



Comment le professionnel des sciences de l'information peut-il jouer un rôle de médiateur afin de limiter les possibles dérives dans l'utilisation d'un système de gestion de documents ? L'intérêt de la collecte d'information sur l'environnement et de l'enquête auprès des futurs usagers d'un système en amont d'un projet de mise en place d'un service commun de numérisation et d'une banque de données d'images.

Corinne Desmettre

► To cite this version:

Corinne Desmettre. Comment le professionnel des sciences de l'information peut-il jouer un rôle de médiateur afin de limiter les possibles dérives dans l'utilisation d'un système de gestion de documents ? L'intérêt de la collecte d'information sur l'environnement et de l'enquête auprès des futurs usagers d'un système en amont d'un projet de mise en place d'un service commun de numérisation et d'une banque de données d'images.. Sciences de l'information et de la communication. 2005. mem_00485449

HAL Id: mem_00485449

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00485449

Submitted on 20 May 2010

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

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

IDIST



Corinne DESMETTRE

Master 1 Mention ICD
(Information, Communication, Documentation)

MEMOIRE DE STAGE & DE RECHERCHE
Mission effectuée du 17 janvier au 24 février 2005

à

L'INSTITUT CATHOLIQUE DE LILLE
60, boulevard Vauban – BP 109
59016 LILLE CEDEX

Comment le professionnel des sciences de l'information peut-il jouer un rôle de médiateur afin de limiter les possibles dérives dans l'utilisation d'un système de gestion de documents ? : L'intérêt de la collecte d'information sur l'environnement et de l'enquête auprès des futurs usagers d'un système en amont d'un projet de mise en place d'un service commun de numérisation et d'une banque de données d'images.

Sous la direction de :

M. Stéphane CHAUDIRON (responsable universitaire)
M. Georges HUCHARD (tuteur professionnel)

Soutenu le 15 juin 2005 à l'UFR IDIST
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)
BP 49, 59 650 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2004 / 2005

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 5-8
1. Présentation du stage : lieu, projet, mission et rôle	p. 9-14
1.1 Présentation du lieu du stage : L'Université Catholique de Lille	p. 9
1.2 Présentation du projet de mise en place d'un service commun de numérisation et d'une banque de données d'images	p. 10
1.2.1 Mon positionnement au sein du projet	p. 11
1.2.2 Ma mission et l'importance du rôle de médiateur	p. 12-14
2. Le rôle de la médiation dans la collecte d'information : raisons, objectifs et moyens employés	p. 15-30
2.1. La collecte d'information pour bâtir les éléments fondateurs d'un projet	p. 15-17
2.2 Recueil d'information sur l'environnement humain (collaborateurs) et matériel du projet	p. 17-21
2.2.1 Collecte de renseignements sur les collaborateurs	p 17-18
2.2.2 Collecte de renseignement sur les solutions matérielles et logiciels : acquisitions et caractéristiques	p. 18-20
2.2.3 Prise de connaissance et formation au logiciel	p. 21
2.3 Enquête auprès d'un panel de futurs usagers du dispositif dans le cadre de la modélisation de leurs attentes et de leurs besoins : concepts à éclaircir, guide d'entretien et présentation du panel	p. 22-30
2.3.1 L'approche par la sociologie des usages : concepts à éclaircir pour mieux appréhender l'enquête et la modélisation	p. 22-28

2.3.1.1.	Qu'est-ce qu'un usager et l'usage d'un dispositif ?	p. 22-25
2.3.1.2.	Qu'est ce que le comportement des individus face à l'information et aux dispositifs informationnel ?	p. 25-28
2.3.1.2.1.	Mais d'abord, où se situe le comportement informationnel par rapport aux pratiques et aux attitudes ?	p. 25-26
2.3.1.2.2.	Recherche d'information et comportements pluriels	p. 26-27
2.3.1.2.3.	Des usagers aux comportements différenciés peuvent-ils être appréhendés en terme de public ?	p. 28-29
2.3.1.3.	La création d'un guide d'entretien pour le recueil d'informations : raisons et choix	p. 29
2.3.2	Présentation du panel	p. 30
3.	Dépouillement des entretiens, analyse avec observations et présentation des résultats	p. 31
3.1	Dépouillement et analyse des entretiens pour les besoins de l'ICL	p. 31
3.2	Analyse et observations accès sur les usages, les pratiques, les comportements, les attentes	p. 32-37
3.2.1.	Observations sur les attitudes, comportements informationnels et pratiques de travail	p. 32-35
3.2.2.	Observations sur les aspects juridiques liés à la numérisation et les recommandations en terme de catalogage et d'indexation	p. 35-36
3.2.3	Observations quant aux besoins de compétences en vue de la numérisation et de l'utilisation du logiciel	p. 36-37
3.3.	Présentation et synthèse des entretiens	p. 38-40
3.3.1	La présentation des résultats à l'équipe de pilotage du projet	p. 38-39

3.3.2 Synthèse des entretiens et validation des résultats de l'enquête	p. 39-40
CONCLUSION	p. 41-42
DOCUMENTS EN ANNEXE	p. 43-79
Document 1 : Le « Guide d'entretien – questionnaire »	p. 44-47
Document 2 : La « Charte de l'utilisateur du service de numérisation haute définition de l'ICL »	p. 48
Document 3 : Le « Guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto Cumulus »	p. 49-69
Document 4 : Le « Mode de fonctionnement et utilisation du Service numérisation haute définition de l'ICL »	p. 70-79
SOURCES	p. 80
RESUME/ABSTRACT	p. 82
MOTS-CLE/KEYWORDS	p. 82

INTRODUCTION

Depuis la révolution industrielle, l'homme n'a cessé de créer des machines susceptibles de l'aider dans son travail, voire de le remplacer. Toutes ces innovations ont profondément modifié les conditions de travail des ouvriers qui en étaient les principaux utilisateurs et constituèrent un réel progrès pour les entreprises et leurs salariés.

Le machinisme a malheureusement engendré beaucoup d'accidents et il a toujours été difficile d'apporter la preuve d'une quelconque faute de l'employeur quand une machine était à l'origine d'un préjudice.

Durant la première moitié du vingtième siècle, les évolutions technologiques dans l'industrie tendent à rendre les machines plus sécurisantes et plus performantes, mais sont toujours tournées vers l'industrie et le monde ouvrier. Il faut attendre la seconde moitié du siècle pour assister à une véritable révolution qui bouleversera toutes les catégories professionnelles. Avec l'apparition des premiers ordinateurs et de l'informatique, le traitement automatique de l'information voit le jour. Les premières utilisations restent souvent l'apanage de l'armée et des universités et il faudra attendre quelques années pour que l'ordinateur face son apparition dans les entreprises. Les grosses machines utilisées à l'époque n'ont rien à voir avec celles d'aujourd'hui. Grâce à la miniaturisation des composants électroniques et aux progrès croissants des technologies, l'ordinateur va peu à peu se diversifier dans ses applications et se démocratiser. Mais tous ne disposent pas des mêmes avantages technologiques. La fracture numérique se réduit quelque peu avec l'introduction de l'informatique « desktop » dans les foyers occidentaux mais elle reste fortement présente en ce qui concerne les pays du sud.

L'ordinateur évolue dans sa taille mais également dans ses fonctions de communication. Dans les organisations, l'individu ne travaille plus seul, son ordinateur fonctionne aujourd'hui en réseau interne via l'Intranet de l'entreprise et avec le développement d'Internet dans les années 90, puis

de l'Extranet, de nouvelles possibilités de travail s'offrent à lui, plus ouvertes sur le monde extérieur.

L'ordinateur s'impose donc aujourd'hui comme un outil de travail incontournable et les applications liées à celui-ci ne cessent de se diversifier et ce dans tous les domaines d'activité.

Le problème que je soulève ici, ce sont les possibles dérives dans l'utilisation des systèmes et des machines qui ont été prouvées et c'est pourquoi des chercheurs ont commencé très tôt à s'intéresser au rapport homme-machine. Il m'a semblé important d'étudier la manière dont les gens travaillent pour en déduire les exigences en terme de fonctionnalités concernant l'outil ou en terme de service accompagnant la mise en œuvre de l'outil. Les sociologues qui s'intéressent aux usages, aux pratiques, aux habitudes, aux attitudes des individus face aux dispositifs et qui ne cessent de démontrer les dysfonctionnements ont tracé les orientations pour l'amélioration des systèmes, en préconisant non plus l'étude des utilisations des systèmes mais des études qui induisent la prise en compte d'un paradigme orienté vers les usagers des systèmes. Les grandes firmes de production de dispositifs technologiques informationnels et communicationnels l'ont bien compris : l'usage d'un objet est une mesure importante de son efficacité car plus et mieux il est utilisé, plus il est efficace. La prise en compte et l'adhésion à ce paradigme nouveau et dominant de la sociologie des usages est un des facteurs de réussite commerciale d'une telle entreprise comme elle est, j'en suis certaine, une démarche essentielle lors de la mise en place de nouvelles technologies de l'information, de la documentation et de la communication dans les organisations.

Mais comment modéliser les attitudes, pratiques et comportements des futurs utilisateurs-usagers d'un nouveau dispositif ? Comment faire pour qu'ils s'approprient l'objet de manière idéale, c'est à dire dans le respect des attentes et des manières de faire de chacun ? Le risque d'échec est grand, alors comment l'éviter ? Si ce n'est qu'en tenant compte des observations et des méthodes offertes par la sociologie des usages.

Si certains outils, comme les logiciels de gestion de documents ou les systèmes d'information, sont parfois configurés de manière stricte et figée, d'autres par contre, offrent un degré plus ou moins important, de possibilité de structuration personnalisée. Cette brèche peut permettre à celui ou celle qui a en charge l'installation d'un tel dispositif au sein d'une entreprise, comme ce fut le cas ici, une meilleure organisation de l'information, et une réflexion sur l'adaptabilité de l'outil par les futurs utilisateurs et usagers de ce système et ceci en menant au préalable une collecte d'information sous forme d'enquête orientée vers les besoins, pratiques et attentes de ces derniers afin d'anticiper sur les futurs usages du dispositif.

C'est ce que je me suis donné comme priorité lors de la mission qui m'a été confiée, et qui consistait de manière plus concrète, à l'organisation et à la mise en œuvre d'une infrastructure de numérisation haute définition incluant une plate-forme de stockage et de référencement d'image introduisant un logiciel de gestion électronique de documents.

L'observation et la collecte d'informations ont été primordiales dans l'accomplissement de ma tâche et j'ai eu besoin de me renseigner à chaque étape de mon travail. Celles-ci ont porté sur l'environnement matériel et humain dans lequel j'allais effectuer ma mission et sur les éventuels usages du dispositif auprès d'un panel de futurs usagers. Mais dans un premier temps, il était important de prendre connaissance de l'environnement dans lequel j'allais accomplir ma mission et de mieux définir le rôle que j'avais à jouer dans le projet. J'ai collecté des informations pour la rédaction de procédures dans le cadre du travail d'organisation que j'avais à faire et j'en ai collecté d'autres qui seront nécessaires à l'adaptabilité de l'outil de gestion des documents aux utilisateurs et usagers du système. Pour réaliser mon enquête et analyser les données recueillies, je me suis souvent appuyée sur les théories des sociologues en reprenant plus en détail certaines notions et concepts liés à l'étude des individus face à la technique et à l'information. J'ai essayé de mettre en évidence certaines composantes qui sont davantage orientées

vers l'étude et l'observation des comportements, des pratiques et des attitudes des individus futurs usagers du système résultant d'une application de mes connaissances en la matière, acquises lors du premier semestre de Master 1 SID ainsi qu'en tenant compte des préceptes de la sociologie des usages appliqués aux sciences de l'information.

1 Présentation du stage : lieu, projet, mission et rôle

1.1 Présentation du lieu du stage : L'Université Catholique de Lille

L'Université Catholique de Lille (UCL) ou Institut Catholique de Lille (ICL) est un établissement d'enseignement supérieur privé dont le bâtiment principal se situe au 60 boulevard Vauban à Lille. Il est administré et géré par une équipe rectorale et une équipe de direction.

L'UCL est une université plurielle qui associe des facultés dans six disciplines - Lettres et Sciences Humaines ; Droit ; Économie et Gestion ; Sciences et Techniques ; Médecine ; Théologie - des «Grandes Écoles d'ingénieurs» et Écoles Supérieures. L'UCL regroupe donc l'ICL et le Polytechnicum :

- l'Institut Catholique de Lille constitué des six facultés, du groupement hospitalier (quatre hôpitaux), de l'Institut Supérieur de Formation Permanente, l'ISFP (cinq établissements de formation continue, et de divers laboratoires et centres de recherche
- le Polytechnicum constitué de six grandes écoles d'ingénieurs, et de dix-sept écoles et instituts proposant une grande variété d'enseignement (kinésithérapie, puériculture, santé-social, éducation, commerce, industrie, services, etc...)

L'excellence de la réputation de l'UCL s'explique notamment par ses méthodes pédagogiques actives qui mettent en œuvre les nouvelles technologies de l'éducation. Les cours ont lieu en petits groupes afin de répondre au mieux aux attentes et aux besoins spécifiques des étudiants. L'UCL est particulièrement réputée pour ses équipes de recherche en éthique, en économie et en micro-électronique.

L'UCL est l'un des cinq instituts de formation supérieure relevant de l'enseignement supérieur privé faisant partie de l'Union des établissements d'enseignement supérieur catholiques (UDESCA). De plus, elle appartient à la Fédération des universités catholiques européennes (FUCE), à la Fédération internationale des universités catholiques (FIUC) ainsi qu'au Pôle Universitaire Européen Lille Nord-Pas de Calais

(Extrait de la présentation sur le site : <http://www.fupl.asso.fr>)

1.2 Présentation du projet de mise en place d'un service commun de numérisation et d'une banque de données d'images.

Parce qu'il existe au sein de l'ICL de nombreux fonds de documents iconographiques, imprimés ou animés qui sont numérisés ou qu'il faut pouvoir numériser afin de les identifier, de les exploiter, de les conserver, de les préserver du temps, de les valoriser et enfin de les rassembler en un même lieu pour mieux les partager, les responsables des différents services concernés ont depuis longtemps fait part de leur souhait de créer au sein de leur institution, un service de numérisation accompagné d'un système de gestion électronique de documents.

Nous vivons également dans l'ère de l'image et du numérique, et l'ICL a le souci d'améliorer la communication au sein de son institution et en dehors de ses murs d'où la nécessité d'être compétitif en matière de numérisation et de reprographie pour pouvoir créer de nouveaux outils informationnels et communicationnels.

Le projet consistait en la mise en place d'un service commun, performant, incluant du matériel de numérisation haute définition et des solutions logiciels et informatiques pour le traitement et la gestion de documents non textuels numérisés ou électroniques au sein de l'ICL.

Pour la réalisation du projet, une équipe de mise en œuvre et une équipe de pilotage ont été formées, du matériel et des logiciels ont été achetés grâce notamment à une subvention du Conseil Régional du Nord-pas-de-Calais obtenue dans le but de participer à des projets régionaux de valorisation du patrimoine.

1.2.1 Mon positionnement au sein du projet

En qualité de chef de projet et étudiante en Master1 des sciences de l'information et de la documentation, j'ai été chargée d'organiser les fondations du projet de mise en place de l'infrastructure de numérisation incluant une banque d'images commune. Ma mission comportait des phases de travail d'ordre technique, informationnel et rédactionnel.

Je tiens à souligner que je suis étudiante salariée et que je suis bibliothécaire - documentaliste - archiviste à la Bibliothèque Centrale et au Service des Archives ICL/FUPL depuis 8 ans. Pour des besoins liés à l'exercice de mon métier, je suis, avec d'autres personnes, à l'origine du projet « numérisation » mais c'est avec beaucoup de recul que j'ai effectué ma mission d'autant plus que je m'étais absentée de mon poste de travail pendant presque quatre mois pour mes besoins de formation.

Prenant le parti de me positionner en qualité de consultant externe, j'ai été capable d'avoir une vision détachée de mon environnement habituel, je n'ai pas rencontré de difficulté puisque c'est dans un cadre plus largement situé vers l'ensemble des services et facultés de l'ICL et donc en dehors des structures habituellement fréquentées que j'ai entrepris ce travail.

J'ai obtenu « carte de blanche » quant à la façon dont j'allais mener ma mission. Je l'ai donc organisé en fonction de mes disponibilités, de mes compétences acquises lors du premier semestre de formation en Master 1 SID et après une réflexion sur l'ensemble des informations que j'avais pu recueillir lors du premier entretien que j'ai eu avec mon titulaire professionnel, M. G. Huchard, directeur du Service Informatique et des Services Généraux de l'ICL. Celui-ci m'a informé du contenu du cahier des charges établi à partir des ressources financières, matérielles et logicielles mises en œuvre ainsi que des différents acteurs professionnels et non professionnels du projet. Nous nous sommes entendus sur mon positionnement à l'intérieur du projet et sur ce qu'il souhaitait comme résultat quant à mon intervention dans le respect d'un calendrier de réunion (ou reporting) rassemblant l'équipe de maîtrise d'œuvre et l'équipe de pilotage.

1.2.2 Ma mission et l'importance du rôle de médiateur

Ma mission « officielle » était axée sur une évaluation des performances d'un logiciel, Canto Cumulus, et sur l'organisation du futur service, et une grande part du travail a été de rendre possible la modélisation des besoins et des attentes des futurs usagers du nouveau dispositif sous la forme de procédures de fonctionnement du service, sous forme de charte d'utilisateur, de mode opératoire du logiciel de gestion de l'information. J'en ai profité pour entreprendre une démarche plus sociologique, axée sur les pratiques de travail et sur les comportements face à l'information pour préparer à l'adaptabilité du système. J'ai joué un rôle de médiation entre des acteurs humains et des ressources techniques. Mon objectif était de bâtir les fondations du projet en anticipant sur les risques d'échec. Avec l'aide d'une équipe d'informaticiens, j'ai travaillé sur l'organisation du futur service de numérisation de l'ICL en considérant les dimensions techniques et organisationnelles liées à son fonctionnement et les appréciations et attentes des différents acteurs du projet notamment celles des membres du comité de pilotage avec lesquels j'allais établir des relations de coopération. J'ai été conduite à travailler sur la rédaction d'un guide d'utilisation du logiciel, d'un mode de fonctionnement possible du service (voir doc. 3 et 4 p. 49 à 79 en annexe) plus largement axée sur les conditions et contraintes, sur les aspects juridiques de la numérisation d'images et sur la rédaction d'une charte de l'utilisateur.

Car « il faut bien avouer que si les projets de numérisation et de banques d'images foisonnent aujourd'hui, l'improvisation et l'enthousiasme prennent trop souvent le pas sur la réflexion organisée. Les engagements financiers sont élevés et le risque d'échec est grand. Conduire un tel projet, c'est réfléchir aux publics concernés, prendre la mesure des contraintes technologiques et

réglementaires, fixer l'ambition et les limites du projet intellectuel et technique, exploiter et valoriser le produit de la numérisation¹ ».

Un projet de mise en place d'un service de numérisation incluant un nouveau système de gestion de bases de données d'images au sein d'un établissement d'enseignement supérieur qui allie différents services administratifs, des facultés, des laboratoires de recherches et des centres de documentation et d'information, n'est pas chose aisée dans la mesure où chaque entité, en terme de besoins, de pratiques et d'attentes s'isolent entre elles.

Celui-ci peut-être fédérateur, si autour de ce projet les acteurs principaux s'entendent sur les principes fondateurs du projet. On peut affirmer également que le projet ne peut exister que si l'ensemble des acteurs s'entend sur les usages qui en sera fait et sur la manière dont les documents seront traités, diffusés, stockés et aussi recherchés. Ma tâche a été alors, de collecter un maximum d'informations auprès des futurs usagers de ce système et les différents acteurs du projet afin d'établir un mode de fonctionnement possible de celui-ci (voir doc. 4 p. 70-79 en annexe). J'ai pris le parti d'établir un mode de communication au sein du groupe et d'y assurer une cohérence idéologique.

En ce qui concerne les modalités du traitement numérique des documents qui impliquent des compétences très spécifiques que je n'ai pas acquis et une collaboration avec des experts, elles seront envisagées lorsque chacun des acteurs aura su déterminer une vraie politique de numérisation au sein de sa structure. En effet, les normes, les formats, le catalogage, l'indexation, la mise en ligne des données et l'accès aux documents numérisés n'étant pas les mêmes lorsqu'il s'agit d'intégrer des travaux collaboratifs régionaux et universitaires ou lorsqu'il s'agit d'archivage ou d'amélioration de système de communication.

Mon rôle, en qualité d'étudiante des sciences de l'information et de la documentation, a été aussi et avant tout, de me conférer des

¹ *Conduire un projet de numérisation* / sous la direction de Charlotte Buresi et Laure Cécile-Joubert. – Paris : Tec et Doc.- Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2002.- (Coll. : La Boîte à idées ; 13)

outils de collecte d'informations me permettant d'obtenir des éléments de réflexion afin d'interagir entre les acteurs humains et les ressources matérielles et logiciel.

2 Le rôle de la médiation dans la collecte d'information : raisons, objectifs et moyens employés

Comme je l'ai déjà stipulé, un tel projet ne pouvait se réaliser sans un accord entre les partenaires sur ses fondements. Pour mettre en place ces éléments fondateurs, il fallait tenir compte des ressources matérielles et logicielles dont nous disposions et des besoins des acteurs qui ont déclenché sa mise en œuvre. Je me suis donc immédiatement tournée vers des phases d'actions et d'études me permettant de m'attribuer des outils et éléments de réflexion préalables à la réalisation du projet et en vue de communiquer les résultats aux membres de l'équipe pilote.

Ce rôle de médiateur dans le recueil d'information devait me permettre de mieux connaître l'environnement matériel et humain du projet et par le biais de l'analyse de ces informations, j'étais censée établir des procédures d'organisation et d'utilisation, comme il m'avait été demandé, mais aussi de rassurer les futurs usagers et de mettre en place dans un avenir proche, un outil qui leur soit adapté. Ces éléments pouvaient apporter plus tardivement, une aide précieuse à la structuration des catalogues, au paramétrage du logiciel mais aussi à l'estimation du degré d'ambition et d'implication de chacun, à l'évaluation des compétences, etc...

2.1. La collecte d'information pour bâtir les éléments fondateurs d'un projet.

Pour déterminer les éléments fondateurs d'un projet, il faut, à l'aide des moyens qui sont les nôtres, cibler quels sont le ou les objectifs liés à la mise en place de ce dispositif au sein de l'organisation puis évaluer les fonctions liées à ces applications voire les techniques périphériques. La finalité de cette étude sera l'usage, et le bon, de ces applications. Les applications du système doivent être adaptées

aux besoins qui seront formulés et au niveau de compétences des utilisateurs qu'il faudra repérer. Il faut, de ce fait, avoir su évaluer avant, le degré d'adaptation du système. Il faut pouvoir déterminer par ailleurs si la nécessité d'une aide d'un professionnel des sciences de l'information et de la documentation est souhaitable et sur quelle durée. Le risque d'échec est grand si ces paramètres ne sont pas considérés attentivement. Les exemples qui font état d'un mauvais usage ou d'un non-usage des systèmes ne manquent pas. Les outils sont généralement performants, censés répondre aux attentes explicites des services mais ne sont pas utilisés. Les causes en sont diverses se peut être par exemple, un manque d'accompagnement, une formation trop courte ou inadaptée, voire aussi de l'incompréhension par rapport à l'utilité d'un tel outil dans leur activité de travail. Bien entendu d'autres facteurs d'échec peuvent résulter d'un rejet de la technique au profit des méthodes traditionnelles mais il serait trop simple de réduire le phénomène de l'échec à ces cas d'exception. Je pense que ce rejet est singulier puisque l'homme dans son activité est toujours et de plus en plus confronté aux innovations techniques et se doit de s'adapter à celles-ci, s'il veut évoluer ou simplement conserver son activité.

Une installation rudimentaire d'un dispositif ne suffit pas et des éléments fondateurs doivent être posés dès le début du processus projet. La démarche consistera donc à recueillir un maximum d'information sur les attentes, les besoins (y compris de formation), et les pratiques professionnelles qu'il s'agira de modéliser ou de maquetter avant de passer à la phase de l'installation.

Pour Jean-Yves Prax², on appelle analyse de faisabilité ou encore audit de définition l'ensemble des actions préalable à la réalisation d'un projet de GED (Gestion Electronique de Documents) et comprend les axes suivants :

² *La gestion électronique documentaire* / par Jean- Yves Prax. – Paris : Ed. Dunod, 2001.

- Principes fondateurs
- Analyse par les usages
- Conception d'un module pilote
- Analyse de l'offre
- Maquette
- Bilan et décision »

Pour ma part, j'ai appelé éléments fondateurs l'ensemble des résultats obtenus après accomplissement de chacune de ces actions. L'ensemble des informations qui en ont découlé, constitue la base du projet et ces fondations doivent être solides sur certains points procéduraux et paradoxalement, doivent comporter sur d'autres points ayant trait à la technique, une certaine marge de liberté. Pour celui qui accompagne le dispositif, il pourra ainsi procéder à des réajustements, dans la mesure où il peut y avoir des dysfonctionnements et pour l'utilisateur lui-même, il est important que le système ne soit pas trop figé afin de lui laisser une marge d'initiative dans l'amélioration du dispositif.

« La notion d'usage est intrinsèquement liée à la reconnaissance de la construction subjective du sens, à la négociation des pratiques et à la valorisation de la part d'autonomie et de liberté dont dispose l'individu en l'occurrence face aux machines »³

² *De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC / Fabien GRANJON.- Intervention au sein de la journée d'étude organisée par le LARES-Université de Rennes 2, sous la direction de Smaïl Hadj-Ali : les rapports société-technique du point de vue des sciences de l'homme et de la société, mai 2004.*

2.2 Un recueil d'information pour maîtriser l'environnement humain (acteurs du projet) et matériel.

2.2.1 Collecte de renseignements sur les collaborateurs

Comme il est important de savoir à qui on a à faire, et repérer notamment les savoirs-faire et les rôles de chacun, je me suis renseigné sur les personnes avec qui j'allais collaborer.

L'équipe projet se composait d'une équipe de maîtrise d'œuvre et d'une équipe de pilotage. La première a été déterminée en fonction des compétences en sciences de l'information et de la documentation pour ma part, et en fonction des compétences informatiques pour mon collaborateur informaticien, responsable du développement des nouvelles technologies au sein du Service Informatique de l'ICL et cela en concertation préalable avec les membres du personnel enseignant et non enseignant de l'ICL, à l'origine du projet. Ces personnes formant à leur tour l'équipe de pilotage du projet où sont venus s'ajouter le directeur du Service Informatique de l'ICL (mon tuteur professionnel, qui est également responsable du groupement de services), le co-responsable du Service informatique et une consultante, directrice de l'Infothèque du Pôle Universitaire Léonard de Vinci. Une collaboration étroite avec l'équipe de Service informatique était indispensable, ainsi qu'avec le représentant de la Société Canto Cumulus mais de manière plus ponctuelle.

2.2.2 Collecte de renseignements sur les solutions matérielles et logiciels : acquisitions et caractéristiques

J'ai recueilli ces informations auprès des membres du comité de pilotage et d'informaticiens. Elles ont été utiles dans la mesure où elles m'ont permis de mieux comprendre l'origine du projet, d'identifier le rôle de certains acteurs, de connaître l'environnement informatique et

ainsi me permettaient de mieux appréhender les prochaines étapes de mon travail.

Pour des raisons de modalités de financement du projet, le matériel de numérisation ainsi que les solutions logiciels ont été acquis antérieurement à la mise en œuvre du projet. J'ai toutefois participé à l'acquisition du logiciel, en évaluant la démo- client du logiciel Canto Cumulus et en participant à la première démonstration du logiciel de gestion d'images où j'ai pu évaluer « en gros » les performances et possibilités de paramétrage offertes par celui-ci. Je dois souligner également que le choix de ce logiciel a été en premier lieu, fait sur les conseils de l'équipe du projet Nornum à laquelle participe certains membres de l'équipe pilote. En ce qui concerne l'achat du matériel et des logiciels de traitement physique de l'image, c'est sur les conseils d'un des membres de l'équipe pilote, photographe, et ancien collaborateur d'une agence photo mais également ancien professionnel dans le domaine de la conception de logiciels de gestion d'information.

La prise de connaissance de l'environnement professionnel et informatique m'a permis de mieux cibler le contexte dans lequel j'allais effectuer cette mission, glanant des informations complémentaires un peu partout mais surtout auprès de mes collaborateurs informaticiens. Il était important de lister les solutions matérielles et logiciels utiles et disponibles et d'intégrer de manière schématique, ce dispositif à la plate-forme prévue à cet effet ainsi que de détailler le circuit des documents numérisés au sein de ce dispositif (voir dans doc.4 en annexe)

Ce premier travail accompli, je me suis tournée vers la phase de formation au logiciel.

Vous trouverez ici un extrait du document d'information qui m'a été adressé par l'informaticien chargé des acquisitions et de l'installation du matériel après lui en avoir fait la demande et qui montre

l'importance des moyens engagés, qui est la raison économique de ma démarche :

Matériel

- - Station de travail (24/24h - 7/7 jours de fonctionnement)
- - P4 – 2.8 GHz Hyper threading (émulation deux processeurs)
- - 1 Go de mémoire
- - Lecteur/graveur CD/DVD
- - Lecteur DVD
- - Moniteur 19 pouces

Logiciels

- - Windows XP – SP2
- - Photoshop CS
- - Office 2003 (Word, Excel, Publisher, PowerPoint, ...)

Connexion réseau → Internet / Serveur Cumuls / Serveurs ICL

Support externe

- - DVD double couche 9.4 Go → Lecture, écriture ou ajouter
- - CD → Lecture, écriture ou ajouter
- - Clé mémoire USB
- - Disque dur externe sur USB
- - Carte Mémoires (appareil photo, ...) Compact Flash, XD Card, SD Card, Mémoire Stick, Smart media

Scanner A3 (numérisations par le réseau)

Poste 1

Appareil photo 6 MPixels sur potence commandée par la machine.

Scanner diapositives avec chargeur automatique.

- - Diapos 24 x 36
- - Bande de film 24x36, avec porte-film en bande FH-3
- - Film APS (IX240, avec adaptateur de film IX240 IA-20(S)
- - **Chargeur automatique** de 50 diapositives / pellicule de 35 mm

Tracer de plan A0 noir et blanc de résolution 300 DPI

Poste 2

Scanner A4

- - Scanner couleur A4 à plat
- - Déplacement du chariot en 1 passe
- - Résolution optique 2400 x 4800 dpi, et jusqu'à 12800 dpi interpolés
- - Capteur CCD de 20400 éléments
- - Échantillonnage interne et externe sur 48 bits en couleur et 16 bits en nuances de gris
- - Densité optique : 3,1 Dmax

- - Surface de numérisation : 216x297 mm, A4 et Letter, 49x125 mm (film en bande 35 mm x3 poses, 2 diapositives sous cache)
- - Source lumineuse : lampe fluorescente froide

2.2.3 Prise de connaissance et formation au logiciel

Après avoir assisté à la première démonstration du logiciel qui s'appuyait essentiellement sur les interfaces client-utilisateur et web, nous avons eu une seconde visite du fournisseur du logiciel. Au cours de sa venue il était question de l'installation du serveur Canto Cumulus sur la plate-forme dédiée à notre projet et de la formation à l'utilisation du logiciel par les administrateurs du système.

En qualité de consultante pour la gestion des documents, j'ai été invitée à deux demi-journées de formation. Il s'agissait d'apprendre plus particulièrement les modalités d'accès à la base et les procédés d'intégration des documents dans le serveur, de comprendre comment créer des catalogues de collections, des thésaurus mots-clés, des catégories afin d'optimiser les modes de recherche des documents dans la banque d'images. Cette mini-formation étant bien sûr totalement insuffisante, j'ai précipité l'installation du logiciel sur mon poste de travail afin de pouvoir l'étudier plus en détail et de me familiariser avec certaines fonctions avant de passer à l'étape suivante consacrée à l'identification des besoins et des futurs usages liés à son utilisation.

J'avais intérêt à maîtriser les fonctionnalités principales du logiciel, dans la mesure où j'allais devoir présenter les performances de celui-ci aux différents acteurs du projet et notamment aux personnes avec lesquelles j'avais l'intention de m'entretenir. Je précise également qu'une de mes missions futures (en qualité de salariée de l'ICL) serait d'aider les utilisateurs à structurer leurs catalogues en fonction de leurs collections et des modes de catalogage et d'indexation en grande partie individualisables.

La prise de connaissance et la formation au logiciel font, pour ces raisons également, partie de ma collecte d'information.

2.3 Enquête auprès d'un panel de futurs usagers du dispositif dans le cadre de la modélisation de leurs attentes et de leurs besoins : concepts, guide d'entretien et présentation du panel

2.3.1 L'approche par la sociologie des usages : concepts à éclaircir pour mieux appréhender l'enquête et la modélisation

Mon travail repose beaucoup sur l'axe d'analyse par les usages et sur la conception d'un modèle pilote qui réunis, permet par ailleurs de soulever les problèmes liés à la mise en place d'un dispositif tel que celui-ci, au sein d'une entreprise. Je traduirai cette analyse comme une étude d'anticipation des usages à partir de l'observation des pratiques, des attentes et des comportements des usagers dans une organisation. Elle se distingue de l'analyse des usages d'un dispositif existant mais elle s'en inspire. Je me suis aussi beaucoup imprégné des méthodes et travaux des sociologues que j'avais étudié au cours du premier semestre du Master 1.

2.3.1.1 Qu'est-ce qu'un usager et l'usage d'un dispositif ?

Je prends ici l'initiative de souligner tout d'abord les principales évolutions des termes *usager* et *utilisateur* au travers des dispositifs ainsi que la notion d'usage que j'ai dû moi-même mieux comprendre au préalable.

Le vocable utilisateur est souvent employé à la place d'usager, comme le vocable utilisation à la place d'usage, et demeure un concept technique lié à l'outil. L'utilisateur emploie et se sert de cet outil et son comportement est en accord avec son mode d'emploi. Le comportement de l'usager face à cet outil est souvent en décalage,

l'analyse de Michel de Certeau⁴ permet d'observer qu'un objet peut aussi être détourné de son usage de départ, et qu'il peut y avoir non-usage de l'objet.

Pour nous, les professionnels de l'information, l'utilisateur d'un système d'information est considéré comme l'utilisateur final, c'est celui qui, en dernier recours, pourrait faire usage du dispositif, l'utilisateur principal étant le professionnel. La simplicité croissante des systèmes électroniques d'information et la plus grande facilité d'usage qui en résulte risque de rendre cette notion caduque. Canto Cumulus est un exemple de simplicité.

En effet depuis quelques années une place de plus en plus croissante est donnée à l'utilisateur du dispositif, celui-ci apparaît de plus en plus en qualité d'usager, c'est à dire toujours plus actif. Par exemple, les usagers exigent aujourd'hui d'être écoutés et de participer au fonctionnement des services publics. On parle d'usager des services publics. Le statut des usagers évolue et on parle d'un nouveau paradigme orienté vers l'usager-acteur qui s'attache aux besoins réels des usagers, à ses pratiques et à son environnement social. Dans ce paradigme l'utilisateur est envisagé comme un acteur social qui pour agir, dans le cadre de son activité, fait appel à des systèmes d'information.

La place de l'individu dans la conception des systèmes d'information, ne fut pas toujours aussi importante.

Les premières études consacrées aux Sciences de l'Information dans les années 50', laisse apparaître une notion floue de l'usager qui s'apparente à celle d'utilisateur, le paradigme est alors plutôt orienté vers le système technique et son fonctionnement puis, timidement, on porte son regard sur l'utilisateur du système, sur ses attentes et ses besoins.

⁴ *L'Invention au quotidien : arts de faire/* Certeau, Michel de.- Paris : 10/18, 1980.

Dans les années 80', un bouleversement s'opère dans la conception et l'évaluation des nouveaux systèmes de recherche d'information largement inspirés par les travaux de sociologie cognitive.

Ce changement permet l'évolution vers plus d'interactivité, on s'attache à prendre en compte l'utilisateur dans l'évaluation des systèmes de recherche d'information en mettant l'accent sur la dimension comportementale face à l'information. On passe alors d'un questionnement sur l'usage du système, c'est à dire sur la manière dont l'usager s'en sert, sur les difficultés qu'il rencontre, sur les satisfactions qu'il en retire, à un questionnement sur l'information délivrée par le système. Que fait l'usager de l'information, comment l'information engage-t-elle une relation à l'action ? (Le Coadic, 2001⁵)

Le grand mérite de la sociologie des usages a été d'attirer l'attention sur la place qu'occupe la technique dans les rapports sociaux et de reconnaître l'autonomie relative des usagers face à celle-ci en soulignant les enjeux socio-politiques et socio-économiques qui y sont liés et on ne peut que se réjouir du fait que celle-ci, n'a eu de cesse de se préoccuper de la « question technique » (Marcuse, 1968 ; Habermas, 1984 ; Feenberg, 2004⁶)

François de Singly⁷ propose « de réduire le décalage entre le sens objectif et le sens subjectif des conduites », c'est-à-dire dans le cas présent, de mettre en parallèle la diversité des manières dont il est fait usage d'un dispositif ainsi que les pratiques des usagers et le cadre

⁵ *Usages et usagers de l'information* / Yves F. Le Coadic.- Paris : ADBS.- Paris : Nathan université, 1997.- (coll. : 128. Information – documentation)

⁶ *L'Homme unidimensionnel* / Marcuse, Herbert.- Paris : Ed. de Minuit, 1968 ; *La Technique et la science comme idéologie* / Habermas, Jürgen.- Paris : Ed. Denoël, 1984 ; *Repenser la technique : vers une technologie démocratique* / Feenberg, Andrew.- Paris : La Découverte, 2004.- (Recherches)

⁷ *Qu'est-ce que la sociologie ?* / Singly de, François. In. « La sociologie, forme particulière de conscience » / Lahire, Bernard, dir. - Paris : Ed. La Découverte, 2002.

social, ou encore les façons dont les acteurs, quels qu'ils soient, se saisissent de la technique dans la sphère professionnelle.

Si au centre de l'analyse est l'installation d'un support technique, celui-ci peut être appréhendé comme un rapport social matérialisé (Roqueplo, 1983⁸) c'est-à-dire que le mode d'utilisation conseillé d'un système pourrait être considéré dans un contexte d'interactions sociales et envisagé dans la manière dont le dispositif interfère dans les conduites sociales (changement ou maintien) et influe sur les identités individuelles et collectives. « Le progrès technique renforce tout système de domination et le style de vie ainsi créé » (Marcuse ; 1968⁹). Que ferions-nous aujourd'hui sans l'Internet ? Pourrions-nous nous en passer ?

L'analyse par les usages dans la mise en place d'un système de gestion de documents, c'est prendre en compte les acteurs et leurs pratiques en matière d'information et de documentation, c'est y inclure toutes les façons dont les acteurs, quels qu'ils soient, formatent et se saisissent de l'information dans la sphère professionnelle et cela englobe aussi bien les façons de travailler que les dispositifs pour la gérer. C'est ce que j'ai tenté d'analyser au cours de ma mission.

2.3.1.2 Qu'est ce que le comportement des individus face à l'information et aux dispositifs informationnels?

2.3.1.2.1. Mais d'abord, où se situe le comportement informationnel par rapport aux pratiques et aux attitudes ?

⁸ *Penser la technique. Pour une démocratie moderne* / Roqueplo, Philippe.- Paris : Le Seuil, 1983.

⁹ *L'Homme unidimensionnel* / Marcuse, Herbert.- Paris : Ed. de Minuit, 1968

Dans l'univers technologique, les pratiques englobent les attitudes, les comportements ainsi que les représentations de l'individu face à l'objet technologique.

En recherche d'information, les pratiques sont les habitudes prises par les individus à s'informer par le biais d'un outil plutôt que d'un autre.

Par exemple, les personnes âgées ont généralement recours au support d'information de presse papier alors que les jeunes générations prennent de plus en plus l'habitude d'aller visiter les sites de presse en ligne.

Les attitudes quant à elles, poussent à l'adoption d'un comportement. Les individus ne disposent pas tous des mêmes attitudes face aux nouveaux dispositifs informationnels ou face à la machine. Certains rejettent ces outils car ils en ont une représentation négative, alors que d'autres les utilisent tous azimuts car sont très sensibles à la tendance actuelle qui met en exergue l'indispensabilité des NTIC dans la vie quotidienne. Bien entendu, le degré d'acceptation ou de rejet varient selon les personnes et se différencie selon le niveau socioculturel, le sexe, l'âge... auxquels elles appartiennent.

Il est par contre très difficile de définir précisément ce qu'est un comportement informationnel puisque c'est en quelque sorte le fruit d'une négociation entre les pratiques et les attitudes d'un individu devant un besoin d'information et l'usage fait de l'information. Il existe donc de nombreux comportements.

2.3.1.2.2 Recherche d'information et comportements pluriels

La conception des systèmes de recherche d'information, qui s'inspirent des attitudes mentales dans leur architecture, des rapports sociocognitifs de chacun face à l'information, proposent généralement des modes de recherche variés et tentent de plus en

plus à modéliser les comportements pluriels des usagers. Pour l'instant, deux catégories d'usagers sont retenues : les experts et les novices. Ces catégories se déterminent selon l'expérience acquise par l'usage de ces systèmes et ceci dans tous les domaines d'activité professionnelle ou universitaire par exemple. Je remarque que beaucoup d'individus n'adoptent pas forcément le comportement informationnel idéal qui se décompose classiquement en l'expression du besoin, sa formulation précise, l'identification et la localisation des sources d'informations, l'évaluation de la pertinence du résultat et le réajustement de la recherche en fonction du degré d'exigence voulu, à l'aide d'autres mots-clé ou en croisant les critères de recherche par exemple et ceci en fonction des outils disponibles dans leur environnement mais préfèrent « naviguer » sans grande méthode.

Selon le support de l'information, qu'il soit du texte, de l'image ou du son et la technique qui permet la diffusion et la consultation de l'information contenue, les usagers arborent des comportements différenciés.

Face à une base de données, par exemple, j'ai souvent observé que le chercheur va adapter sa stratégie de recherche en fonction de l'antériorité de ses recherches et peut, de ce fait, avoir des comportements pluriels suite à la réflexion qu'il va mener au cours de sa quête d'information. Il est donc difficile de modéliser un seul comportement et il semble important que l'individu, face à la masse d'information disponible, puisse choisir son propre cheminement de recherche et adopter soit des stratégies plus judicieuses ou soit suspendre son action en cours et la reprendre au début, par exemple, c'est lui seul qui peut en décider.

2.3.1.2.3 Des usagers aux comportements différenciés peuvent-ils être appréhendés en terme de public ?

Il est un exercice difficile aussi que de catégoriser des groupes d'usagers en terme de publics sachant qu'un usager s'isole du groupe dans la mesure où il ne possède pas, en sa qualité d'usager, d'identité collective comme peut en avoir l'individu au sens propre du terme. J'ai pu vérifier qu'un usager peut appartenir à un groupe social, déterminé par des affinités culturelles ou des préoccupations professionnelles communes par exemple, mais dans le cadre de son activité d'usager de l'information, il se distingue du groupe dans la mesure où il est seul à décider de l'usage qu'il fera de l'information obtenue même dans le cas d'un travail collaboratif.

On parlera de public d'un dispositif d'information tel que celui d'une médiathèque ou du Journal télévisé de TF1 par exemple, en sachant qu'il se constitue d'un ensemble d'individus aux caractéristiques socio-culturelles ou socio-démographiques très différentes et d'usagers aux comportements informationnels diversifiés.

En terme de conception d'outils, la généralisation des comportements et des usages est un problème qui se pose et dans les services publics par exemple ont aura tendance à simplifier les dispositifs en travaillant sur une approche de masse.

Aujourd'hui, la multiplicité des supports et services d'information créent de nouveaux usages et les études se portent de moins en moins sur un seul public mais parallèlement à cela, les activités des usagers se diversifiant aussi beaucoup et au travers de l'offre actuelle les comportements sont de plus en plus spécifiques.

J'en ai conclu que s'il faut modéliser les comportements informationnels des usagers autant le faire de manière individuelle plutôt que collective et normative. J'ai pris l'initiative de connaître d'abord les besoins et les attentes à l'aide de méthodes tel que les

entretiens individuels qui peuvent permettre aussi d'identifier les stéréotypes d'utilisateurs mais après une certaine période d'utilisation du système, il est important d'étudier les usages réels. Cette analyse permet de signaler si les individus ont pu s'approprier l'objet et dans quelle mesure, s'il semble répondre ou non à leur besoin informationnel et dès lors, s'il n'est pas adapté, procéder aux modifications nécessaires.

2.3.1.3 La création d'un guide d'entretien¹⁰ pour le recueil d'informations : raisons et choix

Lors du premier semestre d'études en Master 1 SID, j'avais eu une formation et l'expérience de mener des entretiens et des questionnaires pour des enquêtes d'usages et de pratiques. Alors pour définir au mieux les besoins de numérisation et de gestion des documents, les futurs usages, les axes organisationnels et fonctionnels du futur service, il m'a donc semblé judicieux d'utiliser une méthode de type qualitative pour la collecte de ces informations. L'entrevue ou l'entretien m'a semblé mieux indiquer pour atteindre mes objectifs dans la mesure où la méthode se veut d'une grande souplesse par rapport à la rigidité qui caractérise l'utilisation du questionnaire. L'entretien individuel qui nécessite la présence de l'enquêteur et d'un sujet interrogé est aussi plus convivial que l'anonymat d'un simple questionnaire. Même muni de questions dites « ouvertes », le questionnaire reste orienté vers des types de réponses ciblées dont il est difficile de s'affranchir. J'ai donc entrepris la création d'un guide d'entretien en fonction des données que j'espérais recueillir (voir doc1. p. 44-47 en annexe) et que j'ai pu adapter en fonction de la diversité des profils de mes interlocuteurs. Ce guide devait à la fois poser un

¹⁰ *L'enquête et ses méthodes : l'entretien* / par Alain Blanchet et Anne Gotman .- Paris : Nathan université, 2001.- (coll. : 128. Sociologie ; 18)

questionnement sur des éléments nécessaires à l'établissement des procédures (mission « officielle ») dans l'organisation du service et sur des éléments nécessaires à l'anticipation des usages du système.

2.3.2. Présentation du panel

Les entretiens individuels ont été menés auprès d'un panel de sept individus constitué :

- du directeur de la Bibliothèque Centrale de l'ICL,
- de la directrice du Service des archives historique de l'ICL/FUPL, également professeur d'Histoire à la FLSH
- de l'enseignant co-responsable du Laboratoire de géographie de la FLSH,
- du directeur du Département « Médiation Culturelle et Communication »
- de la directrice du Service Information et Communication de l'ICL/FUPL
- de la responsable de l'édition du Service Information et Communication de l'ICL/FUPL
- du directeur du Service Reprographie

Quatre d'entre eux sont membres du comité de pilotage du projet, mais ils sont tous de par leurs fonctions liés à l'utilisation du futur service commun.

Le temps consacré au stage étant très limité, je n'ai pas eu le loisir de m'entretenir avec des personnes comme d'anciens professeurs qui valorisent régulièrement l'institution en proposant des actions culturelles sur l'histoire des sciences médicales, des sciences et techniques, par exemple et qui détiennent des documents présentant un intérêt historique certain. J'ai choisi ce panel car il est représentatif de la diversité des services et facultés de l'ICL engagés dans le projet

et de l'hétérogénéité des fonds documentaires à numériser et à gérer. Ces personnes ont des pratiques de travail très différentes et des savoirs-faire variés.

3 Dépouillement des entretiens, analyse avec observations et présentation des résultats.

3.1 Dépouillement et analyse des entretiens pour les besoins de l'ICL

La démarche de l'entretien a été, à l'unanimité, bien accueillie. Ces personnes m'ont apporté en plus des besoins d'informations présumées rendre ma tâche plus réalisable, une multitude de renseignements inédits et complémentaires dont j'ai effectué le dépouillement. L'emballlement et la précipitation sont des sentiments qui ont été assez fréquemment dévoilés au cours de mes entretiens et il a été difficile parfois de les apaiser pour laisser place à la réflexion organisée. L'analyse des entretiens s'est traduite ensuite par la rédaction de documents procéduraux, c'est à dire un modèle de fonctionnement du futur service et une charte à destination des utilisateurs (voir doc.2 et 4 en annexe). J'ai ainsi modélisé les attentes et les besoins en m'appuyant sur l'identification de ceux-ci et dans le cadre de l'établissement de procédures pour la définition de l'axe organisationnel du service. Mais les points de l'analyse que je souligne ici, sont davantage accés sur les attitudes, les comportements et les pratiques professionnelles des futurs utilisateurs et usagers du dispositif qui seront, par ailleurs utiles au paramétrage de la banque de données et à la structure des catalogues qui sera effectué ultérieurement et je l'espère, de manière individuelle.

3.2 Analyse et observations accèss sur les usages, les pratiques, les comportements, les attentes

3.2.1.Observations sur les attitudes, comportements informationnels et pratiques de travail

Lors du recueil d'informations quant à l'identification des besoins de numérisation et de traitement des documents dans la banque de données, j'ai pu observer différentes attitudes.

Mes interlocuteurs, par exemple n'avaient pas tous les mêmes préoccupations et ambitions quant à la mise en place de ce service. Certains avaient un objectif de travail bien précis, d'autres étaient plus vagues. Dans tous les cas, ces entretiens ont permis de connaître un peu mieux les différents projets de chacun en matière de numérisation et de gestion des documents.

Il était intéressant de mesurer le degré d'adhésion et d'implication des individus dans l'utilisation du futur système.

L'attitude de certains aurait pu être qualifiée d'ambivalente dans la mesure où les mêmes individus peuvent tour à tour proclamer leur totale absence de réticence face à ce nouvel aspect de leur travail, valorisant les perspectives qui en découlent et quelques instants plus tard énumérer des réserves voire un recul face à leur implication dans le travail lui-même. Ils émettent alors des suggestions compensatoires. Une personne quant à elle, se demande si le système ne va pas faire double emploi avec les outils qu'elle possède déjà. Cela pourrait notamment engendrer pour elle un surcroît de travail peut-être inutile. Elle reconnaît les performances du nouveau logiciel mais hésite encore.

D'autres paradoxes apparaissent également en ce qui concerne la recherche d'information dans la base et la structuration des catalogues dans la banque de données.

Une large majorité des individus ont une pratique professionnelle des logiciels de base de données et de recherche sur le Web. Ils souhaitent qu'une recherche simple et rapide soit prévue dans l'élaboration du dispositif et pourtant ils semblent au regard du travail de coopération proposé en terme de structuration de leurs catalogues, se positionner davantage en qualité d'utilisateur (utilisateur final) plutôt qu'en qualité d'utilisateur-acteur. Ils semblent considérer différemment des autres le travail de classement et de construction de l'arborescence mots-clé qui est pourtant un facteur majeur dans la recherche d'informations.

Il n'a pas été facile de prouver son efficacité et pourtant elle repose essentiellement sur leurs attentes et surtout sur leur connaissance du contenu informationnel des documents à traiter et l'utilisation qu'ils en feront. Alors que les autres individus moins familiarisés avec ce genre d'outil se positionnent davantage en qualité d'utilisateur-acteur et la catégorisation et la construction d'un thésaurus leur semblent essentielles pour la recherche.

Ces comportements différenciés peuvent s'expliquer par le fait notamment que les enseignants-chercheurs sont souvent producteurs d'informations. La documentation ou les informations qu'ils utilisent pour leurs travaux sont généralement peu conservées et ils garderont plutôt les références bibliographiques et les sources. C'est l'aboutissement du travail réalisé à partir des résultats de la recherche qui importe, l'objet fini. Le stockage de la documentation n'est donc pas primordial.

Dans le cas présent, ces enseignants-chercheurs sont amenés à être conservateurs de fonds spécifiques en plus de leur métier d'enseignant. Ils se considèrent alors comme explorateurs de celui-ci, un peu comme diffuseurs, mais pas vraiment comme gestionnaires de l'information qui en découle et qui désirent en premier lieu, classer et indexer l'information pour la rendre accessible à d'autres chercheurs. Ce n'est pas qu'ils préfèrent déléguer à d'autres le soin d'utiliser la technique tout en gardant le prestige d'avoir au sein de leur service ou de leur

faculté un dispositif de qualité, mais dans la démarche pédagogique qui est la leur, ils considèrent leurs collections et l'ensemble du dispositif de traitement de l'information comme un laboratoire de recherche. Ils pensent : Que vais-je faire de ce fonds ? Celui-ci pourrait-il faire l'objet d'un mémoire d'étudiant ? C'est pourquoi il y a retenue de leur part et qu'ils hésitent à s'impliquer mais continuent de s'en faire les promoteurs experts. Certains d'entre eux possèdent d'ailleurs un savoir-faire en matière de numérisation et de gestion de documents dont ils feront profiter leurs étudiants par exemple.

Alors que pour les uns, le dispositif doit pouvoir satisfaire la rapidité de recherche dans tout le contenu de la base via l'interface Web, pour les autres, plus familiarisés avec le classement, préféreront retrouver l'information par le biais des catégories, des mots-clé qui pour eux, se rapproche davantage de leurs pratiques quotidiennes qui consistent à rechercher des informations dans des dossiers manuels ou informatisés.

Une méconnaissance des techniques employées dans les systèmes de gestion de bases de données et une pratique trop fréquente de l'Internet peut aussi être à l'origine de ces attitudes face à la recherche d'informations et au désir d'obtention d'un mode « Google » pour la rapidité et l'accès à l'indexation en texte intégral qui prend le pas sur la pertinence des résultats. La rapidité est pour eux devenu un élément majeur de nos sociétés de l'information et de la communication à haut débit. Les concepteurs du logiciel Cumulus l'ont bien compris, puisqu'ils rendent possible l'envoi des documents présents dans la base par courriel directement à partir du menu principal de l'interface utilisateur.

Un de mes interlocuteurs semble déjà vouloir détourner l'usage du système, alors qu'il n'est pas encore installé, en cherchant la manière dont il pourrait intégrer des documents textuels dans la base alors que

celle-ci est destinée à gérer des images et autres documents non textuels uniquement.

3.2.2.Observations quant aux craintes des futurs usagers sur les aspects juridiques liés à la numérisation et les recommandations en termes de catalogage et d'indexation

Par le biais de l'analyse, les fonds et les collections ont pu être appréhendés en termes de support, de contenu, de quantité mais également en termes de diffusion.

Cette étude m'a amené à considérer plus attentivement certains aspects liés au traitement numérique de documents comme les images et notamment le cadre juridique de la diffusion. La propriété intellectuelle des œuvres ne me semblait pas si préoccupant à faire respecter dans la mise en place du projet et pourtant j'y ai perçu des inquiétudes et dû m'y pencher très sérieusement afin d'apporter des réponses pertinentes aux individus. Les projets pédagogiques comme l'adaptation aux nouvelles méthodes d'enseignement à distance(e-learning) ou l'utilisation de logiciels tel que ActivStudio (Tableaux blancs interactifs) ainsi que les projets tendant à l'amélioration des dispositifs communicationnels de l'ICL pour les échanges inter-universités, mais aussi les grands projets de création d'une bibliothèque numérique ou de participation active aux projets régionaux tel que Nornum nécessitent de considérer tous les aspects qui permettent un usage licite des images au travers de ces desseins et dans le cas de la mise en place du futur dispositif.

Ces perspectives étant aussi à observer dans un contexte de traitement physique et intellectuel approprié à chacun d'eux. Le paramétrage de la banque de données devra être pourvu d'un catalogage différencié en fonction des exigences qu'entraîne le partage de l'information numérique. Des normes AFNOR devront être impérativement appliquées dans le catalogage et l'indexation de certaines collections

patrimoniales, alors que d'autres documents à usage interne ne nécessiteront qu'une description « maison », simplifiée et propre à un profil d'utilisateur non expert.

3.2.3.Observations quant aux besoins de compétences en vue de la numérisation et de l'utilisation du logiciel.

L'analyse a montré également que le comportement informationnel variait beaucoup selon les sujets, mais aussi les représentations mentales des concepts de numérisation et de banque d'images. Les niveaux différaient aussi beaucoup dans la pratique des nouvelles technologies de l'information et notamment dans celle liée aux bases de données ainsi qu'en terme de numérisation souvent liée à la « scannérisation » Les entretiens ont permis de dégager un besoin de compétences acquises ou à acquérir par le biais de formations individualisées ou collectives qui devront être envisagées pour l'utilisation des logiciels et du matériel.

Concevoir un modèle- type d'utilisation en partie modulable n'allait pas être si facile, d'autant que le public usager du service devrait à terme s'étendre sur un grand nombre d'utilisateurs potentiels au sein de l'ICL mais aussi de la FUPL (Fédération Universitaire et Polytechnique de Lille) qui rassemble en plus des six facultés et divers centres de recherche de l'ICL, plus de 25 grandes écoles et instituts, sans compter tous les services annexes tels que les nombreux services de communication, d'archives, etc...

Reprenant la notion de public qui se définit par l'audience, la fréquentation ou l'utilisation d'un dispositif informationnel et dans le cas présent, qui inclus le traitement de l'information par un groupe d'usagers-utilisateurs dont il est difficile d'appréhender les comportements tant ils sont hétérogènes, je me suis employée à établir un mode opératoire tout public (ou de masse) que j'ai appelé « Guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto Cumulus » (voir doc.3 p.

49-69 en annexe). J'y précise, à partir d'un exemple de catalogue que j'ai structuré, le processus de construction de manière détaillée en incluant des captures d'écran, les grandes fonctionnalités et modes de recherche. Mais l'accompagnement individuel à la structuration sera indispensable lors de la création des catalogues, surtout si le catalogage de certains fonds nécessite le recours aux normes AFNOR.

On peut noter que tous ces éléments (et il y en a beaucoup d'autres) sont finalement des attentes enthousiastes pour certains et le reflet d'inquiétudes pour d'autres face à une nouvelle technique. Les personnes exprimaient des craintes quant au fonctionnement du service et finalement quant à l'usage du dispositif. Tout comme moi, ils s'interrogent sur les problèmes engendrés et essaient d'y répondre. Ils semblent avoir bien compris ma démarche qui était de s'entendre sur les éléments fondateurs du projet afin que celui-ci perdure et n'échoue pas, faute d'avoir été mal « bâti », ils en ont sans doute déjà vécu l'expérience.

3.3 Présentation et synthèse des entretiens

3.3.1 La présentation des résultats à l'équipe de pilotage du projet

Une première réunion était prévue pour présenter les résultats de mon enquête, j'ai organisé celle-ci avec l'ensemble des membres de l'équipe projet.

Pour la préparer, j'avais envoyé par e-mail à mes collaborateurs :

- Le dépouillement de mes entretiens en ayant mis en évidence les réponses qui revenaient le plus fréquemment mais en n'excluant pas les particularités ainsi que les problèmes qui avaient été soulevés et auxquels il faudrait réfléchir. Ce document a permis aux membres de l'équipe pilote, dans un premier temps, de réaliser l'intérêt que suscitait leur projet, puis de comparer les idées, de s'enrichir des questionnements des uns et des autres, de mieux connaître les perspectives de chacun, etc...
- Une présentation orale, assez formelle du logiciel Canto Cumulus, mettant en exergue ses performances et de ses diverses fonctionnalités,
- Le schéma du circuit des images sur la plate-forme numérisation,
- Un graphique représentant l'environnement humain, matériel et logiciel du projet

Munis de ces informations qu'ils semblaient avoir consulté en détail, j'ai pu animer une réunion qui s'est presque naturellement organisée autour de ces documents et des réflexions qui en ont découlées. J'ai expliqué le travail que j'avais effectué et les raisons ainsi que celui que j'allais entreprendre à partir de l'analyse de ces données. Mon tuteur professionnel m'avait alors donné pour objectif

d'établir un mode opératoire du logiciel, un mode de fonctionnement du futur service et une charte de l'utilisateur (voir doc. 3 et 4 en annexe), mais il fallait que cette première étude soit approuvée avant de synthétiser les données.

3.3.2 Synthèse des entretiens et validation des résultats de l'enquête

Lors de la deuxième réunion j'ai donc présenté trois documents rédigés qui sont une synthèse d'une partie de mon analyse et qui ne reprennent qu'une partie des informations qui sont les éléments fondateurs. (voir doc. 2-3-4 en annexe)

- Une « Charte de l'utilisateur du service de numérisation haute définition de l'ICL » (voir doc.2 p. 48 en annexe) qui met l'accent sur les grands principes fondateurs du projet, c'est à dire sur les initiatives de qualité qui nécessitent l'utilisation du dispositif, sur les précautions à prendre en matière de législation et sur les procédures à respecter, notamment la lecture et le respect des indications données dans ces trois documents.
- Un « Guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto cumulus », que j'ai établi en fonction de mon apprentissage du logiciel (voir doc.3 p. 49-69 en annexe) et aussi à partir des profils d'utilisateurs concernés en précisant que la banque de données était paramétrable en fonction des besoins, des attentes, des compétences et des pratiques de travail de chacun.
- Un « Mode de fonctionnement et utilisation du service de numérisation haute définition de l'ICL » (voir doc. 4 p. 70-79 en annexe) dont le dispositif inclus un banc de numérisation et

une banque de données qui reprend les éléments fondateurs établit à partir de la collecte d'information et qui met l'accent sur l'organisation du service, le matériel à dispositions, la chaîne de traitement des documents, sur les compétences techniques, les recommandations juridiques, la tarification, etc...

Ces documents ont été validés par l'équipe projet et ont permis à M. Huchard, mon tuteur professionnel, qui est également directeur des services, de présenter le projet à l'équipe de direction de l'ICL qui a également validé le dossier.

Les autres éléments analysés et qui n'apparaissent pas dans ces documents de synthèse seront utiles lors du paramétrage et de la mise à disposition du dispositif.

CONCLUSION

Si les études menées en amont d'un projet de gestion et de traitement numérique de document permettent de cibler les attentes et les besoins, d'anticiper un peu sur les comportements et les attitudes face à la technique et les utilisations qui seront faites du système, elles ne vérifient rien. Elles rassurent et confortent les acteurs du projet dans leur choix et de ce fait, permettent de bâtir les fondements d'un projet, mais faut-il espérer que les recommandations soient respectées et que les usages faits du système soit en accord avec les engagements. Dans une institution tel que l'ICL, les intentions faites du système sont nombreuses, variées mais à ce stade du projet ne sont pas arrivées à maturité.

Des questions viendront concernant l'usage réel du dispositif et il faudra y faire face. Elles porteront sans doute sur l'utilisation du dispositif, sur le travail lui-même et sur la résolution de problèmes, car si tous sont d'accord sur le fait que la solution matérielle et logiciel présentée ici peut être efficace, que la numérisation et la gestion électronique des documents répondent aux problèmes de traitement en tant que support de substitution et de stockage d'information, est-ce réellement une solution d'archivage ? Faut-il tout numériser ? Et ne risque t-on pas d'être dépassé par les changements trop fréquents des formats de lecture avant même d'avoir terminé le traitement d'un fond documentaire ? , etc...

Même si le coût du traitement est faible, le temps passé pour l'effectuer peut-être long lorsqu'il s'agit d'un fond historique par exemple, sachant que dans un système de gestion de documents, l'importance est donnée à l'indexation et au catalogage des documents. Ce qui est certain, c'est que pour faire des choix, pour ne pas être dépassé par la technique et pour veiller à l'usage –et au bon- du dispositif, un système de médiation et d'écoute doit être mis en place sur la durée.

Un médiateur humain peut avoir un rôle à jouer sur l'aspect fonctionnel du système et de ce fait avoir un rôle formateur et d'accompagnement des projets de chacun. Il peut conseiller sur les choix des fonds à traiter et

aider les usagers à se familiariser avec ces nouvelles techniques et à se les approprier. Un de ses devoirs majeurs est de veiller aux mutations technologiques dans ce domaine afin d'améliorer le système et éviter de le rendre caduque. Le risque est grand de voir s'effondrer des initiatives par manque de vigilance et d'accompagnement, comme il est possible aussi que l'engouement pour l'usage d'une nouvelle technique soit élevé au départ et faiblisse jusqu'au non-usage.

Des enquêtes d'usage, voire d'usabilité sont donc à prévoir. Il est appréciable de pouvoir estimer régulièrement le degré d'utilisation et les usages qui sont faits du système par des enquêtes quantitatives et qualitatives qui englobent les manières de travailler, les usages faits du dispositif et de l'information délivrée et les effets résultant de ces usages sur les activités des usagers.

DOCUMENTS ANNEXES

Note à propos des documents placés en annexe

Ces documents n'illustrent pas mes propos mais sont le résultat d'un travail de terrain. J'aurais pu les intégrer dans mon mémoire, mais comme la présentation de ces documents est très formelle, j'ai pensé qu'il était plus convenable de les placer en annexe.

Ce sont des documents que j'ai rédigé en vue d'une diffusion dans la sphère professionnelle, communiqués notamment, aux membres de l'équipe de pilotage du projet.

Il est important de considérer ces documents comme le résultat d'une réflexion personnelle et qui ont fait l'objet de recherches. Ils représentent une synthèse ou encore une modélisation des informations collectées auprès des acteurs du projet et des futurs utilisateurs-usagers du système concerné. Ce sont des éléments de réponse issus de l'analyse des résultats de la collecte d'information à des fins d'organisation.

Corinne DESMETTRE

Contient les documents suivants:

1. Le guide d'entretien (voir doc. 1 p. 44-47)
2. La Charte de l'utilisateur du Service numérisation haute définition de l'ICL (voir doc. 2 p. 48)
3. Le Guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto Cumulus(voir doc. 3 p. 49-69)
4. Le Mode de fonctionnement et utilisation du Service numérisation haute définition de l'ICL (voir doc. 4 p. 70-79)

Document 1

GUIDE D'ENTRETIEN - QUESTIONNEMENT

PROJET « POINT DE NUMERISATION »

Mise en place d'un Service Commun de Numérisation de Documents
et d'une Banque de Données d'Images commune

1. SUR PROFIL UTILISATEUR

- ☐ 1.1 Nom du service ou faculté
- ☐ 1.2 Nom et qualité du référent ou du responsable chargé de la numérisation
- ☐ 1.3 Nom, qualité et adresse de la personne interrogée

2. SUR L'UTILITE D'UN SERVICE DE NUMERISATION

- ☐ 2.1 Quelle est, d'après vous l'utilité d'un service de numérisation au sein de l'Université Catholique de Lille ?
- ☐ 2.2 Comment peut-il s'organiser ? (horaire, lieu, accès...)

3. POUR LA DEFINITION DES BESOINS DES FUTURS USAGERS

- ☐ 3.1 Quelles sont vos attentes en matière de numérisation ?
 - Besoins actuels
 - Besoins futurs
- ☐ 3.2 Vos besoins de numérisation seront-ils ponctuels ou permanents ?
 - Exemples d'usages ponctuels
 - ✓ Numérisation d'un fond uniquement.
 - ✓ Besoins ponctuels de documents pour illustrer des cours TBI (Tableaux Blancs Interactifs)
 - ✓ Besoins ponctuels de documents pour « les journées du patrimoine »
 - ✓ Besoins ponctuels de documents pour des expositions, des publications

- ✓ Autres
- Exemples de besoins permanents
 - ✓ Numérisation de la totalité de ma collection pour une meilleure conservation de l'information (Archives fragilisées par ex.)
 - ✓ Besoins fréquents d'images numérisées pour illustrer mes cours
 - ✓ Besoins fréquents de numériser à la demande d'utilisateurs de mon service (ex. ASTU + Bibliothèque)
 - ✓ Besoins d'une base d'images pour faire face aux attentes du service
 - ✓ Besoins réguliers d'exploitation intellectuelle de documents anciens (livres anciens de droit par ex.)
 - ✓ Participation à des projets de valorisation du patrimoine régional (en collaboration avec le Pôle Universitaire Européen par ex)
- ☐ 3.3 Possédez-vous un fond d'images, photographies, diapos, plans, cartes ou autres ?
- ☐ 3.4 Pouvez-vous si ce fond est important, quantifier de manière approximative la masse de documents à numériser ?
- ☐ 3.5 Pensez-vous numériser l'ensemble de votre fond ?
 - Si oui, pourquoi ?
 - Si non, pourquoi ?
- ☐ 3.6 D'après vous, de quel matériel avons-nous besoin pour numériser des documents ?
- ☐ 3.7 Comptez-vous stocker vos documents numérisés ?
 - Si oui, où ?
 - Si non, pourquoi ?
- ☐ 3.8 Pensez-vous qu'une seule sauvegarde soit nécessaire ?
- ☐ 3.9 Pensez-vous avoir besoins d'un logiciel de gestion de banque d'images ?
- ☐ 3.10 Pensez-vous devoir retoucher certains documents
- ☐ 3.11 Connaissez-vous les formats utilisés pour la compression d'images JPEG et TIFF ?
 - Quelles sont les différences entre les deux formats ?
- ☐ 3.12 La haute définition de l'image est-elle indispensable pour l'usage envisagé ?
- ☐ 3.13 Pensez-vous partager vos fichiers d'images ?
 - Si oui, dans quel but ?

4. CATALOGAGE - INDEXATION - RECHERCHE

*L'intégration d'une image dans la base s'accompagne obligatoirement d'une notice de catalogage de ce document. Cette notice composée de champs obligatoires ou non, permettra d'identifier le document dans la base.
Dans certains projets universitaires et régionaux, les normes françaises de catalogage sont souhaitables dans le cadre des échanges.*

- **4.1** Pensez-vous qu'il soit utile de classer vos documents stockés?
 - Si oui, de quelle manière pensez-vous classer vos documents numérisés ? Classement thématique, alpha numérique, ...
 - Si non, pourquoi ?
- **4.2** Comment rechercherez-vous vos documents dans la base ?
En texte intégral, langage naturel, mots-clés, par catégories, par date....
(propositions à faire par rapport aux champs de catalogage obligatoires)

5. PERSONNEL - COMPETENCES

A propos de la phase de numérisation des documents

- **5.1** Avez-vous déjà utilisé du matériel de numérisation ?
 - Si oui, quel type de matériel ?
 - Si non, pensez-vous avoir besoin d'une formation en numérisation ?
- **5.2** Dans votre service ou institution connaissez-vous une personne compétente en la matière ?
 - Si oui, qui ?
- **5.3** Qui prendra en charge cette phase de numérisation ?
 - Comptez-vous affecter une personne en particulier à cette tâche ?
 - Qui ?

A propos de la phase de catalogage et d'intégration des documents dans la base

- **5.4** Avez-vous déjà utilisé un logiciel de gestion de documents ou une base de données structurée ?
 - Si oui, quel type de logiciel ou quel type de base ?
 - Si non, pensez-vous avoir besoin d'une formation en gestion de base de données ?
- **5.5** Dans votre service ou institution connaissez-vous une personne compétente en la matière ?
 - Si oui, qui ?

- **5.6** Qui prendra en charge cette phase de catalogage et d'intégration des documents dans la base?

- Comptez-vous affecter une personne en particulier à cette tâche ?
- Si oui, qui ?

- **6. REMARQUES ET SUGGESTIONS**

CHARTRE DE L'UTILISATEUR

SERVICE COMMUN DE NUMERISATION HAUTE DEFINITION DE L'ICL

Il existe au sein de l'ICL de nombreux fonds et collections de documents iconographiques, imprimés ou animés, très anciens ou plus récents qui font partie de notre patrimoine institutionnel. Il est donc essentiel de pouvoir les numériser et les stocker afin de les identifier, de les exploiter, de les conserver, de les préserver du temps, de les valoriser et enfin de les rassembler en un même lieu.

Nous vivons dans l'ère de l'image et du numérique et de la mondialisation de l'information et nous devons améliorer la communication au sein de notre institution et en dehors de nos murs. Il est fondamental aussi de s'adapter aux nouvelles méthodes interactives d'enseignement et c'est pourquoi il est nécessaire d'être performant en matière de numérisation et de reprographie pour pouvoir créer de nouveaux outils informationnels et communicationnels dont nous serons fiers.

Le but de la numérisation de documents est généralement et dans le cas des images plus particulièrement, l'utilisation de celles-ci à des fins de diffusion. C'est le cas des nombreux projets actuels qui ont encouragé la création du Service de numérisation. Pour en faire un usage licite il faut respecter de très près la législation en vigueur quant aux droits liés à la propriété intellectuelle des œuvres et au droit des personnes quant à leur image. Les recommandations sont portées à la connaissance des usagers dans le « Mode de fonctionnement et utilisation du Service de numérisation haute définition de l'ICL ». Il est de notre devoir de les accepter afin que l'image de notre institution ne soit pas ternie.

Le projet de création d'un service de numérisation haute définition au sein de l'ICL est une réponse technique à ces nombreuses initiatives prises au sein de notre institution. L'utilisation de ce service est donc exclusivement liée à la réalisation de ces perspectives.

Tous travail de numérisation est soumis à l'approbation de personnes responsables du bon fonctionnement du service. Elles veillent à faire respecter les modalités d'accès à la salle et les consignes d'utilisation du matériel et de la banque de données. Ces recommandations sont obligatoirement applicables et inscrites dans le « Mode de fonctionnement et utilisation du Service de numérisation haute définition de l'ICL » ainsi que dans « Le guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto Cumulus ». Chaque utilisateur est donc tenu d'en prendre connaissance et de s'y conformer.

GUIDE ABREGE D'UTILISATION DU LOGICIEL CANTO-CUMULUS

1. Connexion au Serveur Cumulus

2. Organisation des images dans Cumulus : Les fonctions Catégories et Mots-clés

2.1. Catégories et Mots-clés : des critères pour la recherche

2.2. Comment créer des Catégories ou Mots-clés :

2.2.1. Création de Catégories

2.2.2. Création de Mots-clés

2.2.2.1. Développement du thésaurus ou développement de l'arborescence mots-clés

3. Processus d'intégration des documents dans Cumulus

3.1. Besoin d'un favori réseau pour l'accès au Serveur Cumulus

3.2 Ouverture du catalogue

3.3. Intégration physique des images dans Cumulus

3.4. Modification du champ Notes de la notice d'information de l'asset ou de catalogage de l'asset

4. La recherche

4.1 La recherche dans Catégories et par Mots-clés

4.2. La recherche en texte intégral ou en full text

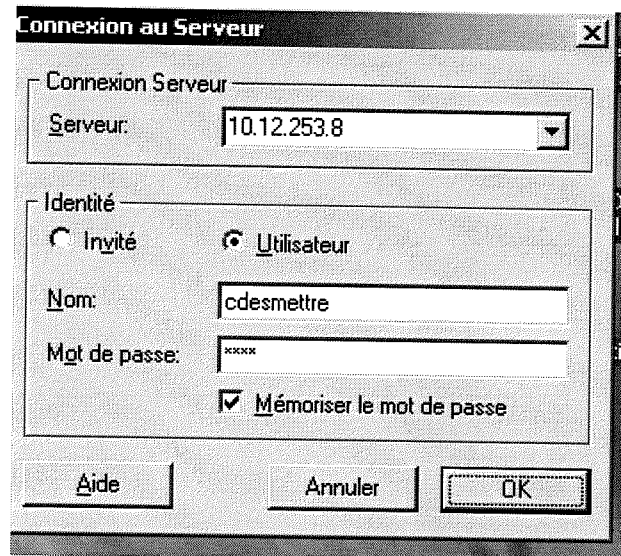
4.3. La recherche « expert »

5. Index des termes utilisés

Guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto-Cumulus

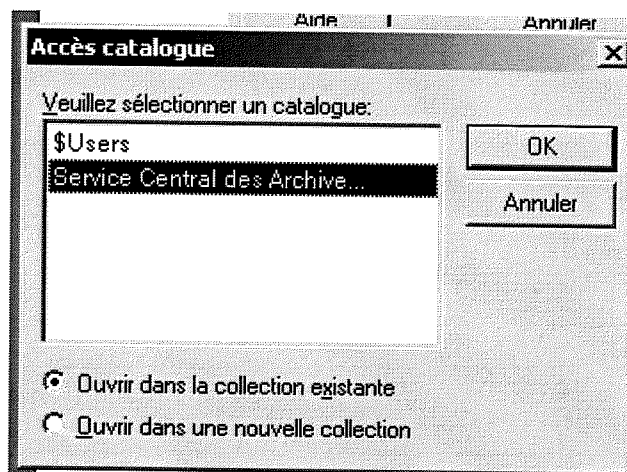
1. Connexion au Serveur Cumulus

Choisir **l'adresse du serveur** Cumulus, Indiquer votre **nom et mot de passe** puis **OK**



The screenshot shows a dialog box titled "Connexion au Serveur". It has two main sections. The first section, "Connexion Serveur", contains a "Serveur:" label and a text box with the IP address "10.12.253.8". The second section, "Identité", contains two radio buttons: "Invité" (unselected) and "Utilisateur" (selected). Below these are labels for "Nom:" and "Mot de passe:", with corresponding text boxes. The "Nom:" box contains "cdesmettre" and the "Mot de passe:" box contains "xxxx". There is a checkbox labeled "Mémoriser le mot de passe" which is checked. At the bottom are three buttons: "Aide", "Annuler", and "OK".

Choisir le **catalogue** , choisir **Ouvrir dans la collection existante** puis **OK**



The screenshot shows a dialog box titled "Accès catalogue". It has a title bar with "Aide" and "Annuler" buttons. The main text says "Veuillez sélectionner un catalogue:". Below this is a list box containing two items: "\$Users" and "Service Central des Archive...". To the right of the list box are "OK" and "Annuler" buttons. At the bottom are two radio buttons: "Ouvrir dans la collection existante" (selected) and "Ouvrir dans une nouvelle collection" (unselected).

Les catalogues des différents services seront créés par M. X du Service ISU poste ****

2. Organisation des images dans Cumulus : Les fonctions **Catégories** et **Mots-clés**

2.1. **Catégories** et **Mots-clés** : des critères pour la recherche

Après création du catalogue, il est possible de créer une classification par supports (indexation sur la forme) avec la fonction **Catégories** et une arborescence de type thésaurus (indexation sur le contenu) grâce à la fonction **Mots-clés**. Afin de minimiser les risques de redondance et donc de confusion il est important de respecter ces 2 utilisations très différentes. Ce sont 2 des critères principaux pour la recherche sur l'interface Web notamment.

Dans cet exemple de notice d'information (ou de catalogage) du document, les mots-clés s'inscrivent automatiquement dans le champ catégorie (les 2 critères se confondent)

Informations pour l'Asset "thiriat hôtel rue royale.tif" de

Nom du champ	Contenu du champ
Nom de l'Enregistrement	thiriat hôtel rue royale.tif
Vignette	
Référence de l'Asset	Mac OS Unix Windows Wicl-lib-002.icl-lille.fr\Archives\lille
Format de Fichier	Image TIFF
Catégories	Bâtiment rue royale dessin thiriat dessins, gravures...
Notes	
Statut	aucune valeur

Mots-Clés

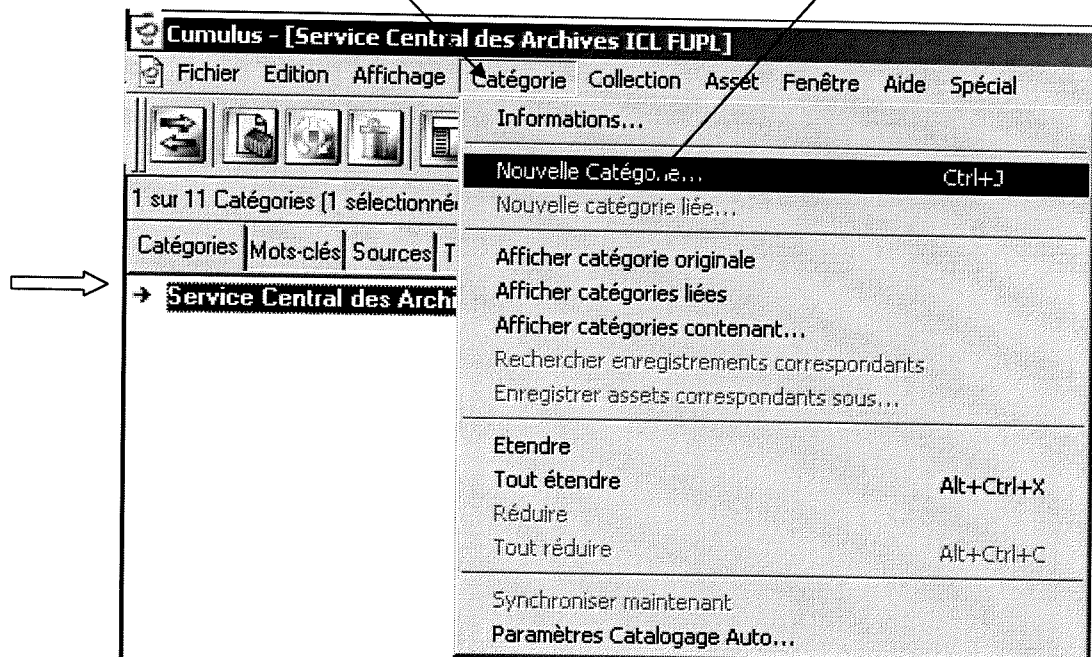
Ces 2 fonctions permettent de classer vos documents mais sont aussi des critères pour la **recherche**. La fonction **Catégories** sera utilisée dans le but de classer vos documents par **support originaux**. La fonction **Mots-clés** renseignera sur le **contenu**, on parle alors d'**indexation** du document.

2.3. Comment créer des Catégories ou Mots-clés :

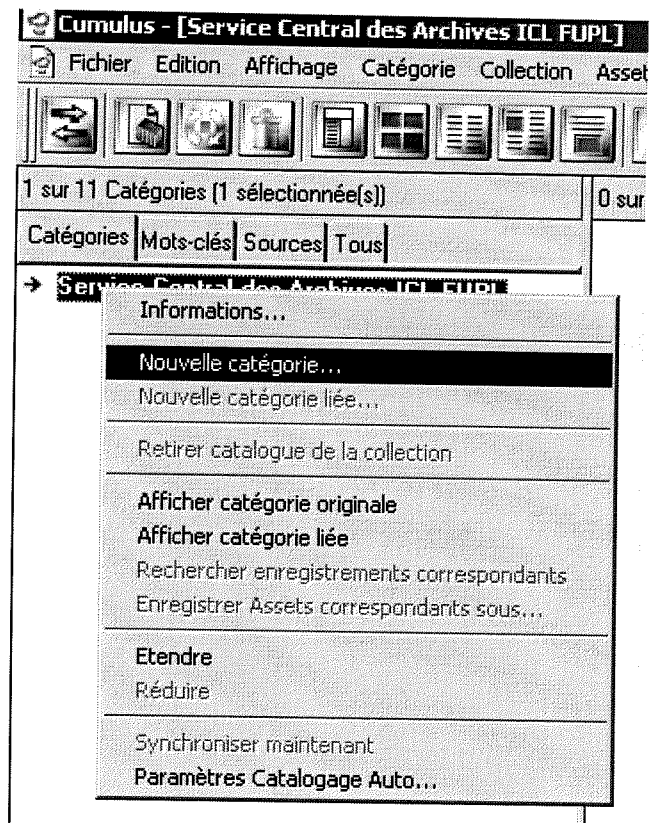
2.3.1. Création de Catégories

Dans notre exemple nous allons créer des Catégories, il faut donc au préalable avoir activé l'onglet Catégories qui se situe au dessus du catalogue (ici *Service Central des Archives ICL-FUPL* et marquée d'une ➡)

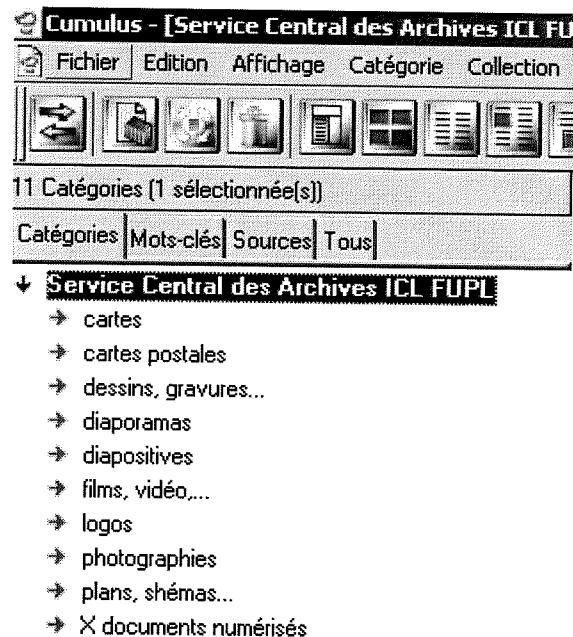
Aller dans le menu Catégories puis Nouvelle Catégorie...



ou **Click droit** sur le catalogue et **Nouvelle Catégorie...**



Type d'indexation par **supports pour images numérisées**



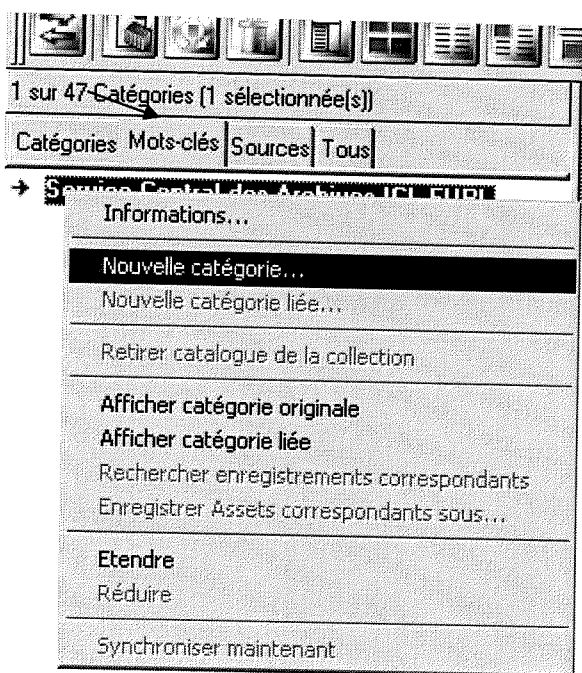
Il est possible de développer ces catégories, à vous de voir...

2.3.2. Création de Mots-clés

L'arborescence Mots-clé est appelé Thésaurus et permettra **d'indexer le contenu** de vos documents à différents niveaux ou strates. Il faut penser à la façon dont vous allez rechercher vos documents dans la base pour construire cette arborescence. Une réflexion est donc préalablement indispensable avant toute création de mots-clés.

Notez que ce « classement » existe peut-être déjà, si vos documents étaient classés sur une étagère ou répertoriés dans des classeurs par exemple, il était alors « manuel » et peut-être réutilisé dans Cumulus.

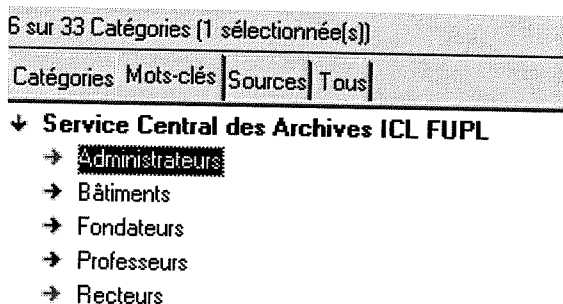
Pour créer cette arborescence la méthode est identique que pour la création de catégories, mais **activez l'onglet Mots-clés**



2.3.2.1. Développement du thésaurus ou développement de l'arborescence mots-clés

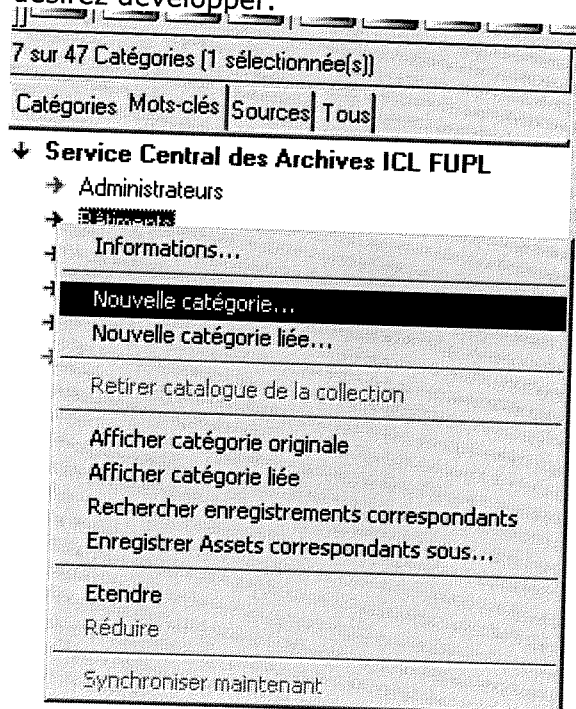
1^{er} niveau

Exemple d'arborescence **grandes catégories de mots-clés (1^{er} niveau d'indexation)** à développer selon le classement choisi pour vos documents.



2^{ème} niveau

« Affinez » votre indexation avec des « **sous catégories mots-clés** » pour cela il suffit de procéder de la même manière mais en vous positionnant sur le mots-clé que vous désirez développer.



3^{ème} et 4^{ème} niveau d'indexation

Puis de la même manière créez des **sous-sous-catégories mots-clés** ». 3 ou 4 niveaux sont suffisants, au-delà cela devient un peu compliqué.

33 Catégories

Catégories	Mots-clés	Sources	Tous
------------	-----------	---------	------

↓ **Service Central des Archives ICL FUPL**

→ Administrateurs

↓ **Bâtiments**

→ Bâtiment rue royale

↓ **Bibliothèque Centrale**

→ extérieur

→ intérieur

→ sculptures, ornements, détails

→ FLD

→ FLM

→ FLS

→ Hôpitaux, dispensaires...

↓ **Hôtel académique coté jardin**

→ côté jardin cours d'honneur

→ côté science

→ Maisons de famille

↓ **Fondateurs**

→ Camille Féron-Vrau

→ famille Vrau

→ Philibert Vrau

↓ **Professeurs**

→ FLD

→ FLM

→ FLSE

↓ **FLSH**

→ géographie

→ histoire

→ lettres

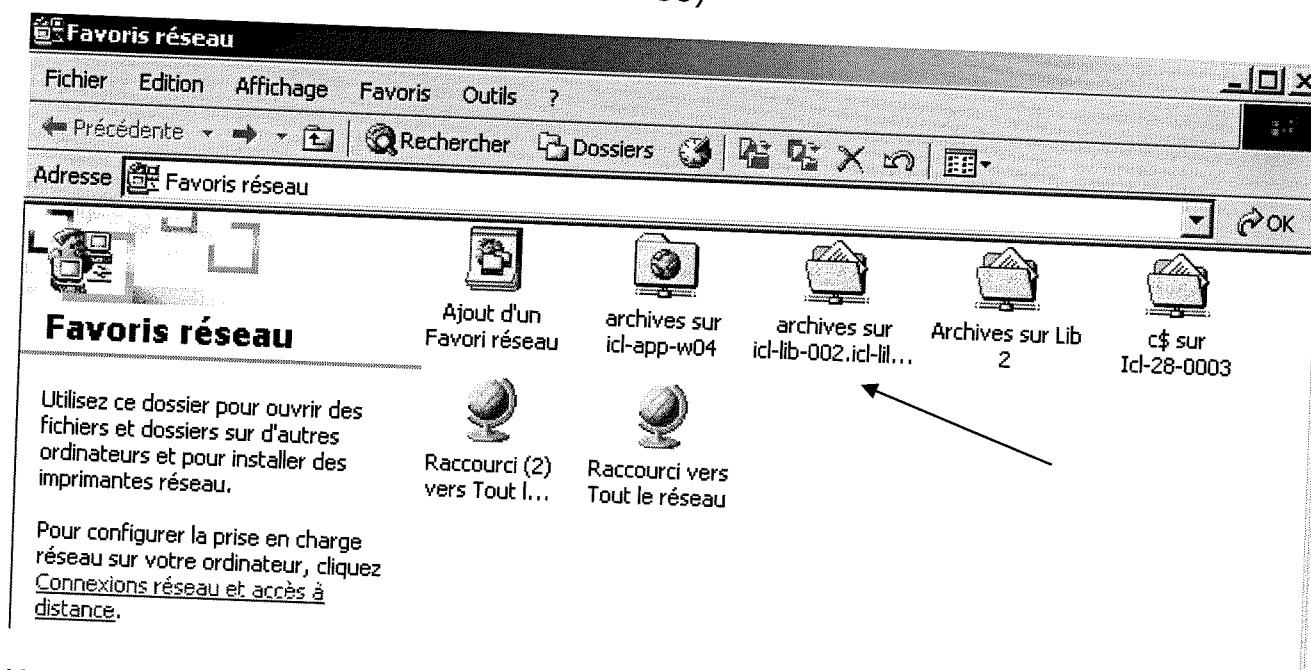
Rappel : Cette classification peut se préparer et s'effectuer au préalable mais aussi lors de l'intégration des documents dans la banque de données. Vous pouvez, s'il existe reprendre le classement manuel déjà établi.

Il est faut souligner que sur la notice de catalogage n'apparaît que les mots-clés réellement choisis pour le classement de vos documents. Il faudra donc indexer le document à tous les strates de l'arborescence du premier au dernier degré de l'indexation si cela est pertinent pour la recherche. Tous les mots-clés et catégories utilisés pour l'indexation sont pris en compte dans la recherche.

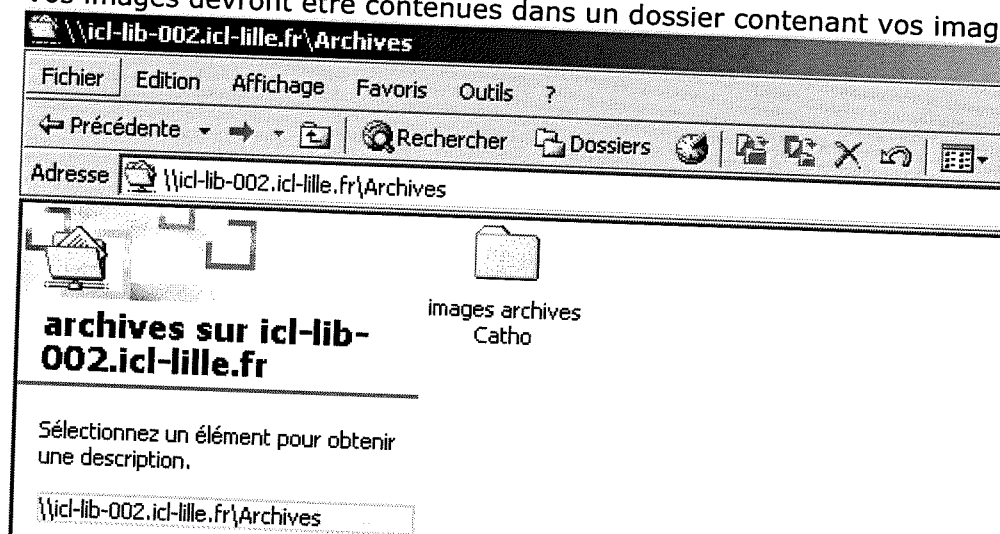
3. Processus d'intégration des documents dans Cumulus

3.1. Besoin d'un « favori réseau » pour l'accès au Serveur Cumulus

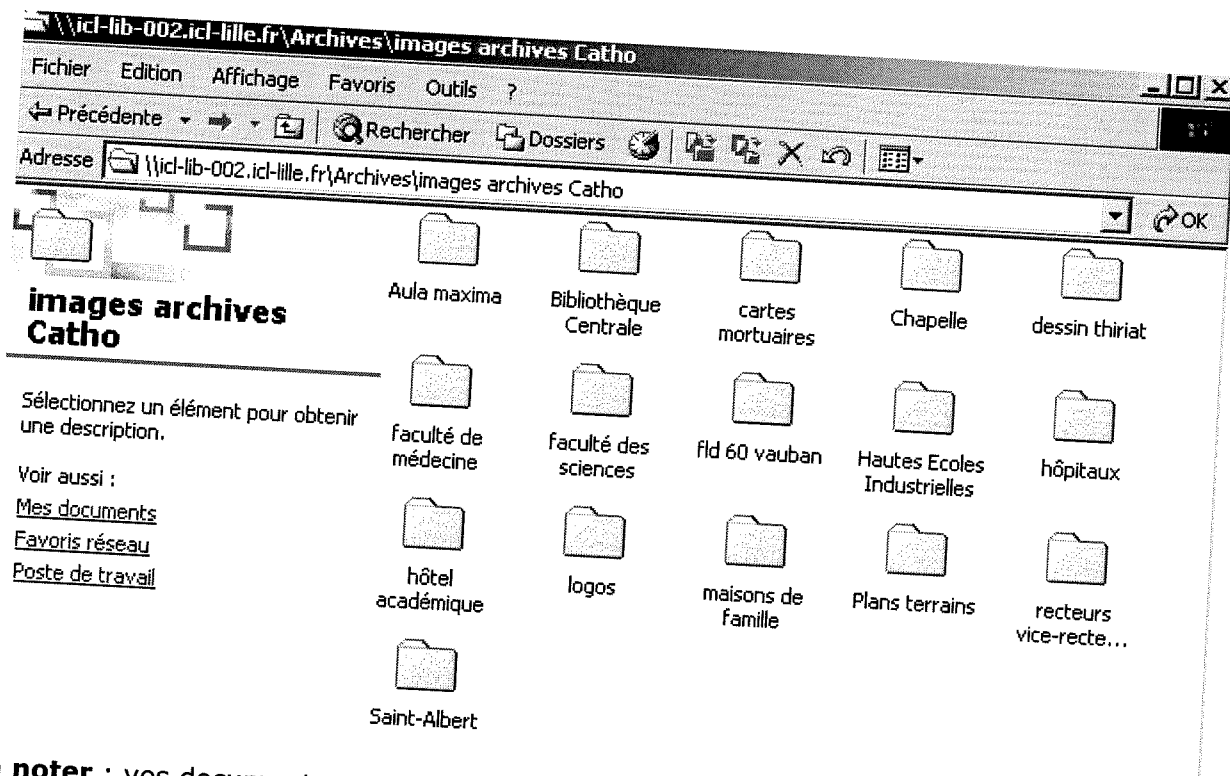
L'intégration des documents dans la banque de données Cumulus nécessite d'avoir obtenu un favori réseau (voir avec le service ISU)



Vos images devront être contenues dans un dossier contenant vos images



ou contenant plusieurs sous-dossiers contenant vos images

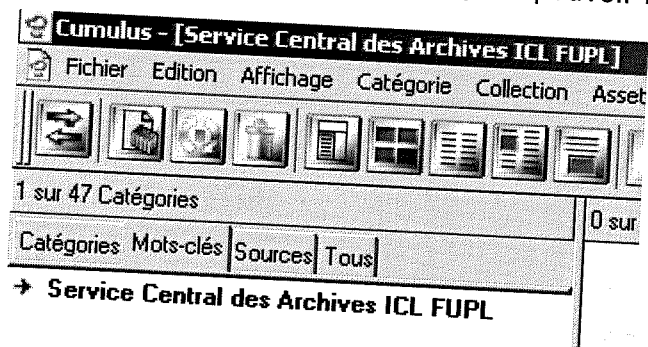


à noter : vos documents peuvent intégrer la banque de données à partir de n'importe quel emplacement, mais pour intégrer le serveur Cumulus* vous devez placer vos dossiers dans le « favori réseau » et ainsi dans `\\icl-lib-002.icl-lille.fr` qui est l'adresse du serveur Cumulus, les documents intègrent alors le Méga serveur sous leur format d'origine soit le format Tif mais ce peut-être un autre format comme le Jpeg.

* L'intérêt du serveur Cumulus est sa haute capacité de stockage d'images. Le stockage sur disque dur est très limité et vous oblige souvent à convertir du format Tif (haute qualité) en format Jpeg (qualité inférieure)

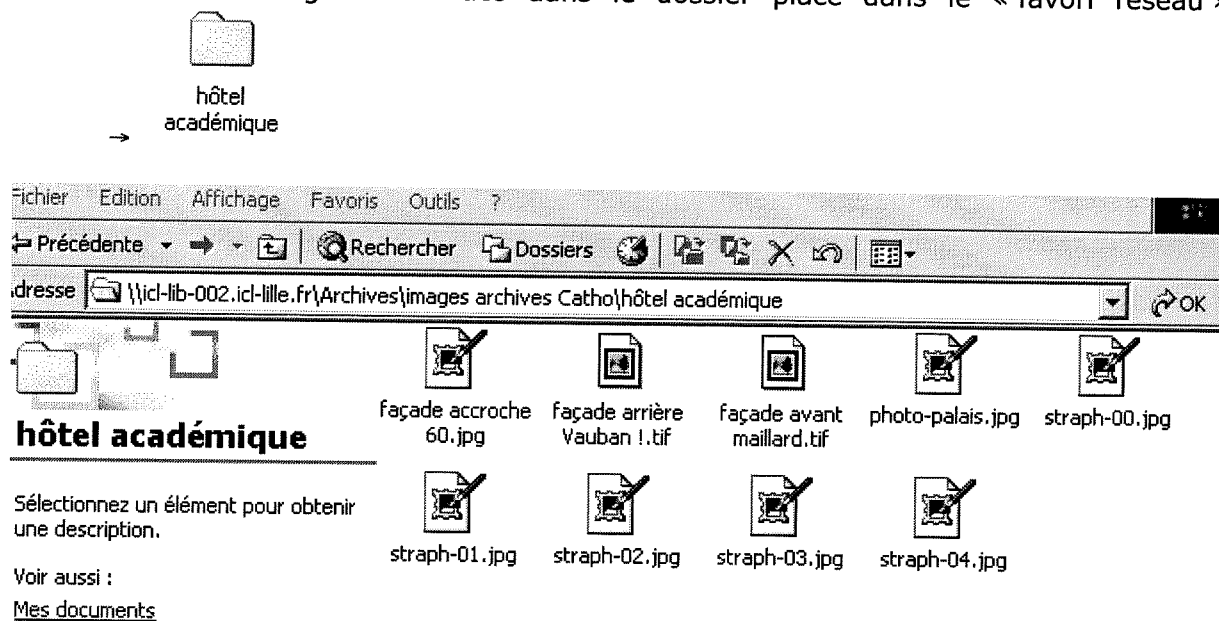
3.2 Ouverture du catalogue

Votre catalogue doit être ouvert pour pouvoir recevoir des images

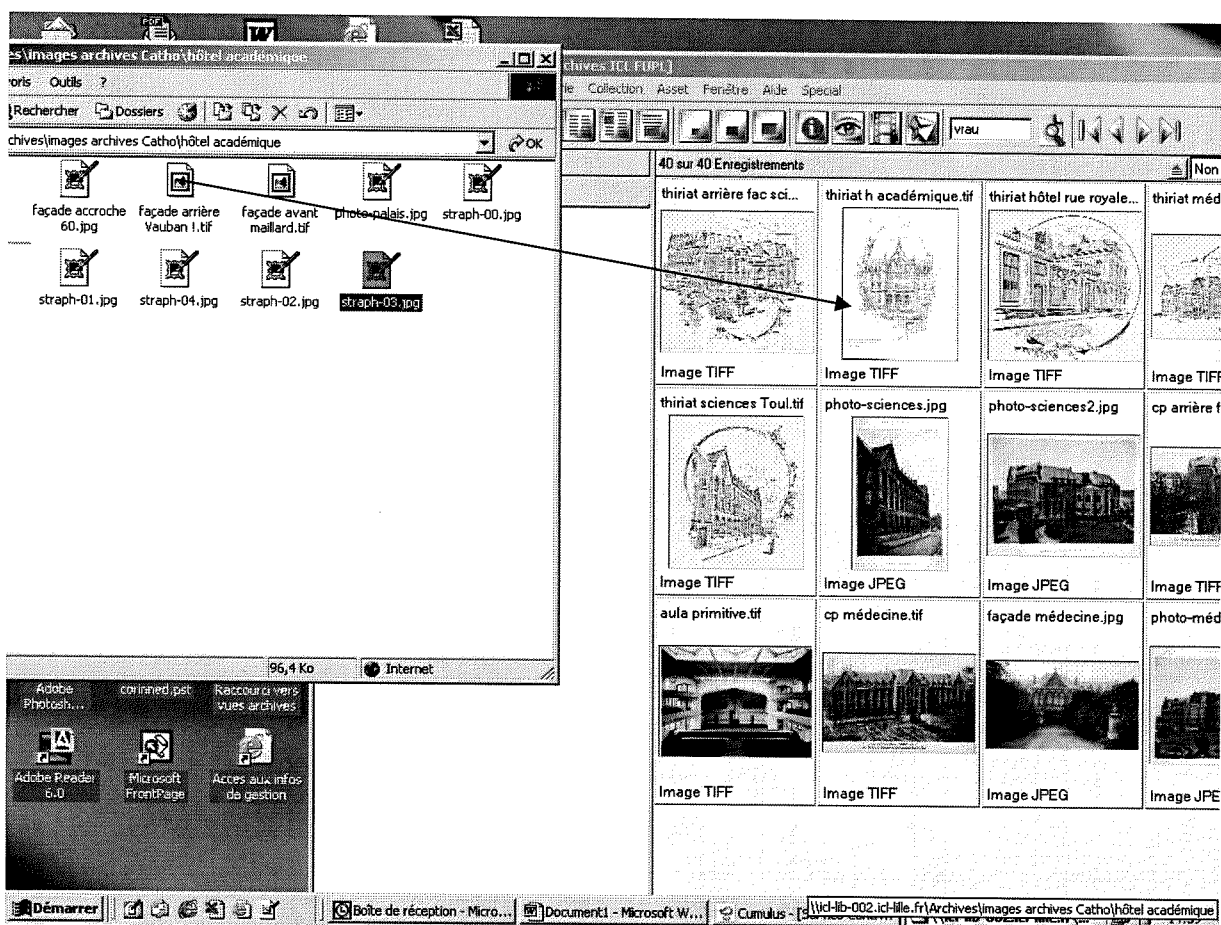


3.3. Intégration physique des images dans Cumulus

- Voici les images contenues dans le dossier placé dans le « favori réseau »



- Vous pouvez alors **couper-coller** ou **glisser vos images** vers le poste de travail Cumulus



- Il ne vous reste plus qu'à classer vos documents dans la ou les catégorie(s) mots-clés appropriée(s) **en développant votre thésaurus** (ou arborescence) puis **vous glissez l'image sélectionnée vers la ou les catégories et mots-clé désirés.**

Mots-clés

Cumulus - [Service Central des Archives ICL FUPL]

Fichier Edition Affichage Catégorie Collection Asset Fenêtre Aide Spécial

viau

34 Catégories

40 sur 40 Enregistrements [1 sélectionné(s)] Non trié

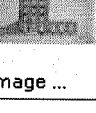
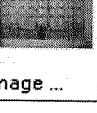
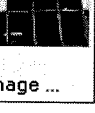
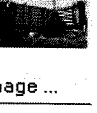
Catégories Mots-clés Sources Tous

↓ Service Central des Archives ICL FUPL

- Administrateurs
- ↓ Bâtiments
 - Bâtiment rue royale
 - ↓ Bibliothèque Centrale
 - extérieur
 - intérieur
 - sculptures, ornements, détails
 - FLD
 - FLM
 - Hôpitaux, dispensaires...
 - ↓ Hôtel académique côté jardin
 - côté jardin cours d'honneur
 - côté science
 - Maisons de famille
- ↓ Fondateurs
 - Camille Féron-Vrau
 - famille Vrau
 - Philibert Vrau
- ↓ Professeurs
 - FLD
 - FLM

thiriat arrière fac sci...	thiriat h académique.tif	thiriat hôtel rue royale...	thiriat médecine.tif
Image TIFF	Image TIFF	Image TIFF	Image TIFF
thiriat sciences Toul.tif	photo-sciences.jpg	photo-sciences2.jpg	cp arrière fac science...
Image TIFF	Image JPEG	Image JPEG	Image TIFF
aula primitive.tif	cp médecine.tif	façade médecine.jpg	photo-médecine.jpg

Catégories

11 Catégories				116 sur 116 Enregistrements					
Catégories	Mots-clés	Sources	Tous						
↓ Service Central des Archives ICL FUPL → cartes → cartes postales → dessins, gravures... → diaporamas → diapositives → films, vidéo... → logos → photographies → plans, schémas... → X documents numérisés				stphi016...	stphi017...	stphi018...	stphi019...	stphi020...	stphi021...
									
				Image ...	Image ...	Image ...	Image ...	Image ...	Image ...
				stphi025...	stphi026...	stphi027...	stphi028...	stphi037...	stphi030...
									
				Image ...	Image ...	Image ...	Image ...	Image ...	Image ...
				maison ...	st louis ...	st louis r...	Logo-F...	MiniLog...	Accueil.htm
									
				Image TIFF	Image TIFF	Image TIFF	Image GIF	Image GIF	Microsof...
				plan actu...	plan gé...	albert-p...	plan albe...	stphi029...	stphi033...
									
				Image ...	Image ...	Image ...	Image ...	Image ...	Image ...

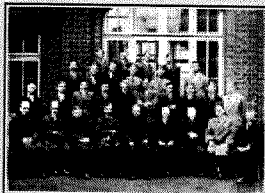
3.4. Modification du champ **Notes** de la notice d'information de l'asset ou de catalogage de l'asset

Remplir ou modifier le champ **notes** de la **notice d'information ou de catalogage** de l'asset est important en terme de recherche sachant qu'en mode consultation uniquement, sur Internet par exemple, seuls les champs **catégories (mots-clés compris)** et **notes** sont pris en compte. Le champ **notes** est donc un critère important pour la recherche des documents dans la banque de données.

- Il suffit de cliquer 2 fois sur l'asset (vignette) et remplir le champ. Cette note peut-être une phrase décrivant le contenu de l'image, un résumé du contenu. Par exemple

Informations pour l'Asset "HEI 1925 A.jpg" de "Service Central des Arch

Navigation: [Previous] [Next] [First] [Last]

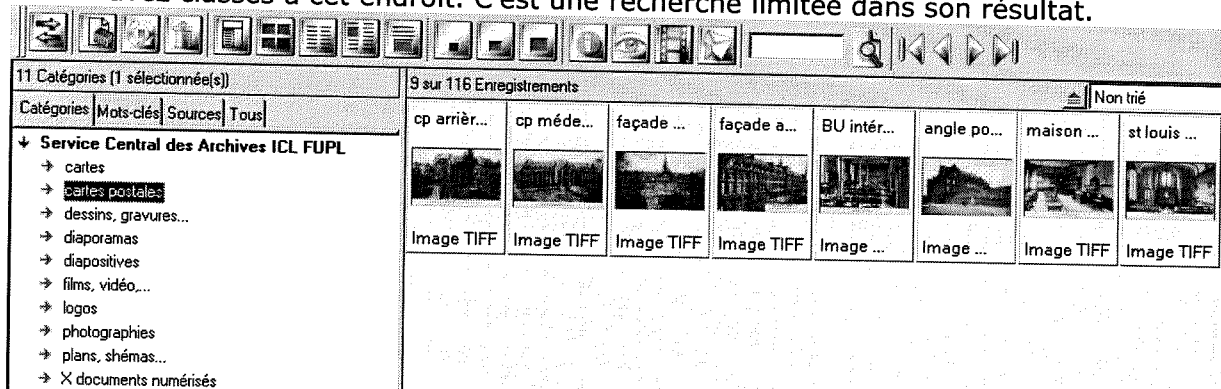
Nom du champ	Contenu du champ
Nom de l'Enregistrement	HEI 1925 A.jpg
Vignette	
Référence de l'Asset	Mac OS Unix Windows \\icl-lib-002.icl-lille.fr\Archives\images archives C
Format de Fichier	Image JPEG
Catégories	Hautes Ecoles Industrielles HEI photographies
Notes	Groupe d'étudiants et de professeurs en 1925

4. La recherche

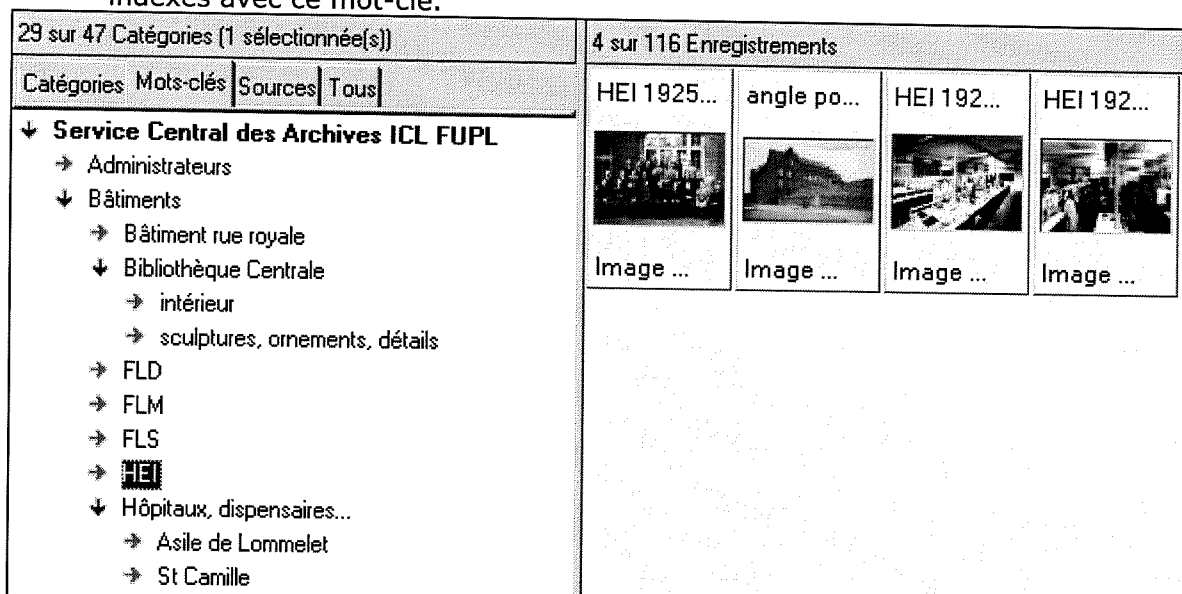
4.1. La recherche dans Catégories et Mots-clé

Elle s'effectue à l'aide de vos **catégories** et de votre **arborescence Mots-clé** (Thésaurus)

- En cliquant 2 fois sur une catégorie, vous obtenez tous les documents que vous avez classés à cet endroit. C'est une recherche limitée dans son résultat.

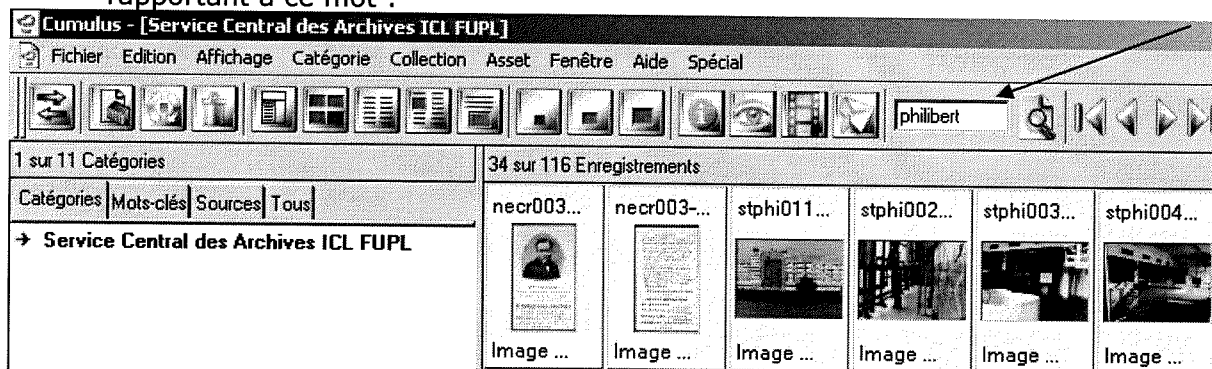


- En cliquant 2 fois sur un mot-clé vous obtenez tous les documents que vous avez indexés avec ce mot-clé.



4.2. La recherche en texte intégral ou en full text

- Tapez un mot dans le champ recherche et vous obtenez tous les documents se rapportant à ce mot :



Ici la recherche à « philibert » a donné comme résultat des photographies de l'Hôpital St-Philibert mais aussi des documents sur Philibert Vrau notre fondateur. Il est possible d'affiner ce résultat.

Ce mode de recherche est pertinent et il permet la troncature à droite, la troncature à gauche et la troncature au milieu, dans le cas où l'on ne connaît pas l'orthographe d'un mot, c'est très pratique. Elle ne tient pas compte des majuscules.

Par exemple, on aurait pu taper

Phil

Bert

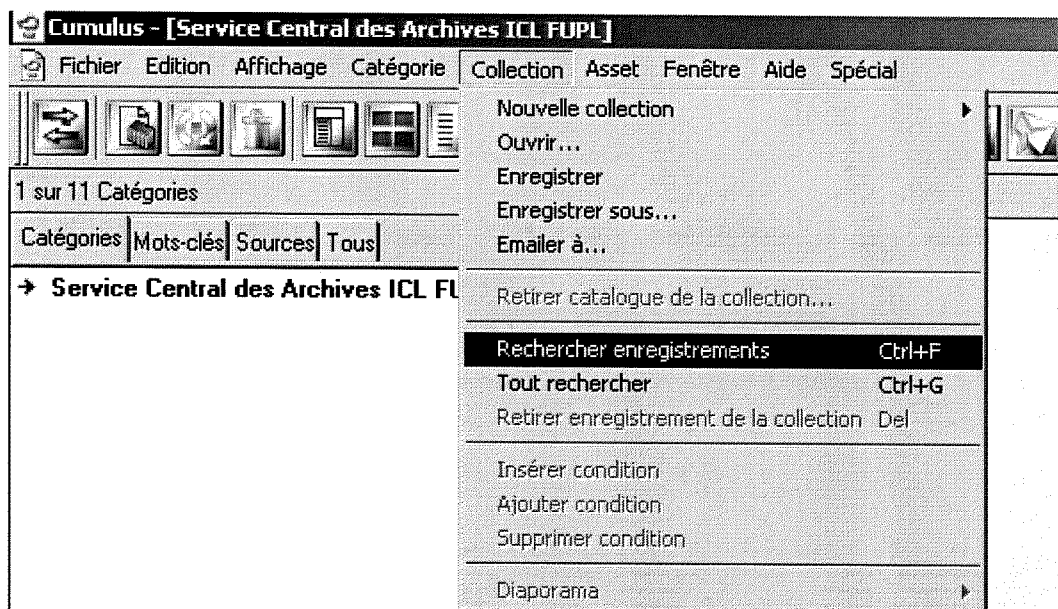
Libert

PHILI

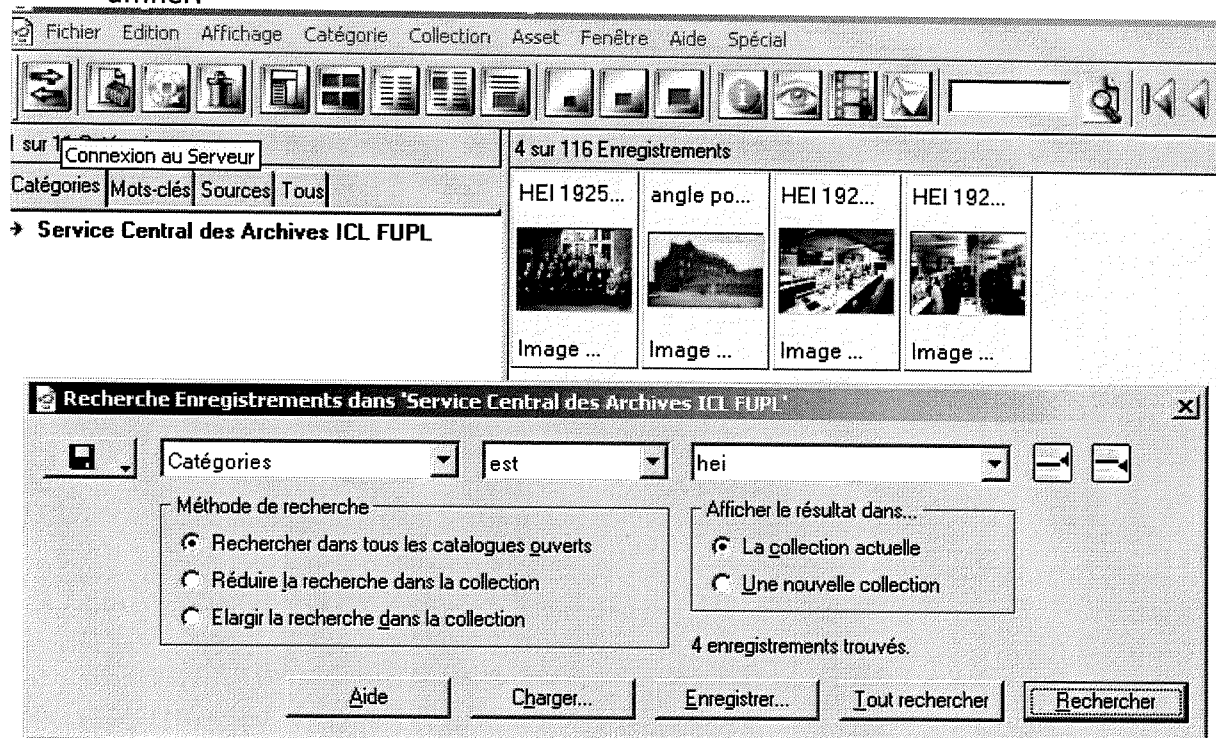
Etc...

4.3. La recherche expert

- Allez dans le menu « **Collection** » puis « **rechercher enregistrement** »



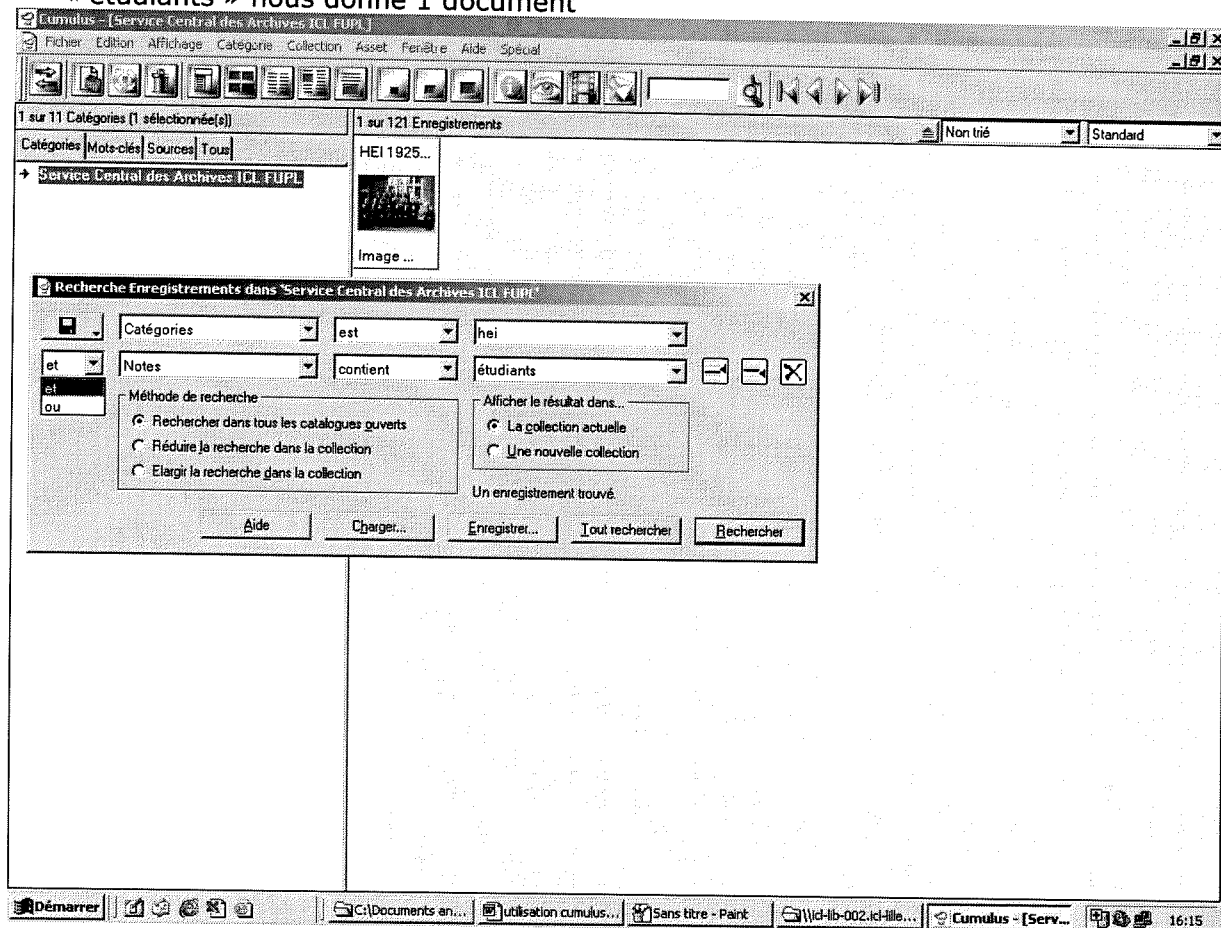
- Il y a énormément de critères de recherche mais le critère **Catégories** qui rassemble les catégories support et les **mots-clés** créés auparavant suffisent. Ici la recherche à « hei » à donner comme résultat 4 documents répartis dans l'ensemble du catalogue. C'est une recherche très pertinente, mais elle peut être affiner.



- Pour affiner le résultat, on peut aussi **combiner** les critères de recherche, à l'aide d'un affichage supplémentaire qui introduit un (d') autre(s) critère(s) :

touche  et à l'aide des opérateurs **ET / OU** que vous sélectionnerez selon le résultat désiré.

Ici le résultat de la recherche : **catégories** est « hei » **ET** **notes** contient « étudiants » nous donne 1 document



- Pourquoi ce résultat ? analysons la notice :

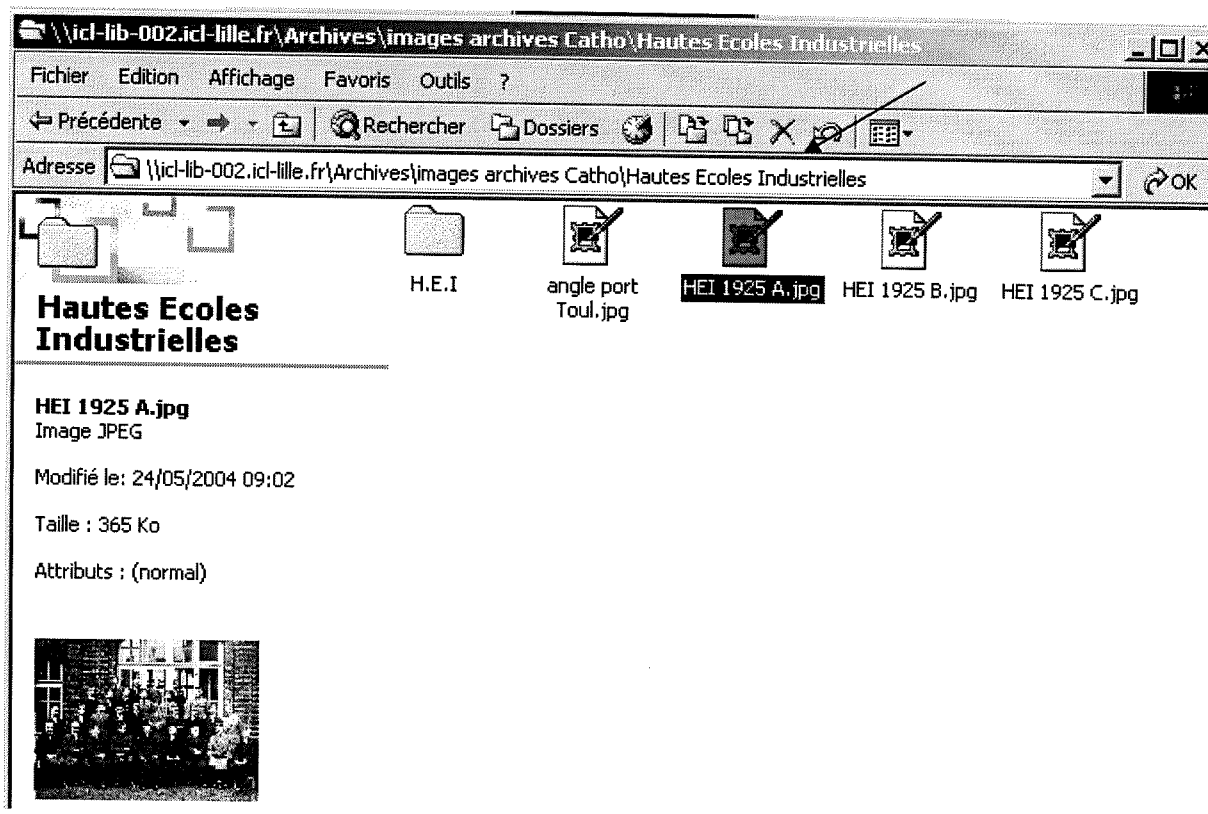
Informations pour l'Asset "HEI 1925 A.jpg" de "Service Central des Arch	
Nom du champ	Contenu du champ
Nom de l'Enregistrement	HEI 1925 A.jpg
Vignette	
Référence de l'Asset	Mac OS Unix Windows \\icl-lib-002.icl-lille.fr\Archives\images archives C
Format de Fichier	Image JPEG
Catégories	Hautes Ecoles Industrielles HEI photographies
Notes	Groupe d'étudiants et de professeurs en 1925

Elle contient le **mot-clé** « HEI » et en **notes** le mot « étudiants »

A noter

- ❖ **Des informations sont enregistrées automatiquement** lors de l'intégration des images dans la banque de données, notamment le **nom du dossier d'origine** auquel appartient l'image.

Ci-contre dans le favori réseau l'image signalée ci-dessus appartient au dossier Hautes Ecoles Industrielles. Ce renseignement est récupéré dans le champ **catégories** il est donc important pour la recherche d'avoir donné des noms spécifiques au contenu des images.



5. Index des termes utilisés

Asset	Document (photo, diaporama, image animée...) qui est stocké dans le serveur CUMULUS
Champ	Où l'on saisie des données textuelles, numériques, alpha-numériques...
Enregistrement	document enregistré dans la base sous la forme d'une vignette
Favori réseau	Adresse qui mène vers un serveur. Permission d'accès vers un serveur.
Recherche en Full text ou en texte intégral	Recherche dans toute la base
Indexation	Description du contenu d'1 doc. par mots-clé
Notes	Petit résumé qui décrit dans un langage naturel le document
Notice de catalogage	Carte d'identité de l'asset ou description de l'asset (forme et contenu) voir aussi / en science de l'information : description
Thésaurus	Arborescence thématique du contenu de la base « le squelette de la base ». voir aussi / en science de l'information : domaine de connaissances, langage documentaire ou vocabulaire contrôlé.

MODE DE FONCTIONNEMENT
DU SERVICE COMMUN DE NUMERISATION HAUTE DEFINITION DE L'ICL

1. ACCES AU SERVICE DE NUMERISATION

1.1. Le lieu

1.2. Profils des utilisateurs

1.3. L'accès des utilisateurs au banc de numérisation

1.3.1. Conditions d'accès et d'utilisation

1.3.1.1. Compétences techniques

1.3.1.2. Evaluation de l'intérêt du traitement numérique d'un document

1.3.1.3 Recommandations juridiques de la numérisation

2. TARIFICATION

2.1. Quant aux usages « grand public »

2.2. Quant aux usages « experts »

3. MOYENS MATERIELS ET LOGICIELS MIS A DISPOSITION

3.1 Ressources matérielles et logiciels

3.1.1. Solutions matérielles

3.1.2. Solutions logiciels

4. SCHEMA DU DISPOSITIF ET DU CIRCUIT DES DOCUMENTS NUMERISES

1. ACCES AU SERVICE DE NUMERISATION

1.1. Le lieu

Situé au 60 Bd Vauban, le Service de Numérisation Haute Définition fonctionnera comme une annexe du Service Reprographie. Une salle annexée au Service Reprographie lui sera dédiée et sera fermée à clé. Les solutions matérielles et logiciels y seront installés.

1.2. Profils des utilisateurs

- ❑ Les responsables « numérisation » des services et facultés de l'ICL et de l'UCL.
- ❑ Les personnels de l'ICL et de l'UCL ayant en charge un travail de numérisation.
- ❑ Les étudiants stagiaires des services et facultés de l'ICL et de l'UCL ayant à effectuer des travaux « encadrés » de numérisation
- ❑ Les personnels du Service Reprographie de l'ICL.

1.3. L'accès des utilisateurs au banc de numérisation

L'accès au Service de numérisation nécessite d'en avoir fait la demande auprès du Service Reprographie par l'intermédiaire d'un responsable « numérisation ». La salle sera gérée sur le mode Hyperplanning. C'est le Service Reprographie qui en détiendra la clé d'accès. La priorité sera donnée au personnel qui aura en charge la gestion d'un catalogue Cumulus dans la banque d'images.

1.3.1. Conditions d'accès et d'utilisation

1.3.1.1. Compétences techniques

Des compétences techniques seront requises pour l'utilisation du matériel et des logiciels mis à disposition. Ce sont les responsables « numérisation » qui se chargeront de les évaluer. Ces responsables pourront apporter leur aide en cas de besoin et selon leurs dispositions.

Il est important dans le cadre de l'utilisation de la banque de données, d'avoir pris connaissance du mode opératoire appelé « Guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto Cumulus » et de s'y conformer, un exemplaire sera en permanence à disposition dans la salle de numérisation.

Si le traitement numérique est effectué par un étudiant-stagiaire, celui-ci sera encadré par son titulaire pédagogique mais surtout par le responsable « numérisation » de la faculté ou du service pour lequel il effectuera ce travail de numérisation. Une aide pourra lui être apportée de la part du responsable « numérisation » dans le traitement physique des documents et dans la gestion des documents dans la base de données Cumulus. L'indexation et le catalogage des documents sont expliqués dans le « Guide abrégé d'utilisation du logiciel Canto Cumulus » .

Toute panne d'ordre technique devra être signalée immédiatement au Service Reproduction qui assurera la liaison avec le Service Informatique. Pour les étudiants stagiaires, ils devront en référer au responsable « numérisation » du service ou de la faculté dont ils dépendent qui le signalera à son tour au Service Reproduction.

1.3.1.2. Evaluation de l'intérêt du traitement numérique d'un document

La création du Service de numérisation haute définition de l'ICL s'inscrit dans le cadre de différents projets ambitieux de conservation et de valorisation des collections

patrimoniales ainsi que dans le but d'améliorer les dispositifs liés à la communication et à la valorisation de notre institution.

Pour utiliser le matériel mis à disposition, la demande devra avoir été validée par un responsable « numérisation ». Celui-ci sera en charge d'évaluer l'intérêt intellectuel des documents à numériser et à autoriser sa numérisation. Une collection ou un fond spécifique auront plus d'intérêt qu'un document isolé.

Cependant, il sera possible d'utiliser le matériel pour un besoin ponctuel de numérisation sans stockage, c'est le Service Reproduction ou éventuellement un responsable « numérisation » qui se chargera du travail. Ce travail sera soumis à une tarification. Le Service Reproduction sera lui-même équipé d'un scanner haute vitesse pour les gros corpus tels que des mémoires d'étudiants

1.3.1.4 Recommandation juridique de la numérisation

Le but de la numérisation de documents est, généralement, et dans le cas des images plus particulièrement, l'utilisation de celles-ci à des fins de diffusion. C'est le cas des nombreux projets actuels à l'origine de la création du Service de numérisation. En naviguant sur Internet ou en allant sur les nombreux sites qui offrent des images dites « gratuites » par exemple, on a l'impression qu'il est très facile de s'approprier des images et de les utiliser. Cela est faux. Il faut prendre la peine de lire les conditions d'utilisation, souvent en très petits caractères, pour s'apercevoir que plusieurs obligations sont rattachées à cette « gratuité ». Voici donc en bref, ce qu'il faut savoir pour un usage licite des images ou plus largement des œuvres.

□ Rappel : Qu'est-ce que la propriété intellectuelle ?

Il s'agit du cadre juridique général applicable aux œuvres de l'esprit.

Pour plus d'informations : <http://www.droitsdauteur.culture.gouv.fr>

La loi du 11 mars 1957, modifiée par la loi du 3 juillet 1985 stipule que toute création intellectuelle est protégée. Son auteur bénéficie d'un droit de propriété exclusif indépendant de l'objet matériel sur lequel est représenté l'œuvre. Ainsi, l'acquisition d'une œuvre d'art : tableau, photographie... ne confère pas l'intégralité des droits traditionnellement attachés à la propriété à son détenteur, et notamment le droit de l'exploiter.

Ce droit de propriété exclusif attribué à l'auteur lui donne la possibilité de tirer profit de sa création : il a le droit d'être rémunéré du fait de tous les modes d'exploitation de son œuvre.

Le droit de représentation et le droit de reproduction, pendant toute la durée de la protection, sont un monopole réservé à l'auteur ou à ceux à qui il a cédé ses droits par contrat.

Toute représentation, toute reproduction, intégrale ou partielle, mais aussi toute adaptation ou traduction, est soumise à autorisation.

Les seules exceptions que la loi autorise (article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle), sont très précisément limitées:

- Représentations privées, gratuites, dans le cercle de famille.

- Reproductions à usage privé et non destinées à une utilisation collective.
- Reproduction même intégrale des informations d'actualité.
- Citation incorporée à une oeuvre nouvelle à but pédagogique, scientifique ou d'information, sous réserve de mentionner précisément la source.
- Citation dans une revue de presse d'extraits d'articles (la reproduction des articles entiers, par exemple par photocopie, est soumise à autorisation).
- Reproduction même intégrale d'œuvres d'art dans les catalogues de ventes publiques.
- Parodie, pastiche et caricature.

L'article L 112.2 de la loi énumère, de manière non exhaustive les œuvres susceptibles d'être protégées. Ce sont notamment les œuvres : littéraires, musicales, d'art plastique –graphiques et typographiques, audiovisuelles, photographiques et les logiciels...

□ **Qu'est que le droit d'auteur, le droit moral et le droit patrimonial ?**

○ **Le droit d'auteur est composé du droit moral et du droit patrimonial**

Pour agir en toute sécurité, considérons que toute oeuvre est protégée par des droits d'auteurs et que ces droits sont inaliénables et transmissibles à des héritiers. Il n'y a aucune inscription obligatoire de la part des auteurs pour bénéficier de ces droits, notamment pour des auteurs d'œuvres photographiques le simple fait qu'il y ai création il y a droits d'auteurs, on est pas obligé d'être photographe professionnel pour avoir ces droits.

droit moral : l'auteur peut louer son œuvre pour une durée limitée par exemple, et ceci par contrat. Il peut en définir les clauses notamment celles concernant la modification et l'exploitation de son œuvre mais aussi la rémunération qu'il souhaite recevoir en échange.

droit patrimonial : concerne l'auteur vivant mais aussi ses héritiers : c'est le droit de reproduction et de représentation

- **droit de reproduction** → la reproduction consiste en la fixation matérielle de l'œuvre par tout procédé sur un support. Pour chaque procédé de reproduction, le consentement de l'auteur est exigé et chaque procédé autorisé ouvre droit à une rémunération distincte : photocopies ou numérisation, gravure sur CDROM par exemple, **il faut une autorisation très précise par écrit de l'auteur**
- **droit de représentation** → Il s'agit de la communication directe ou indirecte de l'œuvre au public, par tout procédé. Toute communication au public nécessite l'autorisation préalable de l'auteur, et lui ouvre droit à rémunération, en contrepartie du droit cédé. Son accord doit être donné pour chaque procédé de communication, ce droit de représentation concerne la projection et la diffusion de l'œuvre sur un site web , e-charlemagne ou sur un Tableau blanc interactif (TBI – Prométhéan) par exemple.
En résumé, l'auteur peut s'opposer à cela, soit dans certaine limite, soit interdire, soit louer son œuvre, il peut en tirer une rémunération ou louer son œuvre gratuitement. Un auteur a le monopole sur son

œuvre et pour un usage licite d'une œuvre il faut une autorisation contractuelle.

A noter : Lorsque vous achetez un livre, vous n'achetez que le droit de l'utiliser (le lire, le relire, le conserver, le donner, voire le détruire), mais vous n'avez acquis aucun droit sur l'œuvre elle-même, ni la possibilité d'en faire les usages qui constituent précisément la marque de cette propriété indépendante de l'objet matériel : la représenter publiquement ou la reproduire pour l'exploiter suppose d'en avoir été autorisé. Il en va de même pour les bibliothèques.

□ **Cas d'exception**

- Les œuvres tombées dans le domaine public : **une œuvre tombe dans le domaine public à partir du moment où l'auteur est décédé et que 70 années se sont écoulées après la date de sa mort (durée de droit pour les héritiers 70 ans)**
 - il faut donc se renseigner sur ces dates de décès
 - vérifier s'ils y a encore des héritiers en vie qui ont encore des droits, **dans le cas d'artistes célèbres même morts depuis des siècles, il n'est pas rare de découvrir des héritiers qui ont su gérer ces droits.**
 - **des banques de données en ligne répertorient ses ayants droits et les œuvres protégées il est important de les consulter :** SESAM (Paris) regroupe l'ADAGP, la SACEM, la SACD et le SCAM : <http://www.sesam.org>

SACEM : Société des auteurs, compositeurs et éditeurs de musique pour les œuvres musicales avec ou sans paroles, les œuvres documentaires à caractère exclusivement musical, les doublages et sous-titrages de films, les vidéo-clips musicaux ... : <http://www.sacem.fr>

SACD : Société des auteurs et compositeurs dramatiques : pour les œuvres dramatiques, chorégraphiques, les œuvres de fiction destinées au cinéma, la télévision ou la radio, mais également pour les œuvres diffusées par l'intermédiaire des nouveaux médias : images 2D/3D - jeux interactifs - multimédias - réalité virtuelle ... : <http://www.sacd.fr>

SCAM : Société civile des auteurs multimédia : pour créations littéraires, œuvres à caractère documentaire (portraits, grands reportages, magazines...) les vidéos de création, films d'entreprises, créations audiovisuelles faites à partir d'images de synthèse... : <http://www.scam.fr>

ADAGP : pour les œuvres des sculpteurs peintres, photographes, créateurs de nouvelles technologies (comme les images de synthèse)... : <http://www.adagp.fr>

Rappelons cependant que l'auteur d'une œuvre de l'esprit est titulaire de l'ensemble des droits attachés à son œuvre, et que l'adhésion à de tels organismes reste facultative et n'a pour objectif que de faciliter la défense de ses intérêts et de l'aider à percevoir l'ensemble des rémunérations liées à l'utilisation de ses œuvres. Ces organismes sont des médiateurs qui se chargent des demandes et des modalités contractuelles (en ligne) d'utilisation des œuvres. Dans le cas où l'auteur n'est pas inscrit auprès de ces organismes il faut s'adresser à lui directement pour lui demander l'autorisation et le montant des droits qu'il voudrait percevoir, en expliquant la démarche, le manque de budget, le bénévolat, etc...En général les auteurs vivants sont sensibles à ce genre d'explications, beaucoup plus que les héritiers. Mais dans tous les cas, un contrat doit être établi entre les deux parties.

❑ **Le cas des bibliothèques**

Une bibliothèque acquiert des livres et d'autres supports d'information, mais surtout un droit d'usage sur ces documents délimité de façon contractuelle.

La bibliothèque a souvent recours à des fournisseurs spécialisés qui ont négocié les droits avec les éditeurs (prêt à domicile, consultation sur place) et inclus le coût de ceux-ci dans le prix de vente.

La copie, même intégrale, du document sur tout support, n'est possible que si l'éditeur l'autorise dans le contrat.

La copie sur papier (tirage sur imprimante ou photocopieuse) peut être couverte par une convention avec le CFC, dans le cadre de la loi de 1995 sur la reprographie. Cependant, si l'éditeur interdit la copie, il faut s'y conformer.

La copie numérique (disquette, gravure, etc.) est prohibée, sauf si l'éditeur l'autorise expressément.

A noter : Il est donc important avant tout traitement numérique et surtout diffusion d'un document de connaître si celui-ci peut être copié et utilisable. Mais la règle d'or est d'utiliser des images ou autres documents libres de droit (tombés dans domaine public)

- ❑ Informations à recueillir et suggestions dans le cadre de la reproduction, de la représentation et de la diffusion des documents.
- **Etablissement d'une charte pour décliner toute responsabilité de la Catho quant au délit de contrefaçon, et d'utilisation illicite**
- **Les facultés payent des droits de reproduction (photocopies) par le biais d'une convention avec le CFC (Centre Français d'exploitation du droit de Copie) pour les textes et les images. Ces droits concernent-ils la reproduction sur support électronique (cas des TBI), il est important que chaque faculté s'informe à ce sujet et inventorie les images ou autres documents utilisés afin d'en faire part à l'organisme qui gère le contrat le cas échéant.** le CFC, agréé par le ministère de la Culture, constitue aujourd'hui l'unique société de gestion collective pour la reproduction par reprographie de la presse et du livre, en France. De plus, depuis 2002, le CFC gère également, dans le cadre d'un apport de droits non exclusifs, les autorisations de reproduction pour les panoramas de presse électroniques diffusés sur les intranets des organismes. Il serait judicieux de les interroger à ce sujet.

- **Tout document non libre de droit doit être protégé de la capture sur écran.** Protection « click droit » pour interdire la capture des images par exemple. Ces documents sont ceux qui auront fait l'objet d'un contrat entre l'ICL et l'auteur, mais encore des documents appartenant à l'ICL et qui sont protégés par des droits. (A ce propos, s'assurer que l'ICL est reconnu comme une collectivité auteur, bien que ce ne soit pas obligatoire)
- Pour s'assurer que l'enseignant ou non-enseignant a bien vérifié si l'image ou autre document était libre de droit, on pourrait **programmer « un avertissement »** qui apparaîtrait avant tout enregistrement dans e-charlemagne par exemple et rappelant la procédure de vérification.
- Comme tout auteur, un enseignant titulaire ou vacataire doit avoir autorisé par écrit l'utilisation de ses plans de cours ou autres oeuvres sur e-charlemagne.
- En qualité de « diffuseur » dans le cas des TBI, **l'engagement pris par l'enseignant de respecter strictement la loi** pourrait être fait sous la forme d'une déclaration sur l'honneur signée au moment de l'embauche. Ou encore, pris en compte dans le règlement de l'établissement, porté à la connaissance du public, l'ensemble des conditions d'utilisation des images et autres documents.
- Comme la numérisation à haute vitesse permet également de traduire des fichiers Word en fichiers PDF (format universel), il serait intéressant **de récupérer certains fichiers comme les mémoires des étudiants** voire les thèses, afin de les rendre disponible via les catalogues informatiques des bibliothèques. Bien entendu, cette récupération devra faire l'objet d'un accord avec les étudiants et les professeurs soit par le biais de la charte des étudiants soit par déclaration sur l'honneur lors de l'inscription. La notation permettra de sélectionner les travaux dignes d'intérêt. En contre partie, un tarif préférentiel étudiant pourrait être appliqué lors de la demande de numérisation. Ce dispositif pourrait pallier au problème actuel, qui est précisément le dépôt encore trop partiel d'un exemplaire de ces travaux en bibliothèques et permettra un gain de surface de stockage dans les magasins.
- **Il est primordial de tenir un inventaire de ce qui se produit et par qui :** revoir les contrats de travail « photo en entreprise » : Si dans le contrat de travail il est stipulé que le salarié doit créer un site ou prendre des photos (commanditées par l'ICL) le travail effectué appartient à la Catho qui en a les droits mais il faut que se soient correctement préciser dans le contrat car dans le cas contraire, le salarié peut revendiquer la paternité du travail considérée comme une œuvre. Si le travail a été effectué en dehors du cadre professionnel, l'employeur peut l'utiliser moyennant une rémunération au salarié ou gratuitement en fonction des termes du contrat.
- **Afin de protéger les documents dont l'ICL est propriétaire,** prévoir l'utilisation d'un waterMark et du © pour les images Catho lors de la numérisation en plus d'une protection contre la capture des images.
- **L'utilisation des documents imprimés, visuels ou audiovisuelles de l'ICL est soumise à l'approbation des services de communication.** Par exemple un logo ICL utilisé à des fins de communication dans l'édition de plaquette, d'affiches, etc... doit avoir fait l'objet d'une autorisation préalable afin qu'il n'y ai pas d'usage abusif et illégal.

- ***Il est important d'établir à l'aide d'un juriste par exemple, une palette de modèle de contrats*** ayant trait au droit d'auteur et au droit à l'image afin de pouvoir affronter toutes les situations qui nécessitent ce genre de modalités.

□ **Le droit des personnes sur leur image**

Toute personne dispose sur son image et sur l'utilisation qui en est faite d'un droit exclusif et peut s'opposer à sa reproduction et diffusion sans son autorisation.

La Catho sera de plus en plus amenée à utiliser des images de vie universitaire à des fins de valorisation de notre institution que ce soit au travers de plaquettes de présentation, de diaporamas, de sites web, etc.... Des étudiants, professeurs, ou autres personnes peuvent y apparaître. Avant toute prise de vue, il faut leur en demander l'autorisation. Lorsqu'il s'agit d'un nombre réduit d'individus, cinq maximum, la chose est facile, mais si la prise de vue concerne une foule lors d'un événement inaugural, par exemple, c'est plus difficile, il sera donc judicieux de les filmer ou de les photographier de dos ou de manière à ce qu'ils ne soient pas identifiables.

2. TARIFICATION

2.1. Quant aux usages « grand public »

Seuls les travaux ponctuels de numérisation dits « grand public » ne nécessitant aucun stockage dans la base seront soumis à une tarification. Celle-ci sera obligatoire et basée sur les tarifs pratiqués par le Service Reproduction afin qu'il n'y est aucune ambiguïté mais accord sur ce point.

Les bénéfices liés à l'usage « grand public » permettront de mettre en œuvre une politique de **veille technologique** et donc l'achat de matériel de plus en plus performant.

2.2. Quant aux usages « experts »

La numérisation de collections et de fonds spécifiques s'inscrivant dans des projets ICL ne seront pas soumis à cette tarification.

3. MOYENS MATERIELS ET LOGICIELS MIS A DISPOSITION

3.1 Ressources matérielles et logiciels

La station de travail sera dotée d'un matériel très performant qu'il faudra manipuler avec précaution.

3.1.1. Solutions matérielles

- 1 PC 19 pouces (pour la retouche d'image)
- 1 PC 12 pouces (pour la consultation, le stockage et les travaux de gestion dans la Banque de données Cumulus)
- 1 scanner A4
- 1 scanner A3
- 1 scanner à diapositives
- 1 tireuse de plan A1

- 1 appareil photo numérique avec objectif fixé sur banc de numérisation doté d'un éclairage
- 1 graveur CDrom
- 1 graveur DVDrom

3.1.2. Solutions logiciels

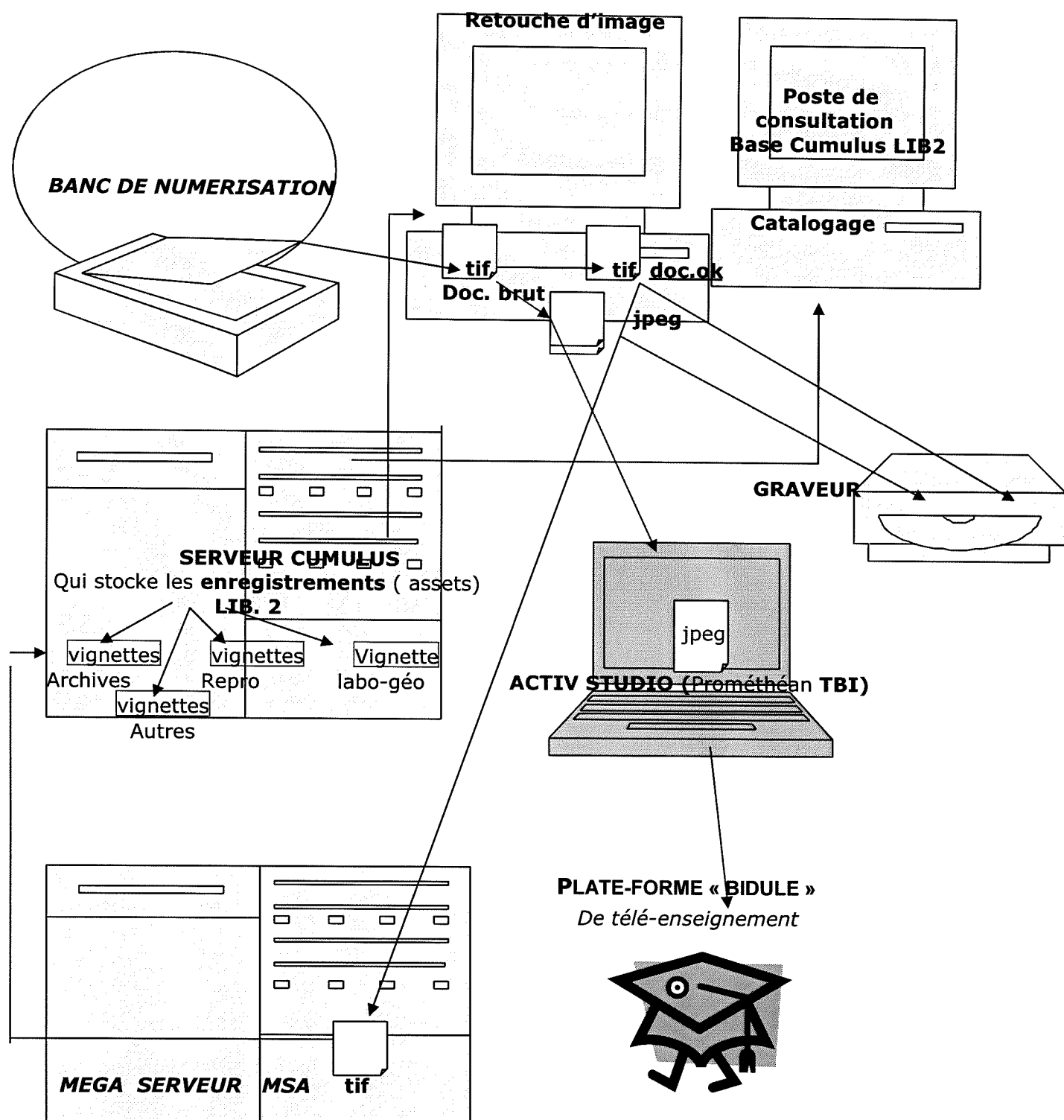
- ❑ Cumulus Publishing Server est une solution de banque de d'images comprenant :
 - 1 serveur Cumulus Works Group (banque d'images)
 - 3 applications Clients (3 interfaces utilisateurs travaillant simultanément sont possibles)
 - 1 module Web Publisher Pro (consultation sur le Web)
- ❑ Windows XP Pro SP2
- ❑ Suite Microsoft Office
- ❑ Photoshop CS (pour la retouche d'images)

Il est important lors de la numérisation et le stockage des documents dans la banque de données de se conformer à un format standard, le TIFF, afin de garantir une haute définition des images par exemple. Il est inutile de vouloir compresser vos images, le serveur Cumulus est à ce titre un espace de stockage haute capacité. Vous pouvez néanmoins convertir vos fichiers en JPEG et les graver sur un Cdrom par exemple, si vous devez les échanger par e-mail notamment.

A ce propos les Cdroms ou DVDroms vierges sont à la charge des services ou facultés utilisateurs.

Il est primordial, lors du traitement numérique des documents ICL et de la retouche des images, d'introduire un WaterMark et un © pour faire valoir la propriété intellectuelle et les droits d'auteurs qui en découlent.

4. SCHEMA DU DISPOSITIF ET CIRCUIT DES DOCUMENTS NUMERISES



Qui stocke les doc. physiques (les originaux),
les **assets** dans des **catalogues**

SOURCES

Conduire un projet de numérisation / sous la direction de Charlotte Buresi et Laure Cécile-Joubert. – Paris : Tec et Doc.- Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2002.- (Coll. : La Boîte à idées ; 13)

La gestion électronique documentaire / par Jean- Yves Prax. – Paris : Ed. Dunod, 2001.

La Technique et la science comme idéologie / Habermas, Jurgen.- Paris : Ed. Denoël, 1984.

Les rapports société-technique du point de vue des sciences de l'homme et de la société / Intervention de F. Granjon au sein de la journée d'étude organisée par le LARES-Université de Rennes 2, sous la direction de Smaïl Hadj-Ali, mai 2004.

L'enquête et ses méthodes : l'entretien / par Alain Blanchet et Anne Gotman .- Paris : Nathan université, 2001.- (coll. : 128. Sociologie ; 18)

L'Homme unidimensionnel / Marcuse, Herbert.- Paris : Ed. de Minuit, 1968.

L'Invention au quotidien : arts de faire/ Certeau, Michel de.- Paris : 10/18, 1980.

Penser la technique. Pour une démocratie moderne / Roqueplo, Philippe.- Paris : Le Seuil, 1983.

Qu'est-ce que la sociologie ? / Singly de, François. In. « La sociologie, forme particulière de conscience »/ Lahire, Bernard, dir. - Paris : Ed. La Découverte, 2002.

Repenser la technique : vers une technologie démocratique/ Feenberg, Andrew.- Paris : La Découverte, 2004.- (Recherches)

Usages et usagers de l'information / Yves F. Le Coadic.- Paris : ADBS.- Paris : Nathan université, 1997.- (coll. : 128. Information – documentation)

RESUME / ABSTRACT

Le problème que je soulève ici, ce sont les possibles dérives dans l'utilisation des systèmes et des machines qui ont été prouvées et c'est pourquoi des chercheurs ont commencé très tôt à s'intéresser au rapport homme-machine. Il m'a semblé important d'étudier la manière dont les gens travaillent pour en déduire les exigences en terme de fonctionnalités concernant l'outil ou en terme de service accompagnant la mise en œuvre de l'outil. Les sociologues qui s'intéressent aux usages, aux pratiques, aux habitudes, aux attitudes des individus face aux dispositifs et qui ne cessent de démontrer les dysfonctionnements ont tracé les orientations pour l'amélioration des systèmes, en préconisant non plus l'étude des utilisations des systèmes mais des études qui induisent la prise en compte d'un paradigme orienté vers les usagers des systèmes.

The problem that I pose here, they are the possible drifts in the use of the systems and of the machines which were proven and this is why researchers started very early to be interested in the man-machine. It seemed significant to me to study the way in which people work to deduce from them the requirements in term from functionalities concerning the tool or in term from service accompanying the implementation by the tool. The sociologists who are interested in the uses, the practices, the attitudes of the individuals to front of the devices and which do not cease showing the dysfunctions traced the orientations for the improvement of the systems, by recommending either the study of the uses of the systems but of the studies which induce the taking into account of a paradigm directed towards the users of the systems.

MOTS-CLES / KEYWORDS

Système de gestion de l'information – gestion de l'information en entreprise - usage – usager – sociologie de l'information -- enquête – enquête préalable - pratiques professionnelles – comportement informationnel – analyse d'entretien – étude de cas.

system of information management - information management in company - use - user - sociology of information -- investigation - inquire preliminary - practical professional - informational behavior - analyze interviews- case study.

