

Sommaire

LISTE DES ABREVIATIONS ET ACRONYMES UTILISES	3
LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES.....	4
I) LISTE DES TABLEAUX	4
II) LISTE DES FIGURES	4
INTRODUCTION	5
I) CONTEXTE : PRESENTATION DE L'OFFICE INTERNATIONAL DE L'EAU	5
II) PRESENTATION DE LA MISSION	6
1) <i>La mutation des centres de documentation</i>	6
2) <i>La montée en puissance de l'analyse de la valeur</i>	7
ETUDES PRELIMINAIRES A LA MISSION	9
I) APPROPRIATION DU CADRE DE L'ETUDE.....	9
II) ANALYSE DE L'EXISTANT	9
1) <i>Activités et objectifs</i>	9
2) <i>Les moyens prévus</i>	11
3) <i>Etude des produits existants</i>	11
3-1) Présentation générale des produits et prestations documentaires.....	12
3-2) Etude détaillée de certains produits phares	13
• La plate-forme Eaudoc	13
• Le Thésaurus National de l'Eau	15
• Les services électroniques	15
• La revue <i>Information Eaux</i>	15
• La revue des sommaires électronique	15
4) <i>Contexte évolutif</i>	16
ANALYSE ECONOMIQUE DES PRODUITS DOCUMENTAIRES.....	17
I) LES COUTS ACTUELS DE REALISATION DES PRODUITS.....	17
1) <i>Les différentes composants des coûts</i>	17
2) <i>Les coûts de certains produits documentaires</i>	18
2-1) Coût de revient du bulletin Information Eaux.....	19
2-3) Tarif des photocopies	19
II) DYSFONCTIONNEMENTS OBSERVES	20
1) <i>Dysfonctionnements externes</i>	20
1-1) Eaudoc	20
1-2) La bibliothèque	20
1-3) La revue Information Eaux	21
2) <i>Dysfonctionnements internes</i>	22
2-1) Le problème des conventions	22
2-2) La revue Information Eaux	22
2-3) Le personnel du SNIDE	24
REALISATION DE CAS PRATIQUES.....	25
I) ANALYSE DES ARTICLES DE PRESSE PARUS SUR EAUDOC	25
1) <i>Les articles de presse concernés</i>	25
2) <i>Le classement des articles</i>	25
3) <i>La promotion des produits et services documentaires</i>	25
II) ETUDE DES MODALITES TECHNIQUES D'ALIMENTATION DE LA BASE R&D EAUDOC	26
1) <i>Présentation de la base R&D</i>	26

2)	<i>Le problème du document joint à la notice documentaire</i>	26
III)	REVUE DE PRESSE ELECTRONIQUE	28
IV)	REALISATION D'UN PORTAIL CRITIQUE DE SITES WEB SUR L'EAU	29
1)	<i>L'analyse de l'existant</i>	29
2)	<i>La démarche méthodologique</i>	29
2-1)	Le classement thématique	29
2-2)	La grille d'analyse.....	30
	• Les sources	30
	• Les rubriques	30
3)	<i>La réalisation sous Netscape Composer</i>	32
CONCLUSION		33
ANNEXES		38
BIBLIOGRAPHIE THEMATIQUE		31

Liste des abréviations et acronymes utilisés

- **A.F.E.E.** : Agence Française des Etudes sur l'Eau
- **A.V.** : Analyse de la valeur
- **B.D.D.** : Base de données documentaire
- **C.F.C.** : Centre Français du droit de Copie
- **C.N.F.M.E.** : Centre National de Formation aux Métiers de l'Eau
- **D.C.I** : Direction de la Coopération Internationale
- **D.D.D.** : Direction des Données et de la Documentation
- **I.S.T.** : Information Scientifique et Technique
- **N.T.I.C.** : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
- **O.I.Eau** : Office International de l'Eau
- **R.N.D.E.** : Réseau National des Données sur l'Eau
- **S.E.M.I.D.E.** : Système Euro-Méditerranéen d'Information sur les savoir-faire dans le
Domaine de l'Eau
- **S.I.E.** : Système d'Information sur l'Eau
- **S.N.I.D.E.** : Service National de l'Information et de la Documentation sur l'Eau

Liste des tableaux et figures

I) LISTE DES TABLEAUX

- Tableau n° 1 : Tableau synthétique de l'analyse de la valeur	8
- Tableau n° 2 : Fonctions exercées par le personnel du SNIDE	11
- Tableau n° 3 : Présentation des produits et prestations documentaires.....	12
- Tableau n° 4 : Liste non exhaustive de débits et crédits	20
- Tableau n° 5 : Coût de revient de la revue <i>Information Eaux</i>	21
- Tableau n° 6 : Tarif des photocopies	22
- Tableau n° 7 : Données sur <i>Information Eaux</i>	24
- Tableau n° 8 : Evolution des commandes d'articles	24
- Tableau n° 9 : Rémunération pour l'indexation des documents	26
- Tableau n° 10 : Rubriques de la grille d'analyse	34

II) LISTE DES FIGURES

- Figure n° 1 : Organigramme du SNIDE	6
- Figure n° 2 : Le SNIDE et ses partenaires	10
- Figure n° 3 : Les services du SNIDE.....	10
- Figure n° 4 : Page d'accueil de la plate-forme Eaudoc.....	14
- Figure n° 5 : Traitement de la revue <i>Information Eaux</i>	25

- Introduction

D) CONTEXTE : PRESENTATION DE L'OFFICE INTERNATIONAL DE L'EAU

L'Office International de l'Eau (OIEau) a été créé le 13/09/1991 par décret du Conseil d'Etat, en tant qu'association loi 1901 reconnue d'utilité publique. Il est cogéré par les pouvoirs publics (Ministères, Collectivités locales), les entreprises du secteur de l'eau et de l'assainissement, les organisations de coopération internationale (Union Européenne, Banque Mondiale...) en liaison avec les principales universités, grandes écoles et centres de recherche sur l'eau. Il résulte de la fusion de l'Association Française des Etudes pour l'Eau (AFEE), de la Fondation de l'Eau, et du Centre de Formation Internationale pour la Gestion et de la Recherche en Eau (CEFIGRE). L'AFEE avait été instaurée dans les années 1960 dans la mouvance de la création des Agences de l'Eau, partenaires actuels de l'OIEau.

L'OIEau est divisé en plusieurs entités de localisation différente selon les fonctions exercées :

- La Direction Générale siège à Paris.
- La Direction de la Documentation et des Données (DDD) qui regroupe le SNIDE (Service National de l'Information et des Données sur l'Eau) et le RNDE (Réseau National des Données sur l'Eau) se trouve à Limoges.
- Le CNFME (Centre National de Formation des Métiers de l'Eau) est également localisé à Limoges et possède un laboratoire dépendant à la Souterraine (DCI).
- L'Institut International d'Administration de l'Eau se trouve à Nice.

Le stage effectué s'étant déroulé au SNIDE, il semble nécessaire de présenter plus en détails cette structure. Elle est constituée de deux entités indépendantes :

- Le pôle " Etudes ", chargé d'établir et de gérer les contacts et les relations avec les partenaires.
- Le pôle " Exploitation et production ", qui collecte, traite et diffuse les documents liés au domaine de l'Eau.

Le personnel qui travaille à Limoges est composé de 16 personnes, dont 8 au SNIDE. L'organigramme suivant (Figure n° 1) permet d'avoir un aperçu de la structure dans son ensemble. Quelques précisions doivent être apportées en ce qui concernent les aides-documentalistes et les correspondants scientifiques. En effet, ce découpage n'est pas complet si l'on ne mentionne pas les deux assistantes de Patricia Gerbaud à la bibliothèque : Tamimount Bourras et Marie-Noëlle Colombé. Quant aux correspondants scientifiques, ou lecteurs, ce sont des experts du domaine de l'eau, qui participent à l'activité du SNIDE en travaillant en réseau. Leur tâche principale est de réaliser des fiches documentaires pour alimenter le système documentaire, mais ils peuvent également aider au développement de la BDD en proposant des idées, des informations, des documents. Ils jouent donc un rôle important dans la démarche qualité de l'OIEau, grâce à l'expertise qu'ils développent. De plus, ce travail de workflow permet d'accélérer le traitement et la diffusion des documents dans la base.

Figure n° 1 : Organigramme du SNIDE

II) PRESENTATION DE LA MISSION

La mission consiste en une analyse du fonctionnement du SNIDE en mettant en évidence les dysfonctionnements latents. En effet, la satisfaction des besoins des usagers passe souvent au second plan. C'est pourquoi la création complémentaire de nouveaux produits documentaires IST s'efforce de prendre en compte la nouvelle approche marketing de la documentation, dont le développement progressif est expliqué ci-dessous, en vue de replacer la mission confiée dans son contexte.

1) La mutation des centres de documentation

Il semble en effet, qu'à l'instar de nombreux centres de documentation créés dans les années 1960 en France, l'objectif principal de telles structures (la satisfaction des besoins des usagers) ait été plus ou moins occulté au fil des années. La mise en place de ces centres fut entraînée par la volonté de fournir de la manière la plus exhaustive possible des informations aux usagers. En effet, l'accès difficile aux informations nécessitait la centralisation de documents correspondant aux attentes des usagers. Cependant, dans les années 1970-1980, la focalisation sur la production d'outils lourds et coûteux tels que les bases de données bibliographiques absorbait une partie importante du temps et de l'énergie des personnes chargées de leur gestion. Cette tâche difficile et volumineuse s'est réalisée au détriment de l'analyse des attentes et des besoins des usagers qui avaient évolués au fil du temps. Un fossé s'est donc creusé entre les documentalistes et les usagers ou clients.

Celui-ci a été accentué par l'avènement de la société de l'information qui a bouleversé les habitudes professionnelles et obligé les centres de documentation à remettre leur politique en question. En effet, l'information est devenue le moteur de la société des années 1990, basée sur l'immatériel. La numérisation, l'arrivée et le développement fulgurant des NTIC, notamment d'Internet, ont conduit la documentation à évoluer dans le domaine électronique en s'éloignant du sacro-saint outil papier. La chaîne

documentaire (collecte, traitement et diffusion) a également subi des mutations profondes : recherches plus rapides, effectuées par les utilisateurs eux-mêmes, gestion électronique de documents, diffusion sélective d'information (DSI). Au niveau économique, des bouleversements sont également apparus, car Internet propose un accès à un volume exponentiel d'informations pour un prix dérisoire.

Pour répondre à ces changements et lutter contre un environnement de plus en plus concurrentiel, les centres de documentation doivent adopter une gestion proche de celle des PME-PMI, c'est-à-dire celle d'une approche marketing fondée sur la rentabilité et la satisfaction des besoins. C'est pourquoi on voit fleurir davantage de projets axés sur la qualité et l'analyse de la valeur (AV). Ces domaines sont liés, leur objectif étant de répondre aux besoins de la façon la plus adéquate possible.

2) La montée en puissance de l'analyse de la valeur

L'AV est une " méthode de compétitivité, organisée et créative, visant la satisfaction du besoin de l'utilisateur par une démarche spécifique de conception à la fois fonctionnelle, économique et pluridisciplinaire " (NF X 50-150, août 1990). En d'autres termes, elle identifie ou revoit les activités nécessaires d'un processus pour la réalisation ou l'amélioration d'un produit ou service, et trouve la façon la plus économique d'accomplir ces activités, sans altérer la qualité. Le principe fondamental est la valeur, c'est-à-dire le rapport entre la satisfaction du client et le prix, fondamental dans une situation d'économie. Il ne s'agit plus de produire des produits satisfaisants techniquement, mais de fournir des produits offrant des services parfaitement adaptés aux besoins du marché et surtout de les vendre au meilleur prix en affrontant la concurrence et les évolutions techniques et environnementales. Très en vogue dans les milieux industriels, cette méthode s'est développée dans de nombreux domaines, y compris celui de la documentation depuis une vingtaine d'années.

On distingue deux catégories d'AV :

- L'AV de rationalisation : étude des produits ou services existants pour les améliorer, les reconcevoir et les rendre plus compétitifs.
- L'AV d'innovation : création de nouveaux produits ou services, qui s'appuie notamment sur une analyse fonctionnelle et un cahier des charges.

Majoritairement, les actions réalisées concernent l'évaluation et la reconception de produits déjà existants. Cette démarche permet de redynamiser l'équipe documentaire et de favoriser la créativité, toute personne le souhaitant pouvant participer au processus.

Tableau n° 1 : Tableau synthétique de l'analyse de la valeur (adaptation de l'AFNOR)

Available from Internet : <URL : <http://www.scav-csva.org/Methode.htm#5>>

[référence du 05/07/2000]

Phase 1	Orientation de l'action	- Objets et causes - Données du problème - Enjeu économique - Champs et limites	- Contraintes - Objectifs - Moyens - Participants
Phase 2	Recherche de l'information	- Inventaire - Mise en forme - Diffusion	Information technique, industrielle, économique, commerciale, sociale et réglementaire
Phase 3	Analyse des fonctions et coûts	- Analyse fonctionnelle - Estimation et analyse des coûts par fonction - Validation des besoins et des objectifs	
Phase 4	Recherche des idées et des voies de solutions	- Recherche d'idées (techniques de créativité) - Recherche de voies de solutions - Classement et évaluation des solutions	
Phase 5	Etude et évaluation des solutions	- Elaboration de solutions - Conduite des études nécessaires - Sélection et évaluation des solutions	

Phase 6	Bilan prévisionnel et proposition de choix	<ul style="list-style-type: none"> - Bilan des solutions - Recommandations - Choix du décideur (gestionnaire)
Phase 7	Suivi de la réalisation	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation (mise en place) - Analyse des écarts - Rapport de l'animateur

Pourquoi appliquer l'AV en documentation ? Plusieurs raisons semblent être des facteurs de cette démarche :

- L'organisation des centres de documentation : découpage souvent fixe des tâches et activités
- Les décalages importants entre besoins attendus et services rendus : focalisation sur le traitement et la manipulation des produits au détriment d'une communication vers l'utilisateur.
- Importance des coûts dans une société marquée par la mondialisation et une concurrence accrue, tout en conservant ou améliorant la qualité des services (ergonomie, accueil, public mieux ciblé).

Cette approche est au centre des préoccupations des responsables à l'OIEau, comme dans la majorité des centres de documentation actuellement. C'est pourquoi l'étude réalisée est centrée sur une approche économique de la gestion du pôle " Exploitation et Production ", en insistant sur l'adaptation des produits et services aux attentes des utilisateurs. Après une présentation des études préliminaires à la mission, seront abordées une analyse des produits existants, notamment les dysfonctionnements observés, puis une mise en application de la démarche adoptée au travers de cas pratiques.

Etudes préliminaires à la mission

I) APPROPRIATION DU CADRE DE L'ETUDE

Des études préliminaires ont dû être menées pour que la mission puisse se dérouler dans les meilleures conditions possibles. Il s'agit essentiellement d'un apprentissage du vocabulaire du domaine de l'étude, ainsi que des recherches bibliographiques à la fois dans le domaine de l'eau et dans celui du marketing et de l'AV, dont les références se trouvent dans la bibliographie en fin de rapport.

La familiarisation avec le vocabulaire employé s'avérait indispensable afin de pouvoir analyser un minimum les documents consultés. De plus, la création d'un portail de sites web en eau, qui sera développée ultérieurement, nécessite un classement thématique qui n'est possible qu'après s'être familiarisé avec le domaine. Pour cela, il a fallu consulter plusieurs ouvrages généraux, ainsi que quelques documents supplémentaires plus spécifiques.

Des recherches plus poussées dans le domaine de la mission confiée se sont également révélées indispensables pour une approche optimale du problème. Les thèmes relatifs à l'économie, au marketing ou à l'AV ont dû être étudiés pour réaliser une étude pertinente pouvant servir de base à des analyses plus poussées.

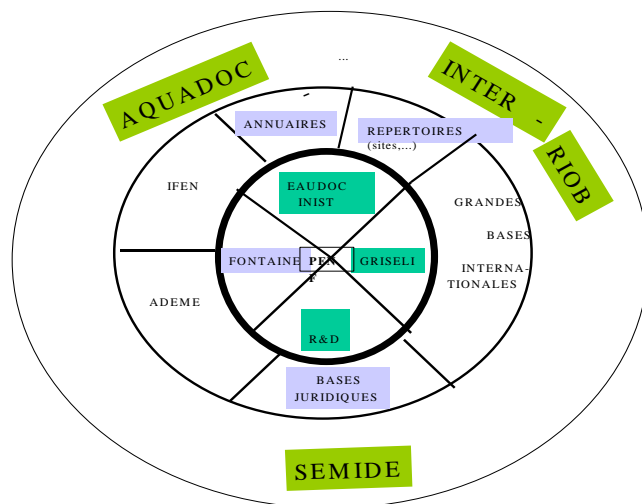
II) ANALYSE DE L'EXISTANT

Le pôle "Exploitation et production" du SNIDE est conçu pour remplir des objectifs précis, en utilisant les moyens mis à sa disposition. Il en découle des produits documentaires spécifiques.

1) Activités et objectifs

- Mettre à disposition et analyser la documentation scientifique, technique, économique et institutionnelle complète sur l'eau en France et à l'international : devenir la plus grande bibliothèque mondiale sur l'eau.
- Gérer les bases de connaissances et les rendre accessibles grâce aux NTIC.
- Réaliser des synthèses et assurer une veille sur les innovations : prestations d'expertise.
- Accueil des usagers un jour et demi par semaine (le jeudi et le vendredi matin).
- Développer des partenariats avec les centres documentaires sur l'eau en France et à l'étranger. Le SNIDE est ainsi le Centre Documentaire Relais National français d'Aquadoc-Inter, dont l'objectif est de constituer un réseau international de centres documentaires sur l'eau. Il est également membre du réseau SEMIDE. En effet, la logique entraînée par le développement des NTIC et surtout d'Internet privilégie le partage des connaissances, contrairement à la logique de centralisation qui primait auparavant. Ainsi, le SNIDE possède une ouverture plus importante sur son environnement de ressources et de partenaires et joue un rôle de maillon clé, de fer de lance au niveau international.

Figure n° 2 : Le SNIDE et ses partenaires



Le noyau du schéma représente la base de données du SNIDE (Eaudoc), la couche du milieu regroupe les bases de données associées, la couche externe les réseaux internationaux.

Les services du SNIDE (Figure n° 3 ci-dessous) peuvent être répartis en trois parties :

- Accès aux documents : sur place, par courrier ou en ligne.
- Ingénierie : bases de données, réseau, thésaurus.
- Expertise : études, synthèses, veille documentaire.

2) Les moyens prévus

- Conventions avec les Ministères, notamment le Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement (Direction de l'Eau), de l'Agriculture, de la Santé.
- Accords avec les partenaires : Agences de l'Eau (conventions), INIST.
- Contrats pour des prestations spécifiques.
- Vente au coup par coup de prestations, produits ou services.
- Les intervenants : membres, partenaires, clients, experts (correspondants scientifiques)
- Moyens techniques : serveurs internes, base Oracle.
- Personnel : 8 personnes

Tableau n° 2 : Fonctions exercées par le personnel du SNIDE

POSTES	PERSONNE EXERÇANT LE POSTE	FONCTIONS
Responsable de pôle	FURBEYRE Nathalie	- Organisation du pôle - Amélioration des outils de production - Gestion et développement du réseau de partenaires
Postes de collecte et de traitement	CHAILLOU Nathalie	- Réalisation de la revue <i>Information Eaux</i> - Gestion des Services de presse - Secrétariat
	GAUTHIER Evelyne	- Collecte et enregistrement des revues et ouvrages - Saisie des références d' <i>Information Eaux</i> - Gestion de la bibliothèque
	GERBAUD Patricia	- Numérisation des documents primaires - Présaisie des références d' <i>Information Eaux</i> - Fourniture de documents sur demande des clients
	2 CES à temps partiel : BOURRAS Tamimount et COLOMBÉ Marie-Noëlle	- Numérisation des documents primaires - Préparation des documents - Photocopies - Classement
Documentalistes	DELAGE Didier	- Sélection des documents, dépouillement - Contrôle qualité/correction des références - Prise en charge de la partie rédactionnelle d' <i>Information Eaux</i> - Gestion du réseau des correspondants scientifiques - Production de produits et services dans le cadre des conventions (recherches documentaires, synthèses, analyses, dossiers...) - Gestion de la base R&D, avec Jean-Marc BERLAND - Contrôle des transferts et échanges de données, suivi de l'intégration des données dans les bases documentaires du SNIDE
	ABIRACHED May	- Maintenance du système documentaire Texto - Gestion de JuriEaudoc - Production de produits et services dans le cadre des conventions (Gestion de Fontaine –BDD des Agences de l'Eau-, thésaurus, recherches documentaires, synthèses, dossiers, rapports d'activité des Agences de l'Eau...) - Formations à l'international

3) Etude des produits existants

La mission confiée consistant à repérer les dysfonctionnements des produits et services documentaires, elle nécessite au préalable une présentation globale des prestations proposées par l'OIEau. Certains produits et services plus importants seront ensuite abordés de façon plus détaillée.

3-1) Présentation générale des produits et prestations documentaires

La description prend en compte les éléments suivants : nom, contenu, fréquence de parution et prix demandé à l'utilisateur. Il faut noter que la présentation est plus ou moins complète selon les informations récoltées. Un classement interne au tableau est réalisé en regroupant ces produits selon des caractéristiques communes spécifiques à l'OIEau : fourniture de documents, publications, actualités, prestations à la demande.

Tableau n° 3 : Présentation des produits et prestations documentaires

Nom du produit	Contenu	Fréquence de parution	Prix
1) Accès à la base Eaudoc et fournitures de documents			
Référence bibliographique			Gratuit
Notice bibliographique électronique			5 FHT
Forfait électronique	1 à 10 notices		50 FHT
Notice bibliographique supplémentaire			5 FHT
Accès à Techn'Eaudoc	170 000 références techniques, scientifiques et économiques internationales, dont les références " Eau " de Pascal (INIST). La littérature grise sur l'eau : rapports de recherche, comptes-rendus de missions ou de colloques, notes techniques, études...	500 nouvelles références / mois	
Accès à JuriEaudoc	2 200 références, textes juridiques sur l'eau français et communautaires, commentaires et jurisprudence		Accès sur abonnement
Accès à Fontaine	10 000 références d'informations locales produites par les Agences de l'Eau et la Direction de l'Eau du Ministère de l'Environnement		
Accès à R&D Eaudoc (anciennement nommé IPERE)	Sphère de la recherche européenne sur l'eau.	Mise à jour annuelle	Accès sur abonnement
Sommaire d'ouvrage			Gratuit
Article scientifique			50 FHT, envoyé sous 48h.

2) Publications

Synthèses (ENGREF)			150 FTTC en moyenne
Thésaurus Eau version papier	3 tomes : liste thématique, liste alphabétique globale, liste permutée. 2400 descripteurs.		350 FHT

Thésaurus Eau version papier + pdf			700 FHT
Cédérom Eaudoc version 3 (1999)	Banque de données sur le monde de l'eau et ses déchets. 40 000 références sur les 7 dernières années.	Mise à jour annuelle, en collaboration avec l'Agence Universitaire de la Francophonie.	1 500 FHT
Information Eaux		Mensuelle (11 n° par an)	2 237.97 FHT (2699 TTC) pour la France/an 2 480 FHT pour l'étranger

3) Actualités

Diffusion sélective d'information			100 FHT/mois (tarif prévu)
Revue de presse quotidienne	Classement d'articles parus dans la presse régionale ou nationale, traitant de l'eau.		1 500 FHT/an
Revue des sommaires électronique	Sommaire de l'intégralité des revues réceptionnées (environ 40)	Bimensuelle	1 500 FHT/an

4) Prestations à la demande

Extraction de bases documentaires externes			2 550 FHT
Dossier thématique	Références + documents		6 000 FHT
Note de synthèse	10-15 pages		11 000 FHT
Recherche bibliographique	1-50 notices		300 FHT
Etude sur devis			Sur devis

Cette liste de produits et de services met bien en évidence la caractéristique devenue fondamentale dans la gestion documentaire de nos jours, à savoir la distinction nette entre information gratuite et payante. L'information gratuite est une information de repérage, d'identification, accessible facilement via le Web ou autre source informationnelle, et qui touche un public large sans restriction aucune. Par contre, une information payante a une valeur ajoutée importante conférée par un travail documentaire considérable en amont, s'adresse à un public ciblé et est stratégique pour celui qui la détient. C'est ainsi qu'une référence bibliographique est disponible gratuitement, alors qu'une note de synthèse est accessible pour un prix élevé.

3-2) Etude détaillée de certains produits phares

La description de produits représentatifs des activités de l'OIEau en matière documentaire permet de mieux comprendre les analyses qui suivront cette présentation de l'existant. Seront ainsi abordés la plate-forme Eaudoc, le Thésaurus national de l'eau, les services électroniques, la revue *Information Eaux*, et la revue des sommaires électronique.

- LA PLATE-FORME EAUDOC

Deux adresses URL sont possibles pour accéder à Eaudoc :

- <http://www.oieau.fr/fdocumentation.htm>
- <http://eaudoc.oieau.fr/>

Figure n° 4 : Page d'accueil de la plate-forme Eaudoc

Ce portail vers la documentation sur l'eau, à la fois vitrine, base de connaissances, terrain d'échanges et outil de travail, renforce l'ouverture de l'OIEau vers ses partenaires et met en valeur ses compétences et l'expertise dont il fait preuve. Eaudoc permet l'accès à 200 000 références documentaires (170 000 en ligne et plus de 30 000 sous forme de fonds papier), enrichies de 6 000 références nouvelles chaque année. Elles proviennent de l'analyse par les correspondants scientifiques de 380 revues et périodiques publiés en France et à travers le monde. Près de 60 % d'Eaudoc concerne la littérature en anglais. Les **références** sont classées selon 4 catégories :

- Actualités :
 - “ Quoi de neuf dans le monde de l'eau ”
 - Agenda des événements
 - Revue de presse quotidienne
 - Nouvelles des Agences de l'Eau
 - Actualités françaises et internationales
- Librairie :
 - Collection d'ouvrages
 - A consulter : derniers ouvrages parus
 - Synthèses et études
- Nos produits :
 - Bases de données
 - Synthèses en ligne
 - Copies de documents
 - Veille documentaire, sur les études et recherches en cours
 - “ Alerte Eaudoc ” sur thématique personnalisée : veille sur l'eau et l'environnement, signalement des nouvelles références correspondant à un profil précis par mail.
- Partenaires : Liens vers les sites “ Eau ” en France et dans le monde. Liens vers les partenaires (permettent d'identifier les sources sans acquérir les documents, ont une fonction de signalement de sites) :
 - Le Ministère de l'Aménagement du Territoire et de l'Environnement
 - Le Ministère de l'Agriculture et de la Pêche
 - Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité
 - Les 6 Agences de l'Eau
 - La DATAR
 - La Région Limousin
 - Le Fonds Social Européen
 - L'Institut National de l'Information Scientifique et Technique (INIST)

Les documents proposés sont de **natures** très diverses : on trouve aussi bien des documents de couverture nationale ou internationale que régionale ou locale, des documents contenant des informations concernant les domaines de la recherche, du droit, de l'environnement en général.

Le SIE Eaudoc regroupe trois types d'information :

- Information patrimoniale, nécessitant un traitement à long terme : BDD accessibles sur le site d'Eaudoc, commandes d'articles en ligne, alertes.
- Information récurrente, traitée à court terme : Revue de presse électronique quotidienne, revue des sommaires électronique bimensuelle, revue *Information Eaux*, bibliothèque virtuelle.
- Produits à valeur ajoutée : recherches thématiques, synthèses, études (souvent à caractère confidentiel).

Le système d'**interrogation** est ergonomique et simple, car il est possible de choisir la ou les base(s) que l'on veut interroger. Deux modes de recherche sont proposés.

- La recherche simple est une recherche en langage naturel, après océrisation éventuelle des documents numérisés, réalisée par le moteur de recherche Verity. Ce dernier opère sur tous les champs de la notice,

avec possibilité d'affiner la requête (opérateurs booléens, tri sur la langue essentiellement espagnole et anglaise...). Il est paramétré selon les termes contenus dans le Thésaurus National de l'Eau de l'OIEau, ce qui permet de retrouver une information pertinente grâce à la structuration sémantique précise d'un tel outil linguistique documentaire.

- La recherche avancée vise plus spécifiquement certains champs de la notice. Des aides sont proposées sur les thématiques du monde de l'eau. L'utilisation du Thésaurus Eau en ligne ou de la liste des revues dépouillées est également possible et conseillée.

- LE THESAURUS NATIONAL DE L'EAU

Le Thésaurus National de l'Eau contient 2389 descripteurs et 895 synonymes ou équivalents, répartis en 45 thématiques " Eau et Environnement ". Il est composé de 3 volumes :

- Une liste thématique, qui permet de rendre compte de l'environnement thématique, en réunissant les descripteurs concernant le même sujet.
- Une liste alphabétique globale, qui décrit les relations génériques (TG) et spécifiques (TS), les renvois (EM, EP) ou les termes associés (TA), les notes d'application (NA).
- Une liste permutée, qui facilite le repérage. Elle présente les termes dans leur contexte sans relation ni renvoi aux champs sémantiques, mais par classement alphabétique.

Cet outil linguistique indispensable est utilisé pour l'indexation et la recherche documentaire dans les BDD. En effet, le moteur de recherche Verity est paramétré pour effectuer la recherche à partir des descripteurs contenus dans le Thésaurus. De plus, cet outil renforce le rôle d'animateur de l'OIEau, au sens où c'est un produit normalisé, accepté par divers acteurs en vue de faciliter les échanges documentaires, de les normaliser et les clarifier.

- LES SERVICES ELECTRONIQUES

Depuis 1992, l'OIEau diffuse ses documents également par voie électronique, sur trois supports : Minitel, cédérom, site web.

- Le service sur Minitel est né en 1992. Deux services étaient proposés jusqu'en 1999:
 - Le 36 17 EAUDOC est accessible par tout public, à 2.23 F/min
 - Le 36 14 EAUDOC est réservé aux abonnés, pour 0.37 F/min
- La parution d'un cédérom date de 1994 et se veut une " banque de données sur le monde de l'eau et les déchets ". Il est actuellement en retrait du fait de la mise en place de la bibliothèque virtuelle d'Eaudoc.
- Le premier site web a vu le jour en 1996. Cette base de connaissances sur Internet s'appelait Eaudoc Plus. Elle a évolué et s'est étoffée pour devenir depuis mars 2000 la plate-forme Eaudoc.

- LA REVUE *INFORMATION EAUX*

La revue *Information Eaux*, mensuelle, est conçue dans l'optique de fournir deux types d'information :

- L'actualité française et étrangère dans le domaine de l'eau constitue le corps de la revue.
- Le supplément détachable diffuse les nouvelles références bibliographiques disponibles sur Eaudoc. Il faut noter le travail des lecteurs ou correspondants scientifiques, dont le statut d'experts permet d'apporter une valeur ajoutée aux notices créées.

Elle draine près de 80 % des commandes d'articles, ce qui en fait un outil de communication fondamental. De plus, elle a été jugée attrayante et ergonomique par l'éditeur scientifique Lavoisier, ce qui lui donne un " plus " par rapport aux autres revues sur l'eau existant au même niveau. Depuis mars 2000, une nouvelle formule plus attractive a en effet été mise en place, comme cela sera développé dans la section 4.

- LA REVUE DES SOMMAIRES ELECTRONIQUE

La revue des sommaires électronique est un produit récemment mis en place par le SNIDE. Elle regroupe les sommaires scannés des revues réceptionnées par l'OIEau (environ une quarantaine), et se veut par définition exhaustive, permettant un état de l'art bimensuel dans le domaine éditorial de l'eau. Il faut préciser qu'en raison de droit et de déontologie, il n'existe aucun lien externe vers le sommaire des revues déjà en ligne. Par contre, un lien est créé vers le bon de commande du nouveau système Eaudoc, pour que le lecteur intéressé puisse acquérir un article précis. Ce dernier gagne donc un temps considérable par rapport à une recherche papier.

Deux types d'entrée sont proposés :

- Classement des revues par pays : utile si l'on est intéressé par les revues publiées dans un pays ou une langue précise, ou si, ne sachant pas le nom exact de la revue, on dispose du pays d'édition.
- Recherche de la revue par tri alphabétique : accès plus rapide à l'information recherchée, quand le titre de la revue est connu.

4) Contexte évolutif

Conscient de la dynamique dominante d'adéquation produit-public, le centre de documentation de l'OIEau se place dans une démarche d'évolution de ses produits :

- La nouvelle plate-forme documentaire Eaudoc (<http://eaudoc.oieau.fr>), en ligne depuis le 28 mars 2000, constitue véritablement un portail d'accès à la documentation sur l'eau en ligne. Cela conforte l'OIEau dans une position de leader d'information sur l'eau et l'environnement, et permet de mieux faire connaître les activités de l'Office.
- La nouvelle formule de la revue *Information Eaux*, dont les références bibliographiques, scientifiques et juridiques, classées selon les thèmes spécifiques de l'OIEau, se trouvent depuis le mois de mars 2000 (n° 509) dans un cahier détachable. Des changements conséquents ont eu lieu lors du lancement de cette nouvelle version de la revue :
 - Mise en place d'une couverture plus vivante (présence du logo, articles importants en exergue).
 - Espace intra page mieux géré pour éviter un gaspillage inutile.
 - Suppression des descripteurs qui apportaient peu de renseignements directement utiles aux lecteurs.
 - Indication du type de public visé ("tout public", "public averti", "public spécialisé"), la revue ne visant plus uniquement un public de chercheurs mais un cercle de lecteurs plus élargi.
- La base IPERE (Inventaire Permanent des Etudes et Recherches sur l'Eau), recensant toutes les études sur l'eau et les recherches en cours au niveau européen a été renommée en base R&D Eaudoc, terme plus facilement compréhensible pour le public. Elle est actuellement en cours d'alimentation.
- Une revue des sommaires électronique a été créée, dans le but de répondre plus précisément aux attentes des chercheurs, public très friand d'articles de revue. Cela leur permet de gagner du temps dans leur recherche.

Ces études préliminaires, à savoir la familiarisation avec le domaine étudié, l'observation de l'agencement du SNIDE, et une description des produits et services existants, permettent de comprendre le contexte dans lequel l'OIEau évolue. Une fois ces observations effectuées, la mission confiée, c'est-à-dire une approche économique des produits documentaires en IST, peut être réalisée.

Analyse économique des produits documentaires

L'approche de la gestion documentaire du pôle " Exploitation et production " du SNIDE a été réalisée à travers plusieurs vecteurs d'information. D'abord, des données concernant des produits et services documentaires de l'OIEau ont été recherchées. Il faut souligner qu'il n'y a pas de rapport d'activité rédigé au sein du SNIDE, ce qui rend difficile une gestion documentaire optimale. Des informations ont cependant pu être récoltées, à travers les documents internes à l'OIEau. La phase suivante a consisté en l'établissement d'une liste des dysfonctionnements observés au SNIDE, que ce soit au niveau de l'organisation du service même ou au niveau du traitement et de la conception des produits.

I) LES COÛTS ACTUELS DE REALISATION DES PRODUITS

1) Les différentes composantes des coûts

Un coût de revient est constitué d'un ensemble de charges entrant dans la fabrication d'un produit ou service. Il ne faut pas confondre le coût avec le prix, équivalent monétaire d'un produit ou service lors d'une transaction. Trois grandes catégories de charges composent le coût : salaires, charges directes, charges indirectes.

- Le salaire : Le calcul des frais de personnel s'effectue de la façon suivante : salaire brut (salaire net + charges sociales) et cotisations patronales (+ de 50 % du salaire brut).
- Les charges directes correspondent à la réalisation d'un produit ou service de manière directe. On distingue :
 - Les frais variables variant en fonction du volume d'activité du service. Par exemple, la matière première en fonction du nombre de produits fabriqués.
 - Les frais fixes, ne variant pas quel que soit le volume d'activité. Par exemple, les frais d'amortissement d'une machine.
- Les charges indirectes interviennent sur plusieurs coûts dans un service, ou sur le service lui-même. Elles se ventilent en :
 - Frais variables, comme le téléphone, l'électricité, les frais d'envoi.
 - Frais fixes, appelés souvent frais généraux, tels que l'assurance des locaux, les réparations, les salaires des services généraux, du directeur. La difficulté pour calculer ces charges réside dans leur répartition sur plusieurs services d'une même entreprise. En général, un pourcentage est affecté à chaque service par la direction.

Malheureusement, les informations concernant la gestion de ces charges n'ont pas pu être trouvées, étant donné qu'il n'existe pas de rapport d'activité propre au service de documentation. Les seuls frais obtenus consistaient en frais d'électricité et de téléphone, concernant l'ensemble des services de l'OIEau de Limoges. La présentation de ces coûts ne semblait donc pas pertinente.

La comptabilité générale enregistre les dépenses (débits) et recettes (crédits) par nature, le but étant de rendre compte de la totalité des flux externes entre l'entreprise et son environnement. Dans le cas présent, il s'agit uniquement de répertorier de manière simple les opérations comptables pouvant avoir lieu dans un service de documentation, sous la forme de listes de débits et crédits.

Tableau n° 4 : Liste non exhaustive de débits et crédits

Crédits	Débits
Dotations budgétaires attribuées par l'organisme mère	Rémunération du personnel
Subventions	Formations
Modes d'acquisition gratuite (dons, échanges) ou partagées	Missions, congrès, salons...

Vente de produits documentaires (prestations payantes)	Matériel informatique (achat, amortissement, maintenance)
Droits d'inscription	Mobilier
Photocopies	Loyer
	Fournitures (reliures, papier...)
	Frais généraux (téléphone, affranchissement)
	Achat d'ouvrages
	Abonnement aux revues
	Fonds multimédia
	Interrogation de serveurs
	Marketing

Les recettes se divisent ainsi en trois groupes :

- Financement de l'entreprise mère
- Subventions : Etat et partenaires
- Autofinancement : vente de produits par exemple

Les charges comportent :

- Les coûts du personnel : salaires, formations, déplacements
- Les coûts en équipement : machines, mobilier, fournitures de bureau, frais généraux
- Les coûts des locaux
- Les coûts de produits et services : abonnements, acquisitions, traitement, diffusion

2) Les coûts de certains produits documentaires

Il faut distinguer les coûts qui concernent les dépenses réalisées lors de la production et la diffusion du produit, et le prix qui correspond à la valeur monétaire que le client doit offrir pour accéder au produit. C'est pourquoi les prix des produits et services documentaires du SNIDE ont été indiqués lors de l'analyse de l'existant, alors que les coûts de certains produits sont développés dans cette section.

2-1) Coût de revient du bulletin Information Eaux

Tableau n° 5 : Coût de revient de la revue *Information Eaux*

Coûts

Traitement humain annuel détaillé	JAF	Jours	Coût en FHT
	DD	1,6	5760
	NC	24,8	59520
Coût moyen/unité 161460/11/1700		68,7	96180
		Sous total	8,63
			161460

Coût moyen unitaire Imprimerie			10,33
Coût moyen*1700 qtés*11 n°			193171
		Sous total	193171

Coût moyen routage/ unité			6,83
Coût moyen routage*1700 qtés*11 n°			127721
		Sous total	127721

Coût total annuel 482352

Total unitaire HT 25,79

Recettes

Recettes clients		205000
------------------	--	---------------

Recettes Agences		80000
------------------	--	--------------

Recettes conventions autres	Hypothèse basse	150000
	Hypothèse haute	200000

Total recettes hypothèse basse 435000

Total recettes hypothèse haute 485000

Résultats

Hypothèse basse -47352

Hypothèse haute 2648

D'après ce tableau, on peut remarquer que le coût de revient de la revue *Information Eaux* est d'environ 26 F par exemplaire, ce qui est relativement peu élevé. Ce coût faible est d'autant plus important que la revue est un produit documentaire fondamental à l'OIEau car sa consultation entraîne près de 80 % des commandes d'articles. C'est donc un exemple d'application d'analyse de la valeur, car elle permet de satisfaire les besoins des utilisateurs, tout en conservant un coût assez faible. Son impact s'est renforcé lors du lancement de la nouvelle formule en mars 2000, qui doit permettre de développer davantage la communication avec le public.

2-3) Tarif des photocopies

Tableau n° 6 : Tarif des photocopies

Etudiant	1.50 FTTC
----------	-----------

Enseignant	3.00 FTTC
Autre	3.50 FTTC

Même si peu de visiteurs fréquentent la bibliothèque, les photocopies payantes effectuées sont une source de profit qui entre en jeu au niveau comptable.

Les informations obtenues sur les produits et services documentaires permettent de se faire une idée sur le coût engendré par leur création. Il semble intéressant de se pencher sur les dysfonctionnements observés chez ces produits pour savoir s'il est rentable de continuer à les produire de la même manière, ou s'il vaut mieux réfléchir à des transformations futures pour être plus en phase avec les besoins des usagers, au meilleur coût possible.

II) DYSFONCTIONNEMENTS OBSERVES

Ils sont de deux types : externes s'ils concernent la communication des produits et services, et internes quand les problèmes se situent au sein même du centre de documentation.

1) Dysfonctionnements externes

En ce qui concerne les rapports avec l'extérieur, notamment avec le public en général, plusieurs anomalies peuvent être détectées dans le produit Eaudoc, la gestion de la bibliothèque et la revue *Information Eaux*.

1-1) Eaudoc

A propos de la plate-forme Eaudoc, la page d'accueil est un peu chaotique : sur la partie gauche se trouvent les différents services disponibles à l'OIEau, alors qu'à droite des liens mènent aux services et structures dépendants ou partenaires de l'Office. Il y a donc parfois redondance d'informations et le visiteur peut se sentir gêné par cette disposition.

Un autre problème touche à la consultation d'Eaudoc : lors de la commande d'articles en ligne, les clients ne perçoivent pas nettement la différence entre référence, notice et document. Ces termes, employés dans le langage documentaire, ne sont que vaguement connus du grand public. Cette méconnaissance est renforcée par la signalétique quasi similaire entre ces différents types de documents. Comme les icônes se ressemblent, les clients pressés ou peu attentifs considèrent le tout comme un ensemble et sont ensuite étonnés lorsqu'on leur annonce le prix de leur commande. En effet, alors qu'ils pensaient avoir commandé une notice à 5 FHT, on leur facture un document à 50 FHT. Il y a donc un problème au niveau du vocabulaire. L'interface est plus orientée producteur que client, ce qui provoque une incommunicabilité entre les deux groupes.

1-2) La bibliothèque

Un service documentaire essentiel, à savoir l'accueil des visiteurs à la bibliothèque, n'est accessible au public qu'un jour et demi par semaine, le jeudi et le vendredi matin. Cela ne favorise pas le déplacement des clients, d'autant plus qu'il est localisé à Limoges et donc relativement isolé. Les utilisateurs potentiels n'ont pas forcément le temps ni les moyens de se rendre à la bibliothèque. A noter cependant qu'une salle de lecture (" show room ") doit être conçue pour l'accueil du public et pour les réunions futures. La bibliothèque conservera pourtant son rôle de conservation de documents et deviendra plutôt une salle d'archives.

La localisation physique des documents conservés à la bibliothèque est impossible pour les usagers, puisque les documents sont actuellement classés selon la cote attribuée par le logiciel documentaire, en cotation continue et non thématique : il faut

donc faire appel aux aides-documentalistes pour rechercher un ouvrage précis dans les rayons, après avoir effectué une recherche informatique. Un classement thématique, selon les thèmes spécifiques à l'OIEau, est entamé pour les ouvrages les plus récents, mais le reclassement des livres ne sera pas achevé rapidement. L'image de marque externe de l'OIEau n'est donc pas revalorisée par un tel processus qui laisse une impression de mauvaise relation de service à la clientèle.

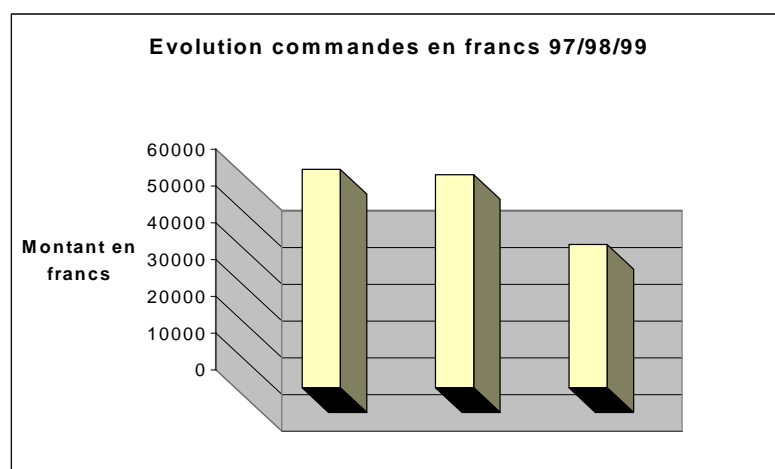
1-3) *La revue Information Eaux*

La revue *Information Eaux* présente également des carences en matière de lisibilité. Sa structuration, son mode de production et ses délais de mise en circulation posent problème à l'heure de la diffusion rapide liée à Internet. En effet le classement ne suit aucune règle stricte. Des thèmes généraux, spécifiques à l'OIEau, sous forme alphabétique, regroupent les documents en grandes sections et sont censés permettre un coup d'œil rapide dans le domaine de l'eau. Cependant aucune indication n'est donnée sur les lettres auxquelles correspondent ces thèmes. Par exemple, des documents traitant de l'hydrogéologie seront classés dans la lettre A. Il faut donc connaître au préalable le classement de l'OIEau, ce qui va à l'encontre de la volonté de diversification des publics visés. De plus, à l'intérieur de ces thèmes, les documents sont classés anarchiquement, sans suivre une logique précise. Bien que des améliorations nettes aient été apportées à ce produit documentaire, elles peuvent encore être renforcées. Tous ces éléments provoquent une diminution des abonnements, induisant une baisse très sensible des commandes et donc du chiffre d'affaires, comme on peut le constater grâce aux tableaux suivants.

Tableau n° 7 : Données sur *Information Eaux*

Années	Nombre d'abonnés payants et CA	Nombre d'abonnés convention	% gratuits	Nombre total d'abonnés et coût supporté*
1996	158 : 403kf	600	48%	1477
1997	98 : 250kf	600	52%	1449
1998	111 : 283kf	600	48%	1366 : 390kf
1999	71 : 156kf	600	47%	1278 : 365kf

Tableau n° 8 : Evolution des commandes d'articles



Pourtant, la revue est un outil de communication externe important auprès du public des chercheurs, qui considèrent souvent les revues spécialisées comme des sources d'information très fiable : elle draine 80 % des commandes d'articles. Pour pallier le déclin de la revue (cf. tableau n° 8), une nouvelle formule a été mise en place depuis mars 2000 (n° 509).

2) Dysfonctionnements internes

Des problèmes liés au fonctionnement interne du service de documentation peuvent avoir des conséquences fâcheuses sur la réalisation économique de certains produits ou services. On peut ainsi noter les désagréments causés par la trop grande importance accordée aux conventions, les difficultés liées à la revue *Information Eaux*, ainsi que le manque de volonté du personnel.

2-1) *Le problème des conventions*

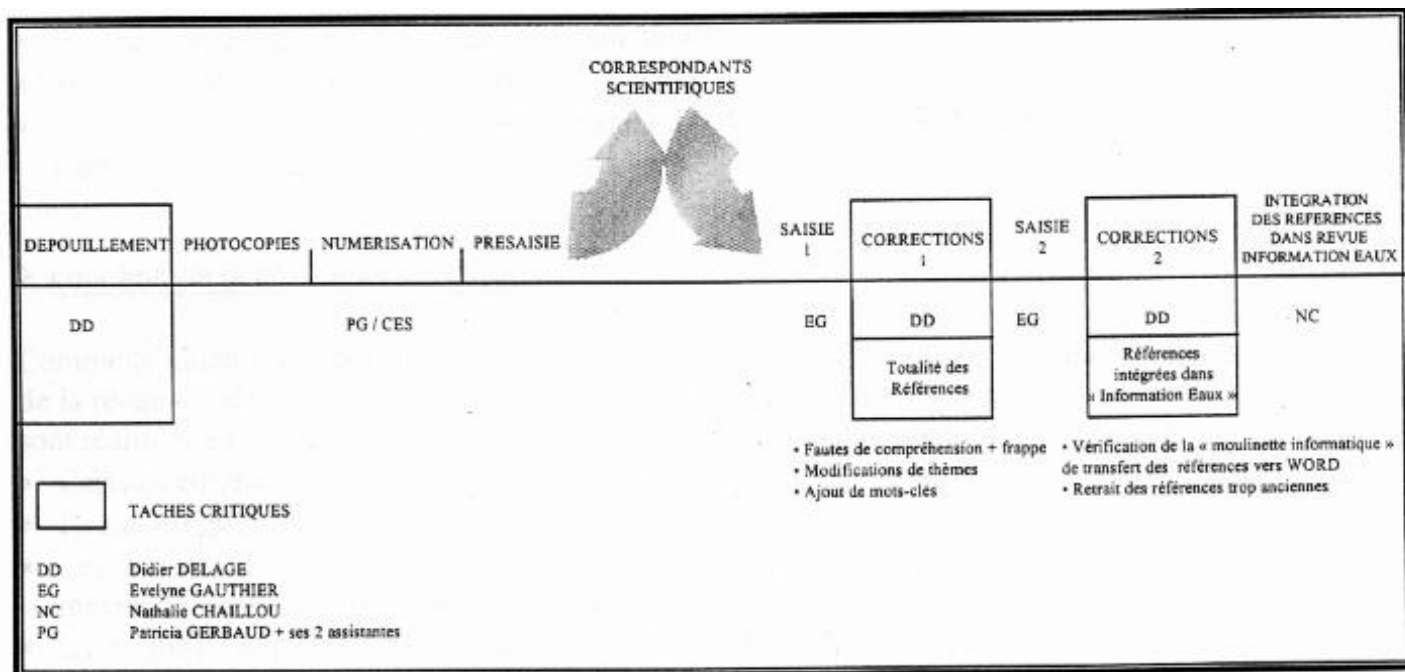
Les conventions passées avec les partenaires institutionnels occupent un volume important en temps, car elles absorbent près de 90% du travail documentaire. En effet, l'OIEau est une association de type loi 1901, qui a un statut semi-public. La satisfaction des besoins des partenaires, notamment ceux qui financent une bonne partie de la réalisation des produits et services, semble donc primordiale pour le maintien d'une situation économique viable. Cette fonction empêche une évolution vers une approche plus marketing, au sens où peu de temps est consacré à des perspectives futures d'évolution, de restructuration complète ou partielle. Les documentalistes sont De plus, les mentalités ne paraissent pas prêtes à envisager des changements conséquents au niveau de la répartition des tâches.

2-2) *La revue Information Eaux*

La revue *Information Eaux* a subi récemment des modifications. En effet, la présentation des références était loin d'être attractive et la mise en page laissait à désirer (trop d'espace gaspillé entre les articles). La

nouvelle version entrée en vigueur pour le mois de mars 2000 avec un cahier détachable prend donc en compte la satisfaction des besoins des utilisateurs. Mais il reste tout de même un dysfonctionnement de taille : le manque de fraîcheur de l'information. En effet, un numéro ne paraît souvent que deux à trois mois après la date officielle du numéro. Cela est dû au difficile enchaînement entre les différentes tâches de la chaîne de production. Dès qu'une étape prend du retard (par exemple, le renvoi des lecteurs), il est difficile de le combler. Le circuit de traitement de l'équipe de production interne est présenté dans la figure n° 5.

Figure n° 5 : Traitement de la revue *Information Eaux*



Si nous étudions dans le détail cette chaîne de production, les éléments suivants apparaissent :

- Le dépouillement est une tâche critique sollicitant l'appel à un expert tel que Jean-Marc Berland qui s'occupe par ailleurs des projets internationaux. Il est également réalisé par Didier Delage qui est sollicité pour sa part par des travaux plus urgents (recherche d'information, dossiers, synthèses...). Cela peut parfois entraîner un retard dans le dépouillement, difficilement rattrapable par la suite. Les solutions possibles mais à éviter sont une sélection accrue aux dépens de la qualité ou un retrait de références de la revue *Information Eaux* qui ne serait donc plus exhaustive. C'est pourquoi il est préférable d'opter pour une autre solution qui consiste en une gestion plus précise de ces tâches et effectuée de manière plus fréquente.
- La numérisation n'entraîne pas trop de perte de temps car le logiciel Adobe Acrobat est facile d'utilisation et permet de scanner de manière opérationnelle et rapide. De plus, comme cette tâche intervient en début du processus, elle ne retarde pas la suite du processus, d'autant plus que plusieurs personnes sont qualifiées pour effectuer la numérisation.
- Le réseau des correspondants scientifiques est très important car c'est lui qui donne une valeur d'expertise et permet de valider les références retenues lors du dépouillement. Ces experts réalisent une fiche de référence contenant un résumé, une liste de mots-clés ou de descripteurs, une évaluation de la qualité et de la pertinence scientifique du document. Selon les opérations réalisées et le délai de renvoi de la fiche, ces correspondants sont plus ou moins rémunérés, comme le signalent ci-dessous les rémunérations données pour l'indexation des documents.

Tableau n° 9 : Rémunération pour l'indexation des documents

Filière	Délai retour < 15 jours calendaires (10 jours ouvrés)	Délai retour > 15 jours ouvrés
Electronique	70 F	40 F
Electronique + papier	60 F	40 F
Papier	60 F	40 F
Rejet argumenté de document	40 F	-

- La double correction est nécessaire pour pallier les fautes de frappe due à une saisie rapide et pour corriger les erreurs provenant d'une méconnaissance de certaines expressions scientifiques par le personnel. Le problème est une perte de temps entraînée par ce système, mais aucune solution n'a été trouvée à ce jour.

2-3) *Le personnel du SNIDE*

La véritable cause des dysfonctionnements observés au SNIDE est due au fait que la communication entre les membres du personnel est loin d'être optimale. On sent nettement des tensions entre les individus, chacun campant obstinément sur ses positions, sans envisager la possibilité d'un travail en équipe. Il y a certes des réunions de service qui sont organisées, mais peu d'initiatives sont prises par les personnes directement concernées qui se contentent d'approuver les propositions de la responsable Nathalie FURBEYRE. On devine un manque de motivation évident. Chacun se renvoie la balle et pense qu'il suffit d'attendre que quelqu'un d'autre réfléchisse sur la conception de nouveaux produits. Il est évident qu'une telle mentalité freine la volonté d'évolution d'un centre de documentation. Il semble nécessaire de repenser la gestion du personnel qui est inexistante au SNIDE et à l'OIEau en général, comme le démontrent les démissions de plus en plus nombreuses.

La nouvelle plate-forme documentaire " Eaudoc ", mise en ligne le 28 mars 2000, suit une logique du " tout web ". Il s'agit de proposer les services réalisés auparavant de manière non électronique en les adaptant pour une visée à long terme basée sur la gestion du site web. Mais cela ne va pas sans bouleverser les habitudes des personnels qui voient d'un mauvais œil leurs tâches se modifier. Ils ne cernent en effet parfois pas très bien le décalage important qui existe au niveau financier entre l'information gratuite, utile au plus grand nombre, et l'information à valeur ajoutée, à valeur marchande, services personnalisés payants (contrats ou consommation). On ne ressent pas non plus de volonté de faire de la veille ou de proposer des services pour des utilisateurs ciblés. Il n'y a donc pas de véritable démarche marketing, qui reste encore à mettre en place, ce qui est la volonté de Nathalie FURBEYRE.

Réalisation de cas pratiques

La réalisation de certains produits documentaires a permis de mettre en pratique les constatations résultant des analyses précédentes. Ainsi, l'optique retenue pour la construction de ces nouveaux produits est fondée sur la satisfaction des besoins des utilisateurs. Les produits conçus sont

- une analyse des articles de presse parus sur la plate-forme Eaudoc
- une étude des modalités d'alimentation de la base R&D Eaudoc
- une revue de presse électronique
- un portail critique de sites web en environnement, produit particulièrement développé durant le stage.

I) ANALYSE DES ARTICLES DE PRESSE PARUS SUR EAUDOC

1) Les articles de presse concernés

Le 28 mars 2000, la nouvelle plate-forme web de l'OIEau, "Eaudoc", était inaugurée. De nombreux articles de presse (plus de 70) ont mentionné ce nouveau portail d'information sur l'eau. Un dossier de presse (cf. annexe A) a été réalisé, prenant en compte une cinquantaine d'articles, les plus représentatifs, et les classant selon une organisation précise.

Les articles sélectionnés sont extraits à la fois de la presse nationale et régionale, et aussi bien de la presse générale que spécialisée. Le classement adopté n'a pas respecté cette typologie qui ne semblait pas adaptée au contexte. En effet, des différences très fortes apparaissent nettement dans la façon de divulguer l'information : certains journaux se contentent de mentionner la création d'Eaudoc, alors que d'autres en dressent une présentation détaillée.

2) Le classement des articles

La démarche adoptée est un classement selon le contenu informationnel des articles, à savoir des informations les plus générales aux plus détaillées :

- Description succincte : Les articles placés dans cette catégorie donnent une information très vague du contenu d'Eaudoc. Le nom ou, plus grave pour un service web, l'URL ne sont parfois même pas cités.
- Informations essentielles : Indications du nom, de l'URL, du producteur et du nombre de références.
- Informations complémentaires : D'autres renseignements sont apportés, comme la liste des bases de données associées, les partenaires de l'OIEau ou le mode d'interrogation.
- Informations détaillées : Les articles sont plus longs et décrivent plus précisément les caractéristiques d'Eaudoc.

On peut remarquer que beaucoup d'articles reprennent le communiqué de presse diffusé lors de la sortie du portail, donnant l'impression de ne s'être même pas donné la peine d'aller voir le produit en détail pour en faire une critique constructive. Aucun esprit critique ne transparait en effet dans les articles, mis à part ceux qui en font une présentation très précise et qui amorcent par là même une analyse du produit.

3) La promotion des produits et services documentaires

Au niveau économique, la diffusion dans la presse de l'annonce d'un nouveau produit est indispensable pour la valorisation de celui-ci. Il semble évident que la publicité joue un rôle important dans la société actuelle où les informations ne cessent d'être brassées avant d'être vite oubliées. Il faut donc dès le départ adopter une stratégie de marketing, lancer un nouveau produit documentaire comme tout autre produit industriel. Le public doit être touché et intéressé par cette nouvelle offre. L'important bien sûr ensuite est de recueillir les réactions, le " feedback " pour pouvoir améliorer davantage le produit et le faire correspondre plus précisément aux attentes des utilisateurs. C'est pourquoi les commandes effectuées, les courriers, les mails ou les coups de téléphone sont très importants pour le suivi d'un produit ou service documentaire.

II) ETUDE DES MODALITES TECHNIQUES D'ALIMENTATION DE LA BASE R&D EAUDOC

1) Présentation de la base R&D

La base de données R&D Eaudoc, auparavant nommée IPERE (Inventaire Permanent des Etudes et Recherches sur l'Eau), est actuellement en phase d'alimentation. C'est pourquoi une étude des modalités techniques d'alimentation a été réalisée. Le fruit des réflexions a fait l'objet d'un manuel d'aide à la saisie (cf. annexe B), ayant pour visée de permettre à toute personne d'alimenter la base, quel que soit son niveau de connaissance en informatique.

En ce qui concerne le contenu de la base, il s'agit de regrouper les études et les recherches en cours, susceptibles d'intéresser surtout un public de chercheurs. La base R&D de l'OIEau a en effet pour vocation d'offrir un panorama de la recherche technique, scientifique, économique... dans le domaine de l'eau et des activités connexes. La couverture géographique de la base R&D correspond à la France, aux pays européens (au sens continental) et aux autres pays de même niveau technologique et climatique.

Dans l'optique de l'OIEau, il s'agit de :

- Repérer, à partir de différentes sources, les informations signalant des études ou des programmes de recherche en cours ou achevés depuis moins de 2 ans.
- Mettre ces informations en ligne sur le SIE sous forme de courtes références accompagnées d'un document numérisé et indexé.

Les sources d'information à consulter sont :

- Les rapports d'activité des laboratoires de recherche : universités, organismes de recherche (comme l'INRA, le CEMAGREF...), les laboratoires privés des grands traitants d'eau, etc.
- Les sites web de ces organismes, ainsi que ceux des différents syndicats et organisations professionnels (AGHTM, Canaliseurs de France...).
- Le site web CORDIS (<http://www.cordis.lu/>) qui répertorie les activités de R&D financées en partie au moins par l'Union Européenne.
- Tout support présentant des activités de R&D (revues, plaquettes, fichier électronique...).

2) Le problème du document joint à la notice documentaire

Une fois les documents sélectionnés, leur entrée dans la base n'est effective que lorsqu'elle se traduit par la matérialisation d'une notice accompagnée de ce document joint. Le problème rencontré au SNIDE provient du fait que les documents sont de formats différents selon leur origine :

- HTML, pour les documents issus de pages web. Dans ce cas, il est conseillé de sauvegarder la page pour éviter les surprises lorsque l'URL du site l'hébergeant est modifiée.
- ASCII, pour les documents électroniques de type E-mail.

- PDF, en ce qui concerne les documents papier qui doivent être numérisés pour entrer dans la base.

L'objectif de l'étude réalisée est de permettre à l'utilisateur de récupérer le résultat de sa recherche sous la forme de la notice et du document attaché. Le moteur de recherche, fabriqué par Verity, doit être capable de rechercher les termes entrés à la fois dans les notices et les documents joints. Or, par défaut, les notices sont entrées au format PDF sous le logiciel Adobe Acrobat. La recherche menée a donc porté sur la possibilité de conversion des formats HTML et ASCII en PDF.

Après plusieurs essais infructueux et des discussions avec les informaticiens de l'OIEau, il est apparu que le seul moyen de convertir les fichiers au format PDF est d'utiliser le logiciel Acrobat Writer. Il n'y a aucune autre possibilité à notre connaissance de conversion de formats en PDF.

III) REVUE DE PRESSE ELECTRONIQUE

La revue de presse électronique répond au besoin informationnel quotidien des visiteurs du site web. Il s'agit de recenser tous les faits divers ou marquants de l'actualité concernant l'eau et parfois l'environnement. En cas d'hésitation sur un article, le Thésaurus National de l'Eau permet de trancher : il suffit de regarder si le terme correspondant au thème principal de l'article est présent dans la liste des descripteurs du thésaurus.

Ce produit est réalisé à partir de la consultation de certains journaux régionaux et nationaux avec lesquels l'OIEau a conclu un accord, et qui ont publié un "manifeste de l'édition électronique" dans lequel ils affirment leur volonté d'interdire les liens hypertextes vers leurs sites sans autorisation préalable. L'accord conclu entre ces journaux et l'OIEau permet à l'Office de réaliser sa revue de presse électronique en insérant des liens hypertextes qui renvoient aux pages des articles retenus.

La revue de presse électronique présente l'avantage par rapport à celle en version papier de gagner un temps considérable. Au niveau traitement documentaire, les documentalistes n'ont plus besoin de manipuler physiquement le document (découpe, collage, photocopie). L'adresse électronique spécifique à chaque article, théoriquement, permet en effet d'isoler facilement un document intéressant. En ce qui concerne les utilisateurs, ils ont l'avantage de pouvoir à la fois accéder à l'article, mais encore de naviguer à leur guise sur le site du journal, ce qui n'est pas possible dans une revue de presse papier où seul l'article traitant du sujet précis abordé est sélectionné.

L'annexe C correspond à la revue de presse réalisée le 20 juillet 2000. Il faut noter qu'il n'y a pas de possibilité de rechercher la revue diffusée un jour précis. En effet, il n'y a pas d'archives, la revue du jour écrasant celle du jour précédent. Cela s'explique par le fait que c'est un produit traitant de l'actualité et ayant donc une vocation à informer sur des sujets changeants et vite obsolètes.

La revue de presse est matérialisée par un tableau en deux colonnes :

- La première comporte :
 - le titre de l'article retenu, parfois explicité brièvement s'il n'est pas compréhensible hors contexte
 - un hyperlien placé sur les mots les plus représentatifs. Il renvoie vers la page du site du journal concerné où se trouve l'article. Des problèmes peuvent se poser car les pages de certains journaux ont la même URL, ce qui oblige le visiteur à rechercher lui-même l'article qui l'intéresse en naviguant à travers le site.
- La seconde colonne contient la vignette significative du journal, ainsi que l'adresse URL générale du site de ce journal.

IV) REALISATION D'UN PORTAIL CRITIQUE DE SITES WEB SUR L'EAU

Internet est constitué anarchiquement, sans qu'il y ait de contrôle des pages diffusées. Chaque individu peut donc mettre sur la toile ce qu'il a envie. Le problème qui en découle est la surabondance d'informations : trop d'information tue l'information. Excédés, les usagers trouvent souvent difficilement ce qu'ils cherchent, ou alors perdent beaucoup de temps et d'énergie avant d'être satisfaits, ce qui explique le succès fulgurant de sites portails tels que Yahoo ! Ces outils évolués permettent à l'utilisateur de franchir le cap pénible de la recherche d'informations. La plate-forme documentaire Eaudoc joue ici pleinement son rôle, car elle permet de renvoyer les visiteurs vers les sites touchant à l'eau et à l'environnement. Ces orientations vers des sources externes entraînent une volonté de faire face aux besoins de plus en plus précis des usagers. La démarche d'interactivité avec l'utilisateur est donc de plus en plus présente.

Le portail constitué n'est pas simplement un référencement de sites web, indiquant uniquement le nom et l'URL du site. Une valeur ajoutée y a été apportée au sens où les sites ont été critiqués par le biais d'une grille d'analyse. La conception du portail s'est en effet déroulée en trois étapes :

- L'analyse de l'existant
- L'adoption d'une démarche méthodologique
- La réalisation sous Netscape Composer

1) L'analyse de l'existant

L'analyse de l'existant a consisté en une observation et une compilation critique des sites web en eau et en environnement de l'OIEau et du SEMIDE (Système Euro-Méditerranéen d'Information sur les savoir-faire dans le Domaine de l'Eau).

En ce qui concerne les sites de l'OIEau, un recensement avait été effectué il y a deux ans par une stagiaire en documentation. Le classement était réalisé par ordre alphabétique, comportant le nom du site et l'URL correspondante. Quant aux sites du SEMIDE, la liste des sites était ambiguë : sous l'appellation générique de sites spécialisés en eau et en environnement, on y trouvait également des sites qui n'avaient pas de rapport direct avec le thème abordé, comme par exemple des sites sur les organisations humanitaires ou les banques. Il a semblé préférable, toujours dans une optique de réponse aux besoins précis des utilisateurs, d'éliminer ces sites.

La compilation des deux listes fournissait environ 500 sites Internet à analyser. Un travail préalable a donc dû être effectué, pour éliminer les doublons et les sites estimés peu pertinents thématiquement, après une visite rapide de ces derniers. Cette opération de tri réalisée, le nombre total de sites à analyser atteignait 470.

2) La démarche méthodologique

2-1) Le classement thématique

Pour analyser et critiquer ces sites web, une démarche méthodologique en deux étapes a été suivie. Comme le résultat obtenu devait être un portail, il a fallu déterminer un classement thématique dans lequel les utilisateurs se repéreraient assez facilement. La base retenue a été le classement thématique en vigueur à l'OIEau pour le catalogage des documents, afin de rester dans une homogénéité relative. Cependant, dans un souci de clarté encore plus grand, trois grands thèmes regroupaient ces sous-thèmes du classement thématique :

- " Institution "
- " Sciences et Techniques "
- " Sciences humaines "

Lorsque les sites pouvaient être placés dans deux catégories à la fois, il a été décidé de ne le mentionner qu'une seule fois, dans la catégorie la plus représentative, le problème se posant surtout pour les institutions. Par exemple, un centre de recherche spécialisé dans l'hydraulique comme Centre of Ecology and Hydrology se trouve au sous-thème " Centres de recherche/Europe " et non dans " Hydraulique ", car il regroupe deux thèmes différents et est considéré prioritairement comme un centre de recherche. Cette

approche a été privilégiée sachant que l'utilisateur a toujours le moyen de rechercher par liste alphabétique pour vérifier si le site est présent dans le portail ou s'il veut connaître rapidement l'URL d'un site.

2-2) La grille d'analyse

• LES SOURCES

Une fois la structure du portail mis en place, il a fallu concevoir une grille d'analyse (cf. annexe D) qui puisse garantir un degré suffisant d'objectivité et d'exhaustivité au travail réalisé, et le valider. L'analyse d'un site qui s'appuie sur cette grille nécessite environ 15 à 20 minutes en moyenne.

Plusieurs sources ont été consultées, leur recoupement permettant d'apporter un éclairage différent et plus exhaustif qu'une seule grille d'analyse :

- la grille d'analyse réalisée par la stagiaire en documentation qui avait recensé les sites web sur l'eau
- certaines grilles recueillies sur Internet, consultées le 16/05/2000 :
 - <http://www.rrsss06.gouv.ca/publicatiuons/grille.htm>,
 - <http://www.cam.org/~santecom/criter.htm>,
 - <http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html>

La **grille d'analyse réalisée par la stagiaire précédente** a servi de squelette de base à la grille finale : la division en sections "Description", "Organisation", "Navigation", "Présentation visuelle", "Autres" (remplacé par "Commentaires") a été maintenue. Certaines rubriques ont été enlevées, car soit elles ne semblaient pas pertinentes, soit le terme générique paraissait ambigu :

- "Thèmes" renvoie aux thèmes spécifiques à l'OIEau. Comme la ligne de la grille se rapportant à un site était immédiatement transférée à sa place adéquate dans le portail, il n'était plus nécessaire de remplir cette rubrique.
- "Organisation" semblait redondant par rapport à la rubrique précédente "Structure", ce qui justifie son retrait. Elle est devenue une section principale, à la place de "Contenu" qui était déjà présent en tant que rubrique dans la section "Description".
- "Indexation site" et "Indexation Banque de données" ne recouvraient apparemment aucune réalité dans l'analyse d'un site web.
- "Liens internes" et "Liens externes" ont été déplacés dans la section "Navigation", où leur place semblait plus appropriée.
- Une rubrique "Animations" a été rajoutée dans la catégorie "Présentation visuelle".
- La section "Autres" a été remplacée par "Commentaires", qui reflétait mieux le contenu de la rubrique.

Cette grille a été complétée par la consultation de **grilles d'analyse présentes sur le web**.

La rubrique "Indication des nouveautés" a été rajoutée, après la visite du site <http://www.rrsss06.gouv.ca/publicatiuons/grille.htm> qui propose en outre un processus de points selon le niveau "faible", "bien" ou "très bien". Des pourcentages sont également établis. Par exemple, le contenu représente 60 %, alors que la navigation n'est estimée qu'à 20 % de la notation. Le résultat permet de classer le site : "très bien" si le résultat est >80 %, "bien" si le score est compris entre 60 et 79 %, "faible" pour tout résultat <60 %. Cette évaluation et la grille l'accompagnant sont très complètes et pertinentes. Cependant, dans un souci de simplicité, la grille finale n'en retient que les aspects principaux.

Le site <http://www.cam.org/~santecom/criter.htm> présente des critères plus concis, mais tient compte de paramètres importants, comme des informations sur l'auteur ou l'étude du formulaire de recherche. Dans la construction de la grille finale, les auteurs étaient majoritairement des institutions, des groupes réputés ou reconnus dans le domaine de l'eau. C'est pourquoi une rubrique "Auteur" n'a pas été envisagée. En ce qui concerne le formulaire de recherche, il a été décidé qu'il n'était pas nécessaire d'en tenir compte, n'étant pas un critère essentiel.

Quant au site <http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html>, les critères présentés ne se veulent pas exhaustifs, et sont plutôt axés sur l'organisme producteur du site et l'auteur à proprement parler, ce qui ne concerne qu'une faible partie de la grille finale. Ce site renvoie à des références bibliographiques qui peuvent être utiles pour les concepteurs de site web.

• LES RUBRIQUES

La grille définitive comprend donc les rubriques suivantes (cf. annexe D) :

Tableau n° 10 : Rubriques de la grille d'analyse

SECTION	RUBRIQUE	CONTENU
Nom principal		Nom sous lequel est connu l'organisme étudié
Description	Adresse URL	Adresse permettant de se connecter au site étudié
	Pays	Pays dont est originaire l'organisme étudié
	Langue	Indication des diverses langues dans lesquelles la consultation du site est possible
	Couverture géographique	Pays concernés au niveau national, continental ou international
	Contenu	Indications brèves sur le thème principal
	Public visé	Catégories ciblées, pour lesquelles le site a été construit
	But du site	Objectif lié à la création du site
	Forme de l'information	Informations textuelles ou accompagnées de photos, dessins, graphiques, schémas...
	Accès au site	Adresse intuitive ou non, référencement dans les principaux moteurs de recherche (Altavista, Yahoo !, Webcrawler et Excite), longueur du temps de la connexion
Organisation	Actualisation	Date ou fréquence de mise à jour
	Indication des nouveautés	Rubrique " Nouveau ", " What's new ", " Actualités "...
	Structure	Grandes sections, catégories, thèmes qui permettent d'organiser et de hiérarchiser le site.
	Plan du site	Plan facilitant le repérage dans le site : présentation de la structure complète
	Contact	Coordonnées de la personne à contacter pour tout renseignement (adresse, téléphone, fax, e-mail). Egalement indication de la présence d'interactivité comme des forums ou des listes de diffusion.
Navigation	Icônes significatives	Icônes représentant un thème spécifique, ou indiquant des liens intrapages ou interpages.
	Liens internes	Liens qui permettent de naviguer à l'intérieur de la page, de la catégorie ou du site.
	Liens externes	Liens renvoyant à d'autres sites, traitant en majorité du même sujet, ou partenaires.
	Retour Home page	Possibilité de retourner rapidement et facilement à la page d'accueil (grâce à une icône par exemple).
	Retour menu directionnel	Possibilité de visualiser la structure en catégories ou parfois en sous-thèmes.
Présentation visuelle	Graphisme	Présence d'icônes, de frames, de schémas...
	Clarté	Mise en page et ordonnancement des éléments du site.
	Facilité de lecture	Niveau de lisibilité
Commentaires		Indication du nombre d'étoiles représentatif de la pertinence et de la présentation des informations, impression générale à l'issue de l'analyse.

3) La réalisation sous Netscape Composer

Au fur et à mesure de l'analyse, la construction du portail était réalisée en utilisant l'éditeur HTML Netscape Composer. Ce logiciel est disponible gratuitement sur le site de Netscape (<http://home.fr.netscape.com/fr/>), ce qui explique les possibilités limitées de l'outil concernant une mise en page évoluée, de même que les difficultés rencontrées lors de l'utilisation, des erreurs informatiques surgissant à une fréquence relativement grande.

En vue d'une conception simple, il a été créé des tableaux en deux colonnes pour chaque sous-thème retenu et développé dans le portail (cf. annexe E) :

- La première colonne contient le nom du site, avec un hyperlien vers l'URL pour que l'utilisateur puisse accéder directement au site lorsque l'analyse l'intéresse.
- Celle-ci se trouve dans la seconde colonne. Elle consiste en :
 - un nombre d'étoiles à titre indicatif, correspondant à la synthèse effectuée après le remplissage de la grille d'analyse, prenant en compte à la fois le fond et la forme de chaque site.
 - * : Site peu informatif ou peu attractif
 - ** : Site convenable, certains aspects demandant à être un peu plus développés.
 - *** : Site remarquable à tous points de vue.
 - une mention des thèmes et objectifs principaux du site,
 - une description rapide du contenu,
 - une évaluation de la facilité de la navigation et de la pertinence des informations diffusées.

Grâce au système d'étoiles, l'utilisateur peut ainsi repérer rapidement les sites qui ont semblé les plus pertinents et conviviaux selon la grille d'analyse. Ce portail est donc conçu dans le souci d'optimiser les recherches des utilisateurs et de les aider à gagner du temps. Les visiteurs peuvent ainsi ne retenir que les sites qui les intéressent, se basant sur les critères du thème et du nombre d'étoiles. Ce produit leur fournit donc une aide précieuse pour la satisfaction de leurs besoins et possède une valeur ajoutée au niveau de la notation critique.

Conclusion

Les aspects économiques au niveau documentaire prennent de plus en plus d'importance de nos jours, du fait de la concurrence sévère au niveau mondial. L'analyse de la valeur commence ainsi à jouer un rôle important dans le fonctionnement des centres de documentation. Il s'agit, rappelons le, de concevoir ou d'améliorer des produits en essayant de les adapter au moindre coût aux besoins des utilisateurs. C'est pourquoi une présentation des produits et services existants à l'OIEau et des dysfonctionnements observés a été réalisée lors du stage. Pour le moment, l'OIEau profite de l'impulsion donnée par Nathalie FURBEYRE pour faire évoluer petit à petit ses produits dans le sens d'une démarche marketing.

En ce qui concerne l'activité essentielle du stage effectué, des produits documentaires nouveaux ont été créés, en gardant toujours à l'esprit les attentes possibles des utilisateurs et en imaginant quelle pourrait être leur réaction face aux produits conçus. Certes, ces produits ne sont pas parfaits, des améliorations peuvent toujours y être apportées, mais l'essentiel est de proposer quelque chose de neuf qui puisse apporter des réponses aux attentes des utilisateurs.

En effet, les technologies évoluent, les besoins des utilisateurs se modifient en conséquence et deviennent de plus en plus exigeants. Les centres de documentation doivent innover et essayer d'anticiper les besoins à venir, sous peine de voir leurs clients se détourner d'eux et de devenir de simples centres d'archivage. C'est donc dans cette optique que l'OIEau doit organiser et renforcer son service documentaire.

Annexes

A.	APERÇU DE L'ANALYSE DES ARTICLES DE PRESSE PARUS SUR EAUDOC.....	39
B.	MANUEL D'AIDE A LA SAISIE ET D'INTERROGATION DE LA BASE R&D.....	44
C.	EXEMPLE DE REVUE DE PRESSE.....	51
D.	GRILLE D'ANALYSE CRITIQUE DE SITES WEB EN EAU	54
E.	APERÇU DU PORTAIL CRITIQUE DE SITES WEB EN EAU.....	58

A. APERÇU DE L'ANALYSE DES ARTICLES DE PRESSE PARUS SUR EAUDOC

Voici un aperçu du dossier de presse réalisé, consécutif à la mise en ligne du nouveau système documentaire Eaudoc. On y trouve la méthodologie adoptée, ainsi que les pages introduisant les articles classés. Les documents papier n'ont pas été ajoutés en vue d'une meilleure lisibilité. C'est pourquoi les références des articles sont incomplètes : seul le journal dont est extrait l'article est mentionné, sans le titre ni la date de ce dernier.

Analyse des articles de presse parus sur Eaudoc

La mise en ligne du portail Internet Eaudoc le 28 mars dernier a suscité des réactions dans la presse générale, spécialisée, nationale et régionale. Ainsi, c'est plus de 70 articles concernant l'apparition de ce nouvel outil qui ont été relevés dans divers journaux. Une cinquantaine, les plus représentatifs, ont été sélectionnés.

Cependant, des différences très fortes apparaissent nettement dans la façon de divulguer l'information. Certains journaux se contentent de mentionner la création d'Eaudoc, alors que d'autres en dressent une présentation détaillée. Il semble tout de même étonnant qu'aucun journal ne fasse preuve de regard critique sur les informations publiées. C'est à partir de ces observations que les articles ont été classés selon quatre catégories :

- **Description succincte** : Les articles placés dans cette catégorie donnent une impression très vague du contenu d'Eaudoc. Le nom ou, plus grave pour un service web, l'URL ne sont parfois même pas cités.
- **Informations essentielles** : Il s'agit d'articles indiquant au moins Eaudoc, l'OIEau, et le nombre de références proposées.
- **Informations complémentaires** : D'autres renseignements sont apportés, comme la liste des bases de données associées, les partenaires de l'OIEau ou le mode d'interrogation.
- **Approche globale** : Les articles sont plus longs et décrivent plus précisément les caractéristiques d'Eaudoc.

1) Description succincte

- *La Lettre T* : mention de la création d'Eaudoc, sans URL
- *Management et budget informatiques* : société informatique responsable de la création d'Eaudoc
- *Décision Environnement* : URL, thème
- *La Lettre Sud Infos* : annonce anticipée de la création d'Eaudoc
- *Correspondance de la presse* : mention d'une conférence de presse sur Eaudoc
- *Agence France Presse Mondiale*: idem, avec indication des conférenciers

2) Informations essentielles :

mention de l'OIEau, d'Eaudoc et du nombre de références

- *Journal des maires et des conseillers municipaux*
- *Instrumentation Systèmes*
- *Bulletin européen du moniteur*
- *Géomètre*
- *L'Echo* : rôle du CNFME
- *L'Alsace*: présence de documents étrangers
- *La Provence* : idem
- *Courrier Picard* : idem
- *Journal de l'Ile de la Réunion* : idem
- *Journal des Communes* : idem
- *Les infos de l'expression d'entreprise* : indication de la date, de documents étrangers
- *La Lettre express du Limousin* : idem
- *Montagne Expansion la Lettre économique* : idem
- *L'Humanité* : erreur sur le nombre de références
- *Midi libre* : mention des partenaires de l'OIEau
- *Autoroutes de l'information et territoires* : partenaires de l'OIEau, service d'alerte

3) Informations complémentaires

- *Revue des collectivités locales* : date de création, enrichissement
- *Communes, départements et régions de France* : moteur de recherche, service d'alerte
- *Le Canard Sauvage* : partenaires, thèmes abordés et service d'alerte
- *Isted* : domaines couverts par les bases de données, services en ligne proposés, programmes internationaux
- *Le Monde Informatique* : accent sur le coût de la maintenance
- *Le Courrier de l'environnement* : liste des bases de données associées à Eaudoc
- *Environnement et technique* : bases de données associées, moteur de recherche
- *Infotecture* : bases de données associées, projet européen EWRB
- *Indépendant du Louhannais et du Jura* : partenaires de l'OIEau, informations sur les requêtes
- *Le Progrès* : même article
- *Le Journal de Saone et Loire* : même article
- *Journ'eau* : précisions sur les requêtes, la facturation
- *La lettre informatique et collectivités locales* : partenaires financiers, équipement informatique, facturation

4) Approche globale

- *Politique intérieure* : description synthétique
- *Environnement local* : nature des informations proposées
- *Technologies de l'information et collectivités locales* : même article
- *Le Courrier de l'environnement* : précisions sur les bases de données, le projet Aquadoc-international
- *Afrique agriculture* : accent sur les modes de recherche, sur le système d'alerte, sur les programmes internationaux d'échanges.
- *Centraliens* : idem
- *La Houille Blanche* : indications sur le fonds, les recherches, les bases de données associées, les programmes internationaux d'échange
- *L'Eau, l'industrie, les nuisances* : présentation très détaillée, à savoir indication de la conférence de presse, des bases de données associées, projet Plan Massif Central, requêtes, "alerte Eaudoc", projets internationaux.
- *Le Monde* : L'article s'adresse à un public plus large. On y trouve les domaines de références, l'enrichissement, le public visé, le coût d'une commande
- *Surfaces* : informations très complètes, c'est-à-dire programmes internationaux, bases de données associées, moteur de recherche, recherche avancée, commande, services d'informations complémentaires, produits

**B. MANUEL D'AIDE A LA SAISIE ET D'INTERROGATION DE LA BASE R&D
EAUDOC**

**BASE R&D EAUDOC ET
SIE (système d'information sur l'eau) :
Etude des modalités techniques d'alimentation**

**Lydie LE GALL
Stagiaire en documentation**

28 juin 2000

1) Analyse de l'existant

a) Présentation de la base R&D

La **base R&D** de l'OIEau a pour vocation d'offrir un panorama de la recherche technique, scientifique, économique... dans le domaine de l'eau et des activités connexes. La couverture géographique de la base R&D correspond à la France, aux pays européens (au sens continental) et aux autres pays de même niveau technologique et climatique.

Dans l'optique de l'OIEau, il s'agit de :

- Repérer, à partir de différentes sources, les informations signalant des études ou des programmes de recherche en cours ou achevés depuis moins de 2 ans.
- Mettre ces informations en ligne sur le SIE sous forme de courtes références accompagnées d'un document numérisé et indexé.

Les **sources** d'information à consulter sont :

- Les rapports d'activité des laboratoires de recherche : universités, organismes de recherche (comme l'INRA, le CEMAGREF...), les laboratoires privés des grands traitants d'eau, etc.
- Les sites web de ces organismes, ainsi que ceux des différents syndicats et organisations professionnels (AGHTM, Canaliseurs de France...).
- Le site web CORDIS (<http://www.cordis.lu/>) qui répertorie les activités de R&D financées en partie au moins par l'Union Européenne.
- Tout support présentant des activités de R&D (revues, plaquettes, fichier électronique...).

b) Présentation de la notice R&D

La notice R&D est basée sur la notice bibliographique classique du SIE, dont seuls les **champs** importants en R&D et ceux obligatoires seront complétés. On y trouve ainsi les champs suivants :

- *Cote DDD* : pour identifier le document et éviter les doublons.
- *Type de notice* : précise la nature du document (accord, circulaire, décret...).
- *Origine* : copyright de l'organisme source.
- *Domaine* : base de données dont est issu le document, c'est-à-dire R&D Eaudoc pour le cas présent.
- *Thème* : classement des thèmes relatifs à l'eau, spécifique à l'OIEau (A→Z).
- *Langue* : langue du document, matérialisée par ses 3 premières lettres en anglais.
- *Titre* : à rentrer en champ libre.
- *Date* : date de fin des études ou programmes de recherche.
- *Commanditaire* : organisme qui a fait la demande de la notice.
- *Organisme* : organisme qui réalise la notice.
- *URL document* : adresse du site si le document est issu d'une page HTML.
- *Descripteurs* : mots clés extraits du Thésaurus de l'eau de l'OIEau.

- *Descripteurs géographiques* : mots clés indiquant les données géographiques se rapportant au document.
- *Prix de la notice* : prix que doit payer l'utilisateur pour consulter la notice.
- *Prix du document* : prix que doit payer l'utilisateur pour consulter le document.

c) Présentation du document joint

Le document joint à la notice et consultable par l'utilisateur peut être sous différents **formats** :

- *Document papier numérisé*, grâce au scanner de la bibliothèque.
- *Page HTML*. Dans ce cas, la page sera sauvegardée hors ligne, pour éviter qu'on ne puisse retrouver le document en cas de modification de l'URL du site.
- *Fichier électronique*. Un fichier obtenu par e-mail par exemple devra être d'abord enregistré par copier-coller dans Word.

La **recherche** d'information se fait grâce au masque d'interrogation du SIE, avec le moteur de recherche VERITY. Ce dernier effectue la recherche à la fois sur la notice et le document joint.

L'étude des modalités techniques d'alimentation de la base R&D consiste en le **choix** d'un format adapté pour le document joint et d'un mode de liaison avec la notice correspondante. Cette sélection doit permettre à VERITY de travailler et surtout au document joint de s'ouvrir rapidement, avec les logiciels les plus répandus. Lorsque l'utilisateur rentre un mot clé, par exemple " eau ", il doit pouvoir accéder au document joint à la notice sans aucun problème.

2) Etudes réalisées et résultats obtenus

a) Cas du document papier numérisé

La numérisation d'un document papier se fait grâce au logiciel Adobe Acrobat. Il permet d'obtenir un document numérisé en format PDF. Or, lors de la création d'une notice et d'un document attaché, le logiciel attribue automatiquement une extension en ".pdf" au fichier joint. Comme le document numérisé a été conçu en format PDF, il n'y a donc aucun problème ensuite lors de la recherche et de l'ouverture du document joint.

b) Cas des documents HTML et Word

Contrairement au document papier numérisé, les documents issus des fichiers HTML et Word ne sont initialement pas au format PDF. Après plusieurs tentatives infructueuses pour les intégrer à la base R&D sous divers formats, il s'est avéré que seul un format PDF pouvait convenir pour que le document attaché à la notice puisse être consulté sans problème. En effet, Adobe Acrobat ne peut lire que des fichiers PDF.

En phase de création de notice, lorsqu'on attache des fichiers de type HTML ou Word, ce logiciel leur affecte automatiquement une extension ".pdf". Les problèmes apparaissent lors de la consultation de la notice par un utilisateur. Le document initialement HTML ou Word, converti automatiquement en PDF par Adobe Acrobat, ne peut être consulté. Le logiciel produit soit un message d'erreur indiquant qu'on ne peut ouvrir le fichier, soit une page blanche.

Pour faire face à ce problème, la consultation de spécialistes en informatique s'imposait. La solution est donc apparue suite à une concertation avec eux. Elle réside dans l'utilisation d'un logiciel particulier qui permet de convertir véritablement des formats divers en format PDF, seul format lisible par Adobe Acrobat. Le logiciel à employer s'appelle Acrobat PDF Writer. La personne chargée d'alimenter la base devra donc d'abord enregistrer les documents voulus dans leur format d'origine (PDF, HTML, Word), puis les convertir en PDF grâce à Acrobat PDF Writer, et enfin les lier à la notice correspondante.

3) Annexes : Notices créées à partir de documents d'origine différente

a) Notice correspondant à un document papier numérisé

Propriétés communes à tous les types de champs

NUMFI :	155527	
Date création:	2000/06/23	Nom créateur : int_legall
Date MAJ :	Sans date	Nom MAJ :
Côte DDD :	03	Côte
Type notice :	ARTICLE DE PERIODIQUE	Physique :
Origine :	© 2000 OIEau	
Domaine :	R&D Eaudoc	
Thème :	Pollution de l'eau et/ou écotoxicologie	
Langue :	FRE	
Titre :	Eau et assainissement	
Date :	1996/12/30	
Pages :		
Vol. ,tomaison :		
Auteur :		
Commanditaire :	Didier	
Organisme :	OIEau	
Editeur :		
Descr bibliogra. :		
ISSN/ISBN/ISRN :		
Droit éditeur :		
Num. biblio. :		
URL Document :		
Notes :		

Plus value du correspondant scientifique

Lecteur :		
Date envoi :	Sans date	Date retour : Sans date
Descripteurs :	ASSAINISSEMENT, CONTAMINATION DE L'EAU, POLLUTION, REJET URBAIN PAR TEMPS DE PLUIE	
Candidats Desc.:		
Descr géogra. :	Europe	
Résumé :		
Appréciation :		
Evaluation :		

Champs système

Phase notice : 10 Date déb. phase: 2000/06/23
Prix notice : 5 Prix document : 50

Emprunt de la notice

Nom :
Adresse :
Date emprunt : Sans date Date retour : Sans date

b) Notice correspondant à un document HTML

Propriétés communes à tous les types de champs

NUMFI : 155526
Date création: 2000/06/23 Nom créateur : int_legall
Date MAJ : Sans date Nom MAJ :
Côte DDD : 02 Côte Physique :
Type notice : PROJET DE DECISION
Origine : © 2000 OIEau
Domaine : R&D Eaudoc
Thème : Agriculture, Assainissement Collectivités locales, Développement durable
Langue : EN
Titre : Potentials of development of urban and peri-urban agriculture in relation to urban waste management in West Africa

Date : 2002/05/31

Pages :

Vol. ,tomaison :

Auteur :

Commanditaire : Didier

Organisme : OIEau

Editeur :

Descr bibliogra. :

ISSN/ISBN/ISRN :

Droit éditeur :

Num. biblio. :

URL Document :

http://dbs.cordis.lu/cordis-cgi/srchidadb?ACTION=D&SESSION=241192000-6-23&DOC=21&TBL=EN_PROJ&RCN=EP_RCN:47310&CALLER=FR_PROJADVANCEDSRCH

Notes :

Plus value du correspondant scientifique

Lecteur :

Date envoi : Sans date Date retour : Sans date

Descripteurs : AGRICULTURE, EAU USEE, POLITIQUE AGRICOLE

Candidats Desc.:

Descr géogra. : Afrique de l'Ouest

Résumé :

Appréciation :

Evaluation :

Champs système

Phase notice : 10 Date déb. phase: 2000/06/23
Prix notice : 5 Prix document : 50

Emprunt de la notice

Nom :
Adresse :
Date emprunt : Sans date Date retour : Sans date

c) Notice correspondant à un fichier électronique

Propriétés communes à tous les types de champs

NUMFI : 155535
Date création: 2000/06/23 Nom créateur : int_legall
Date MAJ : 2000/06/23 Nom MAJ :
Côte DDD : 05 Côte Physique :
Type notice : DOCUMENT ELECTRONIQUE
Origine : © 2000 OIEau
Domaine : R&D Eaudoc
Thème : Recherche et développement
Langue : FRE
Titre : BASE DE DONNEES R&D
Date : 2000/06/23
Pages :
Vol. ,tomaison :
Auteur :
Commanditaire : DIDIER
Organisme : OIEAU
Editeur :
Descr bibliogra. :
ISSN/ISBN/ISRN :
Droit éditeur :
Num. biblio. :
URL Document :
Notes :

Plus value du correspondant scientifique

Lecteur :
Date envoi : Sans date Date retour : Sans date
Descripteurs : BANQUE DE DONNEES, TRAITEMENT DE DONNEES
Candidats Desc.:
Descr géogra. :
Résumé :
Appréciation :
Evaluation :

Champs système

Phase notice : 10 Date déb. phase: 2000/06/23

Prix notice : 5

Prix document : 50

Emprunt de la notice

Nom :

Adresse :

Date emprunt : Sans date

Date retour : Sans date

C. EXEMPLE DE REVUE DE PRESSE

Ci-dessus se trouve un exemple de la revue de presse réalisée le 20 juillet 2000. Les termes soulignés dans la première colonne matérialisent des liens hypertextes renvoyant à l'article de journal. Les vignettes correspondant aux logos des journaux n'apparaissent pas dans la seconde colonne, car lors du copier-coller entre la page HTML et le document présent, le logo était remplacé par l'adresse URL.


Vu dans la presse quotidienne Les informations régionales, nationales, internationales sur l'eau et l'environnement

NOTA: Un certain nombre d'éditeurs en ligne ont publié un "manifeste de l'édition électronique" dans lequel ils affirment leur volonté d'interdire les liens hypertextes vers leurs sites sans autorisation préalable.

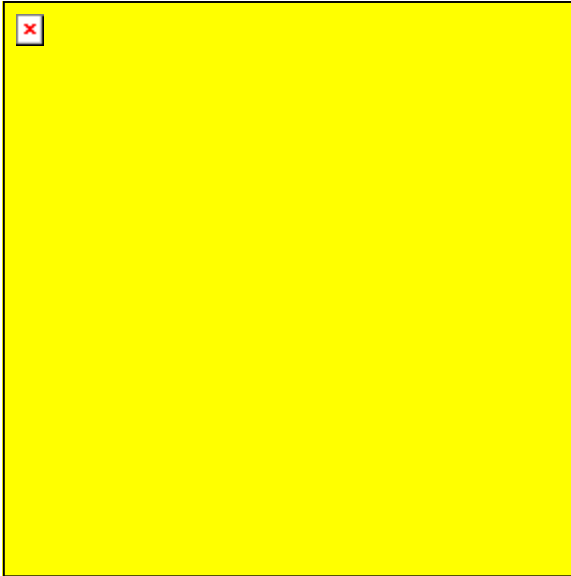
Notre panorama de presse est réalisé en accord avec les journaux cités.

20 juillet 2000

PRESSE REGIONALE

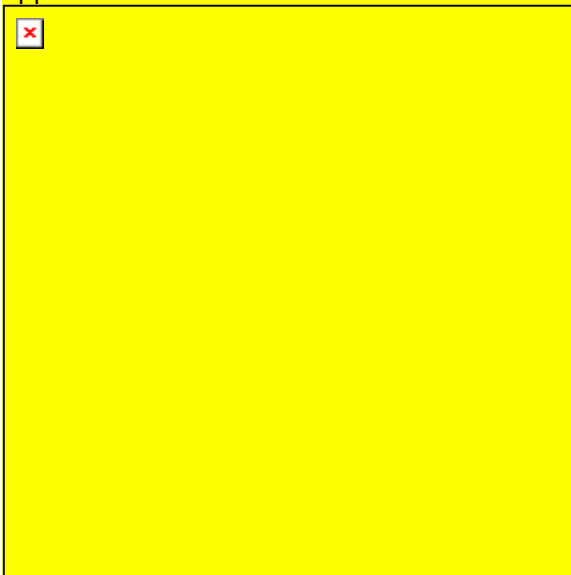
	<p>http://www.estrepublicain.fr/</p> <p>Quelle</p>
---	--

extension pour la [décharge de Cubry](#) ?



<http://www.dna.fr/dna/>

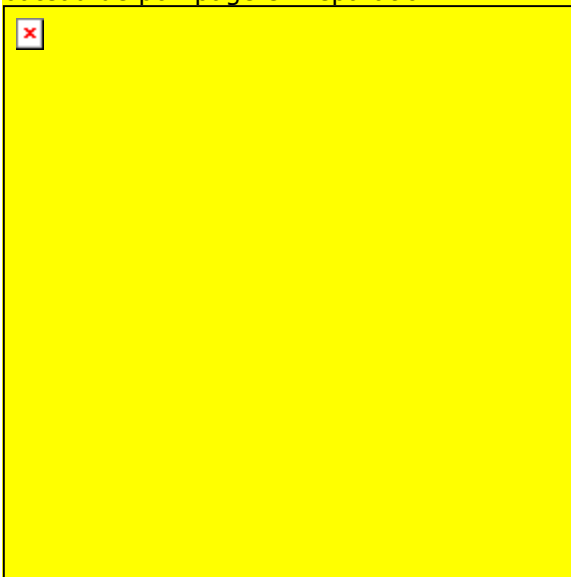
Une [BD](#) pour apprendre à trier les déchets



<http://www.france-ouest.com>

bateau de pompage en réparation

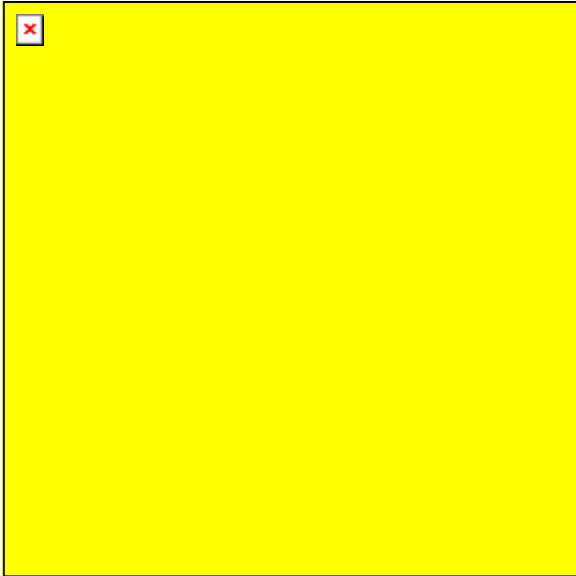
[Erika](#) : le



<http://www.sudouest.com>

contaminé aux [OGM](#)

Maïs

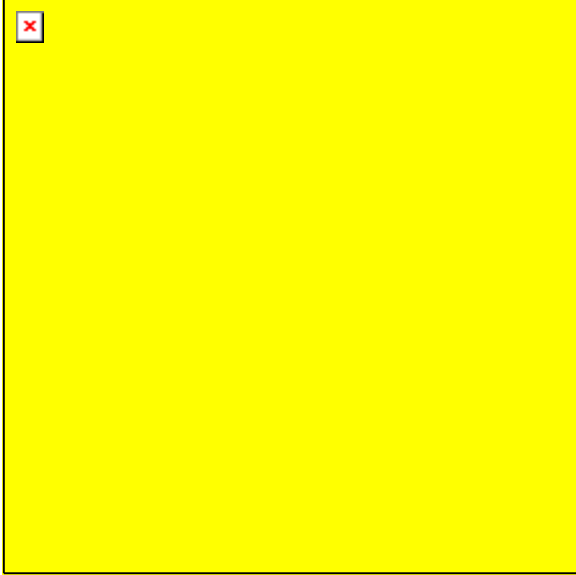


[http://www.bretagne-online.com/teleg
ram/](http://www.bretagne-online.com/teleg
ram/)

[germon](#), c'est tout bon !

Le [thon](#)

PRESSE NATIONALE



<http://www.liberation.fr/>

[Givet](#) : une goutte d'acide dans un océan de pollution

D. GRILLE D'ANALYSE CRITIQUE DE SITES WEB EN EAU

•

E. APERÇU DU PORTAIL CRITIQUE DE SITES WEB EN EAU

Ne sont présentés que l'introduction au portail, le classement thématique et le début des analyses critiques (deux premiers sous-thèmes) car la totalité des analyses occupe un volume trop important de pages. La seconde partie, " Sciences et Techniques ", contient en effet un nombre conséquent de sites, ce qui se justifie compte tenu du domaine étudié.

<p>Sites " Eau " et " Environnement " en France et dans le monde " Water " and " Environment " sites around the world Los sitios " Agua " y " Medio ambiente " alrededor del mundo</p>

Les sites présentés sont classés par thèmes et analysés. La critique prend en compte à la fois le contenu des informations diffusées et la mise en forme adoptée.

Un système d'étoiles permet de visualiser rapidement le degré de pertinence des sites :

- * : Site apportant peu d'informations ou peu attractif
- ** : Site convenable, où certains points restent à améliorer
- *** : Site remarquable à tous points de vue

[Accès alphabétique global](#)

[Accès thématique: Organisations>Sciences et Techniques>Sciences Humaines](#)

Organisations	Sciences et Techniques	Sciences Humaines
Centres de recherche	Climatologie	Développement durable
France-Europe-International	Eau et santé	Gestion de l'eau
Culture	Risques sanitaires	Politique de l'eau-Economie de l'eau
Education/Formation	Energie	Législation/droit
Editions, publications	Géologie	Nouvelles technologies
Information-Documentation	Géophysique	
Institutions	Gestion de la qualité/Traitement	
Europe-Nations-Unies	Lutte contre la pollution (domestique - industrielle - agricole) - Traitement/distribution de l'eau	
Normalisation	Gestion de la quantité	
ONG	Mobilisation de la ressource (pour l'alimentation en eau potable, l'industrie et l'agriculture) - Techniques d'irrigation	
	Littoral	
	Milieux aquatiques et sciences du vivant	

	Ecologie	
	Physico-chimie	
	Hydrologie - Hydraulique - Chimie - Mécanique des fluides/eaux superficielles - Mécanique des fluides/eaux souterraines	

Organisations

Centres de recherche

France, Europe, International

Centres de recherche/France

Centre Evian pour l'Eau	*** Bonne description des différents types d'eau, de leur utilisation dans les domaines médical et environnemental. Site bien structuré, bonne hiérarchisation thématique, informations précises.
Institut de l'eau Perrier Vittel	*** Exposé des activités du centre : valoriser et organiser des programmes de recherche sur l'eau embouteillée. 3 grandes parties : Institut, Expo "l'eau et la vie", projet HydraOpt (en construction), divisées en sous-thèmes. Présentation attractive (dessins, photos).
Institut des Sciences de la Terre, de l'Eau et de l'Espace de Montpellier Géofluides, bassins eaux	** Description dense des activités du centre : l'accent est surtout mis sur l'actualité, les thèmes de recherche et les publications disponibles. Les informations sont détaillées, la navigation est rendue assez pénible par l'absence de liens retour.
Institut Français de Recherche pour l'Exploitation de la MER (IFREMER)	*** Ce centre de recherche est spécialisé dans le milieu maritime. Le site présente surtout ses activités et les services qu'il propose. Approche claire, navigation facilitée par des icônes.

Centres de recherche / Europe

Centre for Ecology and Hydrology	Non disponible : mise à jour (au 28/05/2000) Regroupe 4 instituts : Institute of Freshwater Ecology, Institute of Hydrology, Institute of Terrestrial Ecology, Institute of Virology and Environmental Microbiology.
European Network of Fresh Water Research Organisations (EurAqua)	* Activités de ce réseau européen spécialisé en eau douce. Sont abordés les missions, les participants et les publications. Informations succinctes, tenant généralement sur une page.
Fondation Franco-Norvégienne pour la Recherche Scientifique et Technique, et le Développement Industriel	** L'objectif de la fondation est de promouvoir les échanges en matière de R&D entre la France et la Norvège. Présentation de la fondation, de ses activités, de ses membres. Navigation aisée, mais lecture parfois difficile.
Instituto de Agua	** Dépendant de l'université de Grenade, le centre effectue des recherches en hydrologie et en gestion de l'eau. Exposé des activités, des membres, des publications. Navigation aisée. Un classement thématique des publications serait souhaitable pour plus de clarté.
National Environmental Research Institute of Denmark (NERI)	*** Centre de recherche dépendant du gouvernement danois. Plusieurs départements le composent, dont un sur les milieux marins. Possibilité de recherche simple ou avancée. Quantité d'informations importante, navigation facile.
Natural Environment Research Council (NERC)	*** Centre important de recherche au Royaume-Uni, spécialisé dans l'environnement. Sont abordés les aspects scientifiques et industriels. Volume d'informations important, liens internes et externes abondants. La navigation est facilitée par le plan du site en frame de gauche.
Water, Engineering and Development Centre (WEDC)	*** Centre dépendant de l'université de Loughborough, au Royaume-Uni. Présentation des activités du centre (aide aux pays en voie de développement), des membres, des publications. Approche claire et précise, liens internes nombreux.
Water Research Center (WRc)	** Compagnie anglo-saxonne possédant un centre de R&D en gestion de l'eau et en protection de l'environnement en général. Le site présente les produits de la compagnie. Structure dense, où les liens internes sont parfois rares.
Water Resource Systems Research Laboratory	*** Centre basé au Royaume-Uni, s'attachant aux problèmes d'environnement. Le travail effectué consiste en la réalisation de projets à l'échelle européenne et en diffusion de données statistiques. Très bonne structure hiérarchisée, liens nombreux, navigation facile.

Bibliographie thématique

I) DOCUMENTS SUR LE THEME DE L'EAU ET DE L'ENVIRONNEMENT

- *Dictionnaire de l'écologie*. Encyclopaedia Universalis. Paris : Albin Michel, 1999. 1400 p.
- *Guide de l'eau 1999-2000*. Paris : Pierre Johanet & fils éditeurs, 1999. 29^{ème} édition.
- *Mémento technique de l'eau*. Paris : Degrémont, 1989. 9^{ème} édition. 2 vol., 1459 p.
- OTV (Omnium de Traitement et de Valorisation). *DicOTV* [On line]. Available from Internet : <URL : <http://www.otv.fr/lexique/lexique.htm>> [référence du 05/05/2000].
- PARENT, Sylvain. *Dictionnaire des sciences de l'environnement*. Ottawa : Ed. Broquet, 1990. 748 p.
- SIRONNEAU, Jacques et al. *Lamy environnement - l'eau*. Paris : Lamy S.A., 1999. 2 tomes.

II) DOCUMENTS INTERNES OU CONCERNANT L'OFFICE INTERNATIONAL DE L'EAU

- FURBEYRE, Nathalie. Changement de stratégie technique pour une optimisation de la diffusion et une valorisation commerciale du service. In *Changer de système documentaire : une opportunité à saisir* [On line]. Paris : Journée d'études ADBS du 23/03/2000. Available from Internet : <URL : <http://www.adbs.fr/adbs/prodserv/jetude/doc/adbs2000/sld001.htm>> [référence du 09/05/2000].
- FURBEYRE, Nathalie. *Projection SNIDE 2000*.
- FURBEYRE, Nathalie. *Traitement et gestion de l'information. De la production à la diffusion*. Madrid, 15/06/2000.
- HATTOU, Nathalie. *Organisation du pôle d'exploitation*. 18/03/1999.
- SNIDE. *Réflexion sur l'évolution des missions et des services. Rapport de monsieur Michel sur l'évolution du SNIDE, Enquêtes auprès des Agences de l'Eau, Proposition d'une charte SNIDE, Proposition pour les termes principaux de la convention OIEau-Agences 1998*. 02/09/1997.

III) DOCUMENTS TRAITANT DE L'ANALYSE DE LA VALEUR ET DU MARKETING DOCUMENTAIRE

- AMEREIN, P. et al. *Marketing. Stratégies et pratiques*. Paris : Nathan, 1996. 384 p.
- BADOT, Olivier et al. *Dictionnaire du marketing*. Paris : Hatier, 1998. 416 p.
- BATTISTI, Michèle : *Le management de l'information et des connaissances dans l'entreprise de demain : dynamique des activités documentaires* [On line]. Villeurbanne : Journée d'études de l'ADBS du 19/11/1998. Synthèse de la journée. Available from Internet : <URL : <http://www.adbs.fr/adbs/prodserve/jetude/html/prog1911.htm>> [référence du 06/07/2000].
- BORJA DE MOZOTA, Brigitte. Esquisse d'un modèle de conception marketing de la documentation. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1997, vol. 34, n°1, p. 3-12.
- CACALY, Serge (Ed). *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Paris : Nathan, 1997, 603 p. Entrées : Analyse de la valeur, Economie de l'information, Gestion financière, Marketing, Qualité, Tarification, Valeur de l'information.
- CALIXTE, Jacqueline ; MORIN, Jean-Claude. *Management d'un service d'information documentaire*. Paris : les Editions d'Organisation, 1985. Coll. " Systèmes d'information et de Documentation ". 241 p.
- CHAUMIER, Jacques ; SUTTER, Eric. *Les coûts de l'information* [On line]. Paris : Bureau Van Dijk, 1997. Available from Internet : <URL : <http://www.sup.adc.education.fr/bib/publ/guides/Fncout.htm>> [référence du 13/07/2000].
- LACHNITT, Jacques. *L'analyse de la valeur*. Paris : PUF, 1994. 3^{ème} éd. (1^{ère} éd. 1980). Coll. " Que sais-je ? " n° 1815. 127 p.
- LAINE-CRUZEL, Sylvie. Vers de nouveaux systèmes d'information prenant en compte le profil des utilisateurs. *Documentation-Sciences de l'information*, 1994, vol. 31, n°3, p. 143-147.
- LAMIZET, Bernard ; SILEM, Ahmed (Ed). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Ellipses, 1997. 590 p. Entrées : Analyse de la valeur, Economie de l'information, Management, Mercatique
- LE COADIC, Yves F. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan-université et ADBS, 1997. Coll. (128). 128 p.
- MARION, Gilles et al. *Marketing mode d'emploi*. Paris : Ed. d'Organisation, 1998. 2^{ème} éd. (1^{ère} éd. 1990). 508 p.
- MICHEL, Jean : *Le recours à la méthode de l'analyse de la valeur dans les bibliothèques pour rendre un meilleur service aux usagers et pour être plus efficace et compétitif* [On line]. Available from Internet : <URL : <http://www.enpc.fr/~michel-j/publi/JM317.html>> [référence du 04/07/2000].
- MICHEL, Jean. *Repenser le management de l'information par l'AV et l'AV dans la nouvelle société de l'information* [On line]. Paris : Congrès AFAV, 18-19/11/1998. Available from Internet : <URL : <http://www.enpc.fr/~michel-j/publi/JM311.html>> [référence du 04/07/2000].
- MICHEL, Jean. Les structures documentaires confrontées à la réalité et à la nécessité du changement. In *Fusions d'entreprises, nouvelles technologies, globalisation : la nécessaire mutation des structures documentaires* [On line]. Paris : Journée d'études de l'ADBS du 29/02/2000. Available from Internet : <URL : <http://www.adbs.fr/adbs/prodserve/jetude/html/prog2902.htm>> [référence du 06/07/2000].

- MICHEL, Jean ; SUTTER, Eric. *Valeur et compétitivité de l'information documentaire : l'analyse de la valeur en documentation*. Paris : ADBS, 1992. 430 p.
- SALAÛN, Jean-Michel. Adaptons le marketing aux logiques documentaires. *Documentaliste-Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n°2, p. 75-81.
- SOCIETE CANADIENNE D'ANALYSE DE LA VALEUR : *Méthode de l'analyse de la valeur* [On line]. 1998. Available from Internet : <URL : <http://www.scav-csva.org/Methode.htm>> [référence du 05/07/2000].
- WITT, Maria. Difficultés et besoins des utilisateurs. In HASSOUN, Mohamed ; ROGER, Danielle (Ed). *Les catalogues en ligne : enquête à la Médiathèque de la Cité des Sciences et de l'Industrie. Panorama des recherches*. Villeurbanne : Ed. de l'ENSSIB, 1994, p. 89-101.

IV) DOCUMENTS CONSULTES POUR LA CONSTRUCTION D'UNE GRILLE D'ANALYSE DE SITES WEB

- JOLY, Monique ; MERMET, Jean-Michel.. *Evaluation de l'information présente sur Internet*. Lyon, 1998. Available from Internet : <URL : <http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html> > [référence du 16/05/2000].
- Régie régionale de la Santé et des Services sociaux de Montréal-Centre. *Grille d'analyse de sites web* [On line]. Montréal, 1997. Available from Internet : <URL : <http://www.rrss06.gouv.ca/publications/grille.htm>> [référence du 16/05/2000].
- Santecom. *Critères d'évaluation de sites Internet*. Available from Internet : <URL : <http://www.cam.org/~santecom/criter.htm>> [référence du 16/05/2000].