" et les fiches "personnes". Le Répertoire d'instituts et centres de recherche de l'Université libre de Bruxelles présente l'avantage de pouvoir passer d'une fiche "lieu" à une fiche "personne" (et inverse) par le biais de liens hypertexte. L'Annuaire des laboratoires et des personnels du CNRS n'offre pas cette possibilité : il faut déterminer dès le départ si l'on souhaite rechercher un nom d'organisme ou un nom de chercheur, aucun lien n'est prévu entre les deux types de fiches. Ces deux configurations possibles donnent des pistes de réflexion pour un répertoire à créer.

Par ailleurs, l'Annuaire des laboratoires et des personnels du CNRS présente des informations plus succinctes que le Répertoire d'instituts et centres de recherche de l'Université libre de Bruxelles, dont la plupart des rubriques sont développées voire rédigées. Quelle solution est préférable ? Tout dépend là encore des objectifs que l'on vise pour l'ergonomie du produit et son contenu. L'une et l'autre de ces solutions ne sont pas à négliger mais à envisager en fonction du contexte précis du répertoire à créer.

Recherche d'unité

Code unité commence par :	<input type="text"/>	Intitulé ou sigle contient :	<input type="text"/>
Nom du directeur commence par :	<input type="text"/>		
Département scientifique :	<input type="text" value="97 Moyens communs"/>		
Section :	<input type="text" value="Toutes les sections"/>		
Indexation thématique contient :	<input type="text"/>		
Tutelle contient :	<input type="text"/>		
Organisme d'implantation contient :	<input type="text"/>		
Ville commence par :	<input type="text"/>		
Région :	<input type="text" value="Toutes les régions"/>		
Délégation :	<input type="text" value="08 Centre Auvergne et Limousin"/>		
Pays :	<input type="text" value="Tous les pays"/>		

Rechercher

Répertoire d'instituts et centres de recherche de l'Université libre de Bruxelles [ressource électronique]. – Accès World Wide Web
URL : <http://www.ulb.ac.be> [Consulté le 11-09-2002]

Anne VAN HAECHT

coordonnées



Faculté des Sc. Soc., Polit., Economiques

Anne VAN HAECHT

tel 02 650 34 20, fax 02 650 33 04, avanhaec@ulb.ac.be

Campus du Solbosch

CP124, avenue F.D. Roosevelt 50, 1050 Bruxelles

unités de recherche



Centre de sociologie de l'éducation (CSE)

Centre de sociologie générale

projets

Sociologie comparée des politiques scolaires en Europe occidentale

L'objet de la recherche est une comparaison des politiques scolaires en Europe occidentale, ancrée dans une analyse des politiques publiques basée sur la tension "centre-périphérie" telle qu'elle se réorganise dans de nombreux pays européens aujourd'hui.

La métaphore de l'ordinateur dans les pratiques éducatives

La recherche a porté sur les remédiations psychologiques dans le champ scolaire (de 1947 à 1995). Il s'agissait de cerner les différents modèles normatifs développés par les praticiens de la psychologie, ainsi que les mécanismes d'imposition et de diffusion de ces normes institutionnalisées par la psychologie scolaire.

Les investissements éducatifs des familles en communauté française de Belgique

La recherche vise à investiguer à l'aide de données empiriques chiffrées, statistiquement contrôlées, les investissements matériels dans le domaine scolaire et le marché extra-scolaire des formations, pour les équipements sportifs, pour les activités culturelles et associatives, etc. ; la qualité des relations parents-enfants-enseignants ; l'évaluation des besoins déclarés en matière d'éducation et de garde ; les modalités de suivi de l'éducation des enfants.

L'innovation scolaire dans les établissements défavorisés à Bruxelles

Cette recherche a pour objet l'étude des innovations dans les établissements défavorisés à Bruxelles et plus particulièrement celles destinées aux publics issus de l'immigration. Elle entend situer les enjeux et l'évolution de la politique éducative à l'égard de cette population scolaire ; clarifier le champ scolaire de l'innovation ; identifier et analyser les innovations et leurs conséquences, les établissements scolaires innovants et les acteurs impliqués.

Constitution d'une ritologie générale applicable à la vie quotidienne

La recherche vise à mettre en évidence le caractère rituel d'un certain nombre de gestes ordinaires (rire, grognement, bavardage) en vue de proposer une ritologie générale prenant la vie de tous les jours comme fondement

Mise au point d'une théorie de la communication rendant compte de l'évolution des représentations littéraires et cinématographiques de deux villes-types occidentales

La recherche vise à questionner le processus d'élaboration et de diffusion des représentations littéraires et cinématographiques de la ville et plus particulièrement de deux villes-types, l'une européenne, l'autre nord-américaine.

disciplines et mots clés SOCIOLOGIE DE L'EDUCATION SOCIOLOGIE DE LA

*L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 36
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.*

déclarés



COMMUNICATION SOCIOLOGIE DE LA FAMILLE
SOCIOLOGIE DE LA SCIENCE SOCIOLOGIE DES
LOISIRS, DES ARTS ET DE LA CULTURE
SOCIOLOGIE DES MILIEUX PARTICULIERS
SOCIOLOGIE GENERALE SOCIOLOGIE POLITIQUE
SOCIOLOGIE THEORIQUE SOCIOLOGIE URBAINE

approche comparative centralisation / décentralisation
école éducation enseignement supérieur (18e - 19e
siècles) ethnographie scolaire immigration
innovation scolaire littérature monde occidental
politiques scolaires psychologie scolaire relations
sociales représentation prélexicales rituel rôle
ségrégation scolaire en milieu urbain socialisation
temporalité ville



Centre de sociologie de l'éducation (CSE)

Instituts et centres de recherche - Institut de Sociologie (unité ULB455)



Les recherches menées dans le Centre s'articulent autour de 3 axes: 1°) la sociologie critique de l'éducation centrée sur la question des inégalités scolaires (travaux de Daniel Vander Gucht et d'Anne Van Haecht sur les investissements éducatifs des familles en Communauté française de Belgique); 2°) la sociologie constructiviste interactionniste (travaux de Claude Javeau et de Daniel Vander Gucht oeuvrant pour la constitution d'une socio-anthropologie de la petite enfance; de Philippe Vienne sur les violences à l'école); 3°) l'analyse comparée des politiques d'éducation et de formation professionnelle, plus ancrée dans les sciences politiques (Anne Van Haecht, Lamia Mechbal et Philippe Vienne)



coordonnées



Centre de sociologie de l'éducation

tel +32-2-650.34.20, fax +32-2-650.33.04

Campus du Solbosch

CP124, avenue F.D. Roosevelt 50, 1050 Bruxelles



responsable



Mme Anne VAN HAECHT



composition



Lamia MECHBAL Ahmed MEDHOUNE MEHJOUBI
Daniel VANDER GUCHT Philippe VIENNE



projets



Sociologie comparée des politiques scolaires en Europe
occidentale

L'objet de la recherche est une comparaison des politiques scolaires en Europe occidentale, ancrée dans une analyse des politiques publiques basée sur la tension "centre-périphérie" telle qu'elle se réorganise dans de nombreux

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 37
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

pays européens aujourd'hui.

La métaphore de l'ordinateur dans les pratiques éducatives

La recherche a porté sur les remédiations psychologiques dans le champ scolaire (de 1947 à 1995). Il s'agissait de cerner les différents modèles normatifs développés par les praticiens de la psychologie, ainsi que les mécanismes d'imposition et de diffusion de ces normes institutionnalisées par la psychologie scolaire.

Les investissements éducatifs des familles en communauté française de Belgique

La recherche vise à investiguer à l'aide de données empiriques chiffrées, statistiquement contrôlées, les investissements matériels dans le domaine scolaire et le marché extra-scolaire des formations, pour les équipements sportifs, pour les activités culturelles et associatives, etc. ; la qualité des relations parents-enfants-enseignants ; l'évaluation des besoins déclarés en matière d'éducation et de garde ; les modalités de suivi de l'éducation des enfants.

L'innovation scolaire dans les établissements défavorisés à Bruxelles

Cette recherche a pour objet l'étude des innovations dans les établissements défavorisés à Bruxelles et plus particulièrement celles destinées aux publics issus de l'immigration. Elle entend situer les enjeux et l'évolution de la politique éducative à l'égard de cette population scolaire ; clarifier le champ scolaire de l'innovation ; identifier et analyser les innovations et leurs conséquences, les établissements scolaires innovants et les acteurs impliqués.

Utilisation de l'image dans la recherche socio-anthropologique

publications principales



A. Van Haecht / Partage des responsabilités aux niveaux national, régional et local dans les systèmes éducatifs de vingt-trois pays européens / Strasbourg, Editions du Conseil de l'Europe, Etudes et travaux, 1996, n° 44, 273 pages

A. Van Haecht / L'école à l'épreuve de la sociologie, questions à la sociologie de l'éducation / Bruxelles, Ed. De Boeck-Editions universitaires, 1990, 264 pages. Deuxième édition en 1997. Traduction espagnole: La escuela va a examen. Pruguntas a la sociologia de la educacion, Madrid-Buenos Aires, Biblos-Mimo y Davila editions, 1999

A. Van Haecht / L'école des inégalités - Essai sur les politiques publiques d'éducation / Mons, Ed. Le Talus d'Approche, Libre choix 14, 2001, 123 pages

A. Van Haecht / Pourquoi et comment l'enseignement supérieur s'est-il construit sur Mode binaire en Belgique ? / in Thys-Clement, F., Verrept, M., Louryan, S. (sld), Universités, Hautes Ecoles: quelles synergies ?, Bruxelles, Ed. de l'Université de Bruxelles, 2001, pp. 67-98

A. Van Haecht / Mondialisation, globalisation et mimétisme institutionnel: les politiques publiques d'éducation en Europe / in Philippart, A., Vandeveld, L. (sld), L'éducation dans

*L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 38
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.*

tous ses états: influences européennes et internationales sur les politiques nationales d'éducation et de formation, Association francophone d'éducation comparée - Centre Européen de documentation pour l'éducation et la formation, Actes du Colloque international organisé à Bruxelles, les 9-12 mai 2001, 2001, pp. 13-20

A. Van Haecht / Evaluation et comparaison des politiques et systèmes de formation professionnelle continue (FPC) en Europe / Bruxelles, Ed. de l'Institut de Sociologie, n° exceptionnel de la Revue de l'Institut de Sociologie, 2001, "Pour une recontextualisation des politiques de formation professionnelle continue et de leur évaluation"

A. Van Haecht / Les politiques éducatives, figure exemplaire des politiques publiques ? / in Education et sociétés, Paris, I.N.R.P., Bruxelles, De Boeck, 1998, n°1, pp. 21-46

A. Van Haecht / Pour une sociologie de l'action publique: un nouveau cadre conceptuel pour les politiques d'éducation et de formation en Europe / in Revue de l'Institut de Sociologie, Bruxelles, Université Libre de Bruxelles, 1997, n° 1-4, paru en 2000, pp.13-24

A. Van Haecht / La notion de gouvernance en perspective critique: réflexion sur les systèmes d'éducation actuels / in Reflets et perspectives de la vie économique, XL, 2001/4

theses



Meyers, Raymond (1995), "Les remédiations psychologiques dans le champ scolaire : entre un modèle biologique et un modèle informatique (le cas de la Belgique francophone)", 450 pages. Grade obtenu : la plus grande distinction, Section des Sciences sociales.

disciplines et mots clés déclarés



ANTHROPOLOGIE CULTURELLE ET SOCIALE
SOCIOLOGIE DE L'EDUCATION
FAMILLE
SOCIOLOGIE DE LA SCIENCE
SOCIOLOGIE GENERALE
SOCIOLOGIE POLITIQUE
SOCIOLOGIE URBAINE

approche comparative
école
éducation
enseignement supérieur (18e - 19e siècles)
ethnographie scolaire
immigration
innovation scolaire
politiques scolaires
psychologie scolaire
ségrégation scolaire en milieu urbain
socialisation



III.2. Langages documentaires

III.2.1. Le thesaurus de l'association Prisme

Prisme [25] est un réseau documentaire* national. Il comprend 57 organismes spécialisés dans le domaine social et médico-social. Ce réseau a mis en place une banque

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 39 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

de données bibliographiques qui recense, depuis 1987, les principales parutions concernant le secteur social. Les notices sont indexées par les professionnels du réseau. La banque de données est consultable dans son intégralité sur Minitel (à condition d'avoir un code d'accès). Seules les 3000 dernières références (sur les 50 000 existantes) sont consultables sur Internet¹³.

Ce thesaurus* peut servir de base à l'élaboration d'un langage documentaire pour le répertoire de lieux et personnes-ressources. Toutefois il faut être conscient de la densité de ce corpus qui couvre l'ensemble du social, et non pas le seul domaine de la recherche en travail social ; il faut savoir également que ce thesaurus refuse les entrées disciplinaires, ce qui est contradictoire avec notre volonté de créer des entrées interdisciplinaires. Si ce corpus peut présenter une perspective intéressante pour le répertoire à créer, certaines difficultés sont incontournables : il faudra entre autres trouver une articulation entre ce thesaurus et le produit à créer, qui doit être le reflet d'un travail « de terrain » (homogénéisation du choix des termes, notamment). Dans ces conditions, le langage documentaire du produit à créer pourrait représenter une partie seulement du thesaurus de Prisme (la superposition des deux langages documentaires procurerait alors une vue de l'ensemble du champ du travail social).

III.2.2. Le langage Rameau

Le langage Rameau** [32] est constitué par le fichier d'autorité-matière de la Bibliothèque nationale de France. Il comprend des vedettes-matière élaborées par le réseau des utilisateurs et validées par la Bibliothèque nationale de France, un guide d'indexation, un index des subdivisions et un manuel d'utilisation en ligne. Il est utilisé principalement dans les bibliothèques publiques et les bibliothèques universitaires. Bien que le langage documentaire Rameau ne soit pas un langage sur le travail social, il peut être repris en partie pour le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social : on peut extraire de ce langage des descripteurs pour en faire un langage documentaire sur le travail social. Prenons un exemple concret pour illustrer notre propos : le fichier des thèses, indexé avec le langage Rameau [40]. Un travail a été réalisé à partir de ce fichier dans chacune des disciplines susceptibles d'être concernées par le travail social. Il a consisté à répertorier, pour chacune de ces disciplines, les mots-sujets représentant les contenus des fiches descriptives des thèses [40]. Ce travail a montré que pour une classe disciplinaire donnée (nous donnons ci-après l'exemple de la classe géographie du fichier des thèses, exemple que nous empruntons à Mado Maillebouis [40]) on trouvait certains mots-sujets qui relevaient du champ du travail social et certains mots-sujets qui ne relevaient pas du travail social. Par conséquent, il est tout à fait possible de s'appuyer sur le langage Rameau pour extraire les descripteurs qui relèvent du travail social et d'en faire un langage documentaire sur le travail social.

¹³ <http://www.prisme.net>

EXEMPLE D' UN EXTRAIT DE LA CLASSE GÉOGRAPHIE DU FICHER DES THÈSES, INDEXÉ AVEC LE LANGAGE RAMEAU

Les termes en majuscules renvoient aux thèmes que l'on peut dégager, les autres termes correspondent aux mots-sujets qui représentent le contenu de ces thèmes pour le champ disciplinaire "géographie". Nous avons mis en gras les termes qui relèvent du champ du travail social.

GÉOGRAPHIE URBAINE

Action sociale

Action sociale/associations

Administration communale

Géographie sociale

Grands ensembles

Grands ensembles/Angers

Grands ensembles/Le Mans

Habitations à loyer modéré

Habitations à loyer modéré/Rennes

Logement

Discrimination dans le logement

Logement/aspect démographique

Logement social

Logement social/Rennes

Politique urbaine

Travailleurs

Travailleurs étrangers

Travailleurs étrangers/Maghrébins

Travailleurs sociaux

Urbanisation

Urbanisation/aspect social

III.3. Initiatives à prendre en compte

III.3.1. Le DPJJ de Vaucresson

Le DPJJ** de Vaucresson réactive un vieux projet de création d'un « Espace Ressources-formation » qui vise entre autres à centraliser et valoriser les productions internes, jusqu'alors éparpillées. Le département Recherches-Études-Développement participe par ailleurs à plusieurs projets d'envergure internationale qui touchent souvent à des problématiques sociales. En voici quelques exemples :

- *Publication d'un livre sur les pratiques en protection de l'enfance dans huit systèmes européens et mise en place d'un séminaire sur la place des non-professionnels dans la régulation des décisions en protection de l'enfance dans trois pays d'Europe*

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 41 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

- *Participation à la préparation d'une conférence internationale des écoles de travail social (ACI 2002)*

La thématique « travail social » telle qu'elle est exploitée par le DPJJ peut ouvrir des perspectives intéressantes pour le répertoire à créer. De même, il peut être intéressant de regarder de plus près le projet de création d'un centre de ressources, entrepris par le DPJJ, dans la mesure où il répond à des objectifs semblables aux nôtres (centralisation et valorisation des ressources).

III.3.2. L'ENAP

Dans le cadre de sa délocalisation à Agen, l'ENAP** entreprend la création d'un département de recherche spécialisé sur les questions de la peine, de la prison et de la prévention de la délinquance. Ce projet se veut de grande envergure et met en œuvre des moyens importants : partenariats de recherche avec différents laboratoires, accès à un vaste fonds documentaire, mise en place d'un axe édition/diffusion, création de formations de troisième cycle...

Concernant ce projet, on peut retenir la thématique du projet, qui relève du champ d'étude de notre projet, mais également son aspect organisationnel (partenariats, actions de promotion, actions de formation...)

III.3.3. SOSIG

SOSIG**, catalogue en ligne de haute qualité [15], recense depuis 1994, en anglais, quelques milliers de sources internationales d'information pertinentes dans le domaine des sciences sociales. Ces sources sont sélectionnées, décrites et contrôlées par des spécialistes. On pourra s'intéresser au processus qualité défini par ce site mais également à la manière dont les ressources sont présentées et décrites.

Chapitre IV.

Connaissance du cadre juridique et normatif

Le développement des NTIC et des réseaux transnationaux rend désormais incontournable la prise en compte du cadre législatif et normatif lors de la conception d'un produit documentaire en ligne. Le droit à l'information doit protéger des intérêts divergents : les droits du producteur et les droits de l'utilisateur [30].

IV.1. Les enjeux juridiques d'un produit en ligne

Les problèmes de droits posés par la création d'un répertoire en ligne ne se limitent pas au seul cadre des réseaux. Un produit qui se dit « de qualité » doit prendre en compte différents paramètres avant sa mise en ligne.

IV.1.1. La nature des données

Toutes les données peuvent-elles figurer dans un produit en ligne ? Certains types de données sont-ils interdits ?

IV.1.2. Le libre-usage des données

- *L'accès aux données* : Qui est autorisé à accéder aux données ? Comment sécuriser l'accès aux données (mot de passe, code d'accès par utilisateur ou type d'utilisateurs...)?
- *L'utilisation des données* : Peut-on, sous prétexte que l'information est accessible dans une banque de données*, l'utiliser et en disposer comme on le souhaite ? Dans l'hypothèse où le répertoire de lieux et personnes-ressources sera amené à se développer et à présenter par la suite les travaux des chercheurs en texte intégral, pourra-t-on concrètement imprimer librement ces travaux et en faire une utilisation personnelle ? Pourra-t-on de même faire une utilisation collective des données du répertoire en les diffusant librement – bien que certaines de ces données soient nominatives (le répertoire fait apparaître des noms de personnes) ? Peut-on, si l'on s'aperçoit que certaines données sont incomplètes ou erronées, les modifier ou les supprimer ?

IV.1.3. Les liens vers d'autres ressources

Peut-on faire des liens hypertexte vers d'autres ressources ? Les liens vers des ressources événementielles, à durée de vie limitée, sont-ils autorisés ? Peut-on faire des liens directs vers les messageries électroniques des personnes citées dans le répertoire ?

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 43 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

Peut-on inclure des forums de discussions ? et dans ce cas, faut-il s'engager à contrôler dans la durée les informations échangées ? Peut-on signaler des sites personnels (et là encore doit-on s'engager sur la fiabilité de leur contenu) ?

IV.2. Les enjeux juridiques d'un réseau transnational

Au-delà des enjeux juridiques de la mise en ligne d'un produit se posent des problèmes juridiques propres au réseau transnational dans lequel s'insère le produit.

IV.2.1. Les problèmes de langues et de traduction

Rappel de la problématique documentaire

« Peut-on fusionner ou même faire cohabiter des outils linguistiques spécifiques à un groupe donné, quand on sait à quel point le langage peut être révélateur d'une identité et d'une culture ? » (Danièle Degez, [28]). Il s'agit-là du problème central posé par la mise en place d'un réseau transnational. En effet, l'essor des réseaux a entraîné ces dernières années une accélération des échanges et des fusions de données, qui rend nécessaire une harmonisation des outils d'indexation [29].

Or, qui dit harmonisation des outils d'indexation dit harmonisation des langues destinées à figurer dans le futur répertoire. La barrière linguistique à laquelle se heurte la construction du répertoire pose différents types de problèmes : des problèmes tout simplement de traduction des termes d'une langue à l'autre, des problèmes de communication et de compréhension entre les acteurs des différents pays du réseau, des problèmes de représentation d'un terme, liés à des facteurs culturels, historiques, politiques..., des problèmes d'interdisciplinarité, qui supposent de replacer les concepts utilisés dans leur contexte spécifique¹⁴. Comme le constate Françoise Laot¹⁵, « nous n'avons pas la même culture scientifique en France, en Allemagne, au Royaume-Uni, au Portugal, en Pologne, en Lituanie, etc. Mis à part quelques rares auteurs phares dont la réputation dépasse les frontières nationales, la plupart des auteurs qui font référence dans une communauté scientifique donnée sont totalement inconnus dans celle d'à côté [...] ».

Concrètement, deux dimensions interviennent lorsqu'une personne effectue une recherche sur un répertoire : une dimension psychologique et une dimension linguistique [29], la personne ayant un intérêt particulier pour une question précise mais ne pouvant formuler cette question que dans sa langue d'origine. La manière dont la personne formulera sa question entraînera une « déformation conceptuelle » (Jacques Maniez, [29]) qui rendra tangente la compatibilité du concept employé avec les concepts d'autres langues. Ce n'est pas tout : au-delà de cette déformation conceptuelle, qui vise à « réduire un concept à l'essentiel » Jacques Maniez identifie une phase de « traduction de concepts en langue naturelle ». On peut ainsi parler de « double distorsion » (Jacques Maniez, [29]). Une nouvelle traduction du concept s'impose alors : il s'agit cette fois d'une traduction interlinguistique, qui permet de passer d'un « langage plurivoque à un langage univoque. » (Jacques Maniez, [29]). « Envisager la traduction [du] langage documentaire [du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social], en tentant de prendre en

¹⁴ *Recherches en travail social : l'échelle européenne* / Françoise Laot. – In : *Vie sociale*, octobre 2002, n° 2 (p. 49-64). – Paris : CEDIAS-Musée social, 2002.

¹⁵ *Ibid.*

compte le plus fidèlement possible les variables régionales, favoriserait la constitution d'un outil de communication et établirait un langage commun dans l'espace de recherche européen sur le travail social » (Mado Maillebois [40]). « L'harmonisation des langages est le complément naturel de leur diversité si on veut atteindre une compatibilité conceptuelle universelle. » (Jacques Maniez, [29]).

Les difficultés posées par le rapprochement des langues se double du problème posé par le rapprochement des langages documentaires : concernant les langues, il est extrêmement difficile de rapprocher des langues qui présentent de fortes différences structurelles et sémantiques : pour ce qui est des langages documentaires, il est particulièrement difficile de faire fusionner plusieurs langages de structure différente, comme deux langages d'indexation ou un langage d'indexation et une classification... (Danièle Degez, [28]). « Même dans le meilleur des cas il n'existe jamais de concordance parfaite entre deux langues différentes dans leur représentation du monde. » (Jacques Maniez, [29]). Il est évident qu'il est beaucoup plus simple d'effectuer le travail d'harmonisation entre les différentes langues du réseau avant la construction d'un langage documentaire plutôt que de le faire après – bien que cela soit possible (Danièle Degez, [28]).

De la problématique documentaire à la problématique juridique

La problématique documentaire concernant l'harmonisation des langages renvoie à une problématique juridique, qui peut être analysée selon deux axes : le premier axe concerne la mise à disposition de l'information, le second axe concerne la mention des informations légales (informations précises sur l'identification du producteur du répertoire, avertissement légal aux utilisateurs, déclaration de respect de lois, législation suivie, mention du copyright...).

Les questions soulevées par le premier axe sont les suivantes : y a-t-il obligation pour les membres d'un réseau de pays faisant partie de l'Union européenne de traduire et de mettre à disposition leurs ressources communes dans une ou plusieurs langues ? Dans ce cas, en fonction de quels critères cette langue ou ces langues sont elles déterminées ?

Concernant le second axe, les questions à se poser sont les suivantes : Y a-t-il obligation de traduire les mentions légales du répertoire en plusieurs langues ? S'agit-il dans ce cas des mêmes langues que précédemment ?

IV.2.2. Quelle législation adopter ?

Dans le cas d'un réseau entre plusieurs pays il existe autant de droits que de pays. Faut-il dès lors se référer à la législation d'un seul pays ou élaborer une norme internationale ? L'une et l'autre des solutions permet d'éviter un éparpillement de solutions nationales mais n'est pas forcément satisfaisante.

Se référer à la législation d'un seul pays ?

Le choix de se référer au système législatif d'un pays simplifie les choses mais suppose que tous les pays du réseau soient de cultures voisines afin que le système législatif retenu puisse être adapté facilement aux autres pays.

Élaborer une norme internationale ?

L'idée d'élaborer une norme internationale paraît être l'idéal dans la mesure où elle prend en compte les divergences éventuelles entre les différents pays du réseau et permet une certaine souplesse sur les points pour lesquels les pays présentent des divergences importantes. Mais il s'agit-là d'une idée ambitieuse pour un réseau qui vient à peine de se former... Néanmoins on peut parfois compter sur les pratiques qui peuvent permettre peu à peu de dégager un droit coutumier. Le recours à un accord de type contractuel entre les différents pays du réseau ne doit par ailleurs pas être négligé. Il permet souvent de résoudre des problèmes importants pour le réseau [61].

IV.3. État de l'art de la législation en vigueur

IV.3.1. Les Directives et les normes européennes

Les principales Directives européennes

- *Directive du 24 octobre 1995 « relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel... »*. Cette Directive a été transposée par la loi 97-66 du 15 décembre 1997 « concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des télécommunications » : la Directive transposée se veut une harmonisation des États membres « afin d'assurer un niveau équivalent de protection des droits et libertés, en particulier du droit à la vie privée, traitement des données à caractère personnel, dans le secteur des télécommunications, ainsi que la libre-circulation de ces données, des équipements et des services de télécommunications. ». Les dispositions législatives, réglementaires et administratives sont entrées en vigueur, pour chaque pays membre, au plus tard le 24 octobre 2000 [62].
- *Directive n° 96/9 du 11 mars 1996 du Parlement européen et du Conseil « concernant la protection juridique des bases de données »*. La loi ordinaire 98-536 du 1^{er} juillet 1998 « transpose [...] la Directive 96/9 du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 1996 « concernant la protection juridique des bases de données » en complétant le Code de la Propriété intellectuelle. Les dispositions s'articulent autour de deux axes : l'adaptation des règles du droit d'auteur aux bases de données et l'instauration d'une protection spécifique au profit de leurs producteurs ». Les dispositions législatives, réglementaires et administratives sont entrées en vigueur, pour chaque pays membre, au plus tard le 1^{er} janvier 1998 pour les bases de données achevées depuis le 1^{er} janvier 1983. « La durée de protection [prévue] est de 15 ans à compter du 1^{er} janvier 1998 » [62].
- *Directive 2001/29/CE de juin 2001 « sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information »*. Cette Directive donne un cadre législatif harmonisé pour

les pays de l'Union européenne et établit des mesures de protection de la propriété intellectuelle. Ces mesures concernent entre autres la diffusion et la reproduction des données. Si cette Directive permet de doter les pays du réseau de moyens techniques qui garantissent la protection de leurs droits, aucune norme n'est établie. La Commission encourage simplement l'élaboration d'un code de conduite sans que cela revête un caractère obligatoire [59].

- Il n'existe pas de Directive spécifique aux problèmes linguistiques posés par un réseau européen. Toutefois, quoique le réseau européen du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social n'ait pas une vocation commerciale, il convient de se référer à la *Directive 2000/31/CE « sur le commerce électronique [...] »*, qui souligne la similitude entre les champs des contrats passés dans le cadre du commerce électronique et les champs obligatoires des autres contrats. Cette Directive précise entre autres que les différentes langues pour la conclusion du contrat doivent être proposées ; qu'il doit être mentionné clairement s'il a été adopté un code de conduite pertinent et concis (dans ce cas, il est nécessaire d'en fournir les clauses contractuelles et les conditions générales de manière précise) ; qu'il convient de veiller à une cohérence du code de conduite avec les règles internationales [59].

L'importance des normes européennes

Plusieurs normes européennes relatives à la création d'un produit dans le cadre d'un réseau ont été élaborées. Elles concernent aussi bien la gestion de la qualité que l'expression des besoins, l'analyse de la valeur, la gestion de projet, le management de l'innovation... [56]. Elles donnent des indications générales sur la manière dont procéder mais restent suffisamment ouvertes sur le choix des moyens à mettre en oeuvre.

IV.3.2. Les droits coutumier et commun et les législations nationales

Entre théorie et pratique : le droit coutumier et le droit commun

La normalisation partielle de la réglementation européenne et le besoin de flexibilité des pays pour conserver une certaine autonomie dans le réseau conduit ceux-ci à privilégier encore souvent des pratiques coutumières ou des pratiques relevant du droit commun.

- Concernant le droit coutumier, quelques observations d'un décalage entre la théorie et la pratique peuvent être faites dans le domaine du droit privé comme du droit pénal :

- *En droit privé*, c'est le droit international privé qui, en principe, doit désigner la loi compétente et le juge amené à statuer en cas de problème. Or on constate que dans les faits la seule loi applicable est la loi désignée par les parties. Une pratique de plus en plus courante en Europe occidentale consiste à appliquer la

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 47 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

loi du pays dont est originaire l'auteur du produit. Ce constat ne résout pas le problème posé par le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, qui émane d'une initiative commune et dont les sources d'informations sont diverses [61].

- *En droit pénal* (reproductions non autorisées, manipulations et altérations des données, informations véhiculant des propos à valeur connotative...), le principe communément adopté dans le cas d'un réseau est la loi du lieu du délit (« *Lex loci delicti* »), qui consiste à appliquer la loi du pays où a lieu le délit. Si le délit est plurilocalisé, l'une ou l'autre des lois des États en cause peut être retenue. Parfois il conviendra de « composer » pour homogénéiser la législation pénale à adopter entre les différents pays, de manière à assurer des conditions de coopération optimales [61].
- Le droit commun, quant à lui, s'appuie sur les grands principes de la Déclaration universelle des droits de l'Homme et du Citoyen, que l'on retrouve d'ailleurs en partie dans les articles 9 et 1382 du Code civil. L'article 9 stipule par exemple que « Chacun a droit au respect de sa vie privée », l'article 1382 énonce que « Tout fait quelconque de l'homme, qui cause à autrui un dommage, oblige celui par la faute duquel il est arrivé, à le réparer. »

L'exemple de la législation française

« Il y a [...] bien un droit applicable aux réseaux et, dans l'attente d'une bien hypothétique législation internationale, la loi de chaque pays de consultation a vocation à intervenir. » (Michel Vivant, [61]). Mais vu l'internationalisation croissante et le développement important des réseaux, il sera de plus en plus impératif de mettre en place ce droit international et chaque pays du réseau devra s'y conformer. « S'agissant de la loi française (mais à vrai dire des autres aussi), un professionnel doit d'abord considérer que l'information qu'il traite peut faire l'objet d'un droit d'auteur qu'il est tenu de respecter dans les mêmes conditions que si cette information était accessible par un autre support, à commencer par le papier. Il ne doit pas oublier, en outre, que certaines informations ne sont pas librement exploitables parce que personnelles, nominatives, intéressant la vie privée... Enfin, il ne doit pas oublier non plus que le droit pénal vient poser certains interdits. » (Michel Vivant, [61]).

La législation française, en matière de réseau d'information, est définie dans les deux textes fondateurs que sont la loi « Informatique et libertés » et les droits de la propriété littéraire et artistique :

- *La Loi « Informatique et libertés » (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n°88-27 du 11 mars 1988 et la loi n°78-753 du 17 juillet 1978 portant différentes mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public, modifiée par la loi n°79-587 du 11 juillet 1979)*

Cette loi définit certains droits de la personne relatifs au traitement nominatif des informations la concernant : droit d'accès à ces informations et de rectification de ces informations d'une part, droit à la confidentialité d'autre part. Ces deux mesures

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 48 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

restreignent le champ d'action du concepteur du produit, d'autant plus que celui-ci a également l'obligation de déclarer au préalable à la CNIL** la mise en œuvre du travail informatisé contenant les informations nominatives [63].

- *Les Droits de la Propriété littéraire et artistique (Loi du 11 mars 1957, modifiée par la loi du 3 juillet 1985, figurant dans le Code de la Propriété intellectuelle)*
Les droits de propriété littéraire et artistique stipulent que la création d'un produit en ligne met automatiquement en œuvre des programmes et des données qui relèvent de la propriété littéraire et artistique et qu'à ce titre il est indispensable de disposer des droits d'utilisation du programme [61].

Modèle pour la rédaction des mentions légales¹⁶

L'exemple du site Web du Juris-Classeur¹⁷ :

Informations légales

"juris-classeur.com" est édité par les **Editions du Juris-Classeur**

	SA au capital de 1.584.800 EUR 552 029 431 RCS Paris
Siège social :	141, rue de Javel 75747 Paris cedex 15
Directeur de la publication :	Laurent VERNEY
Hébergement :	Matra Grolier Network Tour Chenonceaux 204, rond-point du Pont de Sèvres 92516 BOULOGNE-BILLANCOURT
Références CNIL :	Déclaration n° 633.202 du 11/03/1999

Pour accéder aux différents services en ligne, l'utilisateur est tenu d'accepter les conditions générales de services et les conditions particulières de chaque service auquel il souhaite adhérer.

Configuration informatique minimum

L'utilisateur du site "juris-classeur.com" reconnaît disposer de la compétence et des moyens nécessaires pour accéder et utiliser ce site.

L'accès au site des Editions du Juris-Classeur et son utilisation nécessite de disposer de la configuration minimale suivante :

Ce site est optimisé pour une résolution de 800 X 600, Internet Explorer 4.0 ou Netscape 4.

¹⁶ L'exemple que nous prenons ici nous a paru intéressant dans la mesure où les informations légales présentées sont très complètes. Toutefois, conformément à la politique que nous nous sommes fixée concernant les choix linguistiques, ces mentions légales devront être rédigées en anglais.

¹⁷ <http://www.juris-classeur.com> [Consulté le 19-09-2002].

A cet effet, l'utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique utilisée ne contient aucun virus et qu'elle est en bon état de fonctionnement.

Par ailleurs, avant toute utilisation du site des Editions du Juris-Classeur, l'utilisateur reconnaît s'être assuré que le navigateur utilisé permet un accès sécurisé au site.

Respect des réglementations françaises et communautaires

La structure générale, ainsi que les logiciels, textes, images animées ou fixes, sons, savoir-faire, dessins, graphismes et tout autre élément composant le site sont la propriété exclusive des Editions du Juris-Classeur, ou bien sont régulièrement exploités sous licence.

Toute représentation totale ou partielle de ce site par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse des Editions du Juris-Classeur, est interdite et constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Il en est de même des bases de données figurant sur le site Web, qui sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données et dont les Editions du Juris-Classeur sont productrices.

Les marques des Editions du Juris-Classeur et de ses partenaires, ainsi que les logos, figurant sur le site sont des marques (semi-figuratives ou non) déposées.

Toute reproduction totale ou partielle de ces marques, toute modification, toute altération, ainsi que toute représentation totale ou partielle de ces marques et/ou logos, effectuées à partir des éléments du site sans l'autorisation expresse des Editions du Juris-Classeur sont donc prohibées, au sens de l'article L.713-2 du Code de la propriété intellectuelle.

Liens hypertextes

Les utilisateurs sont formellement informés que les sites auxquels ils peuvent accéder par l'intermédiaire des liens hypertextes n'appartiennent pas aux Editions du Juris-Classeur. Les Editions du Juris-Classeur déclinent toute responsabilité quant au contenu des informations fournies sur ces sites au titre de l'activation de l'hyperlien.

Les utilisateurs du site juris-classeur.com ne peuvent mettre en place un hyperlien en direction de ce site sans l'autorisation expresse et préalable des Editions du Juris-Classeur.

Avertissement légal aux utilisateurs

L'utilisateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'internet et, en particulier, reconnaître :

- avoir connaissance de la nature du réseau de l'internet et en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse, pour consulter, interroger ou transférer les données d'informations ;
- que les données circulant sur l'internet ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels ;

- que la communication, par l'utilisateur à des tiers de ses identifiants et d'une manière générale, de toute information jugée par l'utilisateur comme

personnelle ou confidentielle se fait à ses risques et périls ;

- qu'il appartient à l'utilisateur de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus sur le réseau de l'internet;

- que les données circulant sur l'internet peuvent être réglementées en terme d'usage ou protégées par un droit de propriété.

D'une manière générale, l'utilisateur est seul responsable du choix, de l'utilisation et de l'interprétation des données qu'il consulte, interroge et transfère sur l'internet et de l'usage des services en ligne proposés par les Editions du Juris-Classeur, dont la responsabilité ne saurait être engagée à quelque titre que ce soit.

Le Editions du Juris-Classeur mettent tout en œuvre pour offrir aux utilisateurs des informations et/ou outils disponibles et vérifiés, mais ne sauraient être tenues pour responsable des erreurs, d'une absence de disponibilité des informations et/ou de la présence de virus sur son site.

Forum des Journées d'Etudes Editions du Juris-Classeur

Les informations que l'utilisateur communique dans le cadre du forum sont diffusées en ligne à l'attention de tous les participants à la Journée d'Etudes considérée, et disposant d'une adresse e-mail.

Ce forum dispose d'un modérateur destiné à vérifier que le contenu de ceux-ci ne comporte pas de propos susceptibles de porter atteinte à la considération ou à la vie privée des tiers ou encore des propos qui ne seraient pas en relation avec le thème des discussions abordées, la ligne éditoriale du site ou encore des propos contraires à la loi.

Si tel est le cas, le modérateur a la possibilité de supprimer certaines contributions, mais également celle d'évincer l'auteur de tels propos du forum.

Le modérateur permet ainsi à l'utilisateur d'avoir accès à un forum et d'échanger des idées avec des interlocuteurs, dans le respect d'autrui.

Informatique, fichiers et libertés

Les Editions du Juris-Classeur respectent les dispositions protectrices des droits de l'homme et des libertés fondamentales contenues dans la Convention du Conseil de l'Europe n°108 pour la protection des données à caractère personnel, la Directive communautaire n°95/46 sur la protection des données à caractère personnel et leur libre circulation ainsi que la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Elles ont effectué les procédures et obtenues les autorisations légales et administratives requises et notamment la déclaration relative à la mise en œuvre de traitement automatisé de données nominatives auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

L'utilisateur est notamment informé que, conformément à l'article 27 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, il bénéficie d'un droit individuel d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations personnelles le concernant. Ainsi, il pourra donc demander que ces informations soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées lorsqu'elles sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées ou dont la collecte ou l'utilisation, la communication ou la

conservation est interdite.

Ce droit d'accès et de rectification peut être exercé par courrier électronique à l'adresse suivante webmestre@juris-classeur.com ou par courrier postal adressé à Editions du Juris-Classeur, Secrétariat Général, 141, rue de Javel, 75015 PARIS.

Seconde partie

Solutions envisagées

Chapitre V.

Scénarios envisagés

Des solutions adéquates pour le produit ne peuvent être envisagées qu'au terme de la phase d'études préalables, qui a spécifié les différents paramètres pouvant intervenir dans les critères de choix du produit. La phase des solutions, dans laquelle nous nous situons à présent, envisagera deux scénarios possibles pour en retenir un qui sera détaillé par la suite.

V.1. Éléments de solutions possibles

V.1.1. Scénario 1 : Structure légère privilégiant l'auto-alimentation

Le premier scénario possible consiste en un répertoire où chaque membre du réseau (personnes-ressources, chercheurs...) alimente lui-même et met lui-même à jour les informations le concernant ou concernant son institution. Les informations rentrées sont systématiquement envoyées à l'administrateur pour validation. Mais ce dernier ne vérifie pas la validité du contenu des informations : il vérifie que les informations fournies soient en conformité avec les critères établis pour le répertoire et que le tout soit cohérent. C'est donc à celui qui rentre les données qu'incombe la responsabilité du contenu des données. C'est pourquoi l'on peut parler de « structure légère » pour qualifier ce type de fonctionnement du répertoire. Ce scénario suppose une grande vigilance de la part des personnes qui saisissent les données, un auto-contrôle rétrospectif de leur travail afin de vérifier la pertinence des informations fournies et une veille permanente sur les changements éventuels des données afin de mettre à jour dans les plus brefs délais le répertoire.

Ce scénario présente l'avantage de mettre en œuvre peu de moyens humains, donc peu de moyens financiers. Il reste simple d'utilisation et permet de responsabiliser chacun des acteurs du réseau, même à la plus petite échelle. Cette responsabilisation est source de motivation et permet d'assurer la bonne marche du dispositif global [41].

V.1.2. Scénario 2 : Structure plus importante avec renforcement des contrôles

Ce second scénario propose des mesures de contrôle supplémentaires pour augmenter la qualité des informations fournies :

- *L'alimentation du répertoire est assurée, non pas par les organismes ou les personnes-ressources, mais par un professionnel de l'information-documentation, dont le rôle est de valider le contenu des informations qui lui sont envoyées par les organismes et personnes-ressources.*
- *L'administrateur s'entoure d'un groupe d'experts qui exerce également un contrôle sur les informations avant leur validation définitive*

Si cette seconde configuration présente des avantages évidents en termes de fiabilité de l'information, il se révèle particulièrement lourd à gérer, mettant en œuvre des moyens humains et financiers importants. Il ralentit par ailleurs le processus de mise à jour en multipliant les opérations de validation. Enfin, cette multiplication des contrôles est peu propice à assurer un esprit de confiance au sein du réseau et une responsabilisation de chaque acteur.

V.2. Solution retenue

V.2.1. À court terme

Le lancement d'un projet, quels que soient les moyens financiers dont on dispose, doit toujours être raisonnable. On ne sait pas en effet quelles seront les conséquences de la mise en place du projet. Dans ces conditions, un scénario mettant en œuvre un minimum de moyens est préférable – au moins dans un premier temps. Le tout est de déterminer les priorités du projet et de repérer ce qui pourra être amélioré par la suite. C'est donc le scénario 1 qu'il faudra privilégier au départ.

Nous avons retenu comme modèle pour la conception du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social le répertoire ABC Doc [26], qui nous semble constituer un très bon exemple de répertoire simple et pratique et dont le succès est un gage de qualité.

V.2.2. À plus long terme

À plus long terme des améliorations peuvent être envisagées en fonction de la réussite du projet et des ressources financières et humaines dont on dispose. Il s'agira d'augmenter la qualité du produit, que ce soit par un renforcement du dispositif organisationnel (mise en place de mesures supplémentaires de vérification), par l'ajout de nouvelles fonctionnalités au produit... Dans ce cas on aura intérêt à s'orienter vers un scénario de type 2.

Chapitre VI. Détermination d'outils de contrôle communs

Le choix d'un scénario influe sur le choix des outils de travail communs aux membres du réseau. Ces outils permettent d'assurer la surveillance du produit tout au long du processus [48]. Ils sont à peu de choses près les mêmes quel que soit le projet considéré (cahier des charges, charte de qualité...) mais leur contenu varie en fonction du scénario retenu pour le projet. Nous ne mentionnons ci-après que les outils de contrôle qui peuvent servir à l'ensemble des membres du réseau (la notion de réseau étant primordiale, nous laissons de côté des indicateurs qualité plus « personnalisables », comme le diagramme de Pareto, le diagramme causes-effets....

VI.1. Le cahier des charges

VI.1.1. Définition et rôle du cahier des charges

Le cahier des charges est un document de travail détaillant la trame pour élaborer le produit et son contexte de création. Il permet à la direction de communiquer le contenu du projet aux autres personnes impliquées dans le projet. Il se veut une synthèse de l'étude préalable, à laquelle s'ajoute la prévision des évolutions futures et les caractéristiques des futures implantations, ainsi qu'une réponse technique et financière au projet. Il sert de document de référence pendant toute la durée de l'élaboration du projet et doit permettre à tous les acteurs impliqués de près ou de loin dans le projet de comprendre la teneur et les implications du projet afin d'apporter éventuellement des améliorations et de prendre des décisions. Il pourra faire office de manuel qualité* dans la mesure où il indiquera aussi les dispositions générales prises par les partenaires du réseau pour assurer la qualité du produit.

Le cahier des charges comprend généralement les points suivants [47] :

- *Caractéristiques relatives aux performances* (fiabilité des données, conditions d'utilisation...)
- *Caractéristiques esthétiques ou ergonomiques*
- *Caractéristiques des équipements nécessaires à l'utilisateur*
- *Normes et textes réglementaires applicables*
- *Conditionnement*
- *Assurance de la qualité* et vérifications*

VI.1.2. Méthodologie pour établir un cahier des charges

Le cahier des charges est un document complexe à rédiger : il doit être clair et accessible ; être rédigé dans un souci d'exhaustivité ; être détaillé sans être trop technique ;

prendre en compte des éléments tant quantitatifs que qualitatifs, lesquels doivent systématiquement être chiffrés et justifiés.

Des techniques peuvent être mises en œuvre pour répondre au mieux à la finalité du cahier des charges : préférer parfois des schémas à la rédaction ; exclure un style trop littéraire, si un calendrier est proposé pour la mise en œuvre du projet ne pas hésiter à prévoir large... Une méthodologie générale doit surtout être appliquée : elle suppose de définir au préalable des phases pour le projet. Le passage d'une phase à l'autre est conditionné par la validation de chaque phase par la direction.

Pour établir un cahier des charges, il est possible de s'appuyer sur une liste de questions. Cette liste de questions s'inspire souvent des démarches d'analyse de la valeur et d'analyse fonctionnelle. La grille de questions peut se présenter de la manière suivante [46]¹⁸ :

- *Causes de la création du répertoire* : Pourquoi créer un répertoire ? Quelles sont les causes du déclenchement du projet ? Qui soutient le projet ?...
- *Environnement* : Quel est l'environnement pour la création du répertoire (quels concurrents/quels partenaires ?) ? Quel est le niveau d'intervention du réseau (régional, national, international) ? Quel est l'environnement documentaire du réseau (préexiste-t-il des dispositifs documentaires ? Lesquels ?) ?
- *Contraintes à prendre en compte* : La création du répertoire implique-t-elle certaines contraintes ? Si oui, quel est le type de contraintes (contraintes concernant le domaine, les cibles visées, les technologies à utiliser, les modes d'action...) ? cf. cadre juridique et éthique, signature d'une charte spécifiant les obligations des participants et leur engagement
- *Couverture documentaire recherchée* : Quel est le type de documentation recherchée ? S'agit-il d'une documentation d'actualité ou non ? Quelle hiérarchisation compte-t-on faire des thèmes traités ? En quelle(s) langue(s) sont les ressources ?
- *Cibles visées* : À qui est destinée l'information ? Quels sont les différents types de publics ? Souhaite-on une hiérarchisation des cibles ?...
- *Grandes fonctions attendues* : Quelles grandes fonctions retiendra-t-on pour le répertoire ? Quelle hiérarchisation des fonctions souhaite-t-on ?
- *Budgets* : Quelle somme compte-t-on consacrer à la réalisation du répertoire (en investissement, c'est-à-dire lors de la création, et en fonctionnement, c'est-à-dire en année courante) ?
- *Moyens en personnels* : De quelles ressources humaines dispose-t-on pour l'alimentation du dispositif ? Quel est le niveau de formation du personnel ?

¹⁸ Nous nous permettons de reprendre plusieurs points de l'ouvrage dont nous indiquons le renvoi bibliographique.

Étant donné la dimension interculturelle dans le cas d'un projet entre plusieurs pays le cahier des charges ne pourra être finalisé qu'à l'issue d'un véritable travail de fond en collaboration internationale et interdisciplinaire (des spécialistes des différents champs doivent être associés : linguistes, documentalistes, chercheurs de différentes disciplines, experts du champ de pratique...). La dimension interculturelle, caractéristique d'un réseau européen, implique la participation d'experts de différents pays européens.

VI.1.3. Mode de présentation du cahier des charges

Les points qui doivent figurer dans le cahier des charges peuvent être présentés et abordés de différentes manières. En tout état de cause, le découpage du cahier des charges devra permettre d'identifier clairement quels sont les différents intervenants et quelles sont leurs responsabilités respectives. (Voir le modèle présenté ci-après pour la rédaction d'un cahier des charges).

Modèle pour la rédaction d'un cahier des charges¹⁹

1. Présentation

1. 1. Historique du projet

- Le projet de création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social s'inscrit dans un projet européen de création d'un centre de ressources pour la recherche dans le champ du travail social. Il est proposé dans le cadre des « Mesures d'accompagnement » du programme *Improving the Human Research Potential and the Socio-Economic Knowledge Base*, a été présenté devant le Bureau de la Recherche à Bruxelles et approuvé le 7 mai 2001.
- Les objectifs du projet sont de plusieurs ordres :
 - Réaliser le panorama le plus complet possible des lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social en vue d'améliorer leur visibilité auprès des personnes impliquées dans ce domaine de recherche
 - Concevoir un outil de dynamisation de ce domaine de recherche, en annonçant les manifestations importantes à venir et en indiquant les interrelations possibles entre les chercheurs à partir de leur domaine de spécialité
 - Mettre en place un système suffisamment simple d'utilisation qui nécessite le minimum d'intervention humaine (système d'auto-référencement et d'auto-alimentation)
 - Mettre en place un système souple et évolutif afin d'assurer la pérennité du produit

¹⁹ Nous reprenons le cahier des charges qui a servi de base à l'élaboration du répertoire ABC Doc.
L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 58
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Le projet implique différents partenaires européens, qui sont à ce jour : la France, le Royaume-Uni, l'Italie, la Pologne, l'Espagne.....
.....

Au niveau national français, un groupe de travail constitué de professionnels d'origine variée (documentalistes, chercheurs...) s'est formé. Il est constitué de quatre personnes :

- Un informaticien de l'ETSUP
 - Une documentaliste du CNAM
 - Deux chercheurs de l'INETOP
- Une enquête par questionnaires, à l'échelle européenne, et une enquête par entretiens, à l'échelle nationale française, ont permis de déterminer quels étaient les grandes attentes concernant le projet et de définir les premières orientations à prendre. Une analyse plus fine des besoins et usages des futurs usagers a été entreprise. Elle implique de prendre en compte des aspects techniques, documentaires et organisationnels qui font l'objet du présent cahier des charges.

1. 2. État du projet

▪ Configuration informatique du répertoire

Un répertoire en ligne comprend un certain nombre d'éléments dont les principaux sont les suivants :

- Les données
- La structuration des données
- Le système de gestion de base de données (SGBD) qui permet de gérer des fichiers et des index associés
- Le logiciel de consultation et de recherche documentaire
- Le logiciel de traduction des fiches en anglais
- Éventuellement des produits annexes (aide contextuelle ou non, informations sur le réseau...)
- Le support informatique (serveur, système d'exploitation...) et réseaux de télécommunication

La maquette Html des pages Web du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social donne un premier aperçu de la manière dont ces différents aspects pourraient être conciliés (à joindre en annexe de ce cahier des charges). Cette maquette comprend les pages suivantes :

- Une page d'accueil commune aux différents pays
- Une page d'accueil spécifique selon la langue sélectionnée
- Une page donnant accès à la consultation
- Un index des lieux-ressources (environ ... clés à prévoir)
- Un index des personnes-ressources (environ clés à prévoir)
- Un index des champs d'étude (environ ... clés à prévoir)
- Une fiche signalétique d'organisme (environ ... fiches au total)
- Une fiche signalétique de personne-ressource (environ ... fiches au total)
- Une page de réponse à une recherche sur le critère « Champ d'étude » donnant 3 résultats (1 lieu-ressource et 2 personnes-ressources)

- Formulaire permettant aux lieux et personnes-ressources de se signaler et de se décrire
Ce formulaire permet à toute personne-ressource ou à tout organisme relevant du champ de la recherche en travail social de se signaler dans le répertoire. Ces zones sont toutes obligatoires et contrôlées (le choix du format et le choix des termes sont contraints).

- Programme de génération d'une fiche

Ce programme est censé générer automatiquement sous forme de page html la fiche signalétique du lieu-ressource ou de la personne-ressource qui vient de valider un questionnaire.

2. Description du produit attendu

Le produit développera les points suivants :

2. 1. Les types de recherches

2. 2. Les langues choisies

2. 2. 1. Pour la consultation du répertoire

2. 2. 2. Pour la saisie des données dans le répertoire

2. 2. 3. Pour les mentions légales

2. 3. Les résultats de la recherche

2. 3. 1. La méthode de recherche du système

Le système devra permettre d'afficher les différentes étapes de la recherche. Il indiquera ainsi à l'utilisateur à quelle étape tel mot n'a pas été trouvé.

2. 3. 2. La nature et le format des informations

Les informations importantes devront être mises en valeur par leur organisation et leur agencement.

2. 3. 3. L'ordre des réponses

Dans le cas d'une recherche par mots-clés, le système devra proposer un classement des réponses par lieux-ressources et par personnes-ressources. La possibilité d'un retour en arrière devra être prévue. Dans le cas de réponses nombreuses, le système devra donner la possibilité de consulter toutes les réponses ou d'affiner la recherche pour limiter le nombre de réponses.

2. 3. 4. L'historique et la relance d'une nouvelle recherche

Le système devra prévoir la possibilité de consulter l'historique de la recherche mais également de pouvoir l'effacer à tout moment pour lancer une nouvelle recherche.

2. 4. L'interface du produit et la gestion des accès

Le système sera conçu sur une interface Web et devra intégrer trois types d'accès : un accès réservé à l'administrateur, un accès pour les personnes habilitées à saisir des données (personnes-ressources et organismes) et un accès pour les usagers. L'accès réservé à

l'administrateur et l'accès réservé aux personnes qui saisissent des données seront verrouillés par des codes d'accès spécifiques. Chaque accès donnera lieu à une interface spécifique.

2. 5. Les choix documentaires et le paramétrage

2. 5. 1. Les choix documentaires

La banque de données relationnelles pourra être construite sous FileMaker Pro. Elle permettra de gérer deux fichiers (un fichiers organismes et un fichier personnes) et trois listes d'autorité (un index noms d'organismes, un index noms de personnes, un index noms de domaines). L'alimentation de la base se fera au travers du formulaire et du programme de génération de fiche. Les ajouts, les modifications ou les suppressions seront effectués par l'administrateur seul.

2. 5. 2. Le paramétrage

3. Développements ultérieurs

3. 1. La traduction en plusieurs langues

3. 2. Le thesaurus et les autres traitements linguistiques

3. 3. Le développement du système d'interrogation des données

4. Termes du contrat

Les conditions d'adhésion au répertoire devront être indiquées de manière claire et préciseront les obligations auxquelles chaque personne-ressource et chaque lieu-ressource adhérents devront se soustraire.

5. Calendrier prévisionnel

Ce calendrier mentionnera les dates prévisionnelles concernant :

- La signature du contrat
- Les réunions préparatoires pour le projet
- La livraison de la maquette du répertoire
- Les tests (sur la maquette, le formulaire, les programmes)
- L'installation du répertoire
- La formation des administrateurs
- La vérification d'aptitude
- La vérification de service régulier

6. Grille des prix

Pour chaque prestation du répertoire (création de la banque de données, gestion des accès, modification du formulaire, conception de la mise en page et de l'arborescence, conception du programme de génération de fiches...) il sera établi une échelle de prix.

ANNEXES

VI.2. La charte qualité

VI.2.1. Définition

Une charte qualité [51] est un document élaboré collectivement dans le cadre d'une même profession (entreprise, réseau de professionnels...). Ce document prescrit un certain nombre de règles de nature éthique (il s'agit par exemple du respect de la confidentialité de certaines données, de l'objectivité des informations fournies...), qui sont autant de promesses faites au client. Adhérer à une charte qualité c'est donc s'engager à respecter les promesses qui ont été définies pour le client (voir le modèle pour la rédaction d'une charte qualité, proposé ci-après). Le code de bonne conduite institué par la charte qualité relève d'une auto-labellisation. Dans les faits, l'organisme ou l'autorité à l'origine de cette charte qualité doit veiller à sa bonne application et procéder à des vérifications ; dans la pratique, peu d'actions de contrôle sont organisées.

Modèle pour la rédaction d'une charte qualité²⁰

Charte de bon usage de l'informatique et des réseaux à l'ULP

Les équipements informatiques de l'Université Louis Pasteur et des autres institutions partenaires à la gestion du réseau Osiris sont dédiés à l'enseignement, la recherche et l'administration. La plupart de ces équipements sont reliés au réseau Osiris, et par cet intermédiaire, au réseau Internet. Tout utilisateur de ces équipements appartient donc à une vaste communauté, ce qui implique de sa part le respect de certaines règles de sécurité et de bonne conduite, l'imprudence, la négligence ou la malveillance d'un utilisateur pouvant avoir des conséquences graves pour la communauté. La présente charte définit les droits et les devoirs de chacun et représente un engagement mutuel entre l'utilisateur et la communauté universitaire.

Les différents acteurs.

Du point de vue informatique, il faut distinguer trois catégories d'acteurs dans la communauté universitaire :

- les utilisateurs : étudiants, enseignants, chercheurs, personnels utilisant les systèmes informatiques mis à leur disposition,
- les administrateurs systèmes et/ou réseau, responsables techniquement du bon fonctionnement des outils informatiques,
- les responsables fonctionnels : les Directeurs d'UFR, les Responsables Administratifs, les Directeurs de laboratoire ou de service, les enseignants encadrant des étudiants dans le cadre d'activités faisant appel à des ressources informatiques.

Chacun a des droits et des devoirs identiques dans l'esprit mais différents dans la pratique.

Les droits de tous.

Chacun a droit à :

- l'information relative aux ressources et aux services communs offerts par l'Université, l'École, l'UFR ou le laboratoire,
- l'information lui permettant d'utiliser au mieux les moyens mis à sa disposition,
- l'information sur la sécurité du système qu'il utilise.

²⁰ Cette charte figure sur le site Web http://ulp.u-strasbourg.fr/charte_ulp_retour.5html [consulté le 25-09-2002].

Les devoirs de chacun.

- Chacun a le devoir de respecter les règles de sécurité applicables au système qu'il utilise ; ces règles consistent en la présente charte illustrée par des annexes régulièrement actualisées, ainsi qu'éventuellement, les règles spécifiques liées à un environnement de travail particulier (laboratoire, salle de ressources pour étudiants) ; ces règles sont tenues à la disposition de chaque utilisateur par le responsable fonctionnel ou l'administrateur système.
- Chacun doit respecter la propriété intellectuelle et commerciale conformément à la législation en vigueur.
- Chacun s'engage à ne pas prendre connaissance d'informations appartenant à autrui sans son accord, à ne pas communiquer à un tiers de telles informations, ou des informations non publiques auxquelles il peut accéder, mais dont il n'est pas propriétaire.
- Chacun doit s'identifier clairement, nul n'a le droit d'usurper l'identité d'autrui ou d'agir de façon anonyme. Nul ne peut céder ses droits à autrui.
- Chacun doit s'efforcer de parvenir à son but par le moyen le moins "coûteux" en ressources communes (espace disque, impressions, occupation des postes de travail, transferts réseau, occupation de serveurs distants, ..).
- Chacun doit contribuer à l'amélioration du fonctionnement et de la sécurité des outils informatiques, en respectant les règles et conseils de sécurité, en signalant immédiatement aux responsables toute anomalie constatée, en sensibilisant ses collègues aux problèmes dont il a connaissance.
- Chacun doit se limiter à un usage professionnel des équipements mis à sa disposition et respecter la fonction qui leur est assignée, ce qui exclut l'utilisation à des fins personnelles, l'utilisation dans un but commercial, l'utilisation abusive d'un équipement de l'enseignement pour la recherche et vice-versa. Nul ne peut modifier un équipement, tant du point de vue matériel que logiciel système, sans l'accord du responsable système.

Droits et devoirs spécifiques des administrateurs système et/ou du réseau.

Sur de nombreux systèmes, l'administrateur a techniquement tous les pouvoirs, il a de ce fait des devoirs importants, en particulier celui de ne pas abuser de ses pouvoirs. D'après le code pénal, l'administrateur système est personnellement responsable de la sécurité de la machine et/ou du réseau dont il a la charge.

Tout administrateur système a le droit :

- d'être informé des implications légales de son travail, en particulier des risques qu'il court dans le cas où un utilisateur du système dont il a la charge commet une action répréhensible,
- d'accéder aux informations privées à des fins de diagnostic et

d'administration du système, en respectant scrupuleusement la confidentialité de ces informations,

- d'établir des procédures de surveillance de toutes les tâches exécutées sur la machine, afin de déceler les violations ou les tentatives de violation de la présente charte, après autorisation de son responsable fonctionnel et en relation avec le correspondant sécurité du réseau...

Tout administrateur système a le devoir :

- d'informer les utilisateurs sur l'étendue des pouvoirs dont lui-même dispose techniquement de par sa fonction,
- d'informer les utilisateurs et de les sensibiliser aux problèmes de sécurité informatique inhérents au système, de leur faire connaître les règles de sécurité à respecter, aidé par le correspondant sécurité du réseau,
- de respecter les règles générales d'accès au réseau définies pour le réseau Osiris,
- de respecter les règles de confidentialité, en limitant l'accès à l'information confidentielle au strict nécessaire et en respectant un "secret professionnel" sur ce point,
- de respecter, s'il est lui-même utilisateur du système, les règles qu'il est amené à imposer aux autres utilisateurs,
- de modifier le système dans le sens d'une meilleure sécurité, dans l'intérêt des utilisateurs,
- d'informer immédiatement son responsable fonctionnel et le correspondant sécurité de l'Université ou du CNRS de toute tentative (fructueuse ou non) d'intrusion sur son système, ou de tout comportement dangereux d'un utilisateur,
- de coopérer avec les correspondants sécurité du réseau en cas d'attaque impliquant une machine qu'il administre.

Droits et devoirs spécifiques des responsables fonctionnels.

Les responsables fonctionnels de systèmes informatiques ont le droit :

- d'interdire l'accès aux outils informatiques à un utilisateur qui ne respecte pas la présente charte,
- de saisir l'autorité hiérarchique des manquements graves résultant du non respect de cette charte, le Président de l'ULP pouvant déclencher des procédures disciplinaires ou pénales.

Les responsables fonctionnels de systèmes informatiques ont le devoir :

- d'informer tous les acteurs, de diffuser la présente charte par tous moyens appropriés,
- de communiquer, au correspondant sécurité du réseau, le nom des responsables système de toutes les machines placées sous leur autorité et au Centre Réseau Communication le nom d'un responsable réseau,
- de soutenir de leur autorité les administrateurs système dans leur

travail de mise en application de cette charte.

Sanctions encourues en cas de non respect.

Le non respect des règles définies dans cette charte peut entraîner des sanctions de nature :

- disciplinaire :
 - les responsables fonctionnels ont pleine autorité pour prendre les mesures conservatoires nécessaires en cas de manquement à la présente charte et interdire aux utilisateurs fautifs l'accès aux moyens informatiques et au réseau,
 - ces utilisateurs fautifs peuvent être déférés devant la commission de discipline compétente,
- pénale :

L'évolution des techniques électroniques et informatiques a conduit le législateur à définir des sanctions pénales d'une grande sévérité à la mesure du risque que peut faire courir aux libertés individuelles, l'usage incontrôlé des fichiers ou des traitements informatiques

Cette charte, partie intégrante du règlement interne de l'ULP est portée à la connaissance de tous les utilisateurs et s'impose à tous. Adoptée par le Conseil d'Administration de l'Université Louis Pasteur le 29 avril 1997

VI.2.2. Objectifs

La réalisation d'une charte qualité répond au moins à un objectif : rassurer l'utilisateur d'une part, les personnes figurant dans le répertoire d'autre part, sur ces aspects éthiques : l'utilisateur sera rassuré de savoir que les informations qu'il trouve dans le répertoire sont en principe objectives ; quant aux personnes qui figurent dans le répertoire, elles seront rassurées de savoir que le répertoire ne doit pas divulguer des informations confidentielles à leur sujet.

VI.2.3. Exemples de chartes qualité en information-documentation

Il existe, dans le champ de l'information-documentation, plusieurs codes déontologiques de bonne conduite. Parmi les plus connus, nous citerons La charte des iconographes, dont le rôle est de préserver la qualité des illustrations, APROGED (qui est la charte des membres de l'Association des professionnels de la GED), le GFII (Code de déontologie établi par le Groupement français de l'industrie de l'information).

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 66 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

Chapitre VII. Choix techniques et documentaires

Après avoir défini un scénario pour le projet et s'être entendu sur des outils de travail communs, il s'agit de proposer des solutions techniques et documentaires en adéquation avec les exigences spécifiées du produit, définies dans les études préalables. Selon Traugott Koch [19], sept critères peuvent intervenir sur la qualité d'un produit en ligne : les ressources elles-mêmes (leur nombre, leur étendue, leur langue) ; les rubriques ; les sources d'information ; le paramétrage ; les titres de rubriques ; le système d'interrogation ; les fonctionnalités supplémentaires. L'approche que nous adoptons ici, qui part d'une description du produit d'un point de vue technique et documentaire pour s'intéresser aux développements ultérieurs, reprend ces critères – excepté le critère des sources d'information²¹.

VII.1. Configuration technique et documentaire du produit

La configuration technique et documentaire doit viser avant tout l'interopérabilité du système. Cette interopérabilité repose sur les points suivants :

VII.1.1. Le système d'interrogation des données

La structure du répertoire

Le système d'interrogation des données repose sur une structure de base qui comprend des fichiers et des index.

- *Les fichiers* constituent des modèles structurels de base pour le répertoire. Ils correspondent à des modes d'entrée possibles au répertoire. Il y a autant de modèles structurels de base qu'il y a de grandes entrées thématiques dans le répertoire. Ainsi, si l'on a, comme c'est le cas dans le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, deux thématiques dominantes qui sont « les organismes » et « les personnes », on aura deux modes d'entrées possibles, donc deux fichiers à la base du répertoire : un fichier « organismes » et un fichier « personnes ». Chacun de ces fichiers comprend un certain nombre de fiches : ces fiches correspondent à la thématique du fichier auquel elles se rattachent (en l'occurrence, « personnes » ou « organismes ») et sont présentées sur le modèle de ce fichier. La notion de « fichier » suppose, par conséquent, de réfléchir au préalable à toutes les manières dont l'utilisateur est susceptible d'interroger le répertoire et de retenir celles qui semblent les plus probantes pour l'utilisateur. Parfois une

²¹ Le critère des sources d'information n'a pas lieu de rentrer parmi les critères de qualité pour le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social dans la mesure où les sources sont les organismes, qui alimentent eux-mêmes le répertoire.

hiérarchie entre les fichiers s'impose d'elle-même, comme c'est le cas pour le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social : le fichier « organismes » contient toutes les données, y compris l'indication du nom des personnes-ressources, il se suffit à lui-même et peut être considéré à ce titre comme le fichier de base du répertoire ; le fichier « personnes » ne joue donc le rôle que d'un fichier secondaire rattaché au fichier principal, dans lequel on trouve des informations complémentaires sur les personnes-ressources, il est, si l'on veut, une sorte de développé d'une des rubriques du fichier principal (la rubrique « personne-ressource »). En réalité, la structure du répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social fait qu'on ne peut pas parler stricto sensu de hiérarchisation des fichiers : dans certains cas, les personnes-ressources ne dépendent pas d'organismes, le fichier « personnes » auquel elles appartiennent se suffit donc à lui-même et peut être placé au même rang hiérarchique que le fichier « organismes ».

- *Des index* spécifiques sont reliés à chaque fichier. Selon la thématique qui lui est propre (en l'occurrence « personnes » ou « organismes ») chaque index regroupe sous la forme d'une liste un certain nombre de termes contrôlés qui servent de termes d'indexation pour les fiches. En principe il y a autant d'index qu'il y a de fichiers. Dans les faits, le nombre de fichiers ne correspond pas toujours au nombre d'index : c'est le cas lorsqu'un index est relié à deux fichiers en même temps. Cette solution a été retenue pour le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social : il existe un index « organismes » relié au fichier « organismes », un index « personnes » relié au fichier « personnes », et un index « champs d'étude » qui fait le lien entre le fichier « organismes » et le fichier « personnes ». La création de ce troisième index transversal permet d'accroître les possibilités de recherche (la recherche ne s'effectue plus sur un seul index mais sur plusieurs en même temps). (Voir annexe 2, p. 132).

Le langage documentaire

Les fichiers et les index qui définissent la structure de base du répertoire sont reliés entre eux par un langage d'indexation commun. La notion de « langage d'indexation », et plus précisément de « langage documentaire » [29], désigne un « outil d'indexation spécifique à un type de documents et d'utilisateurs » (Danièle Degez, [28]). Ce langage peut servir dans notre cas « à décrire les spécialités des lieux de recherche, des chercheurs ou autres acteurs de la recherche sur le travail social et constituer ainsi un outil d'indexation et d'interrogation pour un répertoire de lieux et personnes. Concrètement, une personne devrait pouvoir avec le même vocabulaire interroger des banques de données différentes et obtenir des informations de nature diverse sur son thème de recherche si toutefois elles existent : par exemple, avec la même requête, obtenir les noms de plusieurs chercheurs, l'adresse de laboratoires de recherche [...] » (Mado Maillebouis [40]). Le choix du langage documentaire est une question importante qui engage la vie future du produit documentaire à créer [32]. Il pose la question du choix du type de langage documentaire mais aussi la question de l'origine de ce langage documentaire.

- *Le choix du type de langage documentaire* suppose d'avoir une vision claire des différents langages documentaires existants afin de les comparer et d'effectuer un
- L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 68 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,*
TAILLEFER Marion.

choix pertinent. Il existe principalement deux types de langages documentaires [30] :

- *Le premier type de langages documentaires* (langages à structure hiérarchique, du type classifications), qui repose sur un principe d'emboîtement en rubriques et sous-rubriques (comme c'est le cas pour le répertoire Yahoo), qui permet un premier tri par grands domaines, mais pose le problème du mode de classement et du mode de recherche des ressources (le risque de mélange entre domaines de connaissances et types de connaissances est grand).
- *Le second type de langages documentaires* (langages à structure combinatoire du type lexiques et thesaurus) permet un double mode de recherche : une recherche via les index (classification par index thématiques indépendants) et une recherche libre (grâce à un système de thesaurus).

Ce second type de langage nous semble être indispensable dans le cas d'un répertoire en ligne car il garantit un meilleur accès à l'information. Le choix d'un index, c'est-à-dire d'une liste d'autorité, plutôt que d'un thesaurus est un choix raisonnable dans un premier temps, qui met en œuvre peu de moyens et une gestion relativement simple.

- *La question de l'origine du langage documentaire* revient à se demander s'il faut reprendre un langage documentaire existant ou en concevoir un ex nihilo. Dans le cadre d'un réseau, il nous paraît préférable de se référer à un langage déjà existant, plus facile à gérer qu'un langage conçu ex nihilo. Ce langage d'indexation pourrait reprendre le langage d'indexation Rameau.

La reprise d'un vocabulaire existant n'empêche pas un travail soigneux du langage documentaire. Ce travail concerne tant les aspects de contenu que le système d'accès à ce contenu :

- *Pour ce qui est du contenu*, il convient entre autres de s'accorder sur le nombre de mots-clés à autoriser par fiche et la manière d'assurer la cohérence de l'indexation. Ainsi, l'indexation doit répondre à des règles précises (il faut déterminer si l'on retient seulement des noms ou également des adjectifs, si les termes seront au singulier ou au pluriel, si l'on accepte les sigles et/ou les développés, quel est le niveau d'indexation visé [19]...) et tenir compte de l'évolution du langage. Des adaptations, des suppressions ou des ajouts de termes devront alors être envisagés.
- *Pour ce qui est du système d'accès au contenu*, il est indispensable de réfléchir à l'ensemble des termes que l'utilisateur pourra utiliser pour désigner une même réalité : « Lorsqu'on indexe, on cherche [...] des réponses à des questions susceptibles d'être posées. » (Suzanne Waller²²). Ce travail permet d'inclure dans les index toutes les possibilités de termes synonymes.

²² *L'analyse documentaire : une approche méthodologique* / Suzanne Waller. – Paris : ADBS, 1999.
L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 69
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Ainsi, pour l'index « organismes », on pourrait, par exemple, envisager les possibilités suivantes : nom développé de l'organisme, sigle de l'organisme, nom de l'organisme avec omission des prépositions entre les mots...

Pour l'index « personnes », on peut envisager de même les possibilités suivantes : nom puis prénom, prénom puis nom, nom seulement...

Pour l'index « champs d'étude », l'indexation doit couvrir très largement les préoccupations des travailleurs sociaux dans la mesure où cet index permet d'indexer les fichiers « organismes » et « personnes ».

Les types de recherche et les modes d'accès aux informations

Le mode de recherche retenu doit être la recherche par mot (recherche uniterme). Ce mode de recherche est souple dans la mesure où il n'exige pas qu'on ait tapé le début exact du champ, l'ordre des mots étant indifférent. Étant donné l'hétérogénéité des pratiques des usagers, il ne sert à rien de proposer un système qui permette de combiner les opérateurs entre eux (opérateurs booléens, opérateurs d'adjacence, de proximité...). L'opérateur « et » doit être implicite dans la mesure où le produit est destiné à des usagers dont les pratiques de recherche sont plus ou moins affirmées.

Ex : Si l'on tape « Constance Dumérier », le système devra lire « Constance » et « Dumérier » ; si l'on cherche « Laurent Davout-Durand » et que l'on tape « Laurent Durand-Davout » ou encore « Davout » ou « Durand », le système devra pouvoir renvoyer à « Laurent Davout-Durand ».

Le répertoire doit pouvoir offrir un double mode d'accès aux informations [61] : l'utilisateur peut ainsi accéder aux informations en définissant des critères de recherche au départ, puis continuer la consultation via les liens hypertexte proposés par l'interface Web du répertoire (Voir annexe 2, p. 132) :

- *Consultation grâce à des critères de recherche* : à partir de la page d'accueil du répertoire, l'utilisateur a le choix entre trois critères de recherche : organismes, personnes, champs d'étude.
- *Consultation grâce à des liens hypertexte* : à partir des différentes fiches, il est possible de passer des fiches de lieux aux fiches de personnes (et inverse) via des liens hypertexte internes.

VII.1.2. La/les langue(s) du répertoire

La langue des mentions légales

Dans la mesure où il s'agit d'un document légal, destiné à être porté à la connaissance de tous, il est important que cette partie du répertoire soit rédigée dans une langue susceptible d'être comprise par le maximum de gens, en l'occurrence en anglais. Il peut être envisageable de traduire ces mentions légales dans une autre langue, qui serait de préférence la langue du pays à l'origine du répertoire (s'il est possible d'identifier un pays à l'origine du répertoire).

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 70 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social, TAILLEFER Marion.

La langue de saisie des informations

Même si les Directives européennes laissent une grande liberté sur le choix de la langue – qu'il s'agisse de la langue de saisie des informations ou de la langue de consultation des informations – il paraît évident que la langue de saisie des informations devra être la langue maternelle des personnes qui saisissent ces informations afin que les termes qu'ils emploient pour se décrire ou décrire leur organisme correspondent au plus près aux concepts auxquels ils pensent. Choisir la langue maternelle comme langue de référence pour la saisie des informations permet d'éviter des décalages conceptuels qui risqueraient de poser des problèmes pour le réseau. D'un autre côté ce choix entraîne une organisation plus complexe et plus lourde à gérer pour le réseau (mise en place de cellules de traduction, de cellules de vérification de traduction...), qui risque de ralentir les procédures de mise à jour. Mais n'est-ce pas une nécessité dans le cas présent ?

La langue de consultation des informations

La langue de consultation des informations ne doit pas être la même que la langue de saisie des informations : si l'on cherche des informations sur un chercheur polonais et qu'on ne connaît pas la langue polonaise, il est indispensable que l'on puisse accéder aux informations sur ce chercheur polonais dans une autre langue que le polonais. D'un autre côté il va de soi qu'il est impossible, à court terme en tout cas, de traduire l'ensemble des fiches du répertoire dans toutes les langues des pays partenaires... La solution pourrait être de proposer la consultation des fiches du répertoire soit en anglais soit dans la langue dans laquelle elles ont été saisies. La page d'accueil du répertoire donnerait le choix entre une consultation en anglais et une consultation dans trois autres langues (allemand, français, espagnol) mais ensuite, la consultation d'une fiche remplie par un chercheur polonais ne pourra se faire qu'en anglais ou en polonais.

VII.1.3. Les résultats de la recherche

La méthode de recherche du système

Le système doit permettre d'afficher les différentes étapes de la recherche. Il indique ainsi à l'utilisateur à quelle étape tel mot n'a pas été trouvé.

La nature des informations

La plupart des répertoires de qualité sont des produits de grande envergure. Dans le cas d'un répertoire à créer, le nombre de ressources amenées à figurer dans le répertoire doit, nous semble-t-il, rester raisonnable dans la mesure où on ne connaît pas encore l'impact qu'aura le produit. La comparaison avec d'autres répertoires similaires permet de donner une idée des objectifs à atteindre – ou à ne pas dépasser – dans un premier temps et à plus long terme. Ainsi *l'Annuaire de la recherche sur le social* de Michel Chauvière, qui recense environ 400 personnes-ressources et 300 organismes, nous donne la mesure des objectifs à ne pas dépasser : cet annuaire en effet se donne un objectif beaucoup plus large

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 71 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

que le nôtre dans la mesure où il recense des personnes et organismes de l'ensemble du champ du social.

La question de l'étendue thématique du répertoire n'est pas à négliger [19]. Un répertoire à vocation européenne doit recenser les ressources de l'ensemble des pays participants.

Dans le cas d'un répertoire en sciences sociales, dont la thématique est assez fréquente pour un répertoire [4], un problème de définition du champ se pose. Une discussion entre les partenaires du projet sur les termes mêmes qui désignent les ressources à recenser est nécessaire afin de tomber d'accord sur une définition commune de ces ressources et des limites de la sélection.

Une réflexion préalable sur les notions de « lieux-ressources » et de « personnes-ressources » d'une part, de « recherche en travail social » d'autre part nous a ainsi permis de mettre à plat les ambiguïtés que présentaient ces termes pour la conception de notre répertoire : une personne-ressource n'est pas une personne travaillant forcément dans un centre de ressources, ce n'est pas non plus une simple personne à contacter mais une personne qui possède des compétences dans le domaine de la recherche en travail social et qui, à ce titre, capitalise un certain savoir-faire souvent pour le compte d'un organisme dont elle dépend. Il peut s'agir d'un professeur, d'un enseignant-chercheur, d'un chercheur (associé ou indépendant), d'un maître de conférence, d'un sociologue, d'un consultant, d'un formateur, d'un docteur en sociologie, d'un psychologue, d'un directeur d'organisme, d'un chargé de mission ou de recherche, d'un ingénieur de recherche, d'un directeur d'études... Un lieu-ressource ne doit pas se réduire à un lieu de ressources (centre de documentation, service d'information...) : il peut être également un centre de recherche, un cabinet d'audit, une entreprise... Quant au champ de la recherche en travail social, il peut être défini de la manière suivante : sont exclues les ressources qui concernent le social en général et pas spécifiquement le travail social. Sont exclues les ressources qui se préoccupent de travail social sans l'aspect recherche (ces ressources doivent concerner à la fois la recherche et le travail social). Mais il s'agit-là d'une définition théorique : le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social s'inscrit dans une dynamique de construction d'un champ [13].

L'ordre des réponses

Dans le cas d'une recherche par mots-clés, le système doit proposer un classement des réponses par grand thème, en l'occurrence par organismes et par personnes. La possibilité d'un retour en arrière doit être prévue. Dans le cas de réponses nombreuses, le système doit donner la possibilité de consulter toutes les réponses ou d'affiner la recherche pour limiter le nombre de réponses.

L'historique et la relance d'une nouvelle recherche

Le système doit prévoir la possibilité de consulter l'historique de la recherche mais également de pouvoir l'effacer à tout moment pour lancer une nouvelle recherche.

VII.1.4. L'interface du produit

La gestion des accès et les trois types d'interfaces

L'interfaçage est un traitement informatique qui permet de simplifier la saisie de l'utilisateur pour éviter les coquilles qu'il pourrait faire lors de l'interrogation s'il ne connaît pas la syntaxe exacte d'interrogation.

Le système est conçu sur une interface Web et doit intégrer trois types d'accès : un accès réservé à l'administrateur, un accès pour les personnes habilitées à saisir des données (personnes-ressources et organismes) et un accès pour les usagers. L'accès réservé à l'administrateur et l'accès réservé aux personnes qui saisissent des données sont verrouillés par des codes d'accès spécifiques. Chaque accès donne lieu à une interface spécifique.

Principes généraux pour l'élaboration de l'interfaçage

S'il n'est pas question d'appliquer au répertoire une logique esthétique, il est néanmoins nécessaire de structurer les données selon une logique visuelle qui facilite leur appréhension par l'utilisateur et permet de les exploiter plus facilement [32]. Toute organisation de l'information nécessite une réflexion sur la manière dont l'œil percevra au mieux les informations à mettre en valeur. L'organisation visuelle des informations fait appel aux lois de l'ergonomie visuelle : compte-tenu des propriétés physiologiques et perceptives de l'œil, plusieurs lois de perception visuelle de l'information peuvent être dégagées (loi de proximité, loi de similitude, loi d'orientation...). La théorie de la graphique permet de répondre à ces lois en prenant en compte six variables visuelles : la taille, la valeur, le grain, la couleur, l'orientation, la forme [31]. Dans le cas d'un répertoire en ligne l'application de cette théorie concourt à deux objectifs [32] :

- Efficacité d'apprentissage
- Efficacité d'utilisation

Cette logique visuelle doit s'appliquer en particulier au classement des rubriques : il faut accorder à chacune des rubriques un poids, c'est-à-dire une certaine valeur qui déterminera d'une part l'ordre de leur apparition dans le répertoire, d'autre part leur caractère facultatif ou obligatoire. Nous avons constitué deux fiches modèles qui rendent compte de ces critères de poids (Voir la maquette du produit fini, proposée ci-après) : l'ordre des rubriques, classées par importance décroissante, révèle leur plus ou moins grande valeur ; l'indication des liens hypertexte (lorsque apparaît une indication du type « Cliquer ici » ou « Accéder à... ») donne également une idée de leur granularité : les rubriques qui apparaissent d'emblée sur une fiche sont les rubriques principales, les rubriques auxquelles on accède via un lien http sont considérées comme des rubriques secondaires. Enfin, cette notion de poids peut être suggérée par des astérisques devant les rubriques à remplir obligatoirement²³.

La cohérence des termes employés sur les différents écrans du répertoire, dans l'aide en ligne, dans la documentation sur le répertoire etc. concourt à assurer la qualité perçue* par l'utilisateur [32]. Il faut par exemple déterminer si l'on parle de recherche par mots ou de recherche par mots clés, de liste alphabétique ou d'index... Le choix de ces termes doit

²³ Ce que nous n'avons pas fait dans le cas présent.

chercher à éviter tout jargon (de nature documentaire, informatique...). Cette mesure est particulièrement importante pour un réseau où la notion de travail en groupe est prégnante [32].

Maquette* du produit fini
(proposition de quelques pages html)²⁴

Page d'accueil commune aux différents pays :

Welcome to the european gateway on social work search

Choose your language among :

[English](#)

[French](#)

[German](#)

[Spanish](#)

Warning²⁵

The establishing and use of this gateway are subject to the current European laws related to data processing to personal data ([Act XX-XX](#)) and have obtained favorable decision YYY YYY of the National Data Processing and Liberties Commission.

The capture of personal data supplied by this software in order to constitute another data processing to personal data (for example for commercial or advertizing use) is strictly prohibited for all countries.

For the attention of the staff whose names appear on the gateway

According to the law XX-YX (art 34 and art 36), you have a right of access, rectification and abolition of the data concerning you, on-line on this site. To exercise this right, you can address the contact clarified below.

[Contact](#)

²⁴ Ces pages s'inspirent très fortement du répertoire ABC Doc que nous utilisons à titre de modèle.

²⁵ Nous nous inspirons des dispositions légales qui figurent sur la page d'accueil du site Web <http://www.cnrs.fr>, dont nous reprenons la quasi-totalité des termes.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 74 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Page d'accueil en français :

Bienvenue dans le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social	
Pour consulter le répertoire cliquez ici	Pour vous inscrire dans le répertoire cliquez ici
<u>Assistance utilisateurs</u> <u>Mentions légales</u>	

Page donnant accès à la consultation :

Accès aux fiches descriptives du répertoire			
Vous recherchez le nom d'un organisme ? Cliquez ici	Vous recherchez le nom d'une personne ? Cliquez ici	Vous recherchez le nom d'un Champ d'étude ? Cliquez ici	
<table border="1"><tr><td style="text-align: center;">Retour vers la page d'accueil</td></tr></table>			Retour vers la page d'accueil
Retour vers la page d'accueil			

Page donnant accès à la liste des noms d'organismes :

Index des noms d'organismes

Figurent dans cet index les sigles et les noms développés des organismes

[A](#)-[B](#)-[C](#)-[D](#)-[E](#)-[F](#)-[G](#)-[H](#)-[I](#)-[J](#)-[K](#)-[L](#)-[M](#)-[N](#)-[O](#)-[P](#)-[Q](#)-[R](#)-[S](#)-[T](#)-[U](#)-[V](#)-[W](#)-[X](#)-[Y](#)-[Z](#)

A

[AFORTS](#)

[Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail](#)

[ANACT](#)

[Association française des organismes de formation et de recherche en travail social](#)

C

[CEDIAS](#)

[Centre de sociologie de la santé](#)

[Centre de sociologie de l'éducation](#)

[Centre d'études, de documentation, d'information et d'action sociales](#)

[Retour vers la page d'accueil](#)

Page donnant accès à la liste des noms de personnes :

Index des noms de personnes

Figurent dans cet index le nom suivi du prénom de la personne et les noms seuls

[A](#)-[B](#)-[C](#)-[D](#)-[E](#)-[F](#)-[G](#)-[H](#)-[I](#)-[J](#)-[K](#)-[L](#)-[M](#)-[N](#)-[O](#)-[P](#)-[Q](#)-[R](#)-[S](#)-[T](#)-[U](#)-[V](#)-[W](#)-[X](#)-[Y](#)-[Z](#)

G

[GRANDJUMEAU](#)

[GRANDJUMEAU Marine](#)

[Retour vers la page d'accueil](#)

Page donnant accès à la liste des champs d'étude :

Index des champs d'étude

Figurent dans cet index les champs d'étude des organismes et des personnes

[A](#)-[B](#)-[C](#)-[D](#)-[E](#)-[F](#)-[G](#)-[H](#)-[I](#)-[J](#)-[K](#)-[L](#)-[M](#)-[N](#)-[O](#)-[P](#)-[Q](#)-[R](#)-[S](#)-[T](#)-[U](#)-[V](#)-[W](#)-[X](#)-[Y](#)-[Z](#)

S

[Santé publique](#)

[Sociologie cognitive](#)

[Sociologie de l'éducation](#)

[Souffrance au travail](#)

T

[Toxicomanie](#)

[Retour vers la page d'accueil](#)

Fiche complète de personne :

FICHE PERSONNE-RESSOURCE N° 15

DUPONT, Henri

Statut : Chercheur

Organisme de rattachement (nom développé) :

Centre de recherche sur la formation des adulte

[Accéder à la fiche descriptive](#)

Champs d'étude et de recherche :

Formation / Travail / Emploi

Activités en cours :

Thèse sur la formation des adultes

Envoyer un e-mail à Henri Dupont ([Cliquer ici](#))

Retour vers la page d'accueil

Page mise à jour le 19/06/2002

Fiche complète d'organisme :

FICHE ORGANISME N° 18

CRFAD
Centre de recherche sur la formation des adultes

Nature de l'organisme : Organisme de recherche

Adresse : 2, rue des mirabelles

Code postal : 45000

Ville : Orléans

Tél : 02-53-86-96

Fax : 02-53-86-97

Site web : www.formationadu.com

Principales missions : Etudier les différentes offres de formation pour adulte

Champs d'étude : Formation / Travail / Emploi

Activités en cours :

Préparation d'un colloque sur l'apport des formations pour adultes en travail social

Nombre de personnes : 8 dont un stagiaire à mi-temps

Organismes ou services associés : Centre de documentation

Personnes-ressources (NOM, Prénom, fonction) : DUPONT, Henri, chercheur
(Cliquez ici pour accéder à la fiche descriptive)

Contact organisme : TARASCO, Chantal (Cliquez ici pour lui envoyer un e-mail)

Retour vers la page d'accueil

Page mise à jour le 9/07/2002

Spécificité de chaque interface : exemple de l'interface utilisateur

- *Titres de rubriques* : comment formuler les titres de rubriques de façon à ce qu'ils soient compréhensibles à tous les usagers ? Cette phase de l'ingénierie du répertoire consiste à réfléchir au choix du vocabulaire mais aussi à toutes les erreurs possibles que pourrait commettre un utilisateur en voulant remplir une rubrique (car ces erreurs de l'utilisateur sont révélatrices d'une mauvaise formulation des intitulés de rubriques). Les termes difficiles ainsi que les termes ambigus doivent être systématiquement exclus. Ainsi par exemple, nous avons retenu dans un premier temps la rubrique « fonction » pour décrire les organismes. Or, ce terme prête à confusion : il peut désigner le rôle de l'organisme par rapport à d'autres acteurs dont il dépend ou non, il peut désigner sa mission ou ses objectifs, mais peut désigner aussi son statut... C'est pour quoi nous lui avons substitué les termes « Nature de l'organisme », moins équivoques. De même, pour déterminer le terme qui servira à définir l'accès thématique : doit-on choisir le terme « mots-clés », « sujets », « domaines », « champ d'étude » ... ? On a intérêt à retenir le terme le plus précis possible afin de réduire les ambiguïtés. Les tests auprès des utilisateurs potentiels peuvent aider à déterminer les termes les plus pertinents.
- *Contenu des rubriques* : certains produits documentaires (du type répertoires bibliographiques) doivent respecter un format* standard de normalisation pour le choix des rubriques à renseigner. Faute d'avoir un standard de normalisation, un répertoire de lieux et personnes-ressources doit contenir seulement les rubriques qui peuvent avoir du sens pour l'utilisateur, sinon on risquerait d'alourdir le répertoire. Pour déterminer ces rubriques, nous nous sommes donc posé la question « Quelles rubriques seront utiles à l'utilisateur ? » et avons adopté la méthode suivante :

1°) À partir de *l'Annuaire de la recherche sur le social* de Michel Chauvière [21], nous avons repéré les rubriques qui revenaient à chaque fois afin d'en faire une liste exhaustive. Nous les avons reprises une à une et avons essayé de voir, pour chacune d'elle si elle devait être conservée ou non pour le répertoire. Pour ce faire, nous avons constitué une grille d'évaluation des rubriques, dont les différents critères correspondaient aux besoins des utilisateurs, tels que nous les avons définis dans l'étude des besoins. Deux cas de figures ont été possibles :

- *1^{er} cas : la rubrique est conservée* : dans ce cas, la rubrique doit-elle garder le même poids, c'est-à-dire avoir la même importance ? (ou avoir une moindre importance en étant placée à un second niveau d'accès) ; doit-elle être reformulée avec des termes plus explicites ?
Pour les fiches d'organismes, nous avons par exemple conservé les champs « adresse » ou « téléphone », qui demeurent des données indispensables.
- *2nd cas : la rubrique est supprimée* : dans ce cas, quelles rubriques pourraient la remplacer ? quelles autres rubriques pourraient être ajoutées ? Dans les fiches « personnes » comme dans les fiches « organismes » il est possible d'ajouter les rubriques « N° de portable », « e-mail »... à condition que ces rubriques soient vraiment utiles. Une rubrique e-mail présente l'intérêt de pouvoir proposer un lien direct pour contacter la

personne, ce qui permet de lui adresser directement un courrier électronique. Toutefois, il nous semble important que cette rubrique ne se limite pas à la seule mention d'une adresse électronique (avec son lien hypertexte) car on ne peut pas toujours déduire d'une adresse le nom de la personne. On peut concevoir par exemple que cette mention d'adresse (avec son lien) soit suivie du nom et du prénom de la personne concernée, comme nous l'avons fait dans les fiches « personnes » et « organismes ». Dans les fiches « organismes », on peut ajouter la rubrique « site Web », qui s'impose avec le développement d'Internet. Il est plus sûr d'indiquer l'URL par un copier-coller à partir de la fenêtre d'adresse du navigateur plutôt que de taper l'URL soi-même. Par ailleurs seule l'URL de l'index du répertoire doit être copiée-collée, et non les extensions de l'URL (car le lien vers ces extensions ne sera plus valide lors d'une nouvelle connexion).

2°) Une fois cette première sélection de rubriques effectuée, il nous a paru nécessaire de comparer les rubriques que nous avons avec celles d'autres répertoires existants. Il s'agissait de répertoires de même nature (répertoires de lieux et de personnes-ressources) mais qui ne relevaient pas forcément du même champ d'application. Cette démarche benchmarking nous a permis de valider notre pronostic de rubriques à éliminer et à garder et surtout de voir quelles rubriques rajouter.

3°) Nous avons ensuite testé l'ensemble des rubriques retenues auprès de personnes impliquées dans le domaine du travail social pour voir d'une part si la personne comprenait spontanément le sens des rubriques et d'autre part, si elle parvenait à compléter facilement les rubriques. On analyse alors les résultats et en fonction des conclusions qu'on en tire, on garde, on enlève ou on clarifie les rubriques. Ce test s'appelle l'audit* à blanc.

4°) Afin d'améliorer encore le répertoire en le rendant le plus conforme possible aux attentes des utilisateurs, on demande aux organismes destinés à figurer dans le répertoire de suggérer eux-mêmes des rubriques pour décrire leur organisme et les personnes-ressources afférentes. En fonction des suggestions de rubriques faites par les organismes, on effectue un nouveau tri de rubriques en fonction de l'intérêt que nous semblent présenter ces rubriques pour l'utilisateur.

5°) On aboutit à deux listes aussi exhaustives que possible : une liste des rubriques pour une fiche « organisme » et une liste des rubriques pour une fiche « personne ».

- *Formats de rubriques* : Le format des rubriques, c'est-à-dire la forme que doivent prendre les rubriques, doit être pensé dans un souci de simplicité d'utilisation et de clarté pour l'utilisateur. Le choix du format consiste à déterminer, pour chacune des rubriques, un mode de présentation de l'information. Même si le répertoire n'a qu'une visée nationale dans un premier temps, il est indispensable de fixer dès le départ un style de rédaction commun dans la mesure où différentes personnes auront à participer à la réalisation du répertoire. Il faudra déterminer si l'on choisit un style télégraphique ou rédigé, un style personnel ou impersonnel, un style objectif ou avec possibilité d'introduire des jugements de valeur, indication de

longueur... Ce style de rédaction ne pourra s'appliquer qu'à certaines rubriques, qu'il faudra déterminer dès le départ (les autres rubriques pourront prendre la forme de cases à cocher avec des choix multiples, de listes de valeurs prédéfinies..., ce qui simplifie le problème d'uniformisation des descriptions mais ne rend pas toujours compte de la disparité des statuts).

Ex. de rubriques indiquant le nom de personnes : afin d'éviter toute confusion entre le nom et le prénom, il nous a semblé important d'adopter une ponctuation et une typographie spécifiques au nom d'une part et au prénom d'autre part (par exemple : le nom pourra être écrit en majuscules et le prénom en minuscules, les deux pourront être coordonnés par une virgule). Il nous a paru indispensable de réfléchir entre autres aux problèmes posés par les noms à particule, les noms d'origine étrangère, les noms composés qui imposent des règles précises de normalisation.

VII.1.5. Le paramétrage

Type de logiciels

Le choix du logiciel est important car c'est de lui que dépendront les possibilités de paramétrage du répertoire (modes de consultation possibles, possibilités d'affichage des fiches...) [32]. Un premier logiciel doit permettre de créer une banque de données relationnelles et de gérer deux fichiers (un fichiers « organismes » et un fichier « personnes ») et trois listes d'autorité (un index « noms d'organismes », un index « noms de personnes », un index « champs d'étude ») (Voir annexe 2, p. 132). L'alimentation de la base se fait via des formulaires et un programme de génération de fiche, comme indiqué par le schéma ci-après.

Procédure complète d'adhésion et de création d'une fiche descriptive²⁶

Administrateur ↔ Organisme/Personne-ressource²⁷



1^{er} formulaire (général)

- Inscription de l'organisme ou de la personne-ressource
- Éventuellement, suggestion de noms de champs d'étude à ajouter à la liste existante



Arrivée d'un message automatique dans la messagerie électronique* de l'administrateur avec les caractéristiques principales de l'organisme ou de la personne

²⁶ Nous nous inspirons de très près d'un document de travail utilisé par l'équipe de travail du répertoire ABC Doc.

²⁷ Deux cas de figure sont possibles : voir *Nota Bene*, p. 84

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 82
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.



Vérification que les caractéristiques de l'organisme/de la personne répondent aux critères de sélection fixés

En cas d'ajout d'un ou plusieurs champs d'étude, vérification que ces nouveaux champs d'étude correspondent aux critères de sélection fixés



Si oui, (grâce aux fonctions du menu administrateur) :

- Ajout du nom et du sigle de l'organisme à la liste alphabétique des noms d'organismes ou ajout du nom de la personne-ressource à la liste alphabétique des noms de personnes (et, le cas échéant, ajout du ou des nouveaux champs d'étude à la liste alphabétique des champs d'étude)
- Ouverture d'un accès au 2nd formulaire



2nd formulaire (détaillé)

- Édition assistée et contrôlée automatiquement d'un formulaire détaillé comprenant les premières indications fournies par l'organisme/la personne-ressource

- Remplissage par l'organisme/la personne-ressource des données complémentaires manquantes (possibilité de prévisualiser et de modifier la fiche autant de fois que nécessaire avant validation)



Arrivée d'un message automatique dans la messagerie électronique de l'administrateur indiquant la présence d'une nouvelle fiche en cours de validation



Vérification que les champs à renseigner ont été renseignés correctement

Si oui, validation de la fiche (fonction du menu administrateur)	Si non, Renvoi du formulaire à l'organisme/la personne pour qu'il soit modifié et renvoyé
---	--



Traitement automatique de la fiche par un logiciel de traduction en anglais



Envoi automatique de la fiche traduite et de sa version dans sa langue d'origine à la Commission européenne d'harmonisation des langues



Vérification par la Commission européenne d'harmonisation des langues de la pertinence de la traduction en anglais (modification ou non de la traduction)



Renvoi de la fiche validée à l'administrateur



Mise à jour automatique de la banque de données sur validation de l'administrateur



Publication automatique de la nouvelle fiche

NB : La nature du contact entre l'administrateur et l'organisme (ou la personne-ressource) lors de la première étape peut être de deux ordres :

- Cas 1 : L'organisme (ou la personne-ressource) est contacté à l'initiative de l'administrateur, qui l'a identifié à partir de *l'Annuaire de la recherche sur le social* de M. Chauvière [21] et veut mettre à jour les données le concernant
- Cas 2 : Des organismes ou des personnes-ressources qui auraient entendu parler du répertoire peuvent être amenés à contacter d'eux-mêmes l'administrateur pour une demande d'inscription

Les ajouts, les modifications ou les suppressions sont effectués par l'administrateur seul. Un second logiciel doit être choisi pour la traduction automatique des fiches en anglais. Les deux logiciels devront prendre en compte les paramètres suivants :

- *La taille présumée de l'utilisation prévue pour le répertoire ainsi que les développements futurs envisagés* : ces aspects doivent être pris en compte dès le départ car ils sont susceptibles d'accroître les charges, donc de temps de réponse à l'interrogation [32].
- *La souplesse d'évolution du produit* : le logiciel pour la banque de données doit intégrer des fonctionnalités développées de mise à jour (délai de traitement rapide des fiches pour leur mise en ligne rapide après leur mise à jour, facilité de reconstruction des index...) ; il doit permettre de rajouter facilement un index, si besoin est. Enfin, il ne doit pas avoir un nombre limité de résultats de recherche [32].
- *Les possibilités de sécurité* : aucun usager ne doit pouvoir modifier les données du répertoire. Seul l'administrateur est habilité à le faire. L'une des mesures préventives contre ce risque est de définir des profils d'utilisateurs et de paramétrer les postes.

- *La compatibilité* des logiciels* afin de permettre la récupération et l'exploitation des données d'un pays à l'autre.

Fonctionnalités

Toutes les fonctionnalités offertes par le produit ne doivent pas être retenues. Seules les fonctionnalités susceptibles d'apporter une valeur ajoutée au produit doivent être étudiées. Dans la mesure où il s'adresse à un réseau et qu'il fait l'objet d'une alimentation à distance par des acteurs souvent non-experts, le répertoire doit intégrer des fonctionnalités simples (de consultation de fiche, de validation de fiche, d'envoi de fiche...) et permettre de créer des accès par profils d'utilisateurs. On pourrait ainsi avoir trois profils d'utilisateurs auxquels seraient rattachées des fonctionnalités spécifiques en fonction de leur niveau d'intervention autorisé sur le répertoire :

- *Profil Utilisateur* : fonctionnalités courantes (« consulter fiche », « rechercher », « visualiser fiche », « trier fiches », « imprimer fiche »...)
- *Profil Saisisseur de données* : fonctionnalités courantes + fonctionnalités de saisie (« remplir fiche », « modifier fiche », « valider fiche », « envoyer fiche », « ajouter un champ d'étude »...)
- *Profil Administrateur* : toutes les fonctionnalités, c'est-à-dire fonctionnalités courantes + fonctionnalités de saisie + fonctionnalités de gestion et de traduction (« supprimer fiche », « renvoyer fiche », « traduire fiche », « envoyer formulaire d'inscription », « créer organisme », « créer champ d'étude », « créer personne-ressource », « supprimer champ d'étude », « supprimer personne-ressource », « supprimer organisme »...)

VII.2. Développements ultérieurs

Des développements ultérieurs sont à envisager dans le cadre spécifique du réseau. Ils concernent l'élargissement des possibilités d'interrogation du répertoire.

VII.2.1. La création d'un thesaurus

La création d'un thesaurus permettrait d'offrir un mode d'interrogation plus adapté aux besoins des utilisateurs : les usagers auraient le choix entre interroger le répertoire à partir des mots-clés proposés ou à partir de leurs propres mots (synonymes, notions plus larges... [23]).

Ceci suppose de déterminer un ensemble de termes qui seront des « descripteurs »*, c'est-à-dire des mots-clés qui figureront dans les fichiers, et un ensemble de termes qui seront des « non-descripteurs », c'est-à-dire des termes qui pourront servir à la recherche (les non-descripteurs doivent être reliés aux descripteurs grâce à un thesaurus, de sorte que si l'on tape un terme non-descripteur, un renvoi est fait automatiquement au descripteur correspondant) mais qui n'apparaîtront pas tels quels dans les fichiers. Les termes retenus comme descripteurs doivent avoir une signification claire et évidente pour l'utilisateur ; les

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 85
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
 TAILLEFER Marion.

termes retenus comme non-descripteurs correspondent à tous les termes possibles que pourrait employer l'utilisateur à la place du descripteur. Le choix des non-descripteurs suppose de faire tout un travail de réflexion sur les habitudes langagières des chercheurs pour savoir par quelles entrées ils pourraient interroger le répertoire de manière spontanée et quelles pourraient être les fautes d'orthographe les plus fréquentes.

VII.2.2. Le développement des traitements linguistiques

Le système simple mis en place dans un premier temps peut être développé par la mise en place de traitements linguistiques qui permettront aux utilisateurs les plus aguerris à l'outil informatique d'affiner leurs recherches documentaires. Ces traitements linguistiques sont de plusieurs ordres : traitement des équivalences, traitement grammatical, traitement des abréviations, traitement des erreurs ou approximations orthographiques...

Traitement des équivalences

Le système doit être capable d'établir automatiquement une équivalence entre majuscules / minuscules, caractères accentués / caractères non accentués, sigles avec points séparateurs / sigles sans points séparateurs, noms composés avec trait d'union / noms composés sans trait d'union, voyelles "collées" / voyelles "décollées" (dans le cas de certains mots comme « œuvre »), apostrophe / absence d'apostrophe...

Traitement grammatical

Ce traitement concerne la reconnaissance des formes singulier / pluriel, masculin / féminin, verbes conjugués / verbes non conjugués...

Traitement des abréviations

Ce traitement concerne les mots qui s'écrivent indifféremment sous une forme abrégée et une forme développée. Ex : Saint-Malo et St-Malo.

Traitement des erreurs et des approximations orthographiques

Ce traitement doit envisager deux approches, une approche phonétique et une approche par approximation orthographique, à partir d'un nombre minimum de caractères identiques.

Ex. d'approche phonétique : Si l'on cherche le terme « psychosociologie » et que l'on entre le terme « psychos », le système devra renvoyer à des termes phonétiquement proches de « psychos », comme « psychose », « psychosociologie »...

Ex. d'approche par approximation orthographique : Si l'on cherche le terme « psychosociologie » et que l'on entre le terme « psychosociologie », le système devra renvoyer automatiquement à « psychosociologie ».

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 86
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Traitement des mots vides

Les mots vides sont des mots qui ne sont pas pris en compte dans la recherche (articles, prépositions, conjonctions...). Le système doit pouvoir traiter les mots vides contenus dans des expressions toutes faites du langage courant en proposant une liste d'équivalences.

VII.2.3. La possibilité de consulter le répertoire dans toutes les langues

À plus long terme on peut envisager que l'ensemble des fiches puisse être consulté non seulement en anglais mais également dans toutes les autres langues des pays partenaires. Ceci suppose une organisation pensée, avec un développement des services de traduction et de vérification existants (jusqu'à présent axés seulement vers l'anglais et une autre langue) et une multiplication des relations de coopération entre les pays du réseau. Concrètement, il devrait être possible, à partir de la page d'accueil, de sélectionner une langue comme le lituanien et d'accéder à un écran de recherche uniquement écrit en lituanien. Si l'on effectue une recherche sur critère de "champ d'étude" et que l'on entre un mot en lituanien, on pourra avoir les réponses suivantes : 1 organisme français, 1 organisme allemand, 1 personne-ressource française, 1 personne-ressource lituanienne. Ces quatre réponses, qui renvoient à quatre nationalités différentes, devront pouvoir être consultées en lituanien, puisque la recherche aura été dès le départ restreinte sur un critère de langue, en l'occurrence le lituanien.

Chapitre VIII. Définition des rôles et des processus

VIII.1. Importance de l'approche système

VIII.1.1. Considérations générales

Les normes ISO 9000 : 2000 et l'approche processus

L'intérêt que constitue une approche système* pour un organisme est largement partagé [36] : les normes ISO 9000 : 2000 « encourage[nt] l'adoption d'une approche système lors du développement, de la mise en œuvre et de l'amélioration de l'efficacité d'un système de management de la qualité*, afin d'accroître la satisfaction des clients par le respect de leurs exigences. ». En effet, « un résultat est atteint de façon plus efficace lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus » ; « identifier, comprendre et gérer les processus corrélés comme un système contribue à l'efficacité et l'efficacité de l'organisme à atteindre ses objectifs. »²⁸

Le cycle PDCA et le principe de l'amélioration permanente

L'approche système est illustrée par le cycle PDCA* (Voir fig. 5, ci-dessous) sur lequel se fonde la norme ISO 9000 : 2000.

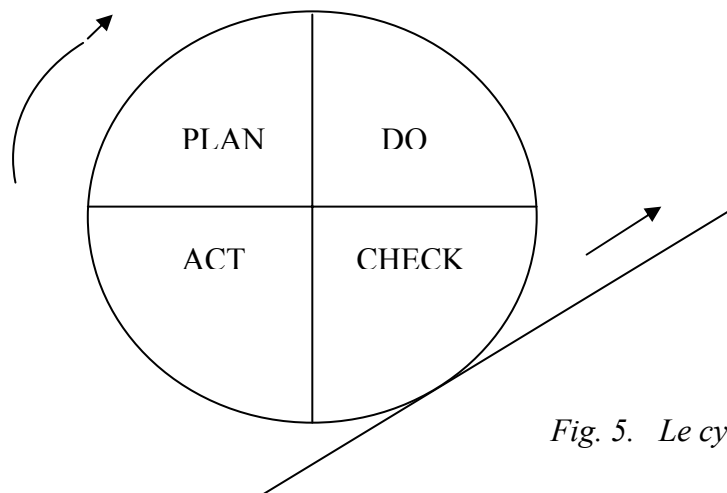


Fig. 5. Le cycle PDCA.

L'appellation PDCA est un sigle dont chacune des lettres correspond aux quatre grands principes développés par Deming*, l'inventeur de la théorie PDCA.

²⁸ NF EN ISO 9000 (décembre 2000). *Systèmes de management de la qualité. Principes essentiels et vocabulaire.* – Paris : Afnor, 2000

- Le P correspond à « to plan » : Avant de faire quelque chose, il faut expliquer comment on compte procéder
- Le D correspond à « to do » : Ensuite on peut appliquer ce qu'on a planifié
- Le C correspond à « to check » : On vérifie si ce qu'on a fait correspond à la norme, aux besoins du client (= mesure)
- Le A correspond à « to act » : On fait les rectifications nécessaires

VIII.1.2. Pertinence de l'approche système en sciences de l'information

On constate que l'apport d'une approche système est particulièrement fort en sciences de l'information. « L'intensification des activités d'information, l'éclatement des lieux et des modes de sa gestion, ainsi que la montée des outils, nécessitent de prendre en compte les pratiques pour s'interroger sur la rationalisation des modes de travail par la transversalité et la coopération, sur les nouvelles formes de la relation de service et d'ingénierie de l'information. » [38]. La structuration et les dynamiques (individuelles et collectives) que met en jeu une approche système [38] présentent un intérêt pour « manager » l'information, a fortiori dans un champ interdisciplinaire [38] comme le champ de la recherche en travail social.

VIII.2. Gestion des processus

VIII.2.1. Quelles dynamiques du système informationnel ?²⁹

L'organisation comme processus de modélisation

L'organisation informationnelle peut être pensée comme une structure, avec ses relations fonctionnelles d'entrée et de sortie. La primauté est alors accordée au cadre lui-même, qui assure la cohérence du système. Le système qui a prévalu longtemps a été le système de la modélisation, fondé sur la notion de centralisation, selon lequel une instance de contrôle exerce un pouvoir englobant sur des organisations locales qui lui sont rattachées. Mais, s'apercevant que « l'acteur débord[ait] largement le système qui tend[ait] à le structurer », on en est peu à peu venu à l'idée que les organisations locales composant le système pouvaient être indépendantes du pouvoir décisionnel central : « La cohabitation technique ne signifie pas l'unification organisationnelle. ». Chaque organisation locale a sa part de responsabilité dans le système global et agit sur l'ensemble du système sans qu'il y ait besoin d'une organisation centrale. Seuls sont requis « [une] interaction [entre les acteurs] et un langage commun [comme] moyen de contrôle pour que chacun agisse dans la même direction. L'état d'une organisation pourrait alors se juger à la qualité de ses

²⁹ Dans les deux paragraphes qui suivent nous faisons un certain nombre d'emprunts à l'article particulièrement éclairant de Brigitte Guyot [38], c'est pourquoi nous avons pris le parti de ne pas mentionner à chaque fois la référence du renvoi à la bibliographie. S'il s'agit de citations précises à cet article nous avons introduit des guillemets. Les seuls renvois à la bibliographie qui figurent dans ces deux paragraphes sont des emprunts à d'autres personnes ou à d'autres articles de Brigitte Guyot.

interactions, et à ses efforts pour corriger un déficit de coopération. ». Cette évolution de la pensée fait apparaître nettement les limites du système de la modélisation : « Si la modélisation permet de représenter et de construire des lignes de force à partir de la réalité dont elle s'abstrait, elle a le défaut de faire du système d'information un système clos, centralisateur, peu évolutif et totalement rationnel. Ce processus de modélisation qui fonctionne de façon réductrice et purement fonctionnelle, laisse de côté les dynamiques humaines. ».

L'organisation comme vecteur de dynamiques humaines

« Une étude sur la question de l'information ne peut être globale si elle se veut pertinente. Il y a nécessité de prendre en compte la question des territoires de l'information pour donner un cadre à l'objet d'étude. [...] Ces territoires prennent en compte des groupes sociaux (entités) et des relations (liens) entre ces groupes. » (Brigitte Guyot, [34]). Une approche par les acteurs permet de « pén[étrer] la dynamique de l'interactivité pour insister sur l'importance du système social vis-à-vis du système organisationnel. » : la dimension sociale constitue une part importante du système dans la mesure où tout système naît d'une conjonction d'intérêts individuels et est sous-tendu par une dynamique d'acteurs qui en assure la pérennité (construction de règles communes réinterprétées et modifiées en permanence). Cette approche par les acteurs permet d'appréhender le système comme un ensemble de territoires (au sens de groupes sociaux) ayant des relations entre eux. Cette représentation dynamique du système repose sur une « régulation conjointe » entre un système managerial et les acteurs du système. La part d'initiative de ces acteurs se mesure à la marge de manœuvre qui leur est impartie pour conduire les actions définies par le système (organisation, détermination des priorités, résolution de problèmes...) et à leurs interactions avec l'univers social.

Le réseau documentaire comme « organisation apprenante »

Partant du constat que les réseaux documentaires sont confrontés à deux types de difficultés (des difficultés inhérentes à un réseau – résistances au partage des informations, résistance à la collaboration au travail, développement d'un esprit de compétition, non-écoute etc. – et des difficultés dues à un contexte en mutation – apparition constante de nouveaux produits d'info, fortes contraintes exigeant flexibilité et adaptabilité, tendance générale aux changements organisationnels, tendance à l'autonomisation des usagers, exigences de plus en plus fortes des usagers en matière de ciblage et de pertinence de l'information etc.), Christiane Volant, dans un de ses articles [39], propose une solution originale pour faire du réseau documentaire un « système dynamique » susceptible de « s'adapter en permanence » : considérer le réseau comme « une organisation apprenante » et lui appliquer des principes qui facilitent « la créativité, l'émergence de savoirs nouveaux, le développement de comportements d'échanges permanents de points de vue », à savoir les « principes fondamentaux du management des systèmes complexes » :

- « Piloter par les projets et non par la structure » (1)
- « Concevoir le réseau selon une approche organisationnelle » (2)
- « Intégrer l'autonomie » (3)
- « Permettre l'auto-organisation du système » (4)

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 90 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

- « Pratiquer l'apprentissage collectif et passer à un système apprenant » (5)
- « Modifier les comportements » (6)
- « Modifier la méthode de conception et d'action » (7)

Les points (1) et (2) illustrent l'idée évoquée dans les deux paragraphes précédents, à savoir la nécessité de ne pas penser l'organisation informationnelle comme une structure mais comme un vecteur de dynamiques humaines [38]. Il insiste aussi sur l'importance d'un partage des responsabilités. Le point (3) part d'une distinction entre des « conduites programmées » et des « actions qui demandent une initiative de la part des acteurs » pour souligner l'importance de l'adaptabilité à une situation. Le point (4) démontre l'intérêt de l'auto-organisation pour la pérennité d'un système informationnel. Le point (5) introduit le concept d' "apprenance", qui fait allusion à la situation d'apprentissage collectif dans laquelle doit se trouver le système d'information au-delà de l'apprentissage individuel. Le point (6) insiste sur la dimension d'échange et de communication qui est favorisée par les activités de « confrontation des représentations », de « partage » et de « mobilisation des savoirs », de « coopération » et de « fertilisation des expériences ». Le point (7) aborde la question de l'amélioration permanente. L'application de l'ensemble de ces points « génère des situations d'apprentissage bénéfiques pour le réseau et ses acteurs. »

VIII.2.2. Méthodologie de conduite d'un projet d'ingénierie documentaire

Phases-clés pour la réalisation d'un répertoire de qualité

Un « projet » se définit comme un processus qui vise à transformer les besoins d'utilisateurs en un système opérationnel. Il se caractérise par un objectif précis (identification précise des usagers, formalisation de leurs besoins, définition précise du contexte...); par une limite dans le temps (la fin du projet correspond à la réalisation des objectifs); sa singularité (un projet ne peut être une simple reproduction de l'existant); une organisation adéquate (définition des acteurs impliqués, de leurs rôles respectifs, de leurs compétences...) [56] [43].

On peut distinguer différentes étapes dans la réalisation d'un répertoire de qualité [15] [46]. Nous les abordons ci-après dans l'ordre chronologique [3]. Pour chacune d'entre elles, nous mentionnons une check-list de questions à se poser (dont nous nous sommes inspirés pour le répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social)³⁰ :

1°) Les études préalables :

- *Détermination des objectifs et délimitation de l'étude* : Il s'agit dans un premier temps de déterminer les objectifs que l'on se donne et de délimiter le contexte de l'étude. Qui demande l'étude ? Qui demande le projet ? Quelles sont les circonstances/causes de réalisation du projet ? Quels en sont les enjeux ? De quel type de projet s'agit-il ? Quels ont les partenaires ? Quel est l'organigramme de l'équipe participant au projet ? Quels sont les besoins globaux

³⁰ Cette check-list est reprise de l'ouvrage *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs* / Éric Sutter. – Paris, ADBS, 1992 (voir référence [47]).

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 91
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
 TAILLEFER Marion.

identifiables ? Quelles sont les contraintes de réalisation du projet ? De quels moyens dispose-t-on pour mener à bien le projet ? ...

- *Diagnostic* : Cette phase est dense et nécessite de suivre scrupuleusement les différentes sous-étapes indiquées :
 - *Analyser l'environnement du projet* : Quel est le contexte du projet ? Quelle est l'offre concurrente ? Quelles sont les opportunités et les menaces pour le produit ? Y a-t-il des partenariats possibles ?...
 - *Analyser les besoins et la demande* : Cette phase peut être menée grâce à une grille d'enquête qui pourra être réalisée avant les entretiens, enquêtes... Qui sont les utilisateurs visés ? Quels sont les besoins globaux identifiés ? (Il est nécessaire de reformuler avec soin les résultats obtenus, puis de les consigner par écrit) Quels sont les usages des utilisateurs en matière d'information, d'informatique ? Quels types de produits connaissent-ils déjà ou utilisent-ils ? Quelle exploitation sera faite de l'information ? Quelles sont les exigences de ce public ?...
 - *Identifier les sources d'information et les fournisseurs d'information* : Quel type de sources peut contenir l'information fournie dans le répertoire ? Quelles sont les sources les plus fiables ? Qui sont les producteurs d'information dans le domaine recherché ? À quelles conditions peut-on se procurer l'information (conditions juridiques, temporelles, financières...) ?...
 - *Analyser les fonctions auxquelles doit répondre le répertoire* : Quelles sont les principales fonctions que doit satisfaire le répertoire ? Quelles sont les fonctions annexes ? Quels sont les critères qui permettront de juger si le produit est acceptable ou non ? Quel niveau de perfection vise-t-on pour le produit ?...
- *Préparation des solutions* : Quelles sont toutes les solutions envisageables pour le produit ? Quelles sont les solutions qui semblent les meilleures étant donné nos objectifs/nos moyens financiers/les besoins et contraintes ? Quels sont les points faibles et les points forts de chaque solution ? Quelles sont les solutions à éliminer ? Pourquoi ? Quelles sont les solutions retenues par les concurrents ? Quels sont les implications en ce qui concerne la charge de travail, l'organisation, les méthodes, les équipements à prévoir, la formation du personnel... ? (Il convient, pour ce point, de mesurer l'écart entre l'existant – ce qu'on a à sa disposition pour réaliser le produit – et les objectifs à atteindre – ce qu'il va falloir acquérir – afin d'avoir une première idée de la faisabilité technique et financière du produit). Quelle est l'évolution prévisible ? Quel pourrait être l'échéancier ? Quelles sont les garanties de continuité du financement ? Quelle somme prévoir pour les actions de communication et de publicité, Quels sont les coûts d'investissement et les coûts de fonctionnement à prévoir ?

2°) La conception du produit :

- *Architecture du système d'information* : Quelle est la configuration du produit ? Existe-t-il déjà un cahier des charges et une charte pour le projet ? Sinon, quels points doivent être mis en avant dans ces deux documents ? Y a-t-il des fournisseurs ? des sous-traitants ? Qui sont-ils ? Quels principes ergonomiques a-t-on retenus pour le produit ?
- *Conception détaillée* : Il est nécessaire de vérifier que les points suivants ont bien été déterminés :
 - Processus de conception
 - Masques de saisie
 - Normes à respecter
 - Spécifications techniques détaillées
 - Consignation des procédures*
 - Dispositifs de contrôle de la qualité (Voir les jeux d'essais pour la vérification d'aptitude du répertoire, proposés ci-après)

Jeux d'essais pour la vérification d'aptitude du répertoire³¹

ORGANISME	ADMINISTRATEUR
	<p>1. Demande d'autorisation auprès de l'APACT (Association pour l'amélioration des conditions de travail) de l'inscrire dans le répertoire :</p> <p>➤ Envoi d'un formulaire général d'inscription ("Identification de l'organisme") à l'APACT</p>
<p>2. Saisie du formulaire par l'APACT, qui accepte l'inscription. Pas de demande d'ajout d'un nouveau champ d'étude</p> <p>➤ Mail à l'administrateur</p>	
	<p>3. Création de l'organisme APACT L'organisme répond aux critères de sélection, il peut être créé.</p> <p>➤ Fonction « Créer organisme »</p> <p>➤ Envoi du 2nd formulaire ("Informations détaillées sur l'organisme") à l'APACT</p>

³¹ Nous nous appuyons ici de très près sur un document de travail du répertoire ABC Doc.
L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 93
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

<p>4. Saisie du second formulaire par l'APACT (1) mais l'APACT arrête la saisie car elle s'aperçoit qu'elle a besoin d'un nom de champ d'étude supplémentaire pour décrire ses activités. Vérifier que la prévisualisation de la fiche fonctionne</p> <p>➤ Envoi de la demande de création de "motivation au travail" grâce à la fonction « Ajouter champ d'étude »</p>	
	<p>5. Création du champ d'étude "motivation au travail"</p> <p>Ce champ entre parmi les critères de sélection fixés par l'administrateur. L'administrateur crée le nouveau champ grâce à la fonction « Créer champ d'étude »</p> <p>➤ Envoi d'un nouveau formulaire ("Informations détaillées sur l'organisme")</p>
<p>6. Saisie du formulaire par l'APACT (2) : Introduction du nouveau champ d'étude</p> <p>Vérifier que la prévisualisation de la fiche fonctionne bien</p>	
	<p>7. Validation de la fiche APACT modifiée, création de la fiche personne-ressource, puis vérification des deux fiches</p> <p>➤ Fonction « Valider »</p> <p>➤ Fonction « Créer personne-ressource » : une fiche spécifique est créée pour la personne-ressource Anne Hémaune, indiquée par l'APACT</p> <p>➤ Fonction « Rechercher » (vérifier que les fiches APACT et Anne Hémaune sont bien présentes et que leurs différents accès fonctionnent)</p> <p>➤ Envoi d'un mail à l'APACT</p>

<p>8. Demande de modification de champ d'étude</p> <p>L'APACT se rend compte qu'elle voudrait remplacer le champ d'étude "motivation au travail" par "motivation" tout court.</p> <p>➤ Envoi d'un mail à l'administrateur pour obtenir un nouveau formulaire</p>	
	<p>9. Création du champ d'étude "motivation"</p> <p>➤ Fonction « Créer champ d'étude » puis envoi du formulaire</p>
<p>10. Saisie du formulaire par l'APACT</p> <p>➤ Ajout du champ "motivation" parmi les champs d'étude existants</p> <p>➤ Envoi d'un mail à l'administrateur</p>	
	<p>11. Validation et vérification de la fiche modifiée</p> <p>➤ Fonction « Valider fiche »</p> <p>➤ Fonction « Rechercher » (vérifier que la nouvelle fiche est bien présente et que ses modes d'accès fonctionnent)</p> <p>➤ Fonction "Suppression d'un champ d'étude" : suppression du champ d'étude "motivation au travail"</p> <p>➤ Envoi d'un mail à l'APACT</p>
<p>12. L'APACT change de nom</p> <p>L'APACT recible ses missions et devient l'APAFP (Association pour l'amélioration de la formation professionnelle)</p> <p>➤ Demande de création d'un organisme</p>	
	<p>13. Création du lieu APAFP</p> <p>➤ Fonction « Créer organisme »</p> <p>➤ Fonction « Créer personne-ressource »</p> <p>➤ Envoi du formulaire à l'APAFP</p>

<p>14. Saisie du formulaire par l'APAFP</p> <p>➤ Envoi d'un mail à l'administrateur</p>	
	<p>15. Validation des fiches "organisme" et "personne"</p> <p>➤ Fonction « Valider fiche »</p> <p>➤ Fonction « Rechercher » (vérifier que les nouveaux noms – d'organisme et de personne – sont bien rentrés)</p> <p>➤ Mail à l'APAFP</p>
	<p>16. Suppression des anciennes fiches "organisme" et "personne" puis vérification</p> <p>➤ Fonction « Supprimer organisme » et « Supprimer personne-ressource »</p> <p>➤ Fonction « Rechercher » pour s'assurer que les anciennes fiches ont disparu</p>
<p>17. Fermeture définitive de l'APACT</p> <p>Un violent incendie se déclare dans les locaux de l'APACT. Du jour au lendemain l'association disparaît.</p>	
	<p>18. Suppression de la fiche organisme "APACT" et de la fiche personne</p> <p>➤ Fonction « Supprimer organisme »</p> <p>➤ Fonction « Supprimer personne »</p> <p>➤ Fonction « Rechercher » (vérifier que l'organisme et la personne ont bien disparu et que les différents accès vers eux ne fonctionnent plus)</p> <p>➤ Fonction « Supprimer champ d'étude » : les champs d'étude rattachés à cet organisme et à cette personne peuvent être enlevés</p>

- Par ailleurs, quatre actions doivent être accomplies lors de cette phase :
 - Lister tous les éléments à avoir en tête pour la conception du produit, concevoir une présentation possible du produit
 - Reprendre la promesse faite au client

- Faire vérifier (auprès d'experts ou de gens du domaine) la conformité du produit aux besoins (par des tests sur le produit, comme faire remplir une fiche avec des rubriques à compléter pour vérifier la pertinence des noms de rubriques)
- Consigner les spécifications fonctionnelles du produit par écrit

3°) La fabrication du produit :

- Choisir un logiciel et le paramétrer en vue du traitement (tri, génération des index, choix d'un format pour les données, d'une mise en forme, de règles d'écriture...)
- Sélectionner les sous-traitants et fournisseurs éventuels
- Programmer les différentes actions (saisie, collecte, validation, mise à jour...)
- Déterminer le rôle de chaque personne
- Vérifier les données saisies, repérer les éventuelles erreurs
- Vérifier que le planning est respecté à partir d'un document où l'on aura détaillé les différentes étapes du projet et qui servira de tableau de bord du projet
- Vérifier que le produit obtenu est conforme au référentiel (aux besoins spécifiés)

4°) Le suivi qualité/l'assurance qualité : outils et méthodes

- *Le fonctionnement* : l'utilisateur doit pouvoir faire part de ses insatisfactions ou de ses questions, il faut donc s'assurer qu'une procédure ait été prévue à cet effet ; il faut vérifier également qu'il existe bien une documentation écrite, accessible au client, qui décrive les promesses qui lui ont été faites.
- *La mise en place d'indicateurs* : la satisfaction des usagers doit être mesurée régulièrement. Il est possible d'enregistrer et de mettre en place des indicateurs pour mesurer les demandes d'amélioration du répertoire. Il est également possible d'obtenir le taux de fidélité des utilisateurs au produit et de suivre l'évolution de ce taux de fidélité.
- *La maintenance et la mise à jour du dispositif* : malgré l'apport des NTIC en matière de mise à jour de produits en ligne, beaucoup de répertoires en ligne sont confrontés au problème d'un coût de mise à jour trop élevé et d'un manque de temps [49].

La communication entre les différents acteurs du projet

La collaboration entre informaticiens et documentalistes – ou entre ces deux catégories d'acteurs et d'autres membres du réseau peu familiarisés à la documentation ou à l'informatique – est nécessaire dans un projet du type « conception d'un répertoire ». En effet, le documentaliste est responsable du projet et l'informaticien développe l'interface pour le répertoire. Or, chacun utilise un langage spécifique, voire pis, utilise parfois des termes identiques pour désigner des réalités différentes (un index, par exemple, ne recouvre pas la même réalité pour un informaticien et pour un documentaliste : pour un documentaliste, il s'agit de listes de termes définis classées par thème, qui servent à trouver une information pertinente lors d'une recherche dans le répertoire ; pour un informaticien, le terme désigne la page d'accueil d'un site Web). La création d'un vocabulaire commun aux différents types d'acteurs du projet nous paraît donc être un préalable nécessaire à la mise en place du projet pour que ce projet soit viable. Il s'agit non pas d'élaborer un vocabulaire compliqué, mais de s'entendre sur des termes compréhensibles de tous, qui ne risquent pas de prêter à confusion : l'informaticien doit être capable d'expliquer comment se fait la recherche documentaire ; un documentaliste doit savoir pourquoi on choisit telle interface plutôt que telle autre... [32]. Notamment, lors de la phase de formulation des besoins de l'utilisateur, formulation faite par le documentaliste, l'informaticien doit comprendre les besoins de la même manière que le documentaliste.

VIII.3. Qui fait quoi ? essai de définition des rôles

VIII.3.1. Une organisation partenariale à plusieurs niveaux

Le répertoire doit s'appuyer sur trois niveaux hiérarchiques qui devront être mis en place dès le début :

- *Un réseau de partenaires « de terrain »* : ce réseau concernera tous les producteurs de recherche (y compris les lieux de commande et les lieux de formation à la recherche) qui relèvent du champ de la recherche en travail social et souhaitent participer au réseau.
- *Un pilotage national et/ou régional de chaque tête de pont* : il prendra la forme d'un comité de pilotage comprenant un administrateur et différents acteurs motivés par le projet (chercheurs, acteurs institutionnels, documentalistes...)
- *Un pilotage européen* : il pourra prendre la forme d'une commission d'harmonisation des langues. La commission comprendra un administrateur et une équipe de linguistes et de traducteurs de tous les pays du réseau. Il sera chargé d'apprécier et éventuellement de modifier, en vue de leur harmonisation, les traductions des fiches en anglais que chaque administrateur national leur soumet.

VIII.3.2. L'engagement des comités de pilotage

La direction constituée par les comités de pilotage aura une force d'entraînement sur les autres acteurs du réseau. Si elle accomplit bien ses différents rôles, elle concourt à la bonne marche du dispositif global [54]. Les responsabilités exercées par le comité de pilotage au niveau européen seront relayées au niveau national par l'action des comités de pilotage nationaux.

Un rôle de coordination

- *Coordination générale et contrôle du système* : La direction aura la responsabilité de la conception du projet et de son suivi. C'est à la direction européenne qu'incombera la tâche de déterminer les priorités en prescrivant un cahier des charges et une charte pour tous les acteurs du dispositif. Au niveau européen comme au niveau national, les directions assureront le suivi du projet en veillant à ce que tous se conforment aux procédures écrites, elles évalueront le dispositif global en vue de l'améliorer, valideront ou non les démarches engagées. Enfin, elles assureront l'organisation de l'accessibilité des ressources dans chacun des répertoires mis en réseau.
- *Gestion des ressources documentaires* : L'un des rôles principaux de la direction, plus précisément de l'administrateur, sera de garantir une bonne gestion des ressources documentaires. Sur un plan technique, l'administrateur devra vérifier la validité du système d'interrogation, la validité des liens, le bon fonctionnement du processus de mise à jour... ; sur le plan du contenu, il devra valider les données rentrées par les utilisateurs, ce qui signifie : vérifier le contenu des rubriques (notamment les éventuelles propositions d'ajouts de termes dans les index) et mesurer, à partir de critères de sélection prédéfinis en commun (et présentés si possible sous forme de grilles, ce qui est plus opérationnel), la conformité des ressources par rapport aux référentiels fixés. Ces grilles pourront servir à élaborer une liste de ressources retenues et une liste de ressources à exclure. Si par exemple l'on a défini, dans les critères de sélection, que les organismes du répertoire devaient relever du champ de la recherche en travail social, un organisme qui travaillerait sur le travail social mais pas sur la recherche devra être exclu du répertoire. Cette phase de gestion des ressources documentaires recoupe, dans le cas d'un répertoire de lieux et personnes-ressources, la gestion des ressources humaines, dans la mesure où les ressources coïncident avec les adhérents du réseau.
Cette sélection suppose rigueur et méthode, en particulier dans le cas d'un réseau (dans la mesure où différents partenaires devront travailler sur la base de principes communs) : la multiplication des informations tous azimuts oblige à fixer des limites aussi précises que possible de sélection des ressources. Ces limites devront être opératoires, c'est-à-dire qu'elles devront permettre de dire sans hésiter si une ressource doit être admise à figurer ou non dans le répertoire.

- *Développement de partenariats* : La direction pourra être amenée à développer des partenariats au niveau local, par exemple, dans le cadre de schémas régionaux, ou à un niveau plus large avec des centres de ressources spécialisés dans des thématiques très ciblées comme l'éducation familiale, le pénitentiaire...

Un rôle d'animation

Qu'elle agisse sur un plan international ou comme interface entre les partenaires de terrain et le niveau européen, la direction devra jouer un rôle d'animation de tout premier plan. Cette animation du réseau consistera en :

- *Des actions de sensibilisation et de communication* : Il s'agira entre autres de véhiculer une image positive du réseau en interne en clarifiant les rôles de chacun des acteurs et leurs interrelations ; de promouvoir le réseau à l'extérieur pour solliciter de nouvelles adhésions.
 - *Clarifier les rôles de chacun des acteurs et leurs interrelations* : il s'agit d'instaurer une culture qualité [54]. Des outils de représentation comme les organigrammes ou les cartographies d'acteurs ne sont pas à négliger dans le cas d'un réseau : ils fournissent une information claire et offrent une lecture immédiate, ce qui permet de responsabiliser chacun des acteurs dans le processus auquel il participe, chacun ayant une vision claire de la finalité de son travail.
 - *Promouvoir le réseau pour solliciter de nouvelles adhésions* : c'est à la direction que revient le rôle de parler du réseau pour le faire connaître. Différentes formes de communication sur le réseau peuvent être envisagées : encarts publicitaires dans la presse, dans des revues documentaires spécialisées et sur les sites Web qui font référence dans le domaine de l'information-documentation, envois de mailings, organisation de colloques ou communications sur cette thématique, prise de contact directe avec des organismes susceptibles d'être intéressés, actions de relance des organismes déjà sollicités mais qui n'ont pas répondu (Voir formulaires-types permettant aux organismes de se signaler, indiqués ci-après), actions auprès des organismes adhérents pour les engager à parler du réseau autour d'eux, lancement de programmes sur les grandes questions sociales (problème du délitement du lien social, de la famille...) etc.

Formulaires-type permettant aux organismes de se signaler

1^{er} formulaire (formulaire général)

(Cas 1) ³²	(Cas 2) ³³
<p>Vous souhaitez inscrire votre organisme dans le Répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social ?</p>	
<p>Pour faire suite à <i>l'Annuaire de la recherche sur le social</i>, de Michel Chauvière, nous venons de créer un répertoire en ligne : le "Répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social".</p> <p>Son objectif est de lister l'ensemble des organismes et personnes-ressources de la recherche en travail social à l'échelle européenne afin de vous proposer un produit dynamique qui vous permettra de communiquer avec d'autres chercheurs européens et de vous tenir informé de l'actualité de votre domaine de recherche.</p> <p>Si vous souhaitez participer au développement de ce produit dynamique il vous suffit de vérifier la validité des informations contenues dans le formulaire "Identification de l'organisme" ci-après (et le cas échéant, d'apporter les modifications nécessaires) et de nous le renvoyer en cliquant sur le bouton "Valider et envoyer" qui se trouve à la fin du formulaire.</p>	<p>Nous avons bien reçu votre demande d'inscription dans le "Répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social". Nous vous remercions vivement de l'intérêt que vous portez à notre projet.</p> <p>Vous trouverez ci-après le formulaire "Identification de l'organisme" qui vous permettra de nous donner des indications générales sur votre organisme. Il vous suffit de le compléter et de nous le renvoyer en cliquant sur le bouton "Valider et envoyer" qui se trouve à la fin du formulaire.</p>
<p>Si votre organisme correspond à nos critères de sélection, vous recevrez dans quelques jours un second formulaire plus détaillé et des indications complémentaires pour l'enregistrement de votre organisme dans le Répertoire.</p>	

³² Ces deux cas de figure renvoient à l'explication que nous donnons dans le *Nota Bene* de la page 84.

³³ Idem.

Formulaire "Identification de l'organisme" (Cas 1)

NOM DÉVELOPPÉ DE L'ORGANISME : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail.....

SIGLE DE L'ORGANISME : ...ANACT.....

TYPE D'ORGANISME : ...organisme de recherche.....

MISSIONS PRINCIPALES : ...Expérimentation et développement des méthodologies.. de changement concerté du travail et de son organisation.....

PRINCIPAUX CHAMPS D'ÉTUDE (possibilité d'en proposer d'autres à partir de la liste ci-jointe) : ...formation / travail / emploi.....

Contact pour validation :

E-mail :

Nom, prénom, fonction :

VALIDER ET ENVOYER

Formulaire "Identification de l'organisme" (Cas 2)

NOM DÉVELOPPÉ DE L'ORGANISME :

SIGLE DE L'ORGANISME :

TYPE D'ORGANISME :

MISSIONS PRINCIPALES :

PRINCIPAUX CHAMPS D'ÉTUDE (les champs d'étude doivent être définis à partir de la liste ci-jointe mais il y a possibilité d'en proposer d'autres) :

Contact pour validation :

E-mail :

Nom, prénom, fonction :

VALIDER ET ENVOYER

2nd formulaire (formulaire détaillé)

(Cas 1)	(Cas 2)
<p>Nous avons le plaisir de vous informer que votre organisme a été retenu parmi les organismes destinés à figurer dans le "Répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social".</p> <p>Afin de compléter les informations que nous avons sur votre organisme, nous vous prions de bien vouloir remplir le formulaire "Informations détaillées sur l'organisme" que vous trouverez ci-après. Pour nous le renvoyer il vous suffit de cliquer sur le bouton "Valider et envoyer" qui se trouve à la fin du formulaire.</p>	

Formulaire " Informations détaillées sur l'organisme "

Sigle de l'organisme :

Nom développé :

Nature de l'organisme :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Tél :

Fax :

Site web :

Principales missions :

Champs d'étude :

Activités en cours :

Nombre de personnes :

Organismes ou services associés :

Personnes-ressources (NOM, Prénom, fonction, e-mail) :

Personne à contacter (NOM, Prénom, e-mail) :

Contact pour validation :

E-mail :

Nom, prénom, fonction :

VALIDER ET ENVOYER

- *Des actions d'encouragement et une gestion des compétences :*

Dès la phase amont, une action devra être engagée pour sensibiliser à l'intérêt que représente le produit [32]. Il nous semble important que tous les acteurs du dispositif continuent à se sentir impliqués tout au long du processus de conception et de réalisation du produit. Par ailleurs, la direction devra engager le réseau de partenaires « de terrain » à orienter ses actions sur la base d'une évaluation préalable des compétences de chacun : si tous les acteurs du réseau sont censés connaître le processus global de fonctionnement du répertoire, chaque acteur a ses compétences propres (un tel sera plus à même de mettre à jour les données, un tel aura un esprit plus critique qui lui permettra de faire des suggestions pour l'amélioration du répertoire...). Gérer les compétences de chacun permet, nous semble-t-il, de faire une économie de temps précieuse.

VIII.3.3. L'implication des partenaires « de terrain »

Application et consignation des procédures

Le rôle des partenaires de « terrain » sera de suivre les ordres donnés par la direction nationale/régionale (porte-parole de la direction européenne) et de se conformer au cahier des charges qui aura été établi. Il peut être utile que les partenaires « de terrain » rédigent eux-mêmes, après chacune de leurs actions, une note qui sera intégrée dans un dossier de travail consignnant toutes les actions qui auront été effectuées par chacun des acteurs, les formations suivies, les fonctionnalités offertes par le répertoire, le paramétrage choisi... (ex : tel jour un tel a fait la demande d'adhésion au réseau, tel autre jour un tel a rempli et renvoyé la fiche descriptive de l'organisme, des mises à jour ont été effectuées à telles dates par telles personnes et portaient sur tel aspect...). Ce document serait une sorte de tableau de bord pour le groupe de travail et un étalon pour mesurer l'écart entre ce qui a été fait (qui se trouve consigné dans ce tableau de bord) et les objectifs à atteindre (qui se trouvent consignés dans le cahier des charges).

Alimentation et mise à jour du répertoire

La tâche essentielle des partenaires « de terrain » résidera dans l'alimentation et la mise à jour du répertoire. Dans la mesure où la solution retenue est celle de l'auto-alimentation, une grande marge de manœuvre sera laissée à ce groupe d'acteurs. La validation de leurs actions par l'administrateur ne devra pas pour autant faire baisser leur vigilance quant à l'exactitude des données qu'ils rentrent dans le répertoire. Par ailleurs, ils devront avoir le réflexe de mettre à jour ces données dès qu'interviendra un changement concernant les personnes-ressources ou l'organisme par le(s)quel(s) ils sont concernés.

Conclusion

À la lumière de cette étude sur les opportunités et menaces, pour un réseau européen sur la recherche en travail social, de se développer et de se maintenir, nous pouvons tirer quelques résultats :

- La conception d'un produit documentaire en ligne au sein d'un réseau transnational, se révèle plus difficile qu'il n'y paraît étant donné les enjeux multiples qui entrent en ligne de compte :
 - *Enjeu de délimitation d'un champ, enjeux politique et scientifique*, propres au travail social
 - *Enjeux communicationnel et linguistique*, propre à un réseau transnational
 - *Enjeux documentaires* liés au marché de l'information et aux compétences du documentaliste chargé du projet (maîtrise de toutes les étapes du projet, depuis les études préalables jusqu'à la communication, en passant par des aspects purement techniques, manageriaux, budgétaires...)
- La conception d'un répertoire en ligne montre à quel point le concept de littérature grise, jusqu'alors problématique pour faire un état de l'art dans un champ comme celui de la recherche en travail social, vole en éclats [37].
- La démarche qualité participe d'une démarche plus large de gestion des connaissances (dans la mesure où des savoir-faire sont additionnés et capitalisés en une somme de compétences collectives partagées [33]). Il s'agit-là d'une opportunité intéressante pour les professionnels de l'information et de la documentation : une importance croissante est accordée à leur « rôle d'expert », à leur intervention « dans la définition des contenus en fonction des objectifs d'utilisation », et surtout à leur part de responsabilité dans le développement « de nouvelles pratiques et de nouveaux métiers : valeur ajoutée par le professionnel de l'information dans la gestion des projets, nouveaux champs d'activité [...] » (Bernadette Ferchaud, [33]).

Ces premiers résultats nous semblent présenter plusieurs intérêts au vu des objectifs que nous cherchions à atteindre :

- *Un intérêt personnel* : au cours de différents stages, nous avons pris conscience de l'ampleur de la non-qualité qui se retrouvait dans différentes situations de travail et du refus fréquent de reconnaître l'apport des démarches qualité. La réalisation de ce travail a été l'occasion pour nous de montrer le bien-fondé de notre point de vue dans un souci d'exhaustivité et d'approche novatrice.
- *Un intérêt pour le réseau européen auquel le CNAM participe* : notre étude pourrait, si elle était validée, servir de modèle pour chacun des pays du réseau.

- *De manière plus générale, un intérêt pour les professionnels de l'information, de plus en plus sensibilisés à la thématique des réseaux et de la qualité, et pour tous les autres professionnels, quel que soit leur champ d'activité.*

La mise en place d'un réseau à travers la conception d'un outil commun de qualité doit donc être un premier pas vers une tentative commune de mettre de l'ordre dans les produits d'information, notamment dans les produits en ligne destinés à figurer sur le Web [35]. Si les effets positifs de notre démarche qualité sont perçus par les professionnels de l'information-documentation, notre démarche a toutes ses chances de porter ses fruits. Et quand bien même cette démarche serait perçue par d'autres professionnels que ceux de l'information-documentation, on peut espérer qu'elle incite certains, au mieux à demander une certification ISO 9000 : 2000, ou au moins à convaincre les détracteurs invétérés de la qualité à s'investir dans des processus et outils qualité – aussi simples soient-ils : bon sens, prise en compte du contexte, de l'existant... – en vue d'une amélioration continue de leurs activités [54].

Bibliographie sélective

Cette bibliographie a été arrêtée le 10 octobre 2002. Elle a été établie selon les normes ISO 690 (1992) et Afnor Z-44 005 – exception faite des notices concernant les documents électroniques, qui suivent la norme ISO 690-2 (février 1998). Les notices sont classées par thème (et parfois par sous-thème) avec, à l'intérieur de chaque thème ou sous-thème un classement par ordre alphabétique de titre. Les notices sont numérotées en continu à partir de 1 en fonction de leur ordre d'apparition dans le mémoire et sont accompagnées d'un bref résumé analytique (sauf les notices de la première partie de la bibliographie, qui correspondent à des documents trop généraux pour faire l'objet de renvois et d'une note analytique).

Afin d'apporter des perspectives novatrices au sujet traité nous n'avons retenu que des documents ultérieurs à 1990 (excepté quelques normes, datant de 1988, qui apportent un éclairage par rapport aux normes plus récentes). Malgré la pléthore de documents en langues anglaise et allemande, et le peu de temps que nous avons à consacrer à leur lecture, nous avons cherché à intégrer dans cette bibliographie quelques documents de ces deux langues, dans la mesure où ils nous semblaient présenter une approche originale par rapport aux sources françaises.

I. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE, DICTIONNAIRES ET NORMES

➤ Documents de référence

Centre européen de ressources pour la recherche en travail social : étude de faisabilité : rapport intermédiaire / Françoise Laot. – Paris : ETSUP/FSE, novembre 2000

Présente le projet européen de création d'un répertoire sur la recherche en travail social et son organisation possible.

Centre européen de ressources pour la recherche en travail social : étude d'opportunité / Françoise Laot. – Paris : ETSUP/FSE, mai 2001

Présente le projet européen de création d'un répertoire sur la recherche en travail social et son organisation possible.

Le management de la qualité / Michel Weill. – Paris : La Découverte, 2001. – (Repères). – [121] p. – ISBN 2-7071-3467-8

Petit livre très synthétique qui propose des schémas intéressants concernant le management de la qualité et une bibliographie importante de ressources papier et de sites Internet.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Recherches en travail social : l'échelle européenne / Françoise Laot. –
In : Recherche(s) sociales(s) et intervention sociale : Vie sociale, 2002, n° 2 (p. 49-64). –
Paris : CEDIAS-Musée social, 2002.

Présente le projet européen de création d'un répertoire sur la recherche en travail social et ses principaux enjeux.

➤ Dictionnaires

Dictionnaire de la qualité : français-anglais / Michel Périgord ; Jean-Pierre Fournier. –
Paris : Afnor, 1993. – (Gestion qualité). – [351] p. – ISBN 2-12-467811-6

Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation / Serge Cacaly,
directeur du comité de rédaction ; Yves Le Coadic, Michel Melot, Paul-Dominique
Pomart, Éric Sutter, comité de rédaction. – Paris : Nathan Université, 1997.- [634] p. –
(Réf.). – ISBN 2-09-190528-3

Vocabulaire de la documentation : les dossiers de la normalisation / Afnor. Paris : Afnor,
1987. – ISBN 2-12-484-021-8

➤ Normes

*FD X 50-127 (janvier 1988). Gestion de la qualité : recommandations pour assurer la
qualité en conception.* – Paris, Afnor, 1988

FD X 50-170 (mars 1999). Management de la qualité. Enquête de satisfaction des clients.
– Paris : Afnor, 1999

*FD X 50-171 (juin 2000). Système de management de la qualité. Indicateurs et tableaux de
bord.* Paris : Afnor, 2000

FD X 50-176 (juin 2000). Management de la qualité. Management des processus. – Paris :
Afnor, 2000

*FD X 50-179 (mai 2000). Management de la qualité : guide pour l'identification des
exigences des clients.* – Paris : Afnor, 2000

FD X 50-190 (septembre 2000). Outils de management. Capitalisation d'expérience. –
Paris : Afnor, 2000

*NF EN ISO 9000 (décembre 2000). Systèmes de management de la qualité. Principes
essentiels et vocabulaire.* – Paris : Afnor, 2000

*NF EN 30011-1 (août 1993). Lignes directrices pour l'audit des systèmes qualité.
Partie 1 : Audit.* – Paris : Afnor, 1993

NF ISO 9001 (décembre 2000). Systèmes de management de la qualité. Exigences. –
Paris : Afnor, 2000

*L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique :110
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,*
TAILLEFER Marion.

NF ISO 9004 (décembre 2000). Systèmes de management de la qualité. Lignes directrices pour l'amélioration des performances. – Paris : Afnor, 2000

NF ISO 10006 (septembre 1998). Management de la qualité. Lignes directrices pour la qualité en management de projet. – Paris : Afnor, 1998

NF X 50-160 (novembre 1997). Qualité et management. Guide de rédaction d'un manuel qualité. – Paris : Afnor, 1997

II. MARCHÉ DE L'INFORMATION, CONDITIONS DE PRODUCTION

[1]. *Documentation, information, connaissances : la gestion de la qualité* / Éric Sutter. – Paris : ADBS Éditions, 2002. – [328] p. – (Sciences de l'information ; Études et techniques). – ISBN 2-84365-058-5

Ouvrage complet sur les principes de la démarche qualité appliquée aux produits et services d'information et de documentation. S'appuyant sur la nouvelle version 2000 des normes ISO 9000 ainsi que sur les travaux récents effectués dans le cadre d'associations sur le plan national et international, l'auteur montre que la démarche qualité est un atout majeur pour conquérir de nouveaux usagers. Riche bibliographie classée thématiquement à la fin de chaque chapitre. Terminologie des concepts-clés de la qualité.

[2]. *Information manufacturing : the road to database quality* / Stephen E. Arnold. – Database, octobre 1992 (p. 32-39)

La première partie de cet article étudie les causes de l'explosion spectaculaire des nouvelles technologies de l'information ces dernières années en distinguant quatre phases successives : "Invention"(1965-1981), "Duplication" (1982-1992), "Reconstruction" (1992-1997), "Prolifération" (1997-2001).

[3]. *Les critères d'évaluation des banques de données : la démarche qualité chez les professionnels de l'information électronique* / Annick Duflos. – Paris : ADBS Éditions, 1995. – [146] p. – (Sciences de l'information). – ISBN 2-901046-84-3

Issu d'un mémoire de fin d'études de l'INTD, cet ouvrage étudie les orientations des professionnels de l'information électronique dans le domaine de la qualité (existence ou non d'une démarche qualité, manière de mettre en œuvre cette démarche qualité, degré d'investissement dans un processus de labellisation des produits...). La recherche menée s'appuie sur une enquête auprès des producteurs de banques de données. Les trois parties de cet ouvrage donnent des définitions des notions importantes relatives à la qualité ainsi que de nombreux exemples d'applications concrètes de la qualité.

[4]. *New Database products : social science, humanities, news and general (issue 14)* / Daniel E. Burgard ; Martha E. Williams. – Online and CD-ROM Review, octobre 1999, vol. 23, n° 5 (p. 271-282)

Article qui fait le point sur les nouveaux produits d'information dans le champ du social. Une typologie de ces produits est proposée : banques de données, cédéroms...

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 111 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

[5]. *Quality control of documents* / Evelyn H. Daniel. – Library trends, printemps 1993, vol. 41, n° 4 (p. 644-664)

L'introduction de cet article fait le point sur les effets produits par le développement fulgurant des produits d'information ces dernières années. L'article propose de nombreuses citations intéressantes relatives à la qualité d'un produit documentaire et une vaste bibliographie sur le sujet.

[6]. *Segen oder Fluch : über Quantität und Qualität von Informationen* / Martina Pantelic ; Sybille Payer. - NFD : Information Wissenschaft und Praxis, septembre 2001, vol. 52, n° 6 (p. 321-326)

Article qui donne entre autres une définition de ce qu'est la qualité de l'information dans le contexte de la société de l'information actuelle. Différents critères de qualité sont proposés.

[7]. *Services d'information : bouleversements, enjeux et stratégies* / Joanna Cournoyer. – Congrès tenu à Montréal en 1996. – Documentation et bibliothèques, juillet-septembre 1996 (p. 107-108)

Fait le point sur les changements qui touchent aux environnements des services d'information et oblige à adopter de nouvelles stratégies collectives, réfléchies et créatives.

III. BESOINS ET PRATIQUES DES UTILISATEURS

➤ Méthodes d'analyse des besoins

[8]. *Évaluer la demande et les besoins en informations : pour des enquêtes croisées* / Sophie Ranjard. – Documentaliste - Sciences de l'information, 2001, vol. 38, n° 1 (p. 14-23)

Article qui propose un dispositif d'enquête en cinq points pour analyser les besoins des usagers et évaluer l'efficacité et la pertinence des produits proposés, les usages qui en sont faits et le degré de satisfaction des usagers : entretiens avec des experts, analyse de l'existant, échantillonnage correct, entretiens d'approfondissement, questionnaire quantitatif avec interprétation des résultats.

[9]. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic* / Yves Le Coadic. – Paris : ADBS Éditions, 1998. – (Sciences de l'information ; Études et techniques). – ISBN 2-84365-016-X

Présentation d'une méthode pour analyser le besoin d'information afin d'assurer un meilleur usage de l'information et des systèmes d'information. La structuration claire de chaque chapitre (liste de questions préalables à se poser, récapitulatif de chaque chapitre sous la forme de résumés) donne une grande lisibilité à l'analyse. Certains chapitres nous ont semblé présenter un intérêt particulier : le chapitre intitulé « L'analyse du besoin d'information », qui se veut un récapitulatif des différentes sortes d'études de besoins, le chapitre consacré à la formulation du besoin, qui insiste sur l'interactivité entre l'utilisateur et le système d'information ; le chapitre consacré aux différentes méthodes d'analyse du besoin d'information.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 112 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

[10]. *Positionnement marketing du site web documentaire* [29 p.] / Florence Muet
In : Créer et maintenir un service web. – Paris : Institut national de recherche en informatique et en automatique [cours INRIA], 1998

Différentes pistes de réflexion issues de l'approche marketing sont proposées dans ce chapitre dans le but d'adapter au mieux le produit documentaire aux caractéristiques et attentes de ses utilisateurs.

[11]. *Stratégie marketing des services d'information, bibliothèques et centres de documentation*. – Florence Muet ; Jean-Michel Salaün. – Paris : Cercle de la Librairie, mars 2001

Le chapitre 2 (notamment les pages 55-61) propose une stratégie de segmentation du public à partir de quatre critères (caractéristiques sociologiques, caractéristiques informationnelles, caractéristiques comportementales, caractéristiques quantitatives) et une représentation de cette segmentation sous la forme d'un tableau.

[12]. *Usages et usagers de l'information* / Yves Le Coadic. – Paris : Nathan, ADBS Éditions, 1997. – [128] p. – (128 ; Information Documentation)

Synthèse de l'approche usagers en information-documentation.

➤ Spécificité des pratiques de recherche en travail social

[13]. *L'action sociale face aux nouveaux enjeux de la question sociale* / Michel Chauvière
In : Penser les pratiques sociales : une utopie utile / sous la dir. de Rémy Puyuelo. – Ramonville Saint-Agne : Érès, 2001. – [311] p. – ISBN 2-86586-957-1

Le flou qui perdure dans le champ du travail social en raison d'une dialectique entre question sociale et action sociale doit amener à définir clairement ce qu'on entend par « travail social ».

[14]. *Les relations en question* [article proposé à la Revue française des affaires sociales] / Élisabeth Dugué. – Paris : CNAM/Griot, 2001

Réflexion sur la dichotomie, inhérente au domaine du travail social, entre recherche et travail social. Ce sujet, central pour la recherche en travail social, est traité avec une grande clarté, illustré d'exemples parlants et accompagné d'une riche bibliographie. L'article apporte un réel éclairage sur le domaine de la recherche en travail social.

[15]. *Les réseaux d'information en sciences sociales : quelques exemples* / Philippe Accart. – Documentaliste-Sciences de l'information. – Paris : ADBS Éditions, vol. 36, n° 1, janvier 1999 (p. 37-42)

Étant donné l'hétérogénéité du domaine des sciences sociales et en même temps la masse d'information qui est disponible dans ce champ d'études, il est nécessaire de donner des points de repères aux chercheurs et aux professionnels de l'information qui exercent dans ce domaine en leur indiquant les sources et les principaux réseaux internationaux d'information.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 113 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

[16]. *Le travail des doubles* / Marie-France Casellas-Ménière
In : Praticien et chercheur : parcours dans le champ du social / Marie-Pierre Mackiewicz. – Paris : L'Harmattan, 2001. – (Action et savoir). – [160] p. – ISBN 2-7475-1222-3

Idée que le travail social n'est pas une discipline à part entière mais une interdiscipline, dans la mesure où il relève de différents domaines. Dans ces conditions on peut considérer que le praticien-chercheur relève de deux domaines en même temps et est donc « double ».

[17]. *Passer d'un métier à l'autre* / Marie-Pierre Mackiewicz
In : Praticien et chercheur : parcours dans le champ du social / Marie-Pierre Mackiewicz. – Paris : L'Harmattan, 2001. – (Action et savoir). – [160] p. – ISBN 2-7475-1222-3

Le domaine du travail social met en parallèle deux champs de pratiques, dans lesquels peut exercer une même personne : le champ de la recherche et le champ du social.

IV. PRODUITS INFORMATIONNELS, RÉPERTOIRES

➤ Définitions

[18]. *Les nouveaux produits d'information : conception et sémiotique du document* / Peter Stockinger. – Paris : Hermès Science Publications, 1999. – [341] p. – ISBN 2-7462-0011-2

Excellent ouvrage très complet, ciblé sur certains points et qui propose des concepts intéressants : la notion de « scénario sémiotique », développée dans la deuxième partie, englobe à la fois l'aspect de production, de structure et de dynamique du produit ; la notion de « contrat d'information », développée dans la troisième partie, désigne le processus d'information lui-même, les études préalables à la réalisation du produit, les spécifications du produit, ainsi que le suivi du produit.

[19]. *Quality-controlled subject gateways : definitions, typologies, empirical overview* / Traugott Koch. – Online Information Review, 2000, vol. 24, n° 1 (p. 24-34). – Accès en ligne sur le site < <http://www.emerald-library.com> > [consulté le 13-06-2001]. – ISSN 1468-4527

Article qui étudie les aspects techniques et documentaires d'un produit en ligne. Sont développés entre autres sept critères qui définissent la qualité d'un produit en ligne. Notes en fin d'article et appendice thématique indiquant de nombreuses références de produits en ligne.

[20]. *Techniques de l'ingénieur* [ressource électronique]. – Accès : World Wide Web. URL : <http://www.techniques-ingenieur.fr> [Consulté le 10-07-2002]

Site Web qui propose une définition claire et précise du terme « répertoire ».

➤ **Annuaire, répertoires et guides de référence**

[21]. *Annuaire de la recherche sur le social (1993-1994)* / MIRE (Ministère des affaires sociales et de l'intégration), CRIV (Ministère de la justice, CNRS-Vaucresson), GRASS (Paris VIII/CNRS-IRESO), CEDIAS-Musée social ; sous la dir. de Michel Chauvière. – Paris : CNRS, 1993. – [551] p. – ISBN 2-11-083235-5

Cet ouvrage se présente comme un modèle possible pour la conception d'un répertoire : une partie introductive présente les objectifs de l'ouvrage et son mode de fonctionnement ; le corps de l'ouvrage, à travers les différentes fiches qui sont proposées, permet de réfléchir sur le choix des rubriques d'un répertoire.

[22]. *Élaboration d'un guide des centres de recherche en formation continue* / Sophie Dubois. – Mémoire de fin d'études, INTD, octobre 1992

La deuxième partie de ce mémoire expose de manière claire la méthodologie adoptée. Les annexes donnent des exemples de grilles possibles pour un projet similaire.

[23]. *Guide documentaire santé social* / Guillemette Chevaillier. – Rennes : Éd. de l'école nationale de la santé publique : 2001. – [131] p. – ISBN 2-85952-801-6

Ouvrage didactique et pratique qui s'appuie sur l'exemple du domaine sanitaire et social pour donner des conseils d'une portée plus large. La deuxième partie de cet ouvrage est consacrée à la présentation des principaux produits et outils de recherche documentaire, parmi lesquels on trouve les banques de données. Le système d'interrogation des banques de données est exposé en détail à travers la description des différentes étapes de la recherche documentaire informatisée.

[24]. *Guide du Centre national du théâtre* [ressource électronique]. – Accès : World Wide Web URL : <http://www.cnt.asso.fr>. – [Consulté le 15-07-2002]

Répertoire des lieux-ressources et centres de ressources du Centre national du Théâtre. Le mode d'interrogation des données, la structure du répertoire et les types de rubriques donnent des pistes intéressantes pour concevoir un répertoire de même nature.

[25]. *Prisme* [ressource électronique]. – Accès : World Wide Web. URL : <http://www.prisme.net>. – [Consulté le 2-10-2002]

La rubrique « Informations » proposée sur la page d'accueil du site donne accès à la rubrique « Le thesaurus », qui donne des informations intéressantes sur la constitution du thesaurus « Sciences et Actions sociales ».

[26]. *Répertoire ABC Doc* [ressource électronique]. – Accès : World Wide Web URL : <http://abcdoc.cnam.fr>. – [Consulté le 25-08-2002]

Répertoire des lieux documentaires du Conservatoire national des Arts et Métiers. La configuration de ce répertoire, les rubriques, le mode d'interrogation des données, choisis dans un souci de simplicité d'utilisation pour les usagers, peuvent être pris comme exemple pour concevoir un répertoire de même nature.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 115 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

[27]. *Répertoire des centres de ressources de Sudoc* [ressource électronique]. – Accès : World Wide Web. URL : <http://www.sudoc.abes.fr> (rubrique « SU-Répertoire des centres de ressources »). – [Consulté le 30-09-2002]

Le répertoire des centres de ressources, accessible à partir de la page d'accueil du site, donne un exemple de configuration possible pour un répertoire du même type : il décrit 3000 établissements documentaires participant aux activités du réseau Sudoc en donnant les informations nécessaires à leur identification, à leur localisation et à l'utilisation des services qu'ils proposent.

➤ Langages documentaires et compatibilité des langages documentaires

[28]. *Compatibilité des langages d'indexation : mariage, cohabitation ou fusion ? quelques exemples concrets* / Danièle Degez. – Documentaliste-Sciences de l'information, 1998, vol. 35, n° 1 (p. 3-14)

Article qui vient compléter celui de Jacques Maniez paru dans le n° précédent. L'intérêt du présent article est de donner quelques exemples concrets de mises en compatibilité de langages documentaires et de difficultés que pose cette mise en compatibilité.

[29]. *Fusion de banques de données documentaires et compatibilité des langages d'indexation* / Jacques Maniez. – Documentaliste-Sciences de l'information, 1997, vol. 34, n° 4-5. – (p. 212-224)

Étude théorique qui pose le problème de la mise en compatibilité de plusieurs langages documentaires dans le cadre d'une coopération entre différents systèmes.

[30]. *Les langages documentaires* / Jacques Chaumier
In : *Les techniques documentaires* / Jacques Chaumier. – Paris : Presses universitaires de France, 2002 (Que sais-je ?). – [127] p. – ISBN 2-13-052424-9

Chapitre synthétique qui permet de faire la distinction entre deux grandes catégories de langages documentaires : les langages à structure hiérarchique et les langages à structure combinatoire.

➤ Principes d'ergonomie visuelle

[31]. *L'écran efficace : trois lois fondamentales de la perception visuelle* / Joëlle Cohen. – Documentaliste-Sciences de l'information, juillet 2000, vol. 37, n° 3-4 (p. 192-198)

La connaissance des caractéristiques fondamentales de la vision permet d'organiser graphiquement l'information en fonction des principes de l'ergonomie visuelle et cognitive des informations.

[32]. *Offrir aux publics un catalogue en ligne* / sous la dir. d'Éliane Bernhart. – Villeurbanne : Institut de formation des bibliothécaires, novembre 1995. – (La boîte à outils). – [146] p. – ISBN 2-910966-01-1

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 116 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Guide collectif d'analyse et d'action pour une mise en œuvre efficace d'un produit en ligne adapté aux besoins des utilisateurs. Plusieurs chapitres se distinguent par leur intérêt : le troisième et le cinquième chapitres, consacrés plus spécifiquement aux aspects documentaires et d'ergonomie visuelle ; le quatrième chapitre, qui traite des problèmes juridiques ; les chapitres 6 et 8, qui abordent la question de la qualité. Le memento en fin d'ouvrage donne enfin un plan pratique qui permet de suivre les différentes opérations de mise en œuvre du produit.

V. RÉSEAUX ET DYNAMIQUES DU SYSTÈME INFORMATIONNEL

[33]. *De la gestion de l'information à la gestion des connaissances* / Bernadette Ferchaud. – Documentaliste-Sciences de l'information, 2001, vol. 38, n° 1 (p. 43-45)

Le fait d'additionner des savoir-faire au sein d'une équipe et de gérer collectivement cette information et ces connaissances peut être désigné par le terme de « Knowledge management ». Ce concept, qui donne de nouvelles possibilités de développement aux technologies de l'information, déjà en plein essor, offre une opportunité pour les professionnels de l'information et de la documentation.

[34]. *Information et organisations* / Brigitte Guyot. – Colloque sur la communication organisationnelle organisé en mai 1996 à Rennes.

Dans la partie introductive de cette communication est abordée la notion de « système d'information » : cette notion, resituée dans le cadre des organisations, permet d'envisager deux systèmes possibles d'information.

[35]. *La représentation dans Internet des connaissances d'un domaine* / Lalthoum Saàdani ; Suzanne Bertrand-Gastaldy. – Documentation et bibliothèques, janvier-mars 2000 (p. 27-42)

L'organisation des ressources dans Internet laisse souvent à désirer. Il est nécessaire d'y mettre de l'ordre pour faciliter l'accès aux informations.

[36]. *Les modes de fonctionnement de l'organisation informationnelle* / Éric Milliot. – Revue française de gestion, septembre-octobre 1999, n° 125 (p. 5-18)

Article qui s'interroge sur la manière dont les entreprises développent leurs activités face aux défis lancés par la société de l'information (exigence d'adaptation rapide et permanente, étant donné l'évolution rapide de l'environnement). Trois modes de fonctionnement possibles des entreprises sont identifiés par l'auteur : un fonctionnement « organique », un fonctionnement « réticulaire » et un fonctionnement « pluriculturel ». La réflexion sur l'avantage que présente une approche système pour favoriser l'émergence d'une organisation informationnelle au sein d'un organisme constitue un des intérêts majeurs de cet article.

[37]. *Peut-on encore parler de littérature grise? L'exemple de l'information communautaire en ligne* / Maria Luisa Ricciardi ; Marc Willem. – Texte, traduit de l'italien, d'une intervention faite lors du deuxième Congrès national sur la littérature grise à Rome les 20 et 21 mai 1996. – In : Documentaliste-Sciences de l'information, 1997, vol. 34, n° 1 (p. 39-45)

Avec le développement des NTIC, l'information non commercialisée, qui faisait l'objet d'une faible diffusion et était d'accès difficile, se trouve diffusée à des usagers toujours plus nombreux. Ce qu'on considérait comme « littérature grise » n'a dès lors plus lieu d'être.

[38]. *Quelques problématiques pour éclairer l'étude de l'information dans les organisations* / Brigitte Guyot. – Sciences de la société, 5 octobre 2000, n° 50-51 (p. 129-148)

Article qui apporte un éclairage intéressant sur les dynamiques du système informationnel. L'auteur identifie deux approches sur lesquelles se fonde l'analyse des modes de management de l'information en entreprise : une approche par les systèmes d'information et une approche par les acteurs, c'est-à-dire par les dynamiques individuelles et collectives.

[39]. *Réseau documentaire...organisation apprenante* / Christiane Volant. – Documentaliste-Sciences de l'information, mai-juin 1998, vol. 35, n° 3 (p. 144-146)

Approche originale pour la conception d'un réseau documentaire qui consiste à appliquer à un réseau documentaire les principes fondamentaux du management des systèmes complexes. Une grande partie de cet article est consacrée à l'analyse des modes de management qui doivent être appliqués en information-documentation pour que les produits et services concernés soient dynamiques, c'est-à-dire capables de s'adapter en permanence.

[40]. *Visualiser un champ de recherche au croisement des disciplines : un outil sémantique au service des acteurs du travail social* / Mado Maillebois. –

In : Recherche(s) sociale(s) et intervention sociale : Vie sociale, 2002, n° 2. – Paris : CEDIAS-Musée social, 2002

Article clair, illustré d'exemples concrets, qui propose un outil sémantique pour faciliter l'interrogation d'une banque de données de thèses, de personnes et de lieux dans le champ du travail social.

VI. CONDUITE DE PROJET ET PROCESSUS QUALITÉ

➤ Conduite de projet, étapes du processus qualité

[41]. *Animer et gérer un projet : un concept et des outils pour anticiper l'action et le futur* / sous la dir. de Lionel Bellenger ; Marie-Josée Couchaere. – [Publication du contenu des séminaires Mucchielli, séminaires de formation et de perfectionnement en sciences humaines]. – Paris : ESF éditeur, 1999. – (Formation permanente). – [176] p. – ISBN 2-7101-1359-7

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 118 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Il est important de penser aux aspects d'animation et de communication dès la conception d'un projet afin de créer un climat de motivation des différents acteurs. La conduite de projet peut alors avoir un effet surgénérateur sur l'ensemble de l'équipe du projet.

[42]. *Desire Information Gateways Handbook : guide to creating high quality portals on the Internet* [ressource électronique]. –

Accès : World Wide Web. URL : <http://www.desire.org/handbook/print4.html>. –

[Consulté le 24-04-2002]

Ce site Web, dont le sigle signifie « Development of a European Service for Information on Research and Education », fait l'objet d'un projet de recherche américain. Il présente plusieurs intérêts : des définitions claires (glossaires placés à la fin de chaque partie traitée), une méthodologie générale illustrée d'exemples concrets de projets similaires pour mettre en place un produit en ligne, de nombreuses références vers d'autres sites.

[43]. *E-qualité* [ressource électronique]. – Accès : World Wide Web. URL :

<http://www.e-qualite.com>. – [consulté le 2-10-2002]

Site assez complet sur tous les aspects de la qualité. La dynamique du site est assurée par un forum de discussion et des articles actualisés rédigés par les différents auteurs du site selon leur domaine de spécialité. La partie consacrée à la gestion de projet a particulièrement retenu notre attention pour sa clarté.

[44]. *Just another management fad ? The implications of TQM for library and information services* / John R. Brockman. In : 34th Conference of the Electronics Group, Chelmsford, 14-16 mai 1992. – Aslib Proceedings, juillet-août 1992, vol. 44, n° 7/8 (p. 283-288)

Constatant la confusion qui règne sur la notion de qualité, l'auteur s'efforce de définir les termes qui désignent les différentes étapes du processus qualité : contrôle qualité, assurance qualité, management de la qualité totale.

[45] *La qualité des produits et des services d'information spécialisée destinés à l'industrie : enjeux et problématiques* / Éric Sutter. – Extrait d'un rapport commandé par le Ministère de la Recherche et de la Technologie dans le cadre du contrat d'étude 90 K 5229. – Paris : Ministère de la Recherche et de la Technologie : Délégation à l'Information Scientifique et Technique, septembre 1991. – [61] p.

La nature du document explique sa présentation à la fois synthétique et didactique : il s'agit d'un document très complet sur la qualité dans le domaine de l'information-documentation, dont le but est de démontrer l'intérêt que peut présenter l'application d'une démarche qualité aux produits et services d'information. Certains titres de parties annoncent que l'information fournie sera directement exploitable (ex : Chapitre 7 « Recommandations »). Toutefois, la relative ancienneté du document ne permet pas de s'en tenir à ce seul document.

[46]. *Pratique du management de l'information : analyse de la valeur et résolution de problèmes* / Jean Michel ; Éric Sutter. – Paris : ADBS Éditions, 1992. – [482] p. –

ISBN 2-901046-50-9

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 119 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Ouvrage didactique et pratique qui présente une vingtaine d'études de cas ainsi que plusieurs annexes qui ont valeur d'exemples : « Phases clés pour la réalisation d'un répertoire », « Grille pour établir un cahier des charges fonctionnel [...] »...

[47]. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs* / Éric Sutter. – Paris : ADBS Éditions, 1992. – [153] p. – (Sciences de l'information ; Études et techniques). – ISBN 2-901046-44-4

Le chapitre 4, consacré à la conception de produits documentaires de qualité, propose un plan d'action par étapes pour mettre en place une démarche qualité sur un produit. L'indication d'une liste de question préliminaires à se poser, la reprise de chaque grande étape dans le détail, les tableaux récapitulatifs précisant les notions difficiles, les annexes concourent à la clarté et au souci de didactisme de l'ouvrage.

➤ Suivi qualité, mises à jour

[48]. *Die ISO 9000 Zertifizierung : Von Unternehmen als Chance für interne Informationsabteilungen* / Wolfgang Markhof. – NFD : Information Wissenschaft und Praxis, mars 2000, vol. 51, n° 2 (p. 91-94)

L'importance qui doit être accordée au processus même, dans la mise en place d'une démarche qualité, est soulignée dans cet article : l'auteur insiste sur la mise en place de standards qualité et sur la surveillance du produit tout au long du processus de réalisation.

[49]. *Online Catalog maintenance : the role of networks, computers, and local institutions* / Ingrid Mifflin ; Jean Williams. – Information Technology and Libraries, novembre 1991, vol. 4 (p. 263-274)

Cet article souligne l'importance du suivi et de la mise à jour d'un produit en ligne. L'introduction, qui pointe les principales difficultés de mise à jour d'un produit en ligne, et la première partie, consacrée au partage des tâches de maintenance dans le cas d'une coopération, sont particulièrement intéressantes.

➤ Outils qualité

[50]. *Adaptons le marketing aux logiques documentaires* / Jean-Michel Salaün. – Documentaliste-Sciences de l'information, mars-avril 1996, vol. 33, n° 2

Cet article prend le contre-pied de l'approche classique, qui consiste à dire que le marketing ne peut pas s'appliquer dans le domaine de l'information-documentation : les produits et services documentaires peuvent tout à fait faire l'objet d'une approche marketing, à condition que ces produits et services soient replacés dans leur contexte et soient soumis à une stratégie appropriée.

[51]. *À la conquête de nouveaux usagers des services d'information* / Éric Sutter. – Documentaliste-Sciences de l'information, janvier 2002, vol. 39, n° 1-2 (p. 34-40)

Parmi les outils de la qualité figure la charte qualité qui peut, même dans les plus petites structures, faire l'objet d'une publication.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique : 120 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

[52]. *Benchmarking et management de l'information documentaire* / Éric Sutter. - Documentaliste-Sciences de l'information, janvier-février 1994, vol. 31, n° 1 (p. 44-46)

L'auteur décrit la méthode benchmarking et la manière dont elle peut être mise en application. Cette méthode est présentée comme un outil de management parfaitement adaptable dans le champ de l'information-documentation, qui est complémentaire d'autres démarches (démarche marketing, démarche de l'analyse de la valeur...).

[53]. *ISO 9000 : the librarian's role* / Chris Dobson ; Carolyn Ernst. – Information Outlook, juin 1999, vol. 3, n° 6 (p. 25-28)

Réflexion générale sur ce qu'est la norme ISO 9000 : aspects théoriques, aspects pratiques, aspects documentaires.

[54] *ISO 9000 : un outil précieux mais pas une trousse complète* / Frank Steer. – ISO Management systems, juillet-août 2002 (p. 21-23)

Malgré les nombreux détracteurs de la norme ISO 9000 : 2000, il faut reconnaître que l'instauration de cette norme apporte de nouvelles opportunités pour les professionnels, quels qu'ils soient : facilité en termes de réseaux entre plusieurs pays, en termes d'amélioration continue... Seule condition requise : faire un bon usage de la norme.

[55] *La certification ISO 9000 est-elle rentable ?* / Charles J. Corbett ; María J. Montes ; David A. Kirsch ; María José Alvarez-Gil. – ISO Management systems, juillet-août 2002 (p. 25-34)

Savoir si l'investissement dans une certification ISO 9000 est rentable ou non est difficile à déterminer étant donné la variété des coûts, directs et indirects, qui rentrent en ligne de compte. Des analyses statistiques précises montrent cependant que l'absence de certification ISO 9000 contribue à une évolution défavorable graduelle du rendement.

[56]. *La démarche qualité : application aux services électroniques d'information* / Association des professionnels de l'information et de la documentation (Paris).Groupe Qualité des banques de données. – Paris : ADBS Éditions, 1992. – [100] p. – (Sciences de l'information ; Recherches et documents). – ISBN 2-901046-47-9

Ouvrage très complet et pratique sur la mise en place d'une démarche qualité : les aspects de non-qualité et la terminologie claire relative à la démarche qualité, abordés dans la première partie, la présentation des différentes étapes du processus et des outils et procédures pour chaque étape, abordés dans une deuxième partie, sont les points qui ont retenu notre attention.

[57]. *Mesurer et manager la qualité de service* / B. Averous et D. Averous. – Paris : INSEP Éditions, 1998. – ISBN 2-901-323-81-2

Les annexes proposent des exemples de standards de services, en indiquant à chaque fois le service de référence, le niveau d'exigence et le seuil d'acceptabilité.

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique :121 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

[58]. *Sudqualité* [Ressource électronique]. –
Accès World Wide Web URL : <http://www.sudqualite.org/documents/mementos/Benchmarking/bench.htm>. – [Consulté le 20-06-2002]

Site Web qui donne une définition précise de ce qu'est le benchmarking.

VII. ASPECTS JURIDIQUES

[59]. *Commission européenne* [ressource électronique] . – Accès : World Wide Web
URL : <http://www.europa.eu.int/eur-lex>. – [Consulté le 25-09-2002]

Site Web de l'Union européenne qui propose en texte intégral les Directives et lois européennes.

[60]. *La publication en ligne* / sous la dir. de Charlotte Nikitendo, Peter Stockinger. – Paris : Hermès Science publications, 2001. – In : Les Cahiers du numérique, 2000, vol. 1, n° 5. – ISBN 2-7462-0201-8

Analyse les principaux changements induits par Internet et les NTIC, en termes d'opportunités et de menaces, et les conséquences qui en résultent, notamment sur le plan juridique, et en particulier dans le cas d'un réseau entre plusieurs pays.

[61]. *La recherche d'information sur les réseaux : problèmes juridiques* / Michel Vivant
In : La recherche d'information sur les réseaux : Internet : pour en savoir plus : cours INRIA, 30 septembre-4 octobre 1996, Trégastel, ouvrage coordonné par Jean-Claude Le Moal et Bernard Hidoine. – Paris : ADBS Éditions, 1996. – [253] p. – ISBN 2-901046-62-2

Cet article propose un panorama des pratiques du droit de l'information au niveau international

[62]. *Légifrance* [ressource électronique] . – Accès : World Wide Web
URL : <http://www.legifrance.com>. – [Consulté le 25-09-2002]

Site Web avec moteur de recherche permettant d'effectuer une recherche complexe sur des informations de nature juridique (lois, décrets, directives...).

[63]. *UCANSS* [ressource électronique] . – Accès : World Wide Web
URL : <http://www.ucanss.fr>. – [Consulté le 25-09-2002]

Site Internet de l'Union des Caisses de sécurité sociale, qui donne des informations sur la législation en vigueur, entre autres dans le domaine de l'information-documentation (nombreuses informations concernant les données en ligne : droit de mise en ligne, droit d'accès, droit d'exploitation...)

L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique :122 la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.

Glossaire

Ce glossaire reprend le vocabulaire normalisé des ouvrages que nous indiquons en bibliographie (exceptés quelques termes, dont nous n'avons pas trouvé la définition normalisée, et que nous indiquons en italique). Il comprend des termes-clés relatifs à la démarche qualité, à la gestion de projet et aux techniques documentaires. Les termes qui figurent dans notre mémoire sont suivis, dans le corps du mémoire (seulement la première occurrence – sauf, en principe, s'il s'agit d'un titre : dans ce cas nous avons retenu la deuxième occurrence du terme) et dans le présent glossaire, d'une astérisque ; les autres termes n'ont pas d'astérisque.

Glossaire relatif à la démarche qualité :

Action corrective : « Action visant à éliminer la cause d'une non-conformité ou d'une autre situation indésirable détectée »

Amélioration de la qualité : « Partie du management de la qualité axée sur l'accroissement de la capacité à satisfaire aux exigences pour la qualité »

Assurance de la qualité* : « Partie du management de la qualité visant à donner confiance en ce que les exigences pour la qualité seront satisfaites »

Audit* : « Processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et de les évaluer de manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfaits »

Besoins et attentes latents* : *Il s'agit de besoins et attentes dont on n'a pas encore pris connaissance mais qui risquent de devenir importants dans l'avenir en raison des évolutions technologiques ou du marché, par exemple*

Client : « Organisme ou personne qui reçoit un produit »

Conformité : « Satisfaction d'une exigence »

Contrôle* : « Évaluation de la conformité par observation et jugement accompagné si nécessaire de mesures, d'essais ou de calibrage »

Cycle PDCA* : *Aussi appelée « roue de Deming », cette théorie, inventée par Deming, correspond à une sorte de philosophie de l'amélioration continue par la qualité. Elle repose sur quatre grands principes qui expliquent le nom donné à cette théorie (PDCA) : to plan, to do, to check, to act.*

Défaut* : « Non-satisfaction d'une exigence relative à une utilisation prévue ou spécifiée »

Démarche qualité* : « Mise en œuvre de moyens de prévision, de prévention et de contrôle de manière progressive afin d'atteindre les objectifs fixés de qualité »

Deming* : Voir Cycle PDCA.

*L'apport des démarches qualité dans la conception d'un dispositif informationnel dynamique :123
la création d'un répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social,
TAILLEFER Marion.*

Exigence(s)* : « Besoin[s] ou attente[s] formulés, habituellement implicites, ou imposés »

Manuel qualité* : « Document spécifiant le système de management se la qualité d'un organisme »

Non-conformité : « Non-satisfaction d'une exigence »

Non-qualité* : « Écart global constaté entre la qualité visée et la qualité effectivement obtenue »

Procédure* : « Manière spécifiée d'effectuer une activité ou un processus »

Processus* : « Ensemble d'activités corrélées ou interactives qui transforme des éléments d'entrée en éléments de sortie »

Public-cible : Public qui, par ses attentes et ses besoins, dicte à l'organisme le niveau de service à atteindre. Un service atteint son niveau d'excellence quand il répond à la demande d'une cible.*

Qualité* : « Aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences »

Qualité perçue : Représentation que l'utilisateur se fait de la satisfaction d'un produit*

Référentiel : Besoin spécifié*

Revue : « Examen entrepris pour déterminer la pertinence, l'adéquation et l'efficacité de ce qui est examiné, en vue d'atteindre des objectifs définis »

Satisfaction (du client)* : « Perception du client sur le niveau de satisfaction de ses exigences »

Spécification* : « Document formulant des exigences »

Système* : « Ensemble d'éléments corrélés ou interactifs »

Système de management : « Système permettant d'établir une politique et des objectifs et d'atteindre ces objectifs »

Système de management de la qualité* : « Système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité »

Traçabilité : « Aptitude à retrouver l'historique, la mise en œuvre ou l'emplacement de ce qui est examiné »

Glossaire relatif à la gestion de projet :

Cahier des charges* : « Document rassemblant les obligations et les éléments nécessaires pour définir un besoin et les principales contraintes à respecter pour le satisfaire »

Conduite de projet* : « Estimation des risques quant aux objectifs à atteindre (prospective), compte tenu du bilan (rétroviseur), ou maîtrise des éléments et des événements technico-économiques et temporels tout au long du cycle de vie du projet et du produit »

Étude de faisabilité* : « Cette étude fait ressortir l'existence ou l'absence de solutions au projet de réalisation d'un ouvrage. Elle s'appuie sur l'étude de marché et comprend des études technico-économiques succinctes des techniques envisagées, l'étude d'impact, l'étude de rentabilité. Elle permet de définir l'objectif et de prévoir les moyens. »

Étude d'opportunité* : « Étude permettant d'examiner un problème et de déterminer s'il convient de le résoudre durant la période déterminée »

Maîtrise du projet : « Ensemble des actions permettant le déroulement d'un projet et son optimisation, depuis la définition des objectifs jusqu'à la réalisation complète de l'ouvrage »

Maquette* : « Modèle original préfigurant le produit futur selon les différentes formes qu'il pourrait prendre pour satisfaire aux fonctionnalités et aux performances spécifiées ou à spécifier »

Projet* : « Processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources »

Glossaire relatif à l'information et aux techniques documentaires :

Banque de données* : « Ensemble de données relatif à un domaine défini de connaissances et organisé pour être consulté par les utilisateurs »

Compatibilité* : « Aptitude de produits, services ou procédés à être utilisés conjointement dans des conditions spécifiées, pour satisfaire aux exigences en cause sans interaction inacceptable »

Descripteur* : « Terme accepté à l'indexation »

Format* : « Modèle d'organisation des données destiné à représenter une classe d'objets, par exemple : notice bibliographique, table de codage de caractères. La représentation associe en général un aspect conceptuel et une ou plusieurs expressions destinées au traitement informatique. »

Interactivité : « Ce qui permet à l'utilisateur d'un système d'information de dialoguer avec lui afin de choisir, selon ses besoins et au moment où il le désire, le type d'informations souhaité et selon la forme appropriée »

Interface* : « Frontière commune entre plusieurs êtres humains et/ou plusieurs dispositifs techniques. L'interface doit permettre la communication d'informations entre ces différents dispositifs et intègre des règles et des conventions à respecter pour rendre possibles ces échanges. »

Messagerie électronique* : « Procédé télématique permettant de transmettre, de recevoir et de stocker des messages par l'intermédiaire d'un terminal d'ordinateur et d'un réseau de télécommunication. »

Réseau documentaire* : « L'activité d'information et de documentation nécessite une série d'opérations comprenant, en amont, des tâches de collecte de documents ou de données et, en aval, des tâches de diffusion ou de mise à disposition, en passant par des tâches de traitement ou de transformation. Ces diverses tâches sont coûteuses à effectuer et il peut être intéressant dans certains cas de s'associer avec d'autres organismes pour éviter la duplication de certaines d'entre elles ou pour créer des synergies. »

Thesaurus* : « Liste normalisée et structurée des termes acceptés à l'indexation (les descripteurs) et d'équivalents. Les descripteurs sont reliés entre eux par des relations sémantiques (génériques et associatives) [...]. Les termes sont combinés entre eux pour décrire des documents (lors de l'indexation) et écrire les questions (lors de l'interrogation d'une banque de données) ».

Liste des sigles

Les sigles qui figurent dans ce glossaire sont suivis, dans le corps du mémoire, de deux astérisques.

AFAQ : Association française pour l'assurance de la qualité

AFORTS : Association française des organismes de formation et de recherche en travail social

CEDIAS : Centre d'études, de documentation, d'information et d'actions sociales

CNAM : Conservatoire national des Arts et Métiers

CNIL : Commission nationale Informatique et Libertés

DAS / CEDIAS : Direction des Affaires sociales / Centre d'études, de documentation, d'information et d'actions sociales

ENAP : École d'administration pénitentiaire

ETSUP : École supérieure de Travail social

DPJJ : Dispositif de protection judiciaire de la jeunesse

NTIC (ou TIC) : (Nouvelles) technologies de l'information et de la communication

RAMEAU : Répertoire d'autorité-matière encyclopédique et alphabétique unifié

SOSIG : Social science information gateway

Liste des personnes rencontrées

Sabine COLMART, Chargée de mission au Centre national du Théâtre (CNT)

Gilbert CROZE, Responsable de l'appui aux entreprises à la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP)

Élisabeth DUGUÉ, ingénieur de recherche au laboratoire GRIOT du CNAM

Yves FRETÉ, Responsable du centre de documentation de la Médiathèque de la RATP

Luc GIOVANNETTI, Responsable Système Management de la qualité chez Eads-Telecom (EDSN)

Evangelia LACHANA, Chargée de mission au Centre national du Théâtre (CNT)

Anne-Lise LÉVÉJAC, Bibliothécaire à la Bibliothèque du Conservatoire national des arts et métiers

Jean MICHEL, Conseiller du Directeur à l'École nationale des ponts et chaussées (ENPC) et consultant en management de l'information

Laurent PÉCHAT, Consultant-gérant chez Cassiopée Conseil

Diane SCIANDRA, Documentaliste chez Matra

ANNEXE 1 : Projet de répertoire de lieux et personnes-ressources de la recherche en travail social

Contribution du CNAM / Centre de documentation sur la formation et le travail au projet de réalisation d'un centre de ressources pour la recherche en travail social [document interne ; projet] / Mado Maillebois. – Paris : CNAM, 27 février 2002. – [3] p.

CONTRIBUTION DU CNAM /CENTRE DE DOCUMENTATION SUR LA FORMATION ET LE TRAVAIL AU PROJET DE RÉALISATION D'UN CENTRE DE RESSOURCES POUR LA RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL

Le projet de travail décrit ci-dessous se situe dans le cadre d'un programme européen de création d'un Centre ressources pour la recherche sur le travail social. Il s'inscrit dans la contribution française, le CNAM (Chaire de travail social en lien avec le Centre de documentation sur la formation et le travail) jouant le rôle de tête de pont.

I. PRÉSENTATION DU PROJET

Les travaux intéressant particulièrement la recherche, dans quelque secteur que ce soit, se matérialisent par la littérature grise (études, rapports de ministères ou d'institutions) et les thèses : reflet de la recherche universitaire.

Après concertation au sein du groupe de travail européen et comme indiqué dans le plan d'action*, c'est à cette deuxième catégorie de documents : les thèses que l'on s'intéressera dans un premier temps afin de les rendre plus facilement accessibles à l'ensemble des acteurs intéressés par la recherche sur le travail social. Pour faciliter cette accessibilité, la création d'un thésaurus facilitant l'accès à la base de données bibliographiques française des thèses est envisagé. Il s'agit du premier axe de travail.

Un deuxième axe consistera à rassembler l'information sur les lieux en France produisant des écrits sur la recherche en travail social : laboratoires de recherches d'universités, de ministères, unités du CNRS ainsi qu'un repérage des personnes ressources oeuvrant pour la recherche dans le secteur social.

L'objectif de ces deux axes de travail est de proposer à des chercheurs européens sur un site internet* un ensemble d'informations nécessaires à tout travail de recherche. Un thésaurus permettra de faciliter l'accès aux travaux publiés et permettra leur capitalisation. Il contribuera aussi à l'animation du réseau si les labos de recherche, leurs axes de travail et les savoirs des acteurs de la

* ETSUP/FSE.- Centre européen de ressources pour la recherche en travail social : étude d'opportunité/Françoise F. Laot.- mai 2001, p. 45

* Le site internet est la solution retenue systématiquement par l'ensemble des partenaires et formulée dans l'étude de faisabilité

recherche apparaissent clairement identifiés et interrogeables à la manière d'une grande base de connaissances. Cet outil peut donc constituer un facilitateur de l'animation du réseau français de recherche autour du social.

- Premier axe : Faciliter l'accès aux thèses autour du social grâce à l'élaboration d'un thésaurus

La France dispose d'un catalogue de l'ensemble des thèses soutenues en France depuis 1972 consultable via internet ou CDROM (Docthèses). Cependant, le repérage des thèses autour du travail social s'avère long et complexe. Car si l'on souhaite rassembler l'ensemble de la production sur une longue période, il est indispensable d'aller dans chacune des disciplines rechercher celles qui relèvent du travail social.

Un travail minutieux a été effectué par Elisabeth Dugué sur la période 1996-1999 et nous disposons ainsi d'un corpus de fiches descriptives de thèses sur lesquelles figurent pour chacune les mots-clés, descripteurs représentant leurs contenus. Ces descripteurs appartiennent au langage documentaire Rameau utilisé par l'ensemble des bibliothèques françaises pour l'indexation des documents, dont les thèses, et représentent donc les clés d'accès aux références documentaires dans un premier temps puis aux documents éventuellement puisque chaque thèse présentée est localisée.

Si l'on organise l'ensemble de ces descripteurs en les structurant à l'intérieur de champs sémantiques, nous obtiendrons une image précise de la production de recherche universitaire en France, des directions dans lesquelles la réflexion s'est engagée mais aussi des espaces qui n'ont pas été explorés pour la période 1996-1999. Il s'agit en quelque sorte d'une cartographie de la recherche sur le social.

Ces mots-clés organisés sous la forme d'un thésaurus faciliteront l'accès aux thèses autour du social pour de futurs chercheurs au sein du catalogue français des thèses. Ce thésaurus de la recherche sur le social en France constituera un outil pour les étudiants et chercheurs*. Il pourra aussi servir plus largement d'outil de représentation des spécialités des chercheurs, des thèmes de recherche des laboratoires et centres de recherche et sera un outil pour la gestion d'une vaste base d'informations et de connaissances autour de la recherche en travail social. Il conviendra seulement d'en effectuer chaque année une mise à jour afin de lui conserver toute son actualité.

- Deuxième axe : Rassembler et organiser l'information concernant les lieux et les personnes acteurs de la recherche sur le travail social en France en constituant un répertoire évolutif, avec des index permettant de repérer les lieux ou les personnes en fonction de leurs domaines de compétences

Ce répertoire évolutif sera destiné ultérieurement à figurer sur le site Internet européen. La structuration et la possibilité de mise à jour permanente du produit seront au centre de la réflexion sur sa conception ainsi que son insertion dans l'ensemble du projet. On peut d'ores et déjà envisager un répertoire dont les clés d'accès aux chercheurs et aux lieux ressources seraient en harmonie avec le thésaurus utilisé pour la recherche des thèses, puis à plus long terme avec l'ensemble de la production documentaire intéressant la recherche autour du social.

Concrètement, une personne devrait pouvoir avec le même vocabulaire interroger des bases de données différentes et obtenir des informations de nature diverse sur son thème de recherche si toutefois elles existent. Par exemple : le nom de plusieurs chercheurs, l'adresse de laboratoires de recherche et une liste de thèses par le catalogue des thèses (cf schéma en annexe).

* Un thésaurus important existe de longue date en France sur le social, celui de l'Association Prisme. Il est représentatif de l'immensité de la production écrite autour du social et n'est donc pas spécialisé sur la recherche. Il conviendra cependant de travailler en harmonie avec ce langage et de faire des choix de vocabulaire – ce qui est la caractéristique d'un langage contrôlé - en prenant en compte ceux qui ont déjà été effectués

Dans l'idéal, ce répertoire devrait être alimenté en continu par les divers laboratoires et chercheurs concernés par la recherche sur le social. Son existence et sa mise à jour permanente par l'ensemble des acteurs participeraient à l'animation et à la dynamisation d'un réseau national et européen.

Ce projet de travail effectué au niveau français peut éventuellement servir de base pour un travail au niveau européen impulsé par l'ETSUP ce qui nécessiterait une concertation avec les partenaires du réseau.

II. CONDITIONS DE RÉALISATION DU PROJET

Premier axe de travail

La création d'un thésaurus pour la recherche a été amorcée par une étudiante de l'Institut national des techniques de la documentation (Intd) du Conservatoire national des arts et métiers. Le dépouillement des fiches de thèses qui a consisté à organiser l'ensemble des descripteurs relevés sur deux ans (1997 et 1998) a permis d'ébaucher une préfiguration du thésaurus et d'obtenir une image de la recherche universitaire sur cette période*. La réalisation de cette première étape a nécessité 10 journées de travail.

Il reste deux années à dépouiller (10 jours), une recherche complémentaire à effectuer sur 2000 et 2001 pour faire suite au travail d'Elisabeth Dugué ainsi que le dépouillement de ces nouveaux descripteurs (15 jours) : 25 jours de travail.

La conception finale du thésaurus suppose un travail sur les relations entre les descripteurs (associations et hiérarchies) représentant 20 jours de travail

Soit au total 45 jours pour produire un thésaurus

Financement demandé : 6 097, 96 euros (40 000 F)

Deuxième axe de travail

Le Centre de documentation pourrait prendre en charge l'élaboration du cahier des charges du projet

Réflexion sur la conception globale du produit et sa mise à jour permanente.

Conception des fiches de recueil de données.

Recensement des laboratoires de recherche et chercheurs travaillant sur des thématiques liées au social.

Organisation et structuration des données recueillies

Ce travail fait l'objet d'un mémoire d'une stagiaire Intd. Il nécessitera cependant un financement supplémentaire dont le montant sera précisé ultérieurement.

Le 27 février 2002

Madeleine MAILLEBOUIS

Responsable du Centre de documentation Formation et travail

* On trouvera en annexe, à titre d'illustration, une infime partie de ce thésaurus encore en élaboration sur une période de deux ans, la structuration interne est établie mais les associations avec les autres champs sémantiques sont encore à construire.

ANNEXE 2 : Schémas d'interrogation possibles du répertoire grâce au langage documentaire

