



# Animation d'un réseau documentaire autour de la conception et de la mise à jour de son portail documentaire

Nicolas Lehnebach

## ► To cite this version:

Nicolas Lehnebach. Animation d'un réseau documentaire autour de la conception et de la mise à jour de son portail documentaire. domain\_shs.info.docu. 2011. <mem\_00679850>

**HAL Id: mem\_00679850**

**[https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem\\_00679850](https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00679850)**

Submitted on 16 Mar 2012

**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.

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

Ecole Management et Société-Département CITS

INTD

MEMOIRE pour obtenir le  
Titre professionnel "Chef de projet en ingénierie documentaire" INTD

niveau I

Présenté et soutenu par

*Nicolas Lehnebach*

le 12 décembre 2011

Animation d'un réseau documentaire autour de la  
conception et de la mise à jour de son portail  
documentaire

Véronique Fava-Natali  
Nadia Rais

Promotion XLI

*À Léa et Livia*

# Remerciements

Merci aux collègues des réseaux de la BDSP et d'Ascodocpsy qui m'ont reçu dans leurs bureaux à Rennes et à Lyon et dont les échanges et retours d'expériences ont été pour moi des plus enrichissants.

Merci à Véronique Fava-Natali et aux collègues et amis du réseau Prisme qui m'ont accueilli au début de ma vie professionnelle et qui ont largement contribué à donner du sens à mon travail.

Un grand merci à Nadia Rais pour sa présence, sa confiance et ses conseils qui m'ont accompagné tout au long du processus d'élaboration de ce mémoire, de la réflexion à la rédaction.

# Notice

## **Animation d'un réseau documentaire autour de la conception et de la mise à jour de son portail documentaire / LEHNEBACH Nicolas. (95 p.) (15 réf.)**

Ce travail s'intéresse aux problématiques d'organisation d'un réseau documentaire lorsqu'il s'agit de conduire un projet de portail documentaire en son sein. De part sa configuration réticulaire et hétérogène, le réseau s'avère plus complexe à coordonner qu'une entité « classique ». Un rythme institutionnel et un fonctionnement particuliers mettent à l'épreuve ses capacités à orchestrer un projet qui suscite nombre d'enjeux et d'interrogations dès lors qu'il propose comme objectif de communiquer et de s'adapter de surcroît à l'usage d'un public extérieur. Dans un premier temps, ce mémoire propose d'exposer les particularités d'un portail documentaire en commençant par la description des éléments et des fonctionnalités qui le composent. La notion de réseau appliquée à une organisation documentaire est ensuite clarifiée pour mettre en exergue la particularité de ce contexte de production et d'intérêts. Puis, partant de l'expérience de développement d'une solution logicielle « maison », deux réseaux documentaires l'ayant appliqué font ensuite l'objet d'une étude de cas pour déterminer les enjeux d'un tel outil d'un point de vue organisationnel et technique. De la conception du projet à la mise à jour du contenu éditorial et des produits, ce travail tente d'identifier les points spécifiques à prendre en considération pour mettre en marche un réseau documentaire autour de cette question. Il restitue ainsi les étapes successives du projet et propose les analyses de réflexions issues d'expériences de terrain.

Descripteurs : Portail documentaire ; Réseau documentaire ; Gestion de projet ; Coordination ; Base de données bibliographique ; SIGB ; Web 2.0

# Table des matières

Introduction.....	7
Première partie - Portail documentaire et réseau documentaire : Notions et concepts.....	11
1.1 La notion de portail documentaire sur internet.....	12
1.1.1 Le portail.....	12
1.1.2 Les fonctions d'un portail documentaire.....	13
1.1.3 Un portail documentaire, plusieurs briques .....	15
1.2 Les réseaux documentaires .....	22
1.2.1 Le concept de réseau.....	22
1.2.2 Le réseau documentaire : organisation dynamique, souple et apprenante, qui favorise la « co-évolution des personnes ».....	25
1.3 Portail documentaire de réseau documentaire : historique d'une ouverture du réseau documentaire au public .....	31
1.4 Spécificités d'une base de données mutualisée .....	33
Deuxième partie - Le projet de portail documentaire : Conception, développement et animation de portails de réseaux documentaires - Étude de cas des réseaux BDSP et Ascodocpsy.....	36
2.2 BDSP (Banque de données en santé publique).....	38
2.2.1 Présentation du réseau .....	38
2.2.2 Particularité du réseau .....	40
2.2.3 Présentation du portail documentaire .....	43

2.3	Ascodocpsy (Association de coopération documentaire en psychiatrie).....	44
2.3.1	Présentation du réseau .....	44
2.3.2	Particularité du réseau .....	46
2.3.3	Présentation du portail documentaire .....	47
2.4	Le Projet de portail.....	50
2.4.1	Conduite du projet de construction du portail dans un réseau .....	51
2.4.2	Réalisation du développement par l'AED de la BDSP : choix des outils.....	56
2.4.3	Déploiement et mises à jour du portail et des produits.....	61
	Conclusion .....	69
	Bibliographie .....	72
	Liste des sigles et des acronymes .....	81
	Annexe 1 : Modèles d'administration d'une base de données mutualisée .....	81
	Annexe 2 : Personnes rencontrées pour l'étude .....	85
	Annexe 3 : Éléments de préparation pour l'entretien avec les personnes rencontrées .....	86
	Annexe 4 : Tableau de présentation de la BDSP et d'Ascodocpsy .....	89
	Annexe 5 : Schéma de construction du cahier des charges pour Ascodocpsy .....	90
	Annexe 6 : Schéma simplifié des briques logicielles du portail de la BDSP.....	91
	Annexe 7 : Captures d'écrans du portail documentaire d'Ascodocpsy.....	92
	Annexe 8 : Captures d'écrans du portail documentaire de la BDSP .....	94

# Introduction



# Introduction

---

Aujourd'hui, en même temps que le public s'approprié de nouvelles possibilités d'atteindre l'information, nous sommes à même de constater que les usages évoluent et impactent les modes d'utilisation des lieux ressources comme lieux d'accès au document. Le public et les nouvelles générations d'utilisateurs changent leur rapport au document imprimé en même temps qu'ils exigent plus de disponibilité et d'instantanéité. Les lieux ressources, compris entre d'anciennes représentations et de nouveaux usages, doivent prendre en compte des attentes directement liées à ce changement de paradigme qui entoure l'accessibilité à l'information et aux services rendus par les bibliothèques<sup>1</sup> (10, Maisonneuve). Force est de constater qu'aujourd'hui, le portail documentaire caractérise un des aspects de cette évolution des mentalités. Avec l'aide du web 2.0, il devient en effet un médium fonctionnel en favorisant l'interaction effective et mesurée entre professionnels, entre usagers, et surtout entre professionnels et usagers, sans confondre les rôles de chacun ni le degré de pertinence des contributions.

Parallèlement à l'histoire des portails documentaires des lieux ressources, une structure encore peu identifiable par le grand public car très hétérogène ou par endroits aut centrée, le réseau documentaire, prend progressivement une ampleur nouvelle. En effet, les premiers portails de réseaux apparaissent logiquement avec les débuts d'internet dans les années 1990. Les bases de données, s'inspirant d'abord du modèle minitel d'accès payant, deviennent rapidement ouvertes dans le courant des années 2000. Leur pertinence et leur utilité servent de produit d'appel pour la reconnaissance d'un statut d'utilité publique (dans le cas du secteur sanitaire et social par exemple) ou pour attirer publics et professionnels vers de nouveaux produits. Elles sont aujourd'hui la porte d'entrée vers des services d'accès au document intégral ou à d'autres produits compris dans le portail ou recensés par ce dernier.

Mais comment se construit et s'anime cet outil qu'est le portail de réseau documentaire ? Et comment s'organisent les membres d'un réseau pour le faire vivre et évoluer ? En effet, l'organisation d'un réseau nécessite plus de réflexions qu'un centre de ressources seul car les décisions sont généralement prises au cours de réunions d'instances (Conseil d'administration, Assemblée générale, Comité de pilotage, etc.) qui nécessitent plus de

---

<sup>1</sup> Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public / Maisonneuve Marc. *in* Amar M. (dir.) ; Mesguich V. (dir). Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ? – Paris : Editions du cercle de la librairie, collection Bibliothèques, déc. 2009 - p.125-136

consensus et peuvent générer des lenteurs de fonctionnement. De même, la mise en ligne des informations, que ce soit d'une base de données bibliographique par la voie d'échanges organisés de notices, ou d'autres produits à mettre à jour régulièrement, nécessite une mutualisation des ressources qu'il est nécessaire de coordonner en termes technique et humain. Ainsi, comment le webmestre, l'animateur de réseau ou la commission de travail dédiée au projet parviennent-ils à mettre en œuvre cette mutualisation pour l'ensemble du réseau ? Et quels sont les outils dont ils disposent pour la coordonner ?

Il est à noter que les questionnements que je soulève ici ainsi que la problématique générale de ce mémoire sont en grande partie inspirés de mon expérience de documentaliste exerçant depuis une dizaine d'années, actif au sein de la commission informatique d'un réseau documentaire nommé Prisme<sup>2</sup>. La réflexion issue de ce travail s'inscrit donc dans la continuité d'un projet professionnel en cours. Il s'est en effet avéré opportun de saisir la nécessité de migrer les bases de données vers une solution logicielle technologiquement à jour pour refondre entièrement le portail documentaire de Prisme<sup>3</sup>. Le présent travail aidera donc à appréhender la réalisation et la mise en route du portail d'un réseau documentaire.

Avec un prestataire et des choix techniques convenus, nous sommes aujourd'hui en situation de nous interroger en profondeur sur les éléments indispensables au portail pour qu'il soit réellement fonctionnel et pertinent dans un contexte de réseau documentaire.

Nous aborderons donc en premier lieu un ensemble de caractéristiques communes qui forment la notion de portail documentaire dans des organismes liés à des activités de centres de ressources et/ou de bibliothèques. Nous nous appuierons sur ce terrain pour aborder les raisons d'être de ces portails ainsi que les fonctionnalités qu'ils sollicitent et/ou proposent aux usagers. Nous définirons par la suite les fondements du concept de réseau en abordant quelques critères fondamentaux qui en définissent le contexte et qui en régissent selon nous le fonctionnement.

Nous nous rapprocherons ensuite plus particulièrement du contexte de réseau documentaire qui regroupe un ensemble de problématiques associées à l'échange et à la mise en commun d'informations. Nous verrons que leur configuration par définition réticulaire implique, dès lors qu'elle est organisée, une coordination spécifique pour mener à bien la mise en place et

---

<sup>2</sup> PRISME : Promotion et recherche de l'information sociale et médico-sociale

<sup>3</sup> Voir : <<http://www.documentation-sociale.org>> ; consulté le 10 septembre 2011

la mise à jour d'un portail qui lui est propre, recourant à un mode d'administration plus ou moins centralisé et/ou mutualisé.

Pour illustrer cette problématique de mise en mouvement d'un tel organisme autour de la question du portail documentaire, nous étudierons les cas de deux réseaux – BDSP et Ascodocpsy – que nous avons sollicité par le biais d'entretiens semi directifs afin de mettre en lumière les différentes phases qu'a impliqué le projet ainsi que les spécificités liées à cette configuration qui ont émergé des aspects « humains » et qui ont dû impérativement être prises en compte.

Nous aborderons également les éléments qui ont motivé le choix des outils et comment des portails documentaires ont été conçus au prisme de cette configuration qui semble *a priori* particulière. Nous étudierons ainsi le cas pratique de la mise en place d'une solution logicielle et de son application différente pour les deux réseaux sollicités. Ce qui concentrera notre attention au travers de ces études de cas sera donc autant la mise en mouvement d'un réseau autour de la conception et de l'animation du portail que les choix des outils qui ont été faits pour constituer un portail adapté aux besoins du réseau documentaire.

**Première partie**  
**Portail documentaire et réseau**  
**documentaire :**  
**Notions et concepts**

# 1 Portail documentaire et réseau documentaire : Notions et concepts

---

## 1.1 La notion de portail documentaire sur internet

Avant d'aborder la question du projet de conception et d'animation d'un portail de réseau documentaire, nous allons dans cette partie préciser les notions principales soulevées par la question pour définir le contexte, les acteurs et les outils.

Nous tenons à souligner que les rapprochements entre portails documentaires de centres de ressources et de réseaux documentaires seront exploités dans la mesure où ils partagent globalement la même acception et la même structure. Cependant, la finalité de ce travail tendra essentiellement vers une analyse des projets de portails documentaires dans un contexte de réseau.

### 1.1.1 Le portail

La notion de portail fait appel en premier lieu à ce qu'il est à proprement parlé c'est-à-dire, un site internet. Pour rester très général nous dirons qu'un portail est un site internet regroupant en un point d'accès unique un ensemble de ressources et de services afin de satisfaire voire susciter les besoins d'un public particulier ou tendre à l'exhaustivité dans la récolte d'informations couvrant les champs d'une thématique ou d'une activité spécifique.

Pour reprendre la définition de Franck Queyraud et Jacques Sauteron, « le portail, ou site portail, est un site web élaboré structurant un accès simplifié à l'ensemble des services numériques offerts par une bibliothèque ou un réseau de bibliothèques, sur place ou à distance en fonction des droits négociés et des stratégies définies par les bibliothécaires et/ou leurs autorités de tutelle »<sup>4</sup> (13, Queyraud, Sauteron).

Le portail peut recouvrir les informations et les services générés par un organisme, c'est-à-dire, exploiter les ressources présentes et produites à l'interne. Il peut également agréger et distribuer des données sélectionnées provenant de sources externes et, grâce aux outils du web 2.0, présenter cet ensemble a priori hétérogène et non structuré d'une manière fluide

---

<sup>4</sup> Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique / Queyraud Franck ; Sauteron Jacques. Paris : ABF, 2008. – p.93

et ergonomique en respectant la cohérence d'une charte graphique ou d'une identité visuelle.

Selon les besoins et la nature de l'organisme à l'origine du portail, ce dernier peut adopter plusieurs perspectives. Il peut ainsi être généraliste et tenter de s'adapter opportunément à des publics aux intérêts identifiés mais divergeant. Cette configuration est souvent proposée par des bibliothèques non spécialisées ciblant des publics de tout âge. Cependant, un portail né le plus souvent du besoin spécifique d'optimiser l'accès à une information qui tend à la spécialisation en direction d'un public ciblé et défini par une thématique et des intérêts communs. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les premiers portails documentaires ont été imaginés dès les années 1990 pour rendre des services d'information spécialisés dans les entreprises, le plus souvent via un intranet. A l'instar de ce public très ciblé, l'équipe de professionnels partageant le même jargon, la même sphère informationnelle, le même paradigme, donne en effet tout son sens aux services que peuvent rendre les portails documentaires. En effet, autant de degrés d'information que de niveaux d'accès permettent d'atteindre sur une même plateforme des publics très différents (client, prospect, tout type d'employé), l'information présente pouvant être très générale comme très pointue.

Nous voyons donc que la notion de portail peut recouvrir plusieurs aspects et surtout plusieurs besoins très différents émanant de terrains d'applications distincts. Allant de la nécessité d'informer et de trier sur de l'information interne comme externe à celle d'orienter et de donner accès à des services en ligne en passant bien sûr par une personnalisation des services rendue possible par le web 2.0.

Par ailleurs, étant un site internet lié à une institution, il en recouvre tous les atours et obligations, à savoir la mise en avant d'un service à l'image de l'organisme qui le produit et qui nécessite donc de prêter attention à l'ergonomie et aux aspects communicationnels, voire marketing qu'il engendre.

### **1.1.2 Les fonctions d'un portail documentaire**

Mais quel est le réel intérêt pour un service de documentation ou une bibliothèque de construire et d'animer un portail ? Le portail documentaire est un point d'accès unique certes mais pour atteindre quels types d'informations et quels services si spécifiques ? En effet, quels sont les produits et les plateformes utilisés qui forment la particularité du portail dans un contexte de production documentaire ? Nous dressons ci-dessous une liste non exhaustive d'un ensemble de ressources et de services accessibles depuis un tel portail.

### **1.1.2.1 Accès à plusieurs types d'informations**

Les services documentaires traitent plusieurs types d'informations que le portail permet de mettre en forme pour les usages d'internet :

- Information permanente (statique) : présentation du service, horaires, adresse, contact, fonds documentaire, abonnements, publics visés, espaces et matériel mis à disposition, partenariats, etc.
- Information événementielle : veille sur des colloques, des rencontres, des formations, actualité de l'institution de tutelle, etc.
- Produits de veille bibliographique : signalement de parution d'ouvrages ou d'articles, de vidéo, etc. sur des thématiques spécialisées.
- Signalement des dernières acquisitions.
- Annuaire thématique de sites internet.
- Annuaire de revues et de revues électroniques.

### **1.1.2.2 Accès à plusieurs types de services**

Grâce à son système d'authentification, le portail documentaire peut également être une porte d'entrée unique pour accéder à des services internes et externes comme :

- Accès à des bases de données internes.
- Accès à un compte personnalisé permettant au lecteur de gérer ses informations.
- Accès à une DSI personnalisée : création de paniers, de signalement par mails ou fil RSS sur une veille personnalisée (en push).
- Edition de produits créés à partir de notices pré-sélectionnées.
- Accès aux web services et aux réseaux sociaux qui permettent l'interaction des acteurs (publics, professionnels) du portail.
- Accès à des bases de données externes et à des portails payants notamment pour atteindre des documents en texte intégral.
- Accès à des abonnements, à des newsletters et à des fils RSS.

Ces informations et produits peuvent prendre plusieurs formes et utiliser plusieurs plateformes :

- Une sélection de notices saisies peut constituer un produit dynamique en page d'accueil.
- Il en est de même d'un ensemble d'articles d'une rubrique pour mettre en avant une information événementielle ou d'actualité.
- Des outils du type Netvibes ou Delicious peuvent être mis en valeur pour respectivement agréger une sélection de fils RSS et générer des fils RSS ou des pages annuaires de sites *taggées*.
- L'usage des réseaux sociaux (Twitter, Facebook, etc.) peut servir à agréger des services de type « alertes » formulées par les animateurs du portail.

Les produits peuvent donc être générés de manière automatique et dynamique en se servant de l'information (articles, notices, etc.) nouvellement renseignée dans les rubriques du portail. Ils viennent animer des espaces dédiés, affichés en mode FIFO<sup>5</sup> (par exemple) ou autres.

Les produits documentaires type bibliographie ou newsletter issus de sélections ou de travaux intellectuels dédiés peuvent également être proposés au téléchargement sous format standard (PDF, DOC, etc.) ou envoyés par mail.

Nous le voyons, tous ces services accessibles depuis internet, en tout lieu et à toute heure, sont potentiellement très pertinents pour les usagers et étendent le champ d'intervention et de compétence du service de documentation.

Si la plupart de ces services est généralement rendue possible en standard dans l'utilisation des CMS et du web 2.0, nous verrons tout de même dans le chapitre suivant que la première spécificité technique du portail documentaire réside dans l'exploitation qu'il en fait des fonctionnalités attribuées à son module de SIGB et de sa proximité plus ou moins prononcée avec l'ensemble des services proposés.

### **1.1.3 Un portail documentaire, plusieurs briques**

Cette spécificité nous pose la question des éléments techniques qui articulent le portail documentaire. En effet, comment se définit un portail d'un point de vue technique ?

---

<sup>5</sup> First in first out. Voir *Liste des sigles et des acronymes*, p.80 du présent document.



Un portail documentaire est souvent le résultat d'un assemblage de « briques logicielles »<sup>6</sup> (11, Maisonneuve, Touitou) qui communiquent entre elles. Ces dernières sont plus ou moins nombreuses selon la taille et les besoins de l'organisme qui le développe. Nous retiendrons ici le noyau commun des fonctionnalités qui constituent un portail dont l'objet essentiel est de transposer sur sa plateforme une partie de l'activité documentaire de professionnels de la documentation avec un ensemble de services parfois personnalisables.

Sans hiérarchiser leur importance, le portail documentaire est composé a minima d'une fonction qui gère les accès et les droits des utilisateurs, d'un module qui gère la mise en ligne du contenu éditorial et assure l'homogénéité des éléments graphiques (CMS ou gestionnaire de site internet) et d'un autre qui gère les données liées à la bibliothèque et/ou au catalogue (SIGB).

### **1.1.3.1 Modalités d'accès aux services et aux informations**

Selon la nature du portail (public, semi public ou strictement privé), les différents accès sont apposés a priori ou « juste à temps ». En effet, à un moment précis de sa navigation dans le portail, l'utilisateur doit s'identifier puis renseigner un mot de passe qui permet au portail d'authentifier sa connexion et de restreindre ses accès aux seules fonctions liées à sa catégorie d'utilisateur. Par ailleurs, l'authentification via un portail doté d'un SSO<sup>7</sup> peut donner accès à des services comme des abonnements électroniques et des bases de données payantes externes (par exemple).

Dans de nombreux cas, selon son statut, l'utilisateur doit s'identifier pour atteindre des informations et des services dont les droits d'accès auront été préalablement définis lors du paramétrage. Cependant, bon nombre de ces informations peuvent être délivrées sans qu'il y ait nécessairement besoin que l'utilisateur soit d'emblée authentifié. En effet, pour diverses raisons institutionnelles ou pour servir une stratégie de communication, les portails possèdent la plupart du temps des entrées publiques sur certaines de leurs « parcelles ». Une authentification dite « juste à temps » est alors nécessaire lorsque l'utilisateur sollicite une zone faisant appel à des informations ou à des services nécessitant des droits d'accès particuliers. Le module d'identification et d'authentification est activé via un code secret et attribue ou non les services sollicités.

---

<sup>6</sup> Logiciels portail pour bibliothèques et centres de documentation / Maisonneuve Marc ; Touitou Cécile. Paris : ADBS, 2007. – p.8-17

<sup>7</sup> Single sign-on. Voir *Liste des sigles et des acronymes*, p.80 du présent document.

D'autres portails gérant l'authentification des utilisateurs sont paramétrés de telle sorte que ces derniers doivent impérativement s'identifier « a priori », c'est-à-dire en entrant sur le site.

Le choix institutionnel de ne pas autoriser l'anonymat de ces utilisateurs peut être motivé par de multiples raisons :

- La première étant la protection d'une information potentiellement confidentielle. Les seules personnes autorisées à consulter le portail devant être connues de l'organisme qui met en ligne le portail pour ne pas risquer que des informations soient utilisées à des fins malveillantes ou nuisibles.
- En comparaison à un accès réservé aux ressources d'un centre de documentation interne à un organisme, le portail peut être considéré comme un produit à forte valeur ajoutée. Seules les personnes adhérentes ou faisant partie d'un service ou d'un établissement ont le privilège d'y accéder, dans le cadre où celui-ci étant l'une des raisons invoquées pour solliciter l'adhésion d'un public à un organisme.
- Il se peut également que le niveau d'accès réservé au public nécessite l'enregistrement gratuit d'un compte qui pourra être utile pour plusieurs raisons :
  - o Pour l'utilisateur, la possibilité de paramétrer et de personnaliser des services proposés par le portail. Ce dernier pourra également se voir proposer une « customization » de son interface ergonomique.
  - o Pour le portail, la possibilité de comptabiliser des données personnelles de connexion et de les réutiliser pour proposer d'autres services à l'utilisateur s'il le souhaite, de manière contextuelle si le portail est à même d'agrémenter des profils utilisateurs, ou de manière systématique par la proposition d'abonnements à des produits documentaires. Les concepteurs du portail pourraient également appliquer des techniques de marketing viral à des fins non commerciales mais documentaires.

### **1.1.3.2 Le CMS, gestionnaire de contenu**

Le CMS est l'élément du portail qui permet de mettre en ligne et de gérer « facilement » du contenu, aussi bien graphique que textuel.

En séparant complètement la gestion rédactionnelle de celle des contraintes induites par la charte graphique, il permet de rédiger des articles et de mettre en ligne du contenu sans

avoir à se « soucier » prioritairement des codes de programmation qui sont sollicités par internet, tout en gardant une cohérence graphique maintenue par les feuilles de style. Ce moyen de s'affranchir du code permet de travailler sur la base de compétences plus ciblées sur le contenu que sur la technique et ainsi de ne plus passer par un informaticien ou un développeur pour toutes les opérations de production et de validation de contenus, dès lors que ces dernières sont pré-paramétrées.

Avec des profils prédéfinis, les administrateurs et rédacteurs peuvent selon leurs droits d'intervention, créer un article, corriger ou poursuivre la rédaction d'un article en co-authoring, valider ou supprimer certaines catégories de contenu. Des *workflows* de production et de validation peuvent ainsi être mis en place « simplement » et favoriser la mutualisation des tâches.

Ce mode de gestion qui scinde le contenu de sa mise en forme, l'un stocké dans une base MySQL – ou autre SGBD – et dans des fichiers identifiés, l'autre dirigée par des feuilles de styles, permet de simplifier les mises à jour non seulement pour la mise en ligne d'articles circonstanciels mais également pour les opérations impactant l'ensemble du site comme un changement dans la charte graphique.

Le CMS centralise également une multitude de services en intégrant dans sa gestion l'affichage des composants dynamiques permettant notamment aux usagers de faire des commentaires, de participer à un forum, etc.

### **1.1.3.3 Le SIGB**

Ce dernier est lui aussi arrimé au portail et communique avec ses composants qui sont plus ou moins interdépendants selon le système proposé et selon le public qu'il est susceptible de toucher.

Cet élément retient toute notre attention dans la mesure où il occupe une place souvent prédominante dans les portails documentaires. Ceci est lié à l'histoire des logiciels documentaires. Nous verrons que, même si la tendance de la fonction de gestion de la base documentaire laisse progressivement du terrain aux autres produits sur l'espace du site, cette question reste néanmoins la spécificité des portails documentaires qui les différencie des portails classiques. La mise en place d'un tel projet doit prendre en compte cet aspect spécifique comme un sous projet de poids. C'est d'autant plus vrai dans un contexte de

réseau, plus distant physiquement de son public et qui ne peut proposer une interface humaine directe.

Même si ce n'est pas l'objet du présent travail, il nous a paru nécessaire, pour une meilleure compréhension, de brosser un rapide historique de ce type de logiciel. Ceci afin d'en donner quelques éléments du contexte qui a orienté ses développements vers des services complémentaires apportés au portail.

### **Du SIGB au portail documentaire de bibliothèque, rapide historique :**

#### *L'origine du SIGB :*

Le début des années 1970<sup>8</sup> (13, Sauteron) voit naître les premiers modules de gestion informatisés des bibliothèques permettant d'enregistrer et de croiser des données liées aux documents et aux usagers « lecteurs ». Ces systèmes permettent d'inventorier électroniquement les exemplaires et de gérer les transactions avec les lecteurs.

A la fin des années 1980, des logiciels documentaires permettent de regrouper un ensemble de fonctions bibliothéconomiques et de les faire communiquer entre elles. Ainsi, les modules tels que la gestion électronique du catalogue – qui permet entre autres une consultation depuis un écran mis à disposition des lecteurs (OPAC) –, le dépouillement et la gestion des abonnements, la gestion des emprunts et l'édition de courriers – qui permettent un meilleur suivi des relations avec les emprunteurs en automatisant les procédures –, et la gestion des statistiques fournissent un ensemble de services coordonnés qui forme un véritable système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB).

En dehors du traitement physique du matériel et des locaux ainsi que de l'accueil des lecteurs, un service de bibliothèque peut donc, avec un même progiciel, gérer l'ensemble des aspects liés à son environnement professionnel.

#### *De l'OPAC au catalogue 2.0 :*

Avec le développement d'internet et la généralisation de son usage grâce au taux croissant d'équipement informatique du grand public et donc des usagers des bibliothèques<sup>9</sup>, il devint de plus en plus pertinent, dès le début des années 2000, de mettre en place des services à distance. Les logiciels de gestion documentaire proposent de nouvelles interfaces avec des

---

<sup>8</sup> Du SIGB au portail de bibliothèque / Sauteron Jacques. ; *in* Outils web 2.0 en bibliothèque ; op cit. – p.89

<sup>9</sup> D'après l'INSEE, en 2005, un foyer sur trois dispose déjà d'internet

modules permettant de transférer l'OPAC sur une plateforme internet. Certains logiciels proposent même dès cette période d'administrer directement le SIGB depuis une plateforme de navigation internet, en full web<sup>10</sup>.

L'utilisateur peut ainsi, depuis chez lui, connaître non seulement le fonds qui constitue le catalogue de « sa » bibliothèque mais également savoir si le document qu'il « convoite » est disponible, et si ce n'est pas le cas, avoir la possibilité de le réserver ou à défaut, connaître la date prévue de son retour. Le catalogue en ligne ouvre donc progressivement la voie à des services participatifs et personnalisés. En effet, selon les cas, les lecteurs peuvent laisser des contributions sur les notices bibliographiques, suggérer des acquisitions, consulter leur compte personnel, paramétrer leur DSI, accéder à du texte intégral, etc. Mais ceci n'est qu'un échantillon des fonctionnalités que proposent dorénavant certains OPAC pour les internautes car nous pouvons dès lors parler de catalogue 2.0<sup>11</sup>.

### **L'intégration du catalogue dans un portail documentaire :**

Le SIGB peut maintenant être compris dans un ensemble de fonctionnalités qui compose le portail documentaire d'un centre de documentation ou d'une bibliothèque. Il peut en effet être exploité en faisant partie intégrante du portail et communiquer aux autres briques logicielles les éléments de bibliothéconomie qu'il gère. Ainsi, par exemple, les comptes des usagers seront mutualisés pour les identifications au portail, la base de données bibliographique sera intégrée comme un produit documentaire et possiblement traitée par une recherche fédérée, des éléments pourront former des produits de manière dynamique sur le portail ou par le biais d'une DSI personnalisée.

#### **1.1.3.4 Le moteur de recherche**

Pour terminer cet assemblage de briques logicielles qui composent le portail, notons que le moteur de recherche devient de plus en plus complexe en s'émancipant du modèle classique booléen des logiciels documentaires d'origine. Implémenté sur un SIGB ou sur un CMS, il peut dorénavant intégrer à des équations complexes des éléments de tri par pertinence ou effectuer de la pondération éventuellement appliquée en fonction de profils personnalisés ou de types de publics cibles pré-paramétrés.

---

<sup>10</sup> Un logiciel libre comme PMB commence à être installé dans les bibliothèques vers 2003

<sup>11</sup> Nous faisons ici référence au web 2.0

### 1.1.4 Conclusion

Dans la pratique, la tendance à l'interopérabilité et à l'homogénéité des plateformes pour gérer les portails documentaires n'empêche pas certains organismes de maintenir leur OPAC séparé de la partie informationnelle gérée par les options du portail et/ou du site institutionnel. Jusqu'à trois sites – site institutionnel, portail du centre de documentation, SIGB –, faisant référence à des « univers » (informations et publics cibles) considérés comme potentiellement différents, renvoient ainsi les uns vers les autres selon le contexte de navigation et ne communiquent pas directement en étant administrés distinctement.

Cette distinction dans les plateformes peut aussi s'expliquer principalement par deux raisons :

- La nécessité de la mise en place des différents services liés à ces plateformes s'est faite de manière successive et les projets – comme les budgets alloués pour leur réalisation – n'ont pas été ou n'ont pas pu être considéré dans leur globalité dès leurs origines.
- Le choix de plusieurs progiciels adaptés et spécialisés dans les différents domaines impactés par les projets a primé sur le développement et l'adaptation d'un unique logiciel à des fonctionnalités dont il ne possède pas l'expertise.

Dans les deux cas, séparées ou communicantes, ces briques forment un ensemble, hétérogène ou homogène, dont l'objet abouti, relié de toute part grâce à un ensemble cohérent de liens hypertextes, définit la fonction attendue du portail documentaire.

## 1.2 Les réseaux documentaires

### 1.2.1 Le concept de réseau

Aborder le concept de réseau est en soi une vaste entreprise. En effet, l'origine du mot, très ancienne, renvoie aujourd'hui à de nombreux champs d'application.

De la forme d'un outil, le filet<sup>12</sup> (9, Jacob), dont l'étymologie issue du latin *retis* ou *rete* nous indique la nature et l'usage – attraper des animaux –, au concept de rhizome deleuzien, en passant avant tout par le langage commun, nous nous apercevons rapidement que cette notion sert aujourd'hui à caractériser un certain type de système, de fonctionnement ou d'organisation dans des champs bien précis. Le mot réseau se retrouve donc le plus souvent qualifié par un terme qui représente le domaine qui l'emploie, qu'il soit une disposition matérielle d'un ensemble d'entités interconnectées ou qu'il décrive un mode d'interaction entre plusieurs personnes prenant une part active dans un environnement social identifié par des points d'intérêts communs.

Le réseau désigne donc à son origine un « entrelacement régulier de fils »<sup>13</sup> (6, Dupuy). Mais nous constatons que la fonction antique n'est plus aussi intrinsèquement liée à ce que nous appelons aujourd'hui « réseau ». L'image de l'entrelacement a primé sur la fonction d'usage du filet et l'évolution de la notion de réseau a conservé cette idée de répartition, de complémentarité, de communication, d'échanges. Le percept du filet a donc servi de base à l'élaboration d'un concept à part entière, riche et malléable, l'analogie avec les différentes formes physiques du filet ayant servi de nombreuses adaptations intellectuelles. Ainsi, toute organisation ou forme objectale naissant de l'entrelacement ou de l'interconnexion d'un ensemble d'entités ou d'actions complémentaires serait en soit un réseau.

Nous retiendrons ci-dessous quelques définitions contemporaines qui nous permettront de regrouper empiriquement les différentes constantes fondamentales du réseau ainsi que d'aborder le large spectre d'application de ce concept.

---

<sup>12</sup> Fonctionnement en réseau des pratiques documentaires dans les Comités d'Education pour la Santé / Jacob I. ; et al. In : Santé Publique, 2005/3 Vol. 17, p.443-454

<sup>13</sup> Réseau, Philosophie de l'organisation / Dupuy Gabriel. Encyclopaedia Universalis, 2005

### **L'entrelacs, l'interconnexion :**

- Ensemble de lignes qui s'entrecroisent plus ou moins régulièrement. *Le réseau d'une toile d'araignée*<sup>14</sup>. Entrecroisement de voies de passage, [*de rues*].<sup>15</sup>
- Forme produite par un ensemble de lignes entrelacées ou entrecroisées plus ou moins régulièrement<sup>16</sup> (14, Ray)
- Ensemble d'éléments interconnectés. La structure ainsi formée est dépourvue de centre, à la différence d'une structure pyramidale.<sup>17</sup>
- Réseau informatique : Interconnexion de plusieurs ordinateurs avec plusieurs terminaux distants par l'intermédiaire de voies de transmission.<sup>18</sup>

### **La transmission, la communication :**

- Ensemble de points communiquant entre eux<sup>19</sup> (8, Godin).
- Ensemble de lieux ou de personnes qui communiquent entre elles et dépendent généralement d'un organisme central.<sup>20</sup>
- Système d'échange et de communication ouvert et polycentrique.<sup>21</sup>
- Le réseau assure la transmission de l'énergie ou de l'information.<sup>22</sup>
- Ensemble des moyens et des voies de transmission permettant la diffusion d'informations d'un émetteur vers des récepteurs.<sup>23</sup>
- Ensemble des moyens et des voies de transmission permettant l'échange d'informations d'un point à un autre.<sup>24</sup>

### **L'objectif commun :**

- Ensemble de voies de communications, de canalisations, de lignes aériennes, ferroviaires ou de télécommunication, de circuits électriques, desservant une même unité géographique à partir d'un centre de commandement ou d'émission.<sup>25</sup>

---

<sup>14</sup> Réseau / Portail lexical du Centre national de ressources textuelles et lexicales (CNRTL). [en ligne] : <<http://www.cnrtl.fr/definition/reseau>> ; consulté le 15 septembre 2011

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> Réseau / Ray Alain. *in* Dictionnaire culturel de la langue française – Paris : Le Robert, 2005. – p.207-208

<sup>17</sup> *Ibid.*

<sup>18</sup> Portail lexical, *op. cit.*

<sup>19</sup> Réseau / Godin Christian. *in* Dictionnaire de philosophie – Paris : Fayard ; Éditions du temps, 2004. – p.1145

<sup>20</sup> Portail lexical, *op. cit.*

<sup>21</sup> Dictionnaire de philosophie, *loc. cit.*

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> Dictionnaire culturel de la langue française, *loc. cit.*

<sup>24</sup> *Ibid.*

<sup>25</sup> Portail lexical, *op. cit.*



Ensemble de voies de communication [...] qui desservent une même unité géographique [ou] dépendent d'une même compagnie.<sup>26</sup>

- Ensemble de personnes qui sont en liaison les unes avec les autres pour une action commune.<sup>27</sup>

### **La répartition :**

- Répartition des éléments d'une organisation en différents points.<sup>28</sup>

Le réseau s'est donc largement émancipé de son acception d'origine pour s'illustrer dans de nombreux domaines : Réseau ferroviaire, réseau informatique, réseau de télécommunication, réseau neuronal, réseau de professionnels, réseau social... Toutes ces applications du concept renvoient à la même métaphore du tissage, du maillage, de la répartition organisée d'un « ensemble d'éléments en différents points »<sup>29</sup> nodaux, reliés pour servir un objectif commun et pour former une entité particulière.

Nous pouvons déceler dans ces définitions l'étendue de cette idée qui prend donc plusieurs formes et fait appel à plusieurs images sans toutefois se contredire absolument dès lors qu'elles conservent les fondamentaux du concept.

Nous remarquons ainsi que la typologie d'un réseau dépend pour beaucoup de la variation de deux facteurs : Les rapports institués entre les éléments qui composent le réseau selon qu'ils partagent ou non la même topologie et le même niveau d'investissement ; et le rapport à l'instance décisionnaire qui définit intrinsèquement la structure de l'organisation du réseau.

Partant d'un centre, l'ensemble des éléments qui forment le réseau va servir la même entité tel un réseau de concessionnaires recevant les directives d'un même bureau d'administration qui contrôle. Cette relation au centre n'exclut donc pas les paliers hiérarchiques d'une organisation pyramidale couramment représentée en entreprise. L'histoire des médias et des réseaux de communication d'un pays reflète d'ailleurs très souvent cette relation qu'il entretient avec la centralisation des systèmes. Ainsi en France plus qu'ailleurs, force est de constater que nos réseaux de télécommunication, nos voies ferrées et notre réseau routier mais aussi notre fonctionnement institutionnel d'Etat sont largement déployés à partir d'une ville centrale. Le réseau ainsi conçu permet le contrôle et l'efficacité d'une vue panoptique

---

<sup>26</sup> Dictionnaire culturel de la langue française, *loc. cit.*

<sup>27</sup> Dictionnaire de philosophie, *loc. cit.*

<sup>28</sup> Dictionnaire culturel de la langue française, *loc. cit.*

<sup>29</sup> Fonctionnement en réseau des pratiques documentaires dans les Comités d'Education pour la Santé, *op. cit.*

sur un ensemble quelque peu subordonné. On comprend mieux alors l'idée de capture ou de coercition qui peut être associée au réseau, l'exclusion d'un élément de ce dernier pouvant signifier son isolement voire son inutilité pour le système.

*A contrario*, le réseau peut être perçu comme éclaté, multipolaire, partant d'un postulat de relations non hiérarchiques entre les différents éléments qui le composent dans un esprit de complémentarité absolue. Plutôt qu'une entité directive opaque, le centre est remplacé par l'objectif auquel tous adhèrent. Ouvert, chaque élément a *a priori* une place dans cet ensemble dans la mesure où il œuvre pour l'accomplissement de cet objectif. Chaque élément peut en théorie profiter du travail d'un ensemble dont il fait partie dans la mesure où le mode de relation est basé sur la réciprocité des échanges. Dans le cas d'un réseau social constitué sur ce modèle, la difficulté résidera dans le fait qu'il doit dès l'adhésion trouver les bases d'un consensus pour faire observer des règles strictes définissant le processus de la prise de décision pour orienter ses actions de manière cohérente.

Dans les deux cas, centralisés ou non, la réalisation de l'objectif commun est la raison d'être du réseau. Pour le réseau centralisé, l'objectif permet de concevoir stratégiquement ses ramifications pour mieux servir l'objectif de l'entité qui le dirige. Pour le réseau non centralisé, le projet commun permet à lui seul de fédérer les éléments qui le constituent. En réalité, il existe des degrés d'organisation qui viennent pondérer cet apparent contraste, les instances de décision devant nécessairement prendre des directives unilatérales pour avancer en même temps qu'elles doivent maintenir l'équilibre qui motive l'adhésion de tous les éléments du système pour qu'ils remplissent leurs rôles. C'est alors qu'interviennent des outils pondérateurs, coordinateurs qui stabilisent le système – tel un *feed back* négatif – dans une démarche dynamique.

### **1.2.2 Le réseau documentaire : organisation dynamique, souple et apprenante, qui favorise la « co-évolution des personnes »<sup>30</sup>**

Au-delà de l'explication de la notion de réseau appliquée à une organisation documentaire, nous avons souhaité expliquer ce qui fait la spécificité de ce « terrain » professionnel.

---

<sup>30</sup> Quelques réflexions sur la notion de réseau / Papillon X. Réseaux Delay, 1999. Voir : <<http://www.delay.ac-lyon.fr/reseaux-delay-n-2-page-4.60892.fr.html>>

Les réseaux documentaires sont définis comme « un ensemble d'entités documentaires qui s'associent selon des critères variés [...] pour collaborer à des objectifs communs, comme par exemple un catalogue collectif, un dispositif de prêt entre bibliothèques, un réseau de lecture publique, un catalogue d'adresses électroniques sur le réseau internet, etc. »<sup>31</sup> (4, Boulogne). Ces unités sont alors reliées entre elles par des protocoles d'accord<sup>32</sup> qui trouvent leur espace d'élaboration dans le cadre d'une structure formalisée par des statuts qui régissent le fonctionnement du réseau et qui en définissent les principes fondamentaux.

### **Quelques raisons du rapprochement :**

Il existe plusieurs motivations à la participation d'un pôle ressources à un réseau documentaire (il se peut même que ce dernier participe à plusieurs réseaux).

En effet, le rapprochement de plusieurs unités documentaires peut être motivé par un intérêt de complémentarité dû à une **proximité géographique** entre plusieurs centres de ressources. Il devient pertinent pour des usagers de connaître grâce à une base mutualisée, le lieu proche qui propose un document ou un service qu'il convoite. C'est le cas de nombreuses bibliothèques municipales ou encore de pôles régionaux qui tendent à mutualiser leurs services pour un public bien défini, « géo-localisé » ou usagers d'institutions partenaires.

Le rapprochement peut également s'opérer pour des raisons de **proximité thématique**. Un domaine de spécialité commun amène à envisager non seulement des bases de données bibliographiques communes mais aussi des produits (veille, guides ou annuaires spécialisés par exemple) ou d'élaborer et de faire évoluer des langages documentaires plus fins et adaptés à leurs champs.

Par ailleurs, cette formation de réseau aux thématiques spécialisées peut être membre d'un « méta-réseau » qui englobera ses spécificités dans un ensemble thématique plus généraliste.

Dans tous les cas – il existe d'autres motivations à ces rapprochements que ceux cités –, l'objectif commun qui génère ces rapprochements implique un certain nombre de pré-requis pour que les distances institutionnelles ne freinent pas la dynamique du fonctionnement. Un

---

<sup>31</sup> Vocabulaire de la documentation / Boulogne Arlette ; INTD ER. Paris : ADBS, 2004.

<sup>32</sup> Réseau documentaire / Grand Dictionnaire Encyclopédique Larousse. Paris : Larousse, 1989.

ensemble de constantes voire de conditions se pose très souvent comme postulat à la constitution de réseaux documentaires.

### **Une structure motivante :**

Nous l'avons esquissé plus haut, la possibilité de réaliser l'objectif commun du réseau documentaire réside pour l'essentiel dans la motivation de ses membres à résoudre un ensemble de problématiques auquel ils sont confrontés quotidiennement – problématiques de pratiques comme d'identité professionnelle. Cette entité ainsi émergée de besoins identifiés s'organise de manière originale pour un système d'origine professionnelle. En effet, « du fait de leur appartenance à des structures indépendantes les unes des autres, des relations hiérarchiques ne sont pas envisageables. [...] Parce que [le réseau documentaire] implique un travail en partenariat qui engage chacun de ses membres sur des dimensions différentes de l'activité qu'ils développent dans leur propre structure, la participation ne peut être basée que sur le volontariat »<sup>33</sup> (9, Jacob). Cette configuration implique donc une organisation qui doit nécessairement structurer son mode de fonctionnement à partir de relations paritaires. « Les acteurs collectifs forment [ainsi] des groupes plus ouverts [...] dans lesquels on entre et on sort plus librement, qui tolèrent mieux les tendances et les critiques internes et invitent davantage leurs membres à participer à l'élaboration de leurs normes. »<sup>34</sup> (3, Bajoit).

C'est pourquoi les réseaux documentaires s'épanouissent le plus souvent dans des structures soit décentralisées soit semi-centralisées. Sans rapport hiérarchique à sa tête, cet aspect du travail en réseau ouvre le cadre professionnel et l'élargit à un espace de réalisation qui motive.

Ce moteur de la participation est donc animé par un sentiment de réalisation professionnel valorisant – lorsqu'il est en œuvre – autant pour le professionnel que pour l'institution qui l'emploie. Cette part de confiance qu'un directeur octroie à son chargé de documentation donne à ce dernier un sentiment de reconnaissance dans son champ d'expertise qui se traduit en règle générale par une forte auto gestion qu'il n'est pas nécessaire de contrôler, le documentaliste devenant le représentant de son institution et surtout de sa propre valeur professionnelle aux yeux de ses pairs.

---

<sup>33</sup> Fonctionnement en réseau des pratiques documentaires dans les Comités d'Education pour la Santé, *op. cit.*

<sup>34</sup> Le changement social : Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines / Bajoit Guy. Paris : Armand Collin, 2003.

### **Sortir de l'isolement :**

L'un des moteurs de la motivation est largement soutenu par cet aspect que provoque la participation active à un réseau documentaire.

Le réseau documentaire crée un lien professionnel précieux qui permet aux documentalistes, souvent isolés dans leurs institutions, de désenclaver leurs pratiques et de les échanger, de les discuter et de les confronter avec leurs pairs.

En effet, dans une institution modeste et spécialisée, le professionnel de la documentation et son cadre de travail sont inscrits dans un projet qui ne le place pas dans une position centrale *a fortiori*. La majorité des collègues directs du documentaliste ne partagent pas professionnellement le contexte de la gestion documentaire. De cette position, faute d'équipe, un sentiment d'isolement peut naître et engendrer un rapprochement vers des missions en appoint à celles d'autres corps de métiers plus proches de l'objet premier de l'institution. Relégué au second plan, le travail documentaire s'essouffle peu à peu face à un quotidien qui ne lui accorde qu'une place mineure de fait.

Le réseau permet donc d'affirmer une identité professionnelle en donnant du sens au travail documentaire. Portés par un groupe de pairs, les instances et les travaux permettent d'inscrire les actions dans la temporalité. Un calendrier, des échéances et des objectifs élargissent la sphère professionnelle à une équipe qui rencontre les mêmes contraintes, les mêmes aspirations, etc. Les attentes que le réseau produit permettent également d'externaliser ses champs d'interventions. Le documentaliste travaille toujours pour son institution avant tout mais grâce au réseau, de façon distanciée et indirecte, déconnectée pour un temps de ses problématiques internes.

### **L'organisation apprenante :**

Cette sortie bénéfique de l'isolement favorise donc par l'échange, la mise en commun des savoirs. L'organisme ouvert forme et s'auto-forme au contact de ses ressources. Composés de groupes de travail qui réfléchissent à l'élaboration d'outils documentaires, la réactualisation des compétences et le rapprochement par affinités vers des spécialités du métier font remonter des besoins en formation qui sont satisfaits soit par contacts directs avec les membres du réseau soit par des sessions plénières qui invitent des experts professionnels et/ou enseignants pour animer une intervention. De cette manière le réseau se fait formateur et pôle de formation à tous les niveaux, que ce soit par le biais informel des échanges interprofessionnels ou par celui de conférences ouvertes.

Ainsi, la place est laissée dans cette organisation ouverte – non centralisée – pour que « chaque agent [soit] un acteur qui se nourrit et nourrit le système dans un processus de co-développement, favorisant ainsi la co-évolution des personnes, des organisations et de l'environnement »<sup>35</sup> (12, Papillon). Cette configuration d'apprentissage organisationnel permet au réseau documentaire de s'adapter, d'appréhender les changements de l'environnement et donc de réinterroger en permanence les pratiques professionnelles pour les faire évoluer et valoriser les spécificités du métier.

### **La coordination :**

Nous l'avons vu plus haut, les réseaux non centralisés doivent non seulement se construire sur les bases d'un projet commun mais également trouver des instances qui sauront prendre en compte la complexité des situations que peut présenter un organisme vivant, animé par des ressources humaines.

#### *L'adhésion aux instances de décision :*

Dans un système aussi attaché à l'ouverture, les instances du réseau documentaire doivent pouvoir légitimer leurs choix d'orientation par un accord concernant un mode de prise de décision *a priori* approuvé par tous.

Ainsi, selon les modes de fonctionnement, un Conseil d'administration ou un Comité de pilotage donne la voie aux différents représentants du réseau, membres mais aussi parfois aux usagers professionnels et spécialistes.

Ce point est l'un des aspects qui donne du sens et surtout une impression de cohérence et de prise en compte des avis de chacun, très important pour le dynamisme et la participation des membres.

Mais le réseau documentaire a ceci de complexe qu'il n'est pas une entité effectivement unifiée. Les responsables des instances, comme tous les membres, ont des impératifs professionnels extérieurs au réseau et il leur est difficile de porter l'effort constant de communication, de rappel de calendrier, pour que chacun ait en tête les actions et l'organisation générale du réseau. Dans le même temps, de part son éloignement géographique ou de part ses contraintes institutionnelles, chaque membre n'a pas la même possibilité de participer à l'une de ces instances ou d'avoir des rapports directs – physiques –

---

<sup>35</sup> Quelques réflexions sur la notion de réseau, *op. cit.*

réguliers avec ses collègues. La difficulté réside alors dans le fait qu'il doit pouvoir se sentir tout aussi impliqué dans la vie du réseau. De même, faute d'interlocuteur stable entre les acteurs, des projets transversaux aux différents groupes de travail peuvent ainsi prendre des orientations contradictoires.

C'est pourquoi, pour pallier à ce manque de permanence, certains réseaux se sont dotés d'animateurs dont le rôle est avant tout de maintenir la cohérence dans l'organisation et le dynamisme en trouvant les voies qui permettent d'impliquer et de donner « corps » à un ensemble éclaté.

Dans le référentiel des métiers types des professionnels de l'information-documentation, l'ADBS définit ce travail de coordination comme suit :

« L'animateur de réseau documentaire assure la coordination entre des centres de documentation ou entre des structures (ou personnes) chargées de collecter des données, et qui constituent un réseau de coopération documentaire (généraliste ou spécialisé). Dans la majorité des cas, ce réseau documentaire est producteur d'un (ou plusieurs) service(s) électronique(s) d'information, au plan régional, national ou international. L'animateur organise la coopération entre les différentes entités du réseau, soit pour la répartition des ressources documentaires, soit pour la répartition des activités : production, exploitation et diffusion des données (bibliographiques, textuelles, multimédias) en définissant et en faisant appliquer des procédures »<sup>36</sup> (1, ADBS).

Ainsi, la coopération entre les entités du réseau non centralisé est idéalement assurée par une fonction permanente qui coordonne un ensemble hétérogène et qui maintient le lien.

---

<sup>36</sup> Référentiel des métiers types des professionnels de l'information-documentation ; Guide professionnel. Paris : ADBS Éditions, mars 2001. – p.63

### 1.3 Portail documentaire de réseau documentaire : historique d'une ouverture du réseau documentaire au public

Jusqu'à l'apparition des nouvelles technologies, les réseaux documentaires restent presque exclusivement orientés sur des problématiques liées aux pratiques des professionnels de la documentation et trouvent leur intérêt et leur valeur ajoutée dans l'amélioration qu'ils apportent au fonctionnement des centres de ressources documentaires. Ils sont un « outil » professionnel relativement opaque que le public, attaché à un lieu ressources physique identifié, n'a pas besoin de solliciter directement. Seuls les documentalistes, par le biais d'un abonnement, d'une cotisation et/ou d'une participation connaissent l'intérêt de cette structure dont les produits comme les thésaurus, les lots de notices, les annuaires spécialisés, les formations et autres échanges professionnels de tout type, sont réadaptés aux spécificités de leurs services et intégrés aux ressources locales.<sup>37</sup>

Les réseaux documentaires s'ouvrent petit à petit aux publics spécialisés dans leurs domaines avec la mise en ligne de leurs bases de données bibliographiques communes.

En effet, avec l'accessibilité grandissante – en France – des services télématiques dans le courant des années 1980, des réseaux documentaires tels que Prisme<sup>38</sup> en 1987 ou la BDSP<sup>39</sup> en 1993 entrevoient alors l'opportunité de rendre accessibles leurs bases de données au public. Une base de données qui trouve sa pertinence dans sa thématique très spécialisée, produite par un réseau de professionnels de la documentation, peut donc, dès les années 1980, rencontrer un public et se faire connaître plus largement d'une communauté de personnes, documentalistes certes mais également professionnels et étudiants, réunis autour d'un même champ d'intérêt thématique. Ce modèle de mise en ligne est d'autant plus intéressant pour les réseaux producteurs d'une base de données bibliographique qu'en même temps qu'il permet de partager avec un public plus large son produit et d'ouvrir la voie à une reconnaissance basée sur une démonstration concrète de ses savoirs faire, il devient une source de revenu direct que les utilisateurs principaux consultent souvent sans réserve comme un outil de travail depuis le minitel de leur institution.

---

<sup>37</sup> Nous mettons à part – mais n'oublions pas – l'importance pour les usagers du Prêt entre bibliothèque (Peb) qui apparaît avant l'informatisation de ces dernières et qui a suscité la formation de nombreux réseaux de bibliothèques.

<sup>38</sup> PRISME : Promotion et recherche de l'information sociale et médico-sociale. Voir : <<http://www.documentation-sociale.org>>

<sup>39</sup> BDSP : Banque de données en santé publique. Voir partie II : Étude de cas



Avec l'arrivée d'internet, la tentative de transposition du service sur ce nouveau support n'a « logiquement » pas abouti. En effet, le modèle de gratuité de l'accès aux bases de données comme celle du réseau Prisme a quasiment très vite été imposé par les usages du web de l'époque qui marque le début des années 2000 (2001-2004), ce dernier freinant notamment dans ses débuts l'acte d'achat. Moins sécurisé et nécessitant une démarche *a priori* plus complexe que celle du minitel, l'achat sur internet est ressenti comme « engageant » dans la mesure où des données personnelles bancaires sont demandées et ne sont par ailleurs pas toujours possibles à fournir pour certaines institutions. Avec un taux de connexion en chute libre sur la base de données et un modèle économique originel (si on peut parler ainsi) n'étant pas basé sur cette « rente », le réseau Prisme abandonne son accès payant et rend l'interrogation de sa base complètement gratuite en 2004. En 2008, celle de la BDSP qui était réservé aux abonnés devient également publique.

Les bases de données bibliographiques de ce type de réseaux, d'abord simple recueil de références généré avec l'aide d'un module de recherche booléen inspiré des SIGB, s'emparent progressivement des possibilités nouvelles qu'offre internet et permettent dorénavant de revêtir plusieurs fonctions. En premier lieu, la base de données bibliographique en ligne représente un produit utile à tous (publics et professionnels) et mis à jour. Avec le thésaurus, elle est une des raisons d'être originelle du réseau documentaire et reste la colonne vertébrale visible de sa vitalité. Mais grâce aux fonctionnalités du portail qui permet de gérer de manière fine les authentications, les adhérents identifiés ont potentiellement accès à plus de services. Cette distinction dans les niveaux d'accès est aujourd'hui chose commune et assimilée par les utilisateurs d'internet qui ont maintenant pris l'habitude de s'inscrire sur des sites et accessoirement de payer des produits en ligne. L'offre d'une base de données bibliographique simple devient dès lors désuète au regard des exigences d'instantanéité et d'accessibilité liées aux usages des internautes évoqués plus haut car un portail documentaire est bien en mesure de fournir un accès distant à certaines ressources depuis sa base de données bibliographique.

## 1.4 Spécificités d'une base de données mutualisée

Aujourd'hui, la plupart des centres de documentation ayant « monté » les versions de leur SIGB – ou changé de SIGB ces deux dernières années – proposent leur catalogue à la consultation en ligne. Des solutions désormais largement éprouvées sont disponibles en logiciels dits libres (licence GPL GNU ou Cecill) et proposent les commodités d'une interface en full web que les logiciels propriétaires historiques ont bien dû prendre en compte dans leurs évolutions<sup>40</sup>. Ainsi, l'outil de gestion des centres de documentation, comme nous l'avons vu dans notre rapide historique des SIGB, s'est progressivement aménagé pour répondre aux pratiques dorénavant quotidiennes liées à internet.

De leur côté, avec les mêmes acteurs professionnels et les mêmes produits à gérer, les réseaux documentaires se trouvent dans une situation néanmoins quelque peu différente pour accéder à la réalisation de ce que nous pourrions appeler un portail documentaire, car la gestion et l'alimentation mutualisée des produits comme une base de données ou un annuaire pose des contraintes supplémentaires d'organisation. En effet, les réseaux documentaires n'ont pas les mêmes objectifs qu'un centre de documentation seul. La mutualisation amène d'emblée dans ce contexte à de multiples contraintes techniques et humaines. Pour reprendre l'exemple de la base de données bibliographique, il est très courant que, malgré l'existence d'un bordereau commun, les échanges entre les différents SIGB du réseau et le logiciel qui gère la base de données nécessitent une bonne prise en compte des paramétrages locaux et le développement de « moulinettes » pour le bon fonctionnement des échanges. En effet, tout un système de production et de validation des notices peut être mis en place et nécessiter le respect de *workflows* très précis selon les modalités d'échanges d'informations entre les bases locales et celle qui centralise.

Il serait intéressant de faire une présentation des différentes orientations de structuration de systèmes informatiques qui servent à organiser ce mode de travail collaboratif, mais ce sujet étant très vaste et s'écartant de notre proposition d'étude, nous avons pensé utile d'en faire un résumé que nous avons placé en annexe (Annexe 1). Nous verrons toutefois, à travers l'étude de fonctionnement de deux réseaux documentaires qui utilisent sensiblement le même logiciel, comment la gestion des échanges des notices est organisée, parfois en fonction de l'histoire et de l'identité du réseau.

---

<sup>40</sup> Les SIGB comme Alexandrie ou PMB se transforment progressivement en « CMS documentaire », où la base de données n'est plus l'entrée principale du portail mais permet d'utiliser les notices du catalogue et former des produits documentaires pré-paramétrés à présenter au même niveau que l'information événementielle, en page d'accueil par exemple.

## 1.5 Conclusion

L'apparition puis la généralisation d'internet avec le web 2.0 est l'occasion de redéfinir les options de nouveaux services qui ouvrent d'avantage encore la porte à une visibilité nouvelle sur les activités des réseaux documentaires et qui permettent de donner un surcroît de sens et de pertinence dans leurs raisons d'être et leur utilité. Non qu'ils en manquaient aux yeux des professionnels de la documentation, leur pertinence et leur intérêt se sont vus renforcés pour les publics cibles.

Mais si le portail documentaire permet effectivement de révéler une dynamique aux yeux d'un public plus large et de renforcer la synergie et l'attraction d'un réseau, nous verrons qu'il n'est souvent que la partie émergée de l'iceberg et qu'il peut s'avérer complexe de maintenir une homogénéité sans appréhender les spécificités de fonctionnement du réseau. En effet, outre la réflexion qui entoure le cahier des charges et le choix d'un logiciel pour la mise en place du portail et son fonctionnement, une bonne mise à jour de ce dernier dépendra d'une organisation qui doit prendre en compte des instances de propositions, de décisions et d'actions en rapport avec le respect d'un « esprit », de valeurs assurées par des statuts et une organisation qui régissent le réseau, ceci pouvant complexifier la rapidité d'exécution des *workflows* de production et de validation.

Avec une bonne coordination technique et « humaine », le réseau documentaire trouve dans les nouvelles technologies l'outil qui fait le lien entre le logiciel documentaire et le portail tout public. Qu'il soit mono ou multi plateformes, reliant le travail d'un logiciel réseau ou gérant celui d'échanges entre plusieurs progiciels, le portail du réseau documentaire peut adopter plusieurs options selon sa configuration d'origine, sa stratégie de développement ou les moyens dont il dispose.

Tout comme certains portails de bibliothèques, le réseau documentaire peut séparer le logiciel qui gère son OPAC de son CMS et relier ces plateformes à un ensemble d'outils 2.0 (agrégateurs et producteurs de fil RSS, réseaux sociaux) et de services (abonnement à des bouquets de revues ou de livres électroniques, accès à des bases de données payantes, etc.). Selon les cas et les moyens alloués, la problématique de conception du portail faisant appel à un éditeur de logiciel professionnel spécialisé ou à un développement indépendant semble se présenter plus fréquemment. En effet, un SIGB réorganisé ne satisfait pas toujours les attentes du travail en réseau car un logiciel est développé selon un esprit qui lui est propre et ne s'adapte pas toujours très bien à un objectif qui n'est pas le sien à l'origine. Il peut servir tout au plus d'appoint et présenter des fonctionnalités inadéquates aux besoins

des réseaux (comme la gestion des emprunts par exemple), alourdissant le système sur des points inutiles.

Les réseaux auxquels nous feront référence dans l'étude de cas fonctionnent avec des équipes pluridisciplinaires qui présentent l'avantage précieux d'être en capacité d'appréhender l'ensemble des aspects techniques et conceptuels d'un projet internet tout en ayant une vision approfondie des spécificités qu'il revêt dans le cadre des activités du réseau dont elles ont en charge le bon fonctionnement. C'est ainsi que ces dernières se sont lancées dans le développement et la mise à jour d'un outil « maison » très fonctionnel, pensé pour les usages spécifiques des réseaux et prenant en compte de manière très fine les pratiques professionnelles qui découlent de ce type d'organisation.

**Deuxième partie  
Le projet de portail  
documentaire :**

**Conception, développement et  
animation de portails de réseaux  
documentaires**

**Étude de cas des réseaux BDSPP et  
Ascodocpsy**

## 2 Le projet de portail documentaire : Conception, développement et animation de portails de réseaux documentaires - Étude de cas des réseaux BDSP et Ascodoopsy

---

### 2.1 Introduction

Nous avons vu que, même s'il peut adopter plusieurs formes et plusieurs types d'organisation, la spécificité commune à tout réseau documentaire réside dans l'intérêt de mutualiser le travail pour augmenter le potentiel de production et ainsi élargir le périmètre d'intervention des documentalistes dans leur structure.

Si le portail documentaire est un outil qui aide à bien répondre à cet objectif, la question reste entière quant à la manière dont les réseaux documentaires peuvent l'administrer. En effet, l'aspect « épars » de ses capacités à produire et l'aspect *a priori* « éclaté » du réseau, pousse ce dernier à considérer la question de l'administration et de l'animation du portail comme un projet complexe. De fait, qui dans le réseau est en capacité d'avoir une représentation de l'activité suffisamment globale pour concevoir ce portail ? Qui a la tâche de l'administration ? Qui gère les aspects et la veille techniques ? Qui met en œuvre la réflexion autour des produits et de la communication ? Qui anime et fait en sorte que les commissions de travail produisent et interviennent sur et à propos du site ? Qui et surtout comment ? La tâche est importante et difficile à organiser dans ce contexte et ne peut reposer sur les seules épaules d'un documentaliste webmestre dont ce n'est pas le métier et qui est par ailleurs pris par des obligations professionnelles plus pragmatiques.

Sur la base de ce questionnement, nous sommes allés interroger<sup>41</sup> les animateurs et techniciens<sup>42</sup> de deux sites de réseaux documentaires différents et complémentaires, celui du réseau Ascodoopsy et celui de la BDSP. Nous avons saisi l'opportunité d'une histoire commune entre ces deux réseaux, qui s'est illustrée dans la conception et le développement d'un logiciel de gestion de base de données intégré dans un portail géré par un CMS, afin d'aborder l'ensemble de ces aspects spécifiques au portail de réseau documentaire.

---

<sup>41</sup> Voir Annexe 3 : Éléments de préparation pour l'entretien avec les personnes rencontrées

<sup>42</sup> Voir Annexe 2 : Personnes rencontrées pour l'étude

Après une présentation de ces deux réseaux<sup>43</sup> et de leurs principes d'organisation, nous verrons comment l'outil a été développé. Nous verrons également que cette coopération est empreinte de l'esprit des différentes histoires institutionnelles, avec d'un côté la BDSP, très « orientée » technique, et de l'autre Ascodocpsy, très « orienté » coordination. Nous mettrons l'accent sur ces deux aspects – technique et coordination – et tâcherons de mettre en lumière les points qui émergent dans les résultats obtenus en rapport avec l'organisation de ces deux réseaux.

## 2.2 BDSP (Banque de données en santé publique)

Le réseau BDSP est un groupement d'organismes qui développe, depuis 1993, des services d'information en ligne destinés aux professionnels des secteurs sanitaire et social.<sup>44</sup>

### 2.2.1 Présentation du réseau

#### Genèse de la base de données :

L'idée de la BDSP est lancée en 1988 sous l'impulsion du Directeur Général de la Santé de l'époque qui ambitionne de créer une base de données de référence pour « couvrir les besoins d'information de professionnels de la santé publique »<sup>45</sup>. La toute première mission a donc été de fusionner les bases de l'ENSP (École nationale de santé publique), Ramis (Réseau pour l'amélioration de l'information santé) et de Rhesus (Réseau santé sciences humaines de l'INIST-CNRS) en développant des outils pour faire correspondre les différents formats, dédoublonner et « toiler » la base des références dont les thématiques n'appartenaient pas aux champs de la santé publique.

Vers la fin 1991, début 1992, la BDSP comptabilisait ainsi près de 42000 notices dans sa base.

---

<sup>43</sup> Voir Annexe 4 : Tableau de présentation de la BDSP et d'Ascodocpsy

<sup>44</sup> Voir : <<http://www.bdsp.ehesp.fr/reseau/>> ; consulté le 13 octobre 2011

<sup>45</sup> Convention cadre pour la gestion en commun d'une banque de données documentaire en santé publique / BDSP, 1993.

## **La convention cadre et les instances :**

Une fois cette base constituée en 1993, une convention cadre fut signée entre trois ministères (Santé, Recherche, Éducation), L'INSERM, et le CNRS pour « définir le cadre général dans lequel s'inscrit la collaboration des signataires en vue de tenir à jour et de gérer la banque de données »<sup>46</sup>.

*Les domaines délimités couvrent :*

- L'état de la santé des populations.
- L'analyse des conséquences sur la santé de l'environnement, des comportements et des autres facteurs à risque.
- Les méthodes et actions en santé publique et leur évaluation.
- Les politiques et les institutions de santé et de protection sociale.
- L'analyse de l'incidence des recherches menées dans toutes les disciplines qui concourent au développement de la santé publique.

*Le rôle du Comité de pilotage (Copil) :*

Chaque signataire de la convention désigne un représentant au Copil qui élit en son sein un président. Le Copil a pour fonction principale de nommer le directeur opérationnel – salarié qui assure le fonctionnement de la BDSP – et le président du Comité technique consultatif (CTC). Il définit les « objectifs et arrête les programmes d'activité, d'études et de développement ».

*Le rôle du Comité technique consultatif (CTC) :*

Le CTC est composé de vingt personnes parmi des professionnels de l'information et de la diffusion, des professionnels de l'information en santé publique et des utilisateurs de la BDSP. Il réfléchit à la mission de la BDSP, à la stratégie et aux évolutions de la BDSP.

*Le rôle de l'École nationale de santé publique (ENSP) – de 1993 à 2004 :*

L'ENSP héberge la BDSP dans ses locaux (Rennes) et en assure la maîtrise d'œuvre. En 2004, l'ENSP est « dissoute » et n'est vraiment remplacée par l'EHESP qu'en 2008.

---

<sup>46</sup> *Ibid.*



### **L'équipe permanente : l'Atelier d'étude et développement (AED) :**

En 1993, l'équipe est composée d'un directeur opérationnel, d'une chargée de projet et d'un informaticien chargé de développer les programmes d'échange des notices, de traiter les différents formats et de mettre en place une plateforme de consultation sur minitel.

En 1997, suite à la demande de création d'un "Who's who européen en promotion de la santé" financé par la commission européenne, une deuxième informaticienne rejoint l'équipe. Puis, plus tard, une chargée de la mise en ligne des contenus rejoint à son tour l'équipe.

### **Les financements :**

Jusqu'en 2008, les revenus proviennent directement de subventions, d'abonnement, de recettes dues aux connexions minitel et aux prestations informatiques – les adhérents ne contribuant pas financièrement pour leur adhésion. Après cette date, la BDSP fait partie intégrante de l'EHESP qui reprend officiellement ces missions d'hébergement et de maîtrise d'œuvre qui incombaient à l'ENSP, et qui assure désormais intégralement le financement du dispositif et la pérennité des postes.

### **Les adhérents**

La BDSP est constituée de quarante à cinquante membres, *bibliothèques, centres de documentation, producteurs et diffuseurs d'information, représentants de réseaux documentaires, spécialistes du domaine de la santé publique*.<sup>47</sup> Les tailles en termes d'équipe et de matériel sont très contrastées. Certains d'entre eux comme Ascodocpsy peuvent également être des têtes de réseaux.

## **2.2.2 Particularité du réseau**

### **Principe de fonctionnement avec les producteurs :**

La spécificité première de la BDSP vient du fait que le fonctionnement de la base centrale n'impose *a priori* aucune pratique contraignante pour les producteurs. Ces derniers peuvent

---

<sup>47</sup>Voir : <<http://www.bdsp.ehesp.fr/reseau/>> ; consulté le 13 octobre 2011

continuer à administrer leur base locale avec leur logiciel documentaire en conservant leurs formats, leurs règles d'écritures, leurs structures, leurs syntaxes, leur thésaurus, etc. Ils adressent par mail leurs données telles quelles à l'AED, environ une fois par mois, sans bordereau ni norme d'écriture imposés, car l'équipe technique de la BDSP s'occupe de gérer les développements des moulinettes et des chaînes de traitement et de correction.

Pour chaque producteur, deux programmes au minimum sont écrits spécifiquement pour qu'il puisse échanger. Si un producteur change de logiciel, de thésaurus ou de structure, de nouveaux programmes doivent être réécrits pour permettre de convertir les données du producteur en notices BDSP avec la bonne syntaxe. Des tables de correspondances sont donc redéveloppées pour réindexer les notices en cas de changement de formats.

Par ailleurs, une concordance des thésaurus fait également partie de ce travail d'adaptation de la base centrale aux différentes bases locales.

Au final, tout est contrôlé : la syntaxe des champs, les champs obligatoires, les titres de périodiques, les collectivités auteurs, les auteurs sont harmonisés pour qu'il y ait une forme unique, un correcteur orthographique passe sur les résumés, etc. « C'est du programme mais c'est surtout beaucoup de temps humain »<sup>48</sup>. En effet, après être passées par une première chaîne de traitement assurée par près d'une centaine de programmes informatiques traitant directement et/ou signalant certaines erreurs par une alerte, les notices sont mises en conformité – ou épurées au besoin – par la responsable de la mise en ligne des contenus dont le temps passé en correction avoisine le mi-temps. Les notices sont donc moulinées, traitées, vérifiées, versées dans la base centrale, et peuvent ensuite être rediffusées pour que chacun des producteurs puissent les importer dans leurs propres formats, avec leurs syntaxes, leurs mots clés, etc.

Les producteurs peuvent ainsi recevoir les notices d'autres producteurs dans leurs propres formats comme s'ils les avaient saisi eux même. Ce système est avantageux dans la mesure où le partage permet d'alléger le travail des producteurs sans qu'ils aient à modifier leurs habitudes.

### **BDSP Index System (BIS) : 1997- 2010 :**

Ce postulat de fonctionnement qui émerge à l'origine par le traitement informatique de fusions de bases constitue progressivement une équipe de techniciens. Ceci est la deuxième

---

<sup>48</sup> Entretien avec le chef de projet informatique et l'informaticienne de la BDSP, le 8 septembre 2011 à Rennes.

particularité de ce réseau qui, contraint par des budgets serrés, s'est néanmoins trouvé en capacité d'exploiter son expertise en interne pour développer ces propres outils.

Ainsi, dès 1996, sur une annonce officielle très « optimiste », les instances de la BDSP assuraient la mise en ligne sur internet de la base de données bibliographique dès la fin de l'année. Projet très précoce pour son temps, trouver un logiciel capable de tenir la charge d'une base d'environ 200 000 notices avec un temps de réponse aux requêtes raisonnable n'a pas été possible. Le montant des subventions ne permettant pas de faire appel à une société de développement, la décision a été prise de développer une solution en interne. Un logiciel du nom de BDSP Index System (BIS) a donc été livré précipitamment dans sa première version en février 1997.

Avec comme maître mot, *la vitesse*, BIS était un logiciel très simple, écrit en Visual Basic qui permettait d'indexer les données, de choisir les champs, de créer des index, etc. La base fonctionnait uniquement en lecture seule et devait être rechargée régulièrement, mais BIS était capable de répondre très rapidement aux requêtes avec une bonne pertinence.

Alors sur une logique d'auto-financement pour une grande partie de ses revenus, le développement de BIS a été une excellente occasion pour la BDSP de faire de la prestation essentiellement auprès de réseaux ou de centres de ressource tels que l'INPES, Toxibase, le CTNERHI, l'ERSP<sup>49</sup>, etc., désireux de mettre leurs bases de données en accès sur internet.

### **Les raisons du changement de logiciel :**

Bon produit pour l'époque, il s'est avéré avec le temps que le langage choisi n'était plus adapté aux évolutions d'internet. Dès 2005-2006, l'équipe technique envisage de ne plus développer BIS et de chercher une alternative pour la gestion de la base de données et du site internet qui ont besoin d'être plus dynamiques au regard des standards émergents du web.

Ce projet rejoindra celui du réseau Ascodoopsy qui cherche en cette même période à migrer sa base de données bibliographique vers un logiciel libre avec une gestion full web. La coopération engendrera une commande pour le développement d'Ascoweb livré en juillet 2008 et qui sera utilisé et adapté pour les besoins de la BDSP sous le nom de Fab (Framework de l'atelier de la BDSP) en 2010 après la refonte complète du portail.

---

<sup>49</sup> Espace Régional Santé Publique en Rhône Alpes ; Base de données administrée sous Bis toujours accessible le 2 octobre 2011 : <[http://www.ersp.org/documentation/base\\_de\\_donnees.asp](http://www.ersp.org/documentation/base_de_donnees.asp)>

### 2.2.3 Présentation du portail documentaire<sup>50</sup>

La base de données de la BDSP est donc gérée par un logiciel développé en interne qui s'intègre comme un composant à un portail motorisé par le gestionnaire de contenu WordPress. De même, l'ensemble des outils présents sur le portail est complètement intégré au CMS et ne fait appel à aucun web service extérieur à sa gestion propre.

Le portail est composé de quatre sections dont la principale, « les services » est accessible depuis plusieurs entrées. Les services sont en effet proposés sur plusieurs menus, celui du haut, permanent, et celui de la colonne de droite en page d'accueil. Les derniers articles des différents services animent la page d'accueil dans un ensemble dynamique disposé sous forme de « blog »<sup>51</sup>.

#### Les services :

- Un annuaire critique de sites.
- Une base documentaire de près de 400 000 notices dont 10% de texte intégral.
- Une série de bibliographies qui proviennent de requêtes thématiques pré-paramétrées mises à jour automatiquement.
- Un blog du site, espace d'explication sur les fonctionnalités qu'offre le site.
- Une base de collections qui est un annuaire de périodiques et de monographies.
- Une base de colloques.
- Un glossaire multilingue de 400 concepts de santé publique et de promotion de la santé.
- Une base d'offres d'emploi.
- Un Thesaurus de 12 825 termes consultable et interactif avec la base de données.

#### L'information événementielle :

- Les membres du réseau ont également la possibilité de poster de l'information événementielle concernant leurs activités, leurs productions ou celles de leurs institutions. Les deux derniers articles de cette rubrique « Info du réseau » co-animent la page d'accueil sur sa colonne de droite.

---

<sup>50</sup> Voir : <<http://www.bdsp.ehesp.fr/>> ; consulté le 13 octobre 2011

<sup>51</sup> Voir Annexe 8 : Captures d'écrans du portail documentaire de la BDSP

### **La personnalisation :**

- Un enregistrement gratuit est proposé aux internautes qui leur permet d'accéder à des fonctionnalités qui améliorent les sélections et l'exploitation des notices bibliographiques (panier, bibliographie, sauvegarde, etc.).
- Les fils RSS sont exploitables depuis une requête sur tous les produits indexés par le moteur de recherche mais il est nécessaire de connaître une procédure manuelle qui consiste à modifier une partie de l'url<sup>52</sup> (5, Deloum).

Les autres sections traitent pour l'essentiel d'informations légales, de présentation des membres du réseau et d'aide à l'utilisation des options.

## **2.3 Ascodocpsy (Association de coopération documentaire en psychiatrie)**

Ascodocpsy est un réseau documentaire en santé mentale qui, d'abord informel depuis le début des années 1980, devient un Groupement d'intérêt public (GIP) en 2000 associant de fait des partenaires publics et privés du monde hospitalier ou d'institut de formation en sanitaire et social.

### **2.3.1 Présentation du réseau**

#### **Les objectifs<sup>53</sup> :**

- Favoriser la coopération documentaire entre les établissements francophones de santé mentale.
- Promouvoir le développement des centres de documentation par le recrutement de professionnels, la formation permanente et la création d'un statut de documentaliste.
- Développer des partenariats avec les organismes acteurs dans le champ de la santé mentale.

---

<sup>52</sup> Guide d'utilisation du portail de la BDSP / Deloum Marie-France. [en ligne] : <[http://www.bu.univ-paris5.fr/IMG/File/BDSP\\_guide\\_site\\_SCD.pdf](http://www.bu.univ-paris5.fr/IMG/File/BDSP_guide_site_SCD.pdf)> ; consulté le 15 octobre 2011

<sup>53</sup> Voir : <<http://www.ascodocpsy.org/Objectifs-et-realizations>> ; consulté le 14 octobre 2011

- Renforcer la diffusion des publications francophones spécialisées en psychiatrie et sciences connexes.

### **Les instances :**

Le fonctionnement d'Ascodocpsy est marqué par une représentation tripartite constituée de professionnels de la documentation, de responsables institutionnels et d'usagers.

Ainsi, le Conseil d'administration (CA) est composé d'au moins trois médecins, trois directeurs et trois documentalistes. Il définit la politique du GIP et élit en son sein un bureau avec au moins un représentant de chaque profession.

Le Comité technique (CT) est composé de 12 documentalistes. Il étudie les questions d'ordre technique, définit les axes des travaux à mettre en œuvre et rend compte de ses réflexions au CA.

### **Les établissements membres du réseau :**

Chaque établissement est représenté par le directeur, le président de la Commission médicale d'établissement (CME) et son documentaliste.

Le réseau est composé de 89 établissements, soit entre 130 et 140 documentalistes.

### **L'équipe permanente :**

L'équipe est composée de deux personnes : une coordinatrice et une webmestre chargée également d'assistance administrative.

### **Les financements :**

Les financements sont assurés essentiellement par les cotisations des adhérents.

### **Les commissions :**

Les documentalistes sont invités à participer à une commission selon leur compétences et dans la mesure des moyens qui leurs sont attribués, très inégaux d'un centre à l'autre.

Le projet du portail est suivi par un comité de pilotage web qui est composé de cinq membres et dont la webmestre tient la responsabilité.

*Ses objectifs sont les suivants :*

- Proposer un site internet d'information et de documentation en santé mentale et en psychiatrie pour le grand public et les adhérents d'Ascodocpsy.
- Valoriser les produits électroniques documentaires créés à partir des ressources produites et signalées par le réseau.
- Proposer une sélection de sites internet en lien avec la santé mentale.
- Assurer la mise à jour de la sélection des sites internet dans le cadre de la convention avec la BDSP.
- Continuer le repérage et l'intégration des publications dans la base SantéPsy pour la réalisation des « Actus d'Ascodocpsy ».

L'examen et le suivi de la réalisation du logiciel documentaire Ascoweb sont assurés par la commission informatique qui est composée de deux personnes.

### **Plan de communication :**

Ascodocpsy a élaboré un plan de communication qui a défini un public très ciblé : les professionnels des hôpitaux francophones. C'est le cœur de cible pour lequel le réseau oriente son travail et qui lui permet de décliner toute proposition de partenariat en direction d'un autre public.

Le plan de communication est élaboré en CA puis est validé en Assemblée générale (AG) et il n'y a pas de dérogation possible en dehors de ce processus, ce qui permet de s'y référer pour prendre des orientations.

## **2.3.2 Particularité du réseau**

Ce qui caractérise ce réseau réside dans le rôle majeur tenu par la coordinatrice, salariée permanente du réseau, qui rend possible et optimise la synergie. Véritable lien permanent

entre tous les membres, porte parole, elle écoute, rappelle les échéances et recadre en permanence l'ensemble du réseau pour créer de la cohérence. *[L'équipe de] coordination est responsable des outils informatiques développés dans le cadre d'Ascodocpsy : site web, base SantéPsy, lettres d'information électroniques*<sup>54</sup> (2, Ascodocpsy).

La coordinatrice participe ainsi aux réunions de toutes les commissions, de tous les comités et du CA. « L'idée est qu'il faut qu'il y ait une personne qui entende tout ce qui se dit pour faire le lien car les comptes rendus sont rédigés mais ne sont pas lus systématiquement »<sup>55</sup>. Il est donc important qu'une représentation globale de l'ensemble des activités du réseau puisse exister et prendre la parole afin de pouvoir informer les commissions des éventuelles redondances ou des opportunités de travail avec d'autres groupes.

Par ailleurs, la position de la coordinatrice est extérieure aux commissions de travail ce qui l'en dégage des enjeux interpersonnels ou inter-commissions. Si elle se donne le droit de donner son avis, elle respecte à la lettre le protocole de prise de décision des commissions.

### **2.3.3 Présentation du portail documentaire<sup>56</sup>**

Le portail documentaire d'Ascodocpsy<sup>57</sup>, construit avec le CMS Spip, est très riche et très bien structuré. Dès la page d'accueil, les différentes sections du site montrent que toutes les dispositions d'esprit possibles de l'utilisateur ont été prises en compte. Que ce soit la première visite ou que ce soit une visite fréquente, l'utilisateur est guidé de manière intuitive, il se positionne rapidement, sans frein de réflexion, et s'oriente naturellement vers le type d'information qu'il est venu chercher.

Il en va de même pour chaque section du site où les différentes catégories sont d'emblée réparties sur un espace et un visuel à l'ergonomie cohérente.

#### **Les produits selon les entrées identifiées :**

*Rechercher de l'information :*

---

<sup>54</sup> Rapport d'activité d'Ascodocpsy 2010. – p. 13 [en ligne] : <[http://www.ascodocpsy.org/IMG/pdf/rapport\\_annuel\\_2010-vd2.pdf](http://www.ascodocpsy.org/IMG/pdf/rapport_annuel_2010-vd2.pdf)> ; consulté le 14 octobre 2011

<sup>55</sup> Entretien avec la coordinatrice du réseau Ascodocpsy, le 9 septembre à Lyon

<sup>56</sup> Voir : <<http://www.ascodocpsy.org>> ; consulté le 14 octobre 2011

<sup>57</sup> Voir Annexe 7 : Captures d'écrans du portail documentaire d'Ascodocpsy



- La base de données bibliographique SantéPsy.
- Des bibliographies thématiques liées à la production d'un partenariat avec une revue (téléchargeable en format PDF).
- Un annuaire de sites administré avec Delicious.
- Un annuaire des revues géré avec un univers Netvibes, chaque lien renvoyant soit sur le dernier numéro en ligne (Cairn ou autre), soit sur le dernier sommaire scanné.
- Un ensemble de liens regroupant un corpus de textes fondamentaux, de sites et de lieux ressources complémentaires.

*L'actualité :*

- Une page Netvibes recensant les fils RSS de sites ressources par grandes thématiques.
- Un bulletin des rapports en santé mentale.
- Une sélection mensuelle d'articles classés par grandes thématiques, constituée à partir des notices présentes dans la base SantéPsy.
- Une liste signalant des événements (colloques et formations, événements du réseau).

*Des outils professionnels :*

- Guide des archives hospitalières.
- Une liste alphabétique présentant les revues.
- Les descriptifs des formations proposées par le réseau.
- Un thesaurus consultable et téléchargeable (mais pas interactif avec la base de données bibliographique).
- Un blog [Entre nous] réservé aux adhérents pour transmettre de l'information événementielle interne au réseau.

*Une présentation complète du réseau.*

Le site génère un fil RSS qui couvre l'ensemble des informations postées sur le portail dans un seul et même flux. Il n'est pas possible de faire une veille très ciblée par exemple sur une équation de recherche depuis la base SantéPsy ou sur les produits documentaires proposés.

Cependant, les outils tels que Netvibes et Delicious sont exploités efficacement pour combler certaines fonctionnalités que le site ne permet encore pas de réaliser.

### **Mode d'administration des produits du portail et de la base de données :**

L'identité du réseau est construite par les documentalistes et non par la coordinatrice. Dans cet esprit, le site est animé en majeure partie par les documentalistes responsables de produits ou de rubriques. « Ce sont les centres qui produisent ». La coordination n'a pas lieu d'être sans cette production, elle doit juste faire en sorte qu'elle soit bien diffusée, bien communiquée, mais elle ne pense pas à la place du réseau.

### **Les échanges de notices :**

La base de données est gérée par Ascoweb, un logiciel livré en 2008 et développé par l'Atelier d'étude et de développement (AED) de la BDSP.

Contrairement à la BDSP qui s'occupe de transcrire les normes de chaque producteur en norme BDSP, un bordereau commun et un langage normalisé sont nécessaires pour les échanges de notices avec SantéPsy, la base d'Ascodocpsy. Dans la mesure où les bases locales respectent ces normes d'écriture, les centres disposent du logiciel documentaire de leur choix pour rentrer les notices dans la base centrale. La saisie directe dans la base centrale et l'import sont tout deux possibles. De plus en plus de producteurs saisissent d'ailleurs directement dans la base centrale, mais cette démarche est volontaire et ne peut en aucun cas être imposée.

Les centres de documentation peuvent se servir de la base centrale pour connaître l'état de leur fonds avec l'outil de géo-localisation mais sont encore limités car le logiciel ne gère pas l'aspect bibliothéconomique : les emprunts, les exemplaires, les périodiques, etc. C'est ce qu'il manque encore pour que le logiciel soit mieux pris en main par l'ensemble des professionnels du réseau.

### **Corrections directement dans la base :**

Le système de correction est basé sur la confiance. Il n'y a plus de correction organisée collectivement. Si un documentaliste s'aperçoit d'une erreur de saisie ou souhaite enrichir une notice, il la modifie en ligne directement. Tout comme l'accès aux différentes parties du site, le réseau préfère fonctionner sur un mode de confiance. Premièrement pour la simplicité du système de gestion des accès, deuxièmement parce que cela permet de décloisonner l'aspect centralisé de la production. Pour l'exemple des notices, une enquête sur la pertinence d'organiser les corrections a montré que le temps passé – équivalent à

environ quinze heures par jour pour l'ensemble de la commission des correcteurs – n'en valait pas la peine au regard du peu d'interventions qui s'est avéré. Les mots clés sont vérifiés automatiquement, il y a un correcteur d'orthographe mais il n'y a en conséquence plus de correction humaine lourde.

Par ailleurs, la confiance a permis de libérer la production. En effet, les producteurs se sentaient jugés par les correcteurs et de leur côté, les correcteurs appréhendaient cette tâche comme une lourde responsabilité ce qui les rendaient mal à l'aise et peu productifs. Donc au final, deux raisons ont permis de libérer le temps passé à corriger pour privilégier la production. Les corrections deviennent une responsabilité partagée qui ne draine aucun ressenti négatif, car les craintes générées par un possible jugement sur la qualité du travail sont ainsi désamorçées.

Pour que les documentalistes se saisissent de ce mode de correction, il est toutefois nécessaire de les rassurer et de les encourager pour une bonne prise en main du système.

## **2.4 Le Projet de portail**

Après avoir présenté l'essentiel de ce qui forme l'identité et le mode de fonctionnement de ces deux réseaux, nous allons nous pencher plus précisément sur les projets qu'ont menés ces deux équipes.

Si la phase de développement du logiciel de gestion documentaire a rapproché Ascodocpsy et la BDSP, il n'en reste pas moins que les deux portails ne sont pas identiques car ils n'ont été appréhendés ni de la même manière ni avec les mêmes moyens. En effet, d'autres phases toutes aussi importantes sont à mentionner dans la réalisation du projet : celle en amont de la conception du cahier des charges et celle en aval, d'appropriation de l'outil par l'équipe d'administration ou par les commissions concernées.

Le logiciel commun est donc un prétexte certes, mais c'est aussi un outil qui nous permet d'émettre quelques comparaisons sur l'émergence et le mode de traitement de l'information d'un réseau via le portail.

## 2.4.1 Conduite du projet de construction du portail dans un réseau

### Un projet, deux temporalités :

Nous pouvons d'emblée discerner deux projets en un seul. En effet, la réflexion autour de la construction du portail documentaire dans son ensemble, et la réflexion – typiquement centrale – autour de la relation de ce portail avec un logiciel documentaire d'autre part. Le tout devant se rejoindre dans un ensemble interopérable cohérent pour les utilisateurs et les administrateurs.

Bien souvent, la complexité du projet de portail est centrée sur l'outil qui permettra d'administrer la base en mode mutualisé. Les CMS standard n'étant pas suffisants pour une telle commande, le projet se concentre en premier lieu sur la réflexion autour du logiciel de gestion documentaire à renouveler. Le portail, qui englobe l'ensemble des produits documentaires et des éléments de communication, évolue lui dans le cadre d'une réflexion plus large et évolutive, moins attachée à la gestion de prestataire. En effet, ce dernier, pour ses parties hors bases, est géré par un CMS qui permet en standard une adaptabilité et une réactivité prises en charge par les compétences d'un webmestre.

Néanmoins, deux éléments importants sont interdépendants entre les deux plateformes et nécessitent d'être explicités a priori :

- **Le choix du CMS** qui conditionne les développements pour la prise en compte de l'interopérabilité avec la gestion de la base de données bibliographique.
- **La charte graphique** définit au préalable pour le respect et la cohérence des gabarits.

Nous nous attacherons à décrire en premier lieu le processus de développement du projet en commençant par la problématique du cahier des charges effectué par Ascodocpsy. Puis, dans son ensemble, le mode de fonctionnement du réseau documentaire pour faire évoluer les différents types d'informations sur le portail. Ce qui nous préoccupe avant tout ici réside dans la complexité de l'animation pour faire émerger et bâtir le projet au sein d'un réseau. Il s'agit donc plus de discuter de la méthode d'animation des membres d'un réseau que de celle de la conception d'un cahier des charges avec descriptif précis des choix arrêtés.

Nous verrons ensuite avec quels outils les techniciens de l'AED ont choisi de développer un portail en mesure de gérer une base de données bibliographique. Puis nous analyserons les

actions qui ont dû être mises en place pour surmonter les contraintes qui se sont présentées dans la prise en main du portail par les réseaux.

#### **2.4.1.1 Ascodocpsy : Première étape du projet, la discussion permanente**

La conduite du projet du portail comme l'ensemble des projets menés au sein du réseau se font dans un contexte permanent de discussion afin de faire exprimer les besoins et les attentes des collègues mais aussi afin d'expliquer et de recontextualiser. Ceci est un point primordial que la coordinatrice s'attache à maintenir par de nombreuses heures passées au téléphone avec l'ensemble du réseau. La construction du portail a donc été l'occasion de multiples questionnements permettant de faire émerger les propositions de la commission informatique, mais aussi et surtout celles de l'ensemble des utilisateurs mobilisés par le biais de listes de diffusion mises en place afin que s'exprime l'ensemble des points de vue en provenance du terrain. À ce stade, la contrainte du budget n'est pas abordée et tous les rêves émergent de *brain storming* foisonnants, par définition non censurés.

#### **2.4.1.2 Principe de réalité : la prise en compte du budget**

Après cette étape, toujours dans la discussion, les idées sont formalisées et priorisées d'un commun accord, au vu d'une réalisation comprise et encadrée par les limites d'un budget. Les éléments incontournables à la réalisation du projet sont clairement identifiés et se détachent des autres moins indispensables et qui deviennent des options à mettre en place selon le budget.

#### **2.4.1.3 Mode de prise de décision**

**« On ne sera jamais tous d'accord, est-ce qu'on est d'accord là-dessus ? – Oui on est d'accord ! »<sup>58</sup>**

L'important pour la coordination, à ce stade où des choix importants doivent s'opérer, est de trouver l'accord de l'ensemble des participants concernant les priorités. Pour ce faire, avant

---

<sup>58</sup> Dixit la coordinatrice d'Ascodocpsy

tout lancement de projet, il est nécessaire que les participants s'entendent sur un mode de prise de décision. Cela permet d'arrêter les orientations et de travailler conjointement, et ce même si les avis divergent.

Dans tout groupe, les postulats concernant le mode de prise des décisions sont très importants afin de pouvoir discuter des idées, d'arrêter des choix et de ne pas transformer les divergences en frustrations qui génèrent la perte d'adhésion au projet voire les conflits d'équipe. Ainsi les « pour » et les « contre » sont pesés puis synthétisés et les options du projet sont priorisées. L'ensemble de ce processus se fait dans la discussion permanente et le souci de ne laisser aucune question sans réponses est constant.

#### **2.4.1.4 Le cahier des charges<sup>59</sup>**

Après cette mise à plat des besoins formalisés, la première étape de construction du cahier des charges passe par un groupe de travail dédié – la commission informatique – qui rédige un document et émet des propositions devant un Comité technique (CT) composé d'une quinzaine de documentalistes. Le CT donne son avis et renvoie à la commission ses réflexions qui sont ensuite retravaillées jusqu'à ce qu'à ce que le cahier des charges soit accepté et porté devant le Conseil d'administration (CA) où siègent, en tant que représentant des établissements du Groupement d'intérêt public (GIP), des médecins, des directeurs, et des documentalistes. Ces dernier-e-s présentent le projet et engagent une discussion qui aborde sans détour les préoccupations des uns et des autres : coûts, utilisabilité, pertinence, etc., et ceci peut une nouvelle fois occasionner des réajustements.

#### **« C'est l'utilisateur qui sait » :**

La pluridisciplinarité des membres du CA permet d'avoir les retours et questionnements précieux d'utilisateurs non documentalistes ce qui recentre le projet sur la prise en compte de l'ensemble des publics cibles. La prise en compte d'un vocabulaire et l'élaboration d'une ergonomie qui s'émancipe des jargons professionnels de la documentation est en effet une priorité car les utilisateurs finaux doivent pouvoir adopter l'outil sans effort. « Finalement, c'est l'utilisateur qui sait si une base est bonne ou non »<sup>60</sup>.

---

<sup>59</sup> Voir Annexe 5 : Schéma de construction du cahier des charges pour Ascodocpsy

<sup>60</sup> Dixit la coordinatrice d'Ascodocpsy

Par ailleurs, de nombreux professionnels du réseau ne sont pas documentalistes de formation. Il faut donc impérativement que l'outil puisse leur « parler » en s'adaptant à leurs compétences afin d'optimiser la participation. Si un produit ne rencontre pas le succès escompté auprès des utilisateurs, cela veut dire qu'il n'est pas suffisamment adapté ou que le travail de communication reste insuffisant.

Le site a donc été mené en avançant des hypothèses de travail, parfois peu satisfaisantes dans les débuts, mais qui au fil des remarques et des retours des collègues ont permis de l'affiner jusqu'à obtenir un résultat satisfaisant. Le principe est de pouvoir avancer en faisant des allers-retours. Si une hypothèse ne se montre finalement pas satisfaisante, une seconde se met en réflexion pour être appliquée et testée à son tour. Cette dynamique du réseau qui dédramatise la prise de risque est essentielle. Les actions posées ne donnant pas de résultat satisfaisant sont ainsi réévaluées et sont remplacées par d'autres.

#### **L'exemple de la construction du cahier des charges du logiciel documentaire :**

Pour obtenir des retours sur le cahier des charges d'Ascoweb, une liste de diffusion a été envoyée à l'ensemble des centres. Le réseau a ainsi été interpellé pour qu'il donne son avis sur son futur outil de travail. La même démarche a été réalisée a posteriori pour les tests en informant bien que la performance de l'outil dépendra des remarques et des retours.

De son côté la coordinatrice a veillé à répondre à toutes les sollicitations et à se faire le porte-voix du réseau auprès des instances et du prestataire, mais son rôle ne fut pas de décider des orientations et des outils du logiciel à développer.

Beaucoup de remarques ont donc émergé et ont permis de construire la pertinence du logiciel. Pour chacune des remarques, une réponse a été formulée individuellement. Le temps pris pour cela peut paraître important mais reste nécessaire pour que chaque personne ayant participé puisse être prise en compte et recevoir une explication ou un retour quant à ses propositions.

Cette démarche porte ses fruits dans la mesure où les personnes se sentent appartenir au groupe. Ceci a réellement permis de lever les retenues quant à la participation générale, les personnes n'ayant plus d'appréhension pour donner leurs avis. Ainsi, des aspects très pertinents ont été révélés. Cette expérience concluante de participation active qu'a impulsé le travail autour du portail s'est inscrite dans le mode de fonctionnement du réseau, lui donnant encore plus de vitalité. Toute suggestion étant prise en considération, le sentiment

que le réseau peut évoluer grâce à la remarque d'une seule personne permet de recueillir plus d'avis.

Ce qui est important dans cette démarche est la prise en compte de tous les canaux de suggestions, que ce soit celui émanant des commissions en charge du projet, des instances (CT, CA) mais aussi du tout-venant anecdotique, des échanges directs ou informels de la coordinatrice avec des utilisateurs et des documentalistes. Cette dernière est clairement identifiée comme le « réceptacle » du réseau qui canalise sans a priori toutes ces remarques pouvant faire éclore de nouvelles pistes de réflexion.

#### **2.4.1.5 Choix du prestataire pour le déploiement du logiciel documentaire : l'AED**

**Ascoweb : « Vous nous demandez d'acheter une voiture dont on n'a que les plans mais pas la réalisation »<sup>61</sup>**

En 2006, après avoir envoyé le cahier des charges finalisé aux prestataires potentiels, l'atelier d'étude et de développement de la BDSP, réseau partenaire, fait savoir à la coordinatrice que le projet rejoint le sien en cours d'étude mais que de fait, de son côté, un tel logiciel ne pourra lui être livré qu'après développement et non immédiatement.

Après de nombreuses discussions et convaincus que le produit à naître sera une bonne solution, un projet de partenariat de développement voit le jour entre la BDSP et Ascodocpsy. L'idée étant de développer le logiciel libre qui servira aux deux réseaux en prenant pour base de développement le travail du cahier des charges produit par Ascodocpsy.

Après étude de faisabilité d'un point de vue budgétaire et s'assurant que le projet répondait bien au cahier des charges, le CA d'Ascodocpsy, faisant confiance au discernement des documentalistes, accepte de parier sur un logiciel qui reste encore à développer.

---

<sup>61</sup> Réflexion faite par un membre du Conseil d'administration d'Ascodocpsy lors de la présentation du projet de développement d'Ascoweb par l'AED (métaphore rapportée par la coordinatrice du réseau Ascodocpsy).



## **2.4.2 Réalisation du développement par l'AED de la BDSP : choix des outils**

### **2.4.2.1 Ascoweb/Fab**

Fab<sup>62</sup> est un « Framework concept », un cadre de développement PHP qui offre un moteur de recherche et qui permet également de guider la manière dont les applications peuvent être construites, la manière dont elles sont architecturées.

Le logiciel livré en 2008 correspondant au cahier des charges du réseau Ascodocpsy a pris le nom d'Ascoweb. Les développements qui ont suivi pour adapter Ascoweb aux besoins du réseau de la BDSP ont conservé le nom de Fab. Ces deux appellations distinguent les deux projets mais le cœur des deux versions du logiciel est composé des mêmes éléments.

Comme expliqué ci-dessus, dès 2005, avant la mise en route du développement pour Ascodocpsy, l'AED était déjà en recherche d'un outil pour faire évoluer son portail et le système de gestion de sa base de données. C'est donc avec les briques logicielles<sup>63</sup>, décrites ci-dessous, issues des conclusions de cette recherche qu'Ascoweb a été développé.

### **2.4.2.2 Le moteur de recherche : Xapian**

BIS était un moteur de recherche purement booléen qui, en 2005, n'était plus à jour au regard des nouvelles générations de moteurs de recherche probabilistes permettant de faire du tri par pertinence et de la pondération. Après un an et demi de tests sur des moteurs de recherche existant en libre tels que Lucene, Zebra ou Sphinx Search, l'équipe technique fait le choix – jamais regretté – de Xapian.

Xapian est peu connu mais ses mises à jour témoignent de sa vitalité. Il fonctionne avec tous les langages de programmations ce qui permet d'être indépendant dans les choix architecturaux de l'application à construire. Ce n'est pas le cas de Lucene, plus connu mais qui fonctionne en Java, plus lourd à gérer pour la partie serveur dû aux difficultés de communication entre Java et PHP.

---

<sup>62</sup> Fab : Framework de l'atelier BDSP

<sup>63</sup> Voir Annexe 6 : Schéma simplifié des briques logicielles du portail de la BDSP

### **2.4.2.3 Le Framework : Fab**

La même démarche de prospection et de tests sur plusieurs framework de développement en PHP disponibles a été engagée mais n'a pas été concluante. La plupart des produits disponibles présentaient des orientations de développements plus adaptées à des problématiques de relation client/fournisseur ce qui ne correspondait pas aux problématiques du projet, comme par exemple la possibilité d'indexer un résumé en texte intégral pour de la recherche libre.

Le parti est pris de développer un framework « maison » avec des outils et des langages libres – PHP et C++ pour Xapian –, pour des raisons d'accessibilités en termes de compétences, et présentant des gages de pérennité. Cet aspect a été déterminant pour l'adhésion d'Ascodocpsy.

### **2.4.2.4 Un CMS : Spip ou WordPress**

Pour Ascodocpsy, le choix de Spip s'était fait avec la webmestre vers 2004, avant la collaboration avec l'atelier de la BDSP. Il fallait alors un CMS qui soit simple. Une étude comparative avait permis d'établir que cet outil répondait aux besoins du projet de portail. L'une des conditions du développement d'Ascoweb fut donc de trouver les solutions d'interopérabilité avec Spip pour son intégration à cette plateforme et pour la gestion optimisée des authentifications.

Par la suite, Fab a dû poursuivre son développement avec d'autres contraintes qui l'ont écarté de Spip. Le choix de WordPress du côté de la BDSP s'est donc fait pour plusieurs raisons concomitantes :

- Au niveau éditorial, le projet de départ était de reprendre le fonctionnement de l'ancien site de la BDSP mais avec les facilités de mise à jour que permettaient les nouveaux outils, blog ou CMS. Les CMS paraissaient déjà trop complexes pour le projet qui sur cet aspect de la gestion éditoriale devait être le plus simple qui soit. Une solution de gestionnaire de blog a donc été privilégiée impliquant de fait le choix de WordPress, quasiment seul outil viable sur le marché du libre en 2007 pour cet emploi.
- La recherche prioritaire d'une solution simple, car le projet n'avait pas besoin d'un outil d'une complexité aussi étendue qu'un CMS complet, bien au contraire. Il s'agissait de pouvoir poster des brèves, d'administrer la mise en page et les CSS le

plus simplement possible. Par ailleurs, « moins il y a de code, moins il y a de bug »<sup>64</sup>. Le système le plus léger possible permet pour les développeurs d'adapter l'outil aux besoins du projet plus simplement qu'un CMS au code plus « alambiqué ». Par ailleurs WordPress est très sécurisé et les mots de passe ne sont pas stockés dans la base.

- L'utilisation du même outil que l'EHESP dont la BDSP dépend directement. Ceci par souci de mutualiser les compétences et les expertises sur l'ensemble des informaticiens de l'établissement. Cela permet également d'économiser sur les formations collectives par exemple. La charte graphique étant la même que l'EHESP, le fait d'avoir un seul outil permet de ne pas avoir à développer un Template similaire pour un CMS différent.

WordPress s'est révélé être un bon choix selon l'AED car son évolution en fait aujourd'hui un bon outil proposant les avantages d'un CMS avec une communauté de plus en plus nombreuse d'utilisateurs et de développeurs qui a bien adhéré au projet. Sur les versions antérieures à 2009, WordPress ne gérait que des *posts* et des pages, aujourd'hui il peut gérer tout type d'objet.

La simplicité de cet outil a aussi permis de l'adapter dans le sens souhaité, de le modeler au projet. Ainsi, les fonctionnalités du blog (présentation en liste antéchronologique des articles, commentaires, base de publication, etc.) ne sont pas toujours respectées. Il est aussi possible de hiérarchiser les articles dans des sections et des sous-sections comme le ferait un CMS classique. Sa simplicité a donc rendu les développements moins compliqués pour rendre les plateformes interopérables. En effet, l'interopérabilité entre WordPress et Fab est totale et transparente dans la mesure où les développements de l'équipe ont permis une intégration du côté de la gestion de la base gérée par Fab comme du côté des modules gérés par WordPress, dont l'authentification. Il n'y a en effet pas besoin de module SSO comme c'est le cas sur la version Ascoweb intégrée à Spip car la gestion des « rôles » (groupes sur WordPress) et des utilisateurs de WordPress est efficiente également du côté de Fab. Des droits spécifiques permettant des accès aux fonctionnalités de la base, comme par exemple l'accès au panier ou encore l'accès aux exports, ont ainsi pu être créés très facilement.

WordPress permet d'ailleurs aujourd'hui une bonne finesse dans la gestion des droits d'accès, ce qui n'était pas à l'époque dans le cahier des charges car il n'y a jamais eu de réelle peur à avoir à laisser le système un peu ouvert. « Les producteurs qui ont accès au

---

<sup>64</sup> Dixit le chef de projet informatique de la BDSP

site viennent rarement avec de mauvaises intension » et en cas d'erreur, le versionning permet de se rattraper. Il y a même un intérêt à leur faire confiance car, au-delà de la possibilité d'appropriation de l'outil, ils peuvent d'eux-mêmes corriger d'éventuelles erreurs éditoriales.

Cette interopérabilité parfaite permet de solliciter les outils de WordPress pour générer des produits dynamiques issus de la base bibliographique et utiliser des fonctionnalités comme – par exemple – les nuages de mots clés pour faire de la recherche par termes associés issus de l'indexation avec le thésaurus, ou encore faire un tri de géo-localisation sur des offres d'emploi avec un module de carte régionale dynamique.

#### **2.4.2.5 Le moteur de recherche de WordPress remplacé par Xapian**

Pour les produits gérés par WordPress comme l'annuaire des sites, le moteur de recherche en natif s'avère insuffisant. L'équipe de la BDSP a donc développé dans la partie Fab un module particulier qui indexe tous les contenus de WordPress. Lorsqu'une recherche est lancée depuis une page du site WordPress, cette dernière rebascule la requête dans la partie Fab de façon transparente. Ce module développé dans Fab qui s'appelle *Site Search*, va chercher les éléments dans la base MySQL et indexer tous les contenus de WordPress pour en faire une base Xapian. Cette indexation ne se fait donc pas en temps réel mais de manière quotidienne, durant la nuit.

Ainsi, la même puissance d'interrogation (la troncature, le booléen, le tri par pertinence, etc.) que dans la partie base de données bibliographique est appliquée pour l'ensemble des produits du portail.

#### **2.4.2.6 Principales fonctionnalités d'Ascoweb<sup>65</sup>**

*Gestion de la base de données bibliographique :*

- Saisie/modification/suppression de notices.
- Formulaire de saisie spécifiques à chaque type de document.
- Contrôles de saisie et aide contextuelle.

---

<sup>65</sup> Voir : <<http://sites.google.com/site/installascoweb/fonctionnalites>> ; consulté le 13 octobre 2011

- Saisie sur index.
- Saisie par duplication de notice existante.
- Import de fichiers.
- Modification et suppression en série.
- Système intégré de validation des notices.
- Système de détection de doublons potentiels.

*Consultation de la base de données bibliographique :*

- Accès différencié selon le type d'utilisateur.
- Formulaire de recherche avec assistance à la saisie et consultation en temps réel des index.
- Fonctions avancées de recherche en texte intégral (recherche libre ou structurée, troncature, recherche par phrase et par article, proximité, etc.).
- Options évoluées pour le tri des réponses (tri par pertinence, par titre, par date, par auteur, par type de document, tri combiné par type de document et date, choix des formats d'affichage et du nombre de réponses par page, pagination des résultats, etc.).
- Historique des équations de recherche.
- Marquage et sélection des notices pertinentes (paniers de notices).
- Génération de bibliographies (format Vancouver).
- Générations de fichiers d'export (format CSV par exemple) avec possibilité d'envoi par mail.
- Localisation des documents.

## 2.4.3 Déploiement et mises à jour du portail et des produits

### 2.4.3.1 Portail documentaire d'Ascodocpsy

La construction du site a pris une année environ. Des produits déjà existants ont permis de ne pas partir de zéro. Cela n'a pas été non plus très rapide car les documentalistes du réseau travaillent sur le projet en plus de leurs missions professionnelles quotidiennes.

#### **La communication :**

La commission communication – avec l'ancienne webmestre – et le Copil, sont en charge des questions de type charte graphique, charte éditoriale, structure du site, rubricage, entrées du site, etc., avec toujours pour principe majeur de construire un site d'abord pour les utilisateurs et non spécifiquement pour les professionnels de la documentation.

**Pour l'architecture du site**, une fois les décisions appliquées et mises en forme, des tests sont réalisés auprès des utilisateurs pour connaître leurs impressions générales. Les avancées se font petit à petit, par essais/erreurs. Des messages sont envoyés au réseau pour connaître l'avis de chacun sur la clarté d'un libellé, la pertinence d'une rubrique, etc. Les retours servent ainsi à valider le travail ou à le renvoyer en réflexion.

**Pour réaliser la partie graphique**, un plan de communication guidé par une professionnelle a été nécessaire. En effet, cet aspect dépassant le cadre des compétences du réseau, une chargée de communication a contribué sur deux réunions à construire le plan de communication. Ceci a été une expérience nécessaire et éclairante qui a notamment permis de définir et prioriser les objectifs et les publics.

Globalement, le plan de communication n'a pas pris beaucoup de temps. Il s'agit pour l'essentiel de savoir « qui on est, qu'est-ce qu'on veut, où on va ? ». Mais cela a quand même soulevé des enjeux au sein du CA qui ont un peu allongé les temps de discussion. Pour finir, le plan a été validé en CA.

#### **Principe de l'administration du site :**

L'administration est orientée au maximum vers un fonctionnement contributif. Les procédures sont disponibles en interne et mises à disposition des producteurs. Des

formations sont dispensées à distance pour que le site soit le plus possible sur un mode contributif.

Tout ce qui est de l'ordre événementiel comme les manifestations, les conférences et les formations des établissements adhérents, est mis en ligne par les documentalistes. L'idée est d'arriver à une collaboration maximale pour l'animation du portail. Les compétences des documentalistes sont mises à contributions pour l'animation des produits documentaires. Cette dynamique est encouragée par une formation qui permet au final d'avoir des personnes ressources sur des points précis du site et qui l'animent sans passer ni par la webmestre ni par la coordinatrice.

### **Les produits :**

Avant de se demander comment transposer un produit documentaire sur le portail, il faut impérativement se poser la question de son utilité. C'est en effet l'occasion de mettre du sens aux travaux qui sont produits, de les repasser aux filtres des *pourquoi, pour qui, pour quoi faire*, etc.

De par sa position qui favorise les rencontres de collègues et partenaires, la coordinatrice a des idées qu'elle met en discussion lors d'un CT et le choix est alors fait de mettre en ligne ou non un produit. Et dans l'autre sens, le réseau exprime les manques par voies directes (téléphone, mails, etc.). Des constantes apparaissent également sur les listes de diffusion. A partir de là les éléments remontent à la coordinatrice qui met en place des moyens d'actions pour satisfaire ce qui peut l'être. Le plus souvent, les réflexions émergent de réunions de groupes de travail et sont synthétisées par la coordinatrice qui fait des propositions. Là encore ce sont les allers retours et les discussions qui produisent les idées d'outils à mettre en place. Il n'y a pas de fonction identifiée qui pense et d'autres qui réalisent. La coordinatrice entend, clarifie et propose différentes pistes.

Ce qui est le plus compliqué à saisir reste le point de vue de **l'utilisateur final**. Il faut impérativement trouver le moyen d'aller vers lui pour évaluer la pertinence des outils développés.

### *Netvibes et Delicious :*

Pour ces produits, les thématiques sont décidées par le Comité technique, et les documentalistes signalent directement à la webmestre les fils RSS ou les signets intéressants.

### **Formations et transferts de compétences :**

Comme dans un cercle vertueux, un produit comme le Netvibes par exemple, a fini par susciter un besoin de formation. L'intérêt pour cet outil a grandi au sein du réseau à partir de celui accessible sur le portail. Ainsi, la coordination met en place des formations en favorisant le transfert de compétences. L'intérêt est double : celui de transmettre des compétences à exploiter en interne dans les centres locaux, et celui de mettre en œuvre les capacités du réseau à administrer le site par lui-même. Cette démarche pédagogique systématique permet d'avoir ainsi plus de documentalistes à même d'administrer un outil ou une partie du portail et de rapprocher les terrains producteurs des produits mis en ligne.

### **Evolutions du portail :**

Pour Ascodocpsy, une évolution de la base et du CMS est en cours de réflexion. D'ici les deux prochaines années, il faudra indexer dans la base des documents audio et vidéo. Pour diverses présentations, pour faire de la pédagogie et pour « casser » les représentations, il faudra aussi réfléchir à la production d'animations ou de vidéo à exploiter par la suite avec un compte You tube.

En ce moment les grandes préoccupations du réseau exprimées en CT tournent autour de la veille et de la DSI très personnalisée. Les médecins et le personnel des hôpitaux ont des besoins très précis à déceler et à satisfaire, ce qui implique une évolution des outils et un développement de nouveaux produits.

Une enquête très importante a été réalisée pour identifier encore plus les besoins des utilisateurs. Cette dernière a permis de prendre conscience de manques sur le portail en termes de traitement de l'actualité sur certains thèmes précis et sur l'information à caractère local. Cette démarche va donc être suivie par l'élaboration d'une newsletter et d'un nouvel Univers Netvibes très ciblé.

Sur le portail, une rubrique « Actualité » alimentée par des dossiers documentaires élaborés dans le cadre du travail quotidien des professionnels du réseau doit encore être encouragée et mise en place de manière mutualisée. Ceci est relativement facile à faire au vu de la clarté du site actuel mais nécessite encore un travail pour mobiliser les ressources.

La réflexion sur un deuxième cahier des charges – Ascoweb 2 – va être lancée très prochainement avec l'idée d'un logiciel qui favoriserait la mise en place d'une base de données entièrement centralisée qui permettrait de s'affranchir des bases locales grâce à un



module de bibliothéconomie capable de gérer les exemplaires, les emprunts et les périodiques.

Sur le principe, Ascodocpsy n'est pas lié *ad vitam* avec Ascoweb. Si un autre logiciel libre présente des possibilités qui répondent aux attentes d'évolutions du réseau, l'éventualité de migrer la base sera étudiée. Cette évolution d'Ascoweb est une préoccupation car issue d'un développement « maison », le framework n'est pas considéré comme un standard pour les développeurs qui ont besoin d'une courte formation pour s'engager favorablement sur des mises à jour.

### **Les limites :**

Cette animation constante faite par la coordination permet au réseau de disposer d'un portail vivant et fourni dans la mesure où ses rubriques et ses produits sont sans cesse remis en question, augmentés, « fertilisés » par des échanges et des réflexions mis en actes. Mais il faut déployer beaucoup d'énergie pour susciter l'émergence de nouvelles dynamiques et de nouvelles volontés de participation. *In fine* seules deux ou trois personnes par an en plus s'investissent dans les projets. Il faut faire comprendre que le sens du travail en réseau n'est pas simplement une question de consommation. Cela est possible si les avantages de la mutualisation et du fonctionnement en réseau sont clairement exposés.

Par ailleurs, dans un contexte de réseau documentaire, après chaque grand rassemblement ou réunion, il est toujours nécessaire de faire le point sur les orientations qui ont été évoquées et de les rappeler aux participants pour que les producteurs y travaillent concrètement. Sans cela, tout reste dans le domaine des intentions. En effet, la mise en marche du réseau peut être longue. Le temps et la distance qui séparent les membres d'une commission ou d'une instance ne favorisent pas la réactivité et les aspirations qui font naître le dynamisme sont volatiles pour ces raisons.

#### **2.4.3.2 Portail documentaire de la BDSP**

Contrairement à certains réseaux organisés en commissions de travail avec des personnes identifiés dans leurs fonctions, les producteurs de la BDSP s'impliquent beaucoup moins dans l'animation des produits. Finalement, la quasi-totalité des produits viennent directement du travail de l'atelier de la BDSP. Cette situation de fait, quelque peu subie, constitue une autre spécificité propre à ce réseau. Il faudrait un animateur qui ait en tête toutes les orientations

du réseau avec la ligne éditoriale, etc. pour aller solliciter d'avantage la participation du terrain documentaire. Or la BDSP a un « déficit » d'animation de ces producteurs pour générer la production de contenus (hors base de données) et d'instances véritablement actives pour définir des orientations et des perspectives claires.

L'équipe technique a donc tenté de pallier à cette situation en créant des outils permettant aux producteurs du réseau de déposer des brèves directement sur le site via un éditeur Wysiwyg. Ainsi, une rubrique « Info du réseau », qui se présente comme un blog, permet aux producteurs de déposer tout type d'information dans le but de valoriser leurs activités, de montrer leurs travaux, choses essentielles aujourd'hui pour qu'un service de documentation existe aux yeux de ses institutions référentes. Par ailleurs ce système, en alimentant régulièrement des pages sur le site, permet en les régénérant, d'augmenter le trafic et participe au bon référencement des sites institutionnels qui postent leurs brèves et profitent des liens html et des fils RSS générés automatiquement.

Partant de cette idée que les producteurs reconnaissent cet intérêt et cet avantage d'avoir la main sur une partie d'un portail national référencé et reconnu en postant d'eux même leurs informations (formation, sortie d'ouvrage, bibliographie, etc.), l'équipe constate que cela n'est visiblement pas suffisant pour susciter une réelle prise en main du produit. Dans les faits, seules trois institutions déposent régulièrement des brèves. Les autres appréhendent sans doute de déposer de l'information sans passer par la validation d'un service de communication ou ne se sentent tout simplement pas investis de cette mission.

La participation des producteurs reste donc laborieuse. Cela vient sans doute du fait qu'il n'y a pas vraiment d'animateur pour relancer et informer en dehors des démonstrations faites lors des rassemblements annuels.

Grâce aux statistiques, l'équipe constate néanmoins que le peu d'information postée est pertinente et intéresse les visiteurs du site. La logique du produit gagnant/gagnant pour les institutions et pour le portail est donc bien valable car elle génère du trafic et du référencement.

### **Analyse du fonctionnement :**

Le cas de la BDSP est particulier dans le sens où les outils développés par ce réseau sont destinés à l'usage d'un public – professionnel et étudiant – hétéroclite pas toujours clairement identifiable. Par ailleurs, la grande ouverture du réseau sur les différents champs de la santé publique (toxicomanie, santé mentale, handicap, etc.) concentre des objectifs

eux aussi hétéroclites qui ne sont pas toujours complémentaires pour des producteurs. Nous pouvons supposer que ces derniers se trouvent dans une position de participation simple qui ne porte pas nécessairement l'interaction systémique que crée généralement l'organisation d'un réseau documentaire dont les acteurs reconnaissent pleinement l'intérêt et partagent l'objectif. Ainsi, la nature quelque peu « indéterminable » des producteurs et des utilisateurs complique la définition d'un objectif pertinent à partager.

*Un fonctionnement centralisé qui met l'accent sur la technique :*

Cette grande adaptabilité du système de traitement et de renvoi des notices dans des formats arrangeants pour les producteurs a permis le succès de la BDSP qui s'est ainsi inscrit dans la durée. Cet outil est très performant et son alimentation est bien pérenne. Mais ce mode de fonctionnement sans bordereau ni format unique a aussi généré ses lourdeurs. La maintenance du traitement des notices et des programmes à adapter en permanence en fonction des évolutions des normes et des équipements de chaque producteur requiert un personnel informaticien à temps plein. Ce contrôle centralisé efficace qui assure la fiabilité de la base et du système est donc aussi coûteux et lourd à gérer.

Par ailleurs, même si l'équipe est polyvalente, l'histoire du fonctionnement de la BDSP a conduit à focaliser les compétences sur les aspects techniques. Il n'y a en effet ni spécialiste de l'animation de réseaux, ni spécialiste de la santé publique, ni spécialiste de la documentation, même si ces notions sont tout de même bien appréhendées. Cette équipe technicienne se trouve aujourd'hui dans la position d'animer un portail et de tirer tant bien que mal les différents produits du site qui tend de fait, malgré un outil performant, à manquer de vitalité sur certains points faute de ressources humaines professionnelles coordonnées et issues du terrain documentaire.

**Analyse d'une baisse des connexions à la base de données bibliographique :**

Ce besoin d'animation des produits du portail documentaire est d'autant plus primordial que la base de données seule ne suscite visiblement plus tout à fait le même type d'intérêt qu'autrefois pour plusieurs raisons. En effet, le nombre de connexions du portail de la BDSP a chuté de 20 % depuis deux ans<sup>66</sup> (7, EHESP). Entre autres hypothèses émises par l'AED, les nouvelles méthodes de référencement de Google (algorithmes Caffeine) semblent avoir lourdement modifié les bases du référencement naturel depuis 2010 :

---

<sup>66</sup> Rapport d'activité de la BDSP 2009-2010. – p.14

- Les notices sont considérées la plupart du temps comme des doublons par le moteur de recherche qui ne les place plus en haut de la liste référencée.
- La base étant mutualisée ou reportant des documents en texte intégral déjà disponibles sur des sites plus spécialisés, les notices de la base passent en arrière plan du référencement.
- Les notices sont considérées comme des pages statiques et non mises à jour pour Google qui prend moins la peine de les indexer.
- Les outils mis en ligne comme les offres d'emploi qui génèrent le plus de trafic sont réutilisés par des bases privées qui ont plus de moyens pour faire leur référencement (avec AdSense de Google).

Par ailleurs, nombre d'adhérents ont accès à des bases payantes professionnelles qui leur donnent accès à des références en texte intégral ce qui ne les pousse pas à consulter la BDSP, qui n'assure « que » 10% de sa base – environ 40 000 notices – en texte intégral libre de droits. Ce détail éloigne un peu plus certains professionnels de la documentation membres du réseau pour une consultation inscrite dans leurs pratiques quotidiennes.

D'un point de vue qualitatif, le contexte « morose » qui tend à concentrer l'activité des services de documentation pousse les producteurs à réutiliser l'information disponible via les connecteurs Z39.50 ou directement sur Amazon au lieu de produire de réelles notices documentaires riches en résumés ou en notes de synthèse comme c'était souvent le cas auparavant. Ainsi, la valeur ajoutée des notices produites tend à décliner et Google semble être en mesure de reconnaître ce manque d'originalité qui a tendance à s'accroître.

Parallèlement, les exigences changent :

- Le public passe de plus en plus par Google et se désintéresse de l'outil spécialisé que propose le portail.
- Google référence de mieux en mieux sur des requêtes longues ce qui le rend plus efficace sur des domaines spécialisés et remplace progressivement les fonctionnalités du portail.

Google, qui tend à sa manière à devenir un portail universel, pousse l'équipe à solliciter l'émergence d'une nouvelle réflexion pour valoriser le site de la BDSP. Ceci passera sûrement par une bonne valorisation des produits du portail hors base de données bibliographique qui devient trop statique et redondante – notamment avec Google Scholar – aux yeux de Google.

### **Perspectives :**

Afin de maintenir le niveau de consultation, l'intérêt et le succès de l'outil en ligne qui se mesure par le nombre de connexions, il faudra donc opérer un repositionnement sur :

- Les objectifs du portail.
- Les perspectives : questionnement sur l'outil, le mode de fonctionnement du réseau, les pratiques futures et les développements à faire.
- Les réflexions et positionnements sur les projets à venir, sur l'évolution des fonctionnalités de la base (comme l'entrepôt OAI HAL par exemple).

### **Conclusion de l'analyse :**

Une base de données fonctionnelle avec une méthode d'échange qui a fait ses preuves ne suffit plus aujourd'hui à susciter l'intérêt général – dans le cadre d'un public hétéroclite. Le maintien de la base de données comme des produits prennent beaucoup de temps avec la vérification systématique des notices et la mise en ligne des articles (des offres d'emploi et des annonces de colloques) induits par un mode de fonctionnement centralisateur qui mobilise des moyens en personnel qualifié dont le cœur de métier est axé essentiellement sur l'outil informatique.

La performance du système d'échange de notices qui ne nécessite pas de bordereau commun pour les producteurs s'inscrit dans le postulat d'échanges sans contraintes pour les membres du réseau. Cette pratique a permis à la BDSP de fédérer plusieurs organismes d'horizons thématiques différents, spécialisés comme généralistes qui avaient chacun des normes d'indexation différentes parfois imposées par leurs activités ou leur participation à d'autres bases de données mutualisées. Mais le réseau aurait besoin d'une animation plus soutenue – d'un cœur qui impulse –, d'une vie qui fédère et qui pallie à l'hétérogénéité de ses membres. Les besoins d'une participation d'instances consultatives ou décisionnelles composées de documentalistes et de professionnels de la santé publique amène l'équipe technique à porter le réseau avec ses seules ressources, y compris sur des aspects dont elle n'est pas experte. Elle doit ainsi sans cesse remotiver les membres du réseau pour produire du contenu, pour qu'ils prennent en main les fonctionnalités d'expression qu'offre le portail, pour communiquer, etc.

# Conclusion

## Conclusion

---

Le réseau documentaire est un organisme qui fédère ses acteurs autour d'objectifs communs qui tendent principalement à optimiser les missions auprès de publics cibles et à améliorer les conditions professionnelles des documentalistes. Cette « plateforme » de travail collaboratif trouve son originalité dans son caractère réticulaire où les acteurs sont éloignés les uns des autres et où les missions qu'ils incarnent s'accomplissent le plus souvent dans le cadre d'une action volontaire. C'est une organisation qui doit donc être coordonnée sous l'angle de la psychologie sociale en tenant compte de ces deux « contraintes ». Cette absence de lieu physique matérialisant le réseau est palliée par des instances phares de réflexions et de décisions qui organisent et mettent en œuvre les actions et les orientations du réseau.

Dans ce cadre, le portail documentaire est donc un outil pertinent qui correspond en de nombreux points aux besoins et au mode de fonctionnement du réseau. Il permet en effet d'optimiser cet objectif de coopération entre les différentes unités documentaires tout en donnant du corps au réseau, un « visage » identifiable doté de constantes et d'objectifs compris dans une unité informationnelle claire. De plus, rejoignant cette dynamique coopérative, le web 2.0 permet au réseau d'amorcer l'évolution de ses pratiques historiquement attachées au paradigme de l'informatique documentaire. La levée de certaines contraintes d'administration a ainsi permis de réinterroger des principes de fonctionnements astreignants. Pour exemple, de la gestion d'une base de données centralisée, le réseau peut désormais envisager le passage à une base au fonctionnement de plus en plus mutualisé, avec un outil contrôlant en amont une saisie directe et multipliant de fait les différents canaux d'enrichissement.

Nous étions partis dans ce travail avec l'idée de débusquer une méthode pour concevoir et animer un tel portail. Il s'est surtout avéré que la manière dont sont menés ces projets dépend pour l'essentiel de la faculté du réseau à identifier la spécificité de ses objectifs (élément majeur pour donner du sens), à mobiliser les producteurs et les instances, et à maintenir un effort permanent pour favoriser un contexte d'échanges, d'explications, de réflexions et de mise en acte des décisions. Nous pouvons donc dire après notre étude qu'un portail documentaire de réseau est le reflet des capacités de ce dernier à orchestrer ses potentiels de production dans un cadre d'actions clairement défini faisant suffisamment consensus pour susciter la synergie. La mise en place et l'animation d'un portail de réseau documentaire doit donc pouvoir trouver une instance de coordination suscitant l'adhésion des différents producteurs dès l'amont du projet.

Enfin, au-delà de l'animation et de l'outil technique, une démarche prospective permanente semble essentielle. A l'heure où de puissants moteurs de recherche se perfectionnent et se spécialisent, la question de la pertinence future des produits proposés par les réseaux documentaires sur leurs portails doit pouvoir se poser. Elle restera sans doute attachée à la spécificité que ces derniers auront su cultiver en adéquation avec les besoins de leurs publics cibles, évitant le plus possible les redondances avec d'autres produits présents sur internet et favorisant la singularité qualitative de leurs productions.



# **Bibliographie**

## Liste des références bibliographiques

Cette première liste classe les références par ordre alphabétique des noms d'auteurs. Les numéros correspondent aux renvois entre parenthèse dans le corps du texte (n°, Nom de l'auteur). Date d'arrêt de recherche documentaire le 20 septembre 2011.

[1] ADBS. Référentiel des métiers types des professionnels de l'information-documentation. Paris, ADBS Éditions, 2001. 133 p. Collection Guide professionnel. ISBN 978-2843650109

[2] ASCODOCPSY. Rapport d'activité d'Ascodocpsy 2010, 80 p.

[3] BAJOIT Guy. Le changement social : Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines. Paris, Armand Collin, 2003. 188 p. Collection Cursus. ISBN 978-2200264765

[4] BOULOGNE Arlette., INTD ER., Vocabulaire de la documentation. Paris, ADBS Editions, 2004. 338 p. Collection Sciences de l'information. ISBN 978-2843650710

[5] DELOUM Marie-France. *Guide d'utilisation du portail de la BDSP* (sans titre) [en ligne], mis en ligne en 2011, [consulté le 15 octobre 2011]. <[http://www.bu.univ-paris5.fr/IMG/File/BDSP\\_guide\\_site\\_SCD.pdf](http://www.bu.univ-paris5.fr/IMG/File/BDSP_guide_site_SCD.pdf)>

[6] DUPUY Gabriel. Réseau, Philosophie de l'organisation, In Encyclopaedia Universalis, 2005

[7] EHESP. Rapport d'activité de la BDSP 2009-2010, 80 p.

[8] GODIN Christian. Dictionnaire de philosophie. Paris, Fayard, éditions du temps, 2004. 1534 p. ISBN 978-2213621166

[9] JACOB I., et al. Fonctionnement en réseau des pratiques documentaires dans les comités d'éducation pour la santé. Santé Publique, 2005, Vol. 17, n°3, p. 443-454. DOI : 10.3917/spub.053.0443

[10] MAISONNEUVE Marc. Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public. In AMAR M., dir. MESGUICH V., dir. Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?. Paris, Editions du cercle de la librairie, 2009. Chap. 2, p. 125-136. ISBN 978-2765409762

[11] MAISONNEUVE Marc., TOUITOU Cécile. Logiciels portail pour bibliothèques et centres de documentation : L'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu. Paris, ADBS Editions, 2007. Chap. 1, p.8-17. ISBN 978-2843650918

[12] PAPILLON Xavier. Quelques réflexions sur la notion de réseau. La lettre du centre Michel Delay [en ligne], mis en ligne en mai 1999, [consulté le 22 août 2011]. n° 2. <<http://www.delay.ac-lyon.fr/reseaux-delay-n-2-page-4,60892.fr.html>>

[13] QUEYRAUD Franck, SAUTERON Jacques. Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique. Paris : ABF, 2008. 132 p. – ISBN 978-2900177310

[14] RAY Alain. Dictionnaire culturel de la langue française. Paris, Le Robert, 2005. 7232 p. ISBN 978-2850363023

[15] RIVIER Alexis. Aide-mémoire d'informatique documentaire. Paris, Editions du Cercle de la librairie; 2007, 156 p. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2765409533

## Bibliographie analytique et thématique

Les références de cette bibliographie sont présentées sous quatre thèmes et sont succinctement décrites (autant que faire se peut). Nous avons pensé utile d'indiquer entre crochets, en fin de références, les pages du mémoire où elles se sont vues sollicitées.

### La notion de portail – documentaire

[10] MAISONNEUVE Marc. Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public. In AMAR M., dir. MESGUICH V., dir. Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?. Paris, Editions du cercle de la librairie, 2009. Chap. 2, p. 125-136. ISBN 978-2765409762

L'auteur commence par une définition du web 2.0 pour en retenir trois caractéristiques majeures : la personnalisation des services, la folksonomie (crowdsourcing) et la sérendipité. Après analyse d'une enquête sur la fréquentation des bibliothèques municipales, il en ressort une évolution de la fonction de ces dernières. En effet, si le public s'installe dans les lieux, il sollicite de moins en moins les services offerts sur place. L'auteur en déduit un changement de paradigme caractérisé par l'imposition de la culture numérique face à celle de l'imprimé. D'où l'enjeu des bibliothèques à s'adapter et de se saisir des nouvelles opportunités qu'offre internet pour ouvrir les services, promouvoir les ressources et modifier les représentations. L'avenir des bibliothèques semble passer par une redéfinition de leur fonction au prisme du web 2.0.

[p.8]

[11] MAISONNEUVE Marc., TOUITOU Cécile. Logiciels portail pour bibliothèques et centres de documentation : L'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu. Paris, ADBS Editions, 2007. Chap. 1, p.8-17. ISBN 978-2843650918

Cet ouvrage offre une première définition de la notion de portail et propose dans son premier chapitre de décrire les différentes briques logicielles dont ce dernier est composé : Un gestionnaire d'authentification des utilisateurs gérant les droits et les accès ; un CMS séparant le code de la production de contenu ; un SIGB gérant la base de données bibliographique et les actions spécifiques liées à la gestion d'une bibliothèque et de ses utilisateurs (emprunts, exemplaires, périodiques, etc.) ; Une solution de recherche fédérée « permettant en une seule requête de consulter plusieurs sources de données ».

[p.16]

[13] QUEYRAUD Franck, SAUTERON Jacques. Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique. Paris : ABF, 2008. 132 p. – ISBN 978-2900177310

Définition des nouveaux [2008] outils et services issus du web 2.0 (fil RSS, Blog, Wiki, Podcast, VOD, etc.) et de leurs intérêt pour leur application à l'environnement professionnel des bibliothèques et notamment au système de gestion intégré de bibliothèque.

[p.12, p.19]

## **Bases de données mutualisées**

[15] Rivier Alexis. Aide-mémoire d'informatique documentaire. Paris, Editions du Cercle de la librairie; 2007, 156 p. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2765409533

Alexis Rivier nous propose dans ce chapitre intitulé *Les réseaux de bibliothèques*, d'identifier les différents modes de coopérations informatiques utilisés pour faire fonctionner une base de données mutualisée. Il identifie ainsi trois solutions techniques d'échange de notices entre bases locales et bases centralisées : centralisée, composée et répartie.

[Annexe 1 : p.82]

## **La notion de réseau – documentaire**

[1] ADBS. Référentiel des métiers types des professionnels de l'information-documentation. Paris, ADBS Éditions, 2001. 133 p. Collection Guide professionnel. ISBN 978-2843650109

[p.30]

[3] BAJOIT Guy. Le changement social : Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines. Paris, Armand Collin, 2003. 188 p. Collection Cursus. ISBN 978-2200264765

L'auteur ré-interroge les principaux concepts de la sociologie pour dégager la voie d'une approche théorique et pratique du changement social.

[p.27]

[4] BOULOGNE Arlette., INTD ER., Vocabulaire de la documentation. Paris, ADBS Editions, 2004. 338 p. Collection Sciences de l'information. ISBN 978-2843650710

Définitions du vocabulaire technique en Information Documentation présenté sous la forme d'un dictionnaire.

[p.26]

[6] DUPUY Gabriel. Réseau, Philosophie de l'organisation. In Encyclopaedia Universalis, 2005

[p.22]

[8] GODIN Christian. Dictionnaire de philosophie. Paris, Fayard, éditions du temps, 2004. 1534 p. ISBN 978-2213621166

[p.23, p.24]

[9] JACOB I., et al. Fonctionnement en réseau des pratiques documentaires dans les comités d'éducation pour la santé. Santé Publique, 2005, Vol. 17, n°3, p. 443-454. DOI : 10.3917/spub.053.0443

« Fin 2001, un Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé se constitue avec l'objectif de « contribuer à l'élaboration d'un service documentaire cohérent sur l'ensemble du territoire dans le secteur de l'éducation pour la santé ». Le Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé décide alors de dresser un état de lieux de l'activité documentaire dans les comités régionaux et départementaux d'éducation pour la santé afin de mettre en place des sous-groupes de travail répondant au mieux à son objectif. L'enquête révèle des compétences disponibles dans les comités malgré des disparités au niveau des départements et des régions quant aux qualifications, aux moyens et aux pratiques documentaires. C'est à partir de ces constats que le Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé met en place des groupes de travail et s'organise progressivement vers une forme réticulaire. » Cet article propose alors une discussion qui donne lieu à un exposé sur la notion de réseau et sur la spécificité de ce type de structure en terme d'organisation.

[p.22, p.24, p.27]

[12] PAPILLON Xavier. Quelques réflexions sur la notion de réseau ; La lettre du centre Michel Delay [en ligne], mis en ligne le 2 mai 1999, [consulté le 22 août 2011]. n° 2. <<http://www.delay.ac-lyon.fr/reseaux-delay-n-2-page-4,60892,fr.html>>

[p.25, p.29]

[14] RAY Alain. Dictionnaire culturel de la langue française. Paris, Le Robert, 2005. 7232 p.  
ISBN 978-2850363023

[p.23, p.24]

## **Rapports d'activités**

[2] ASCODOCPSY. Rapport d'activité d'Ascodocpsy 2010, 80 p.

[p.47]

[7] EHESP. Rapport d'activité de la BDSP 2009-2010, 80 p.

[p.66]

# Liste des sigles et des acronymes

## Sigles institutionnels :

AED : Atelier d'étude et de développement

BDSP : Banque de données en santé publique

CTNERHI : Centre technique national études et recherches sur les handicaps et les inadaptations

EHESP : École des hautes études en santé publique

ENSP : École nationale en santé publique

ERSP : Espace Régional Santé Publique

GIP : Groupe d'intérêt public

INPES : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé

PRISME : Promotion et recherche de l'information sociale et médico-sociale

## Sigles techniques :

BIS : BDSP index système [p.41-42]

CMS : Content management system ; *Trad.* : Système de gestion de contenus [p.17-18]

FAB : Framework de l'atelier BDSP [Chap. 3.4.2 ; p.56-61]

FIFO : First in first out ; *Trad.* : Premier entré premier sorti.

OPAC : Open public access catalogue [p.19-20]

SIGB : Système intégré de gestion de bibliothèque [p.18-20]

SSO : Single sign-on ; Permet à un utilisateur d'accéder à plusieurs applications avec un seul système d'authentification.

Wysiwyg : What you see is what you get ; Interface utilisateur qui permet de rédiger un article et de le mettre forme de la manière dont il apparaîtra en ligne, sans qu'il soit nécessaire de connaître les codes de programmation sollicités.



# Annexes

## **Annexe 1 : Modèles d'administration d'une base de données mutualisée**

La base de données bibliographique et l'échange de notices sont un des éléments majeurs qui constitue la motivation des documentalistes à travailler en réseau. Le gain de temps sur cette opération quotidienne astreignante permet en effet de laisser au professionnel de la documentation la possibilité de gérer d'autres aspects importants de son travail. Mais pour mutualiser une base de données, il est nécessaire au préalable que le réseau se dote de normes de description communes impliquant entre autres le respect d'un bordereau ainsi que d'un langage documentaire à la fois adapté et adaptable à la spécificité thématique de chaque membre. Ceci implique d'emblée trois chantiers permanents de production et de réflexion : le choix des champs et des normes de catalogages ; l'élaboration et la réflexion permanente autour d'un langage contrôlé ; la production partagée et organisée de notices bibliographiques respectant ces normes.

Mais pour administrer une telle base et assurer l'échange des notices, il faut appréhender un mode de coopération informatique qui peut prendre plusieurs formes selon l'historique du réseau ou selon son postulat d'adhésion. Ceci ouvre la voie à un quatrième chantier de réflexion permanente : la mise en œuvre du système de gestion informatique de la base de données.

### **Base de données bibliographique centralisée et bases locales : quels modes de gestion informatique pour l'échange des données ?**

Si les réseaux documentaires apparaissent potentiellement très hétérogènes et multipolaires, cela est moins souvent le cas pour les réseaux de bibliothèques qui dépendent généralement d'une structure politique et de financements beaucoup plus institutionnalisés et donc centralisés. Ce cas de figure, par son aspect officiel nous permet d'identifier nettement quelques modes de gestion informatique d'une base de données centrale et/ou mutualisée

Tout comme pour les réseaux de documentalistes, les principaux intérêts d'une base centralisée pour un réseau de bibliothèques résident certes dans l'économie de temps réalisée pour la saisie des notices mais aussi beaucoup dans la fonction de localisation des documents afin d'orienter les usagers ou d'organiser un système de prêt entre bibliothèques (Peb). Il s'agira donc d'adopter un ensemble d'outils qui permettra de gérer efficacement l'intégration dans la base centrale et la mutualisation des notices saisies par le réseau.

Par ailleurs, les données d'exemplaires, de bibliothéconomie et autres informations de type locales sont la raison du besoin de maintenir les bases locales.

Ainsi, « l'organisation des réseaux de bibliothèques [ayant] évolué en parallèle aux paradigmes informatiques [...] »<sup>67</sup> (15, Rivier), nous pouvons identifier avec Alexis Rivier<sup>68</sup>, trois modèles de coopérations informatiques pour administrer les bases centrale et locales au sein d'un réseau.

### **Le mode « centralisé » :**

Un seul SIGB en mode serveur centralise l'ensemble des données des bases locales installées en mode client. La base est donc unique et les exemplaires sont géo-localisés. Chaque bibliothèque possède un identifiant qui lui permet d'indexer directement dans la base unique partagée, et de filtrer les données au besoin pour mettre en avant ses ressources internes.

Cette solution nécessite notamment des normes de catalogage et d'indexation très homogènes et le respect d'un format unique de notice. Dans ce cas, la base centrale impose un modèle unique qui ne pourrait pas se voir appliquer en l'état pour un réseau documentaire aux centres de documentation hétérogènes. Elle permet néanmoins de ne pas avoir à faire d'échanges (import/export) de notices, et la lourde question de l'interopérabilité entre plusieurs SIGB producteurs ne se pose donc pas.

Mais la question des informations locales n'est pas tout à fait résolue dans ce système semi fermé (qui peut néanmoins techniquement échanger des notices avec d'autres bases), les différents besoins liés à la gestion interne nécessitant un module non négligeable est professionnellement assez fin.

---

<sup>67</sup> Aide-mémoire d'informatique documentaire / Rivier Alexis. Paris : Editions du Cercle de la librairie, 2007. – p.81

<sup>68</sup> *Ibid.*, p.81-87

### **La solution dite « composée » :**

Ce mode d'échange des notices permet de mettre en relation une base centrale avec plusieurs bases locales gérées par des SIGB indépendants les uns des autres.

Cette solution permet de dissocier les spécificités attendues d'une base centrale d'avec les bases locales qui ont besoin d'accéder à plus de fonctionnalités bibliothéconomiques.

Ainsi, toute la question de la synchronisation des bases et le cas échéant du dédoublonnage ouvre à deux alternatives :

- Celle d'une base centrale maîtresse où les bibliothécaires indexent directement et où la production « descend » quotidiennement en export vers leurs bases locales (dites *passives*). Les informations locales comme les notices d'exemplaires ne sont reportées qu'une fois la notice mère importée en local. Ce système permet aux bibliothèques une indépendance de gestion liée à leur SIGB qui reçoit quotidiennement les notices du réseau. La gestion des prêts et des périodiques (par exemple) reste gérée par un SIGB interne et les notices importées peuvent recevoir des modifications singulières et adaptées. En contrepartie, l'interopérabilité du SIGB utilisé en interne avec celui de la base maîtresse est impérative et peut nécessiter le développement d'une moulinette.
  
- Celle d'une base centrale recevant régulièrement les notices des producteurs du réseau, la production remontant ainsi vers une base qui centralise. Ce système est plus complexe car il nécessite de faire un contrôle sur les doublons et sur des informations hors normes qui pourraient se trouver sur une notice. Ce contrôle peut être effectué par une série de traitements informatiques complexe et/ou par une équipe de correcteurs. Par contre, il est nettement plus confortable pour les producteurs qui n'ont pas à se préoccuper de la base centrale.

### **Le mode « réparti » :**

Par la voie d'une recherche fédérée qui moissonne plusieurs bases locales, un catalogue collectif virtuel peut être constitué. Grâce à des requêtes Z39.50, fonctionnalité accessible depuis les SIGB modernes, un réseau dit en cascade se constitue via ce connecteur. Ainsi lors d'une requête sur des ressources externes, la présentation des résultats reste homogène. Cependant, ce type de connecteur ne permet pas de contrôler les doublons et pose des problèmes pour la gestion de l'hétérogénéité de notices à provenances multiples.

Aujourd'hui, des SIGB permettent à un réseau de bibliothèque de bénéficier de la simplicité du mode centralisé tout en conservant la gestion de leurs données locales. Avec un moyen de correction informatisé et humain plus ou moins important selon la politique et les moyens du réseau, ce système permet de concrétiser l'idée d'une base unique rendant le fonctionnement avec des bases locales obsolète. Les producteurs saisissent ainsi directement depuis la base unique et le système d'authentification permet d'attribuer une *vue* à chacun pour la gestion des informations internes et des spécificités locales.

## **Annexe 2 : Personnes rencontrées pour l'étude**

### **Réseau de la Banque de données en santé publique (BDSP) :**

Le 8 septembre 2011 à l'EHESP, Rennes

- Chef de projet informatique
- Informaticienne

### **Réseau Ascodocpsy :**

Le 9 septembre 2011 à l'hôpital Saint-Jean-de-Dieu, Lyon

- Coordinatrice

## **Annexe 3 : Éléments de préparation pour l'entretien avec les personnes rencontrées**

### **Objectif principal de l'entretien :**

Connaitre les points de vue et le retour d'expérience sur la conception et la mise en pratique du projet qui a généré le logiciel documentaire FAB et plus largement le site internet du réseau.

### **Le logiciel de gestion de la base de données FAB/Ascoweb :**

Identifier les spécificités (besoins spécifiques du réseau) qui ont produit les orientations de développement.

### **Le projet dans sa globalité :**

La réflexion qui a entouré la naissance et les orientations des développements prises à l'origine.

La mise en place et les phases du projet qui a vu la prise en main effective par les professionnels qu'il sollicite.

Quelles difficultés ont « accompagné » cette application ? Comment ont-elles été appréhendées ? Côté humain de la gestion du projet et côté technique : période de test, de formation, de retours d'insatisfaction ou de bug, de réglages dans les débuts, etc.

### **Le déploiement du site dans son ensemble :**

S'est-il construit « d'un bloc » ou progressivement autour du module d'interrogation de la base de données ?

Comment s'est organisée au sein du réseau la réflexion autour des produits et des choix éditoriaux ?

Comment sont organisés les « workflow » de production et de validation des produits et des articles mis en ligne ? Est-ce centralisé ou mutualisé ? – Question de typologie d'organisation.

Y a-t-il une interface plus développée pour les utilisateurs connectés ? Y-a-t-il différents profils d'utilisateurs, différents niveaux de connexion ? Quelle finesse dans la gestion des authentifications ?

Y a-t-il une charte éditoriale ? Quelles sont les informations mises en avant ?

Comment les choix généraux d'ergonomie et du thème graphique ont-ils été exprimés, par quelle instance ?

### **Questions générales :**

#### **- Le réseau**

Quelle équipe, nombre de personnes, professions, compétences requises, acquisitions de compétences requises pour le développement du projet internet.

Quels statuts et quels financements ?

Nombre de membres, taille du réseau.

Missions et activités principales.

#### **- Le site**

Typologie des usagers du site et « publics ciblés », y a-t-il une différence ?

Nombre de connexions (moyenne).

Nombre de recherches (moyenne) sur la base de données bibliographique.

Nombre de consultation « hors base » (si possible).

Type hébergement nécessaire.



## **- Les producteurs et la gestion de la production**

Nombre de producteurs.

Quels logiciels utilisent-ils pour échanger avec la banque de données centrale ?

Quel Modèle d'échange, sur quelles plateformes les notices sont-elles créées et sur quelles autres peuvent-elles être importées (base centrale vers logiciel local, l'inverse, etc. moulinette) ? Comment un producteur importe-t-il des notices dans sa base locale ?

Quelle méthode de vérification des notices importées ?

Comment les droits d'auteur sont-ils gérés (texte intégral ou lien url) ?

Quelle fréquence de mise à jour de la base ?

Nombre de notices par an (moyenne et/ou tendance).

Quel « contrat » entre les producteurs et le réseau ?

Y a-t-il des adhérents qui ne produisent pas de notices bibliographiques mais qui participent à d'autres groupes de travail ou de réflexion ?

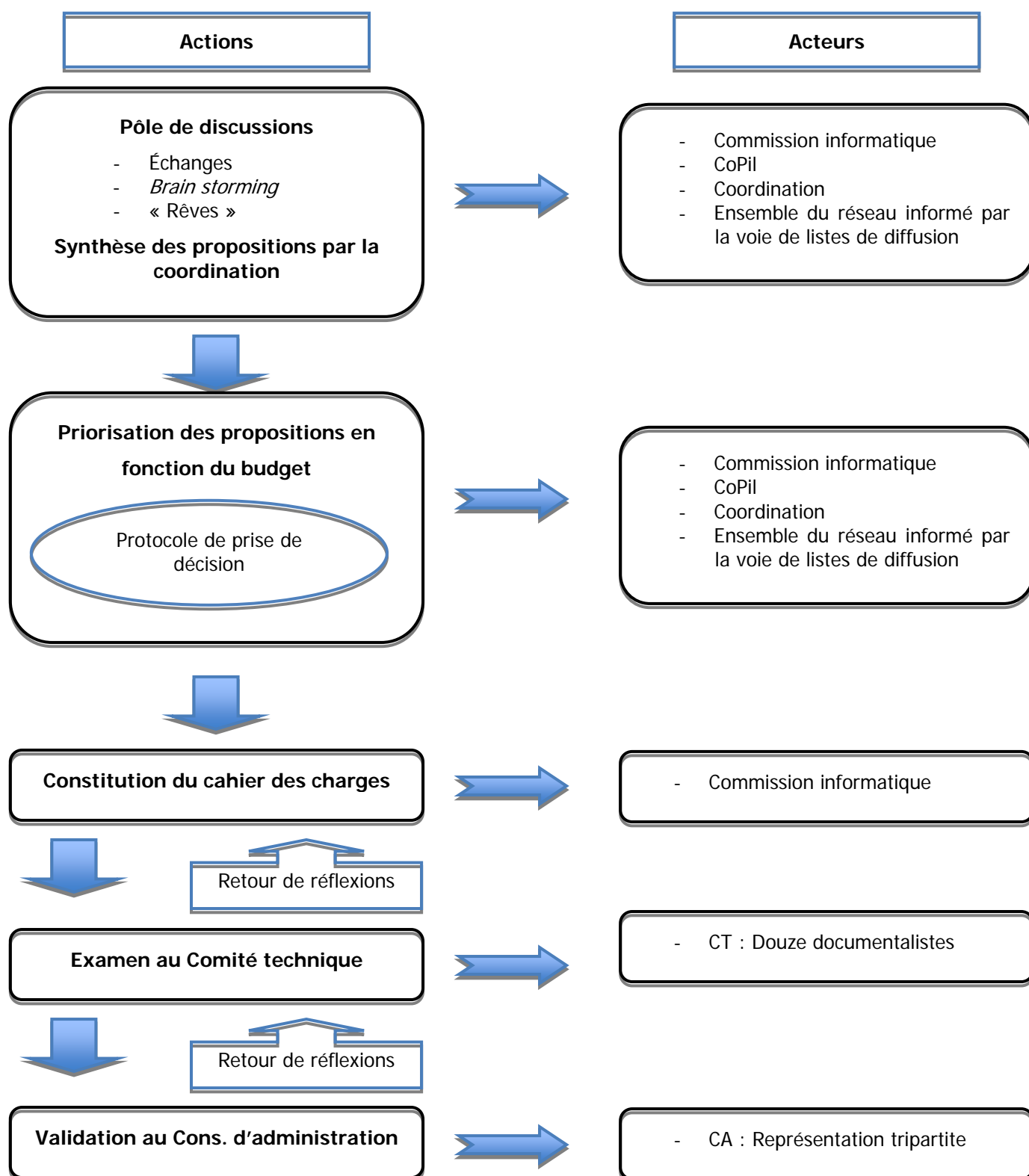
Y a-t-il des quotas de production, et quelles sont les compensations des organismes producteurs (récupération de notices, etc.) ?

Y a-t-il des disparités entre les producteurs (taille, équipe, financement, etc.), ont-ils une « convention » différente ?

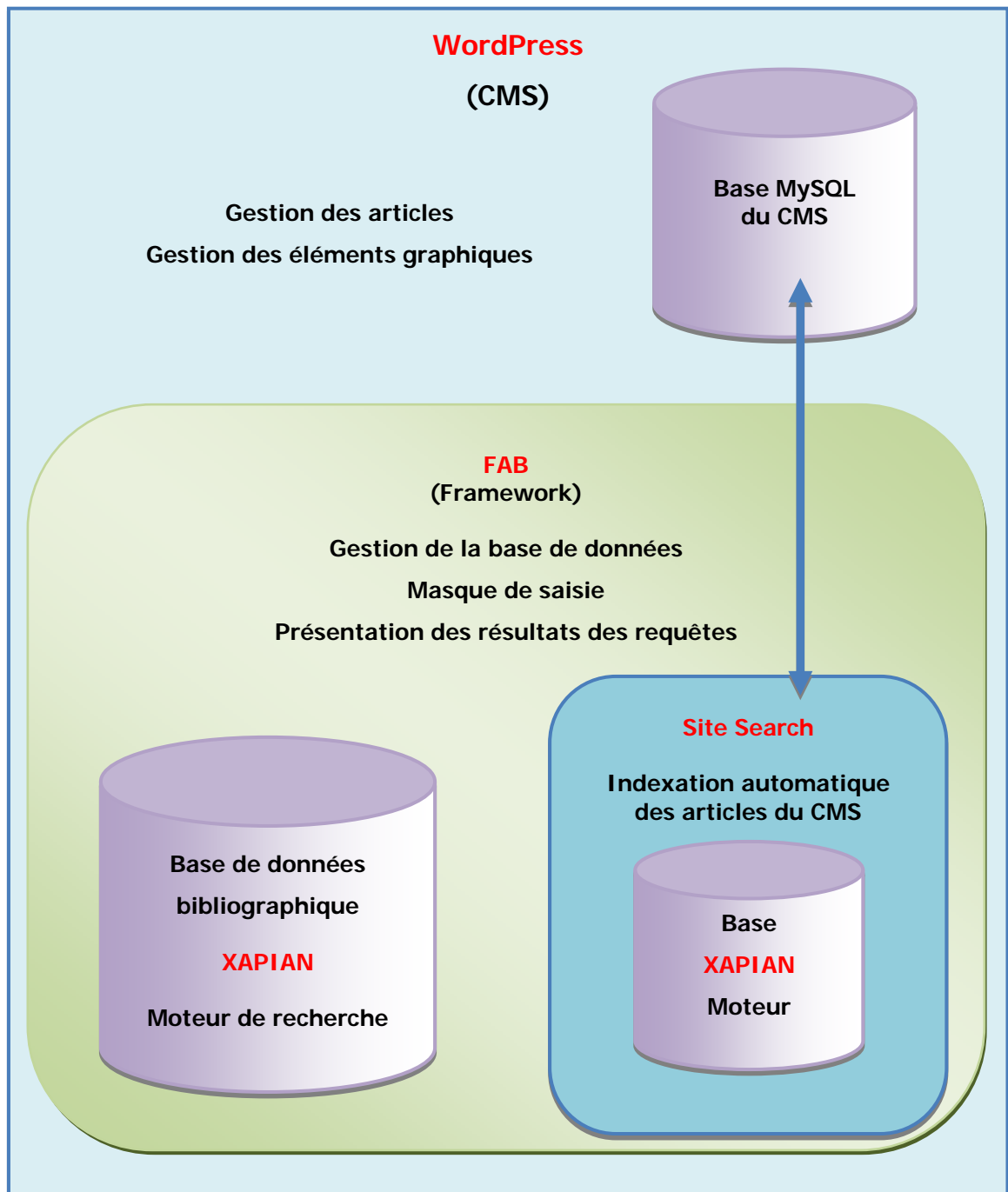
## Annexe 4 : Tableau de présentation de la BDSP et d'Ascodocpsy

Réseau	BDSP	Ascodocpsy
Année de création	1993	2000
Statut	Service de l'EHESP	GIP
Texte constitutif	Convention cadre	Convention constitutive
Financement	EHESP	Cotisations des membres
Equipe permanente	Atelier d'étude et de développement (informaticiens)	Coordination (coordinatrice et webmestre)
Adhérents	40 à 50 membres : unités documentaires simples, laboratoires scientifiques et têtes de réseaux documentaires	89 membres : Centres de ressource
Particularités	Echanges simplifiés des notices assurés par une forte expertise technique	Grande importance du rôle de la coordination
Domaines	Généraliste autour des champs de la santé publique : (santé, santé mentale, toxicomanie, handicap, etc.)	Concentré autour de la santé mentale, la psychiatrie
Publics cibles	Professionnels, étudiants, ouvert à tout public	Professionnels du secteur hospitalier, étudiants en santé mentale
Base de données	plus de 400 000 notices (multilingues)	plus de 163 500 notices (français)
Texte intégral ou lien url	plus de 40 000 notices	Plus de 11 000 notices

## Annexe 5 : Schéma de construction du cahier des charges pour Ascodocpsy

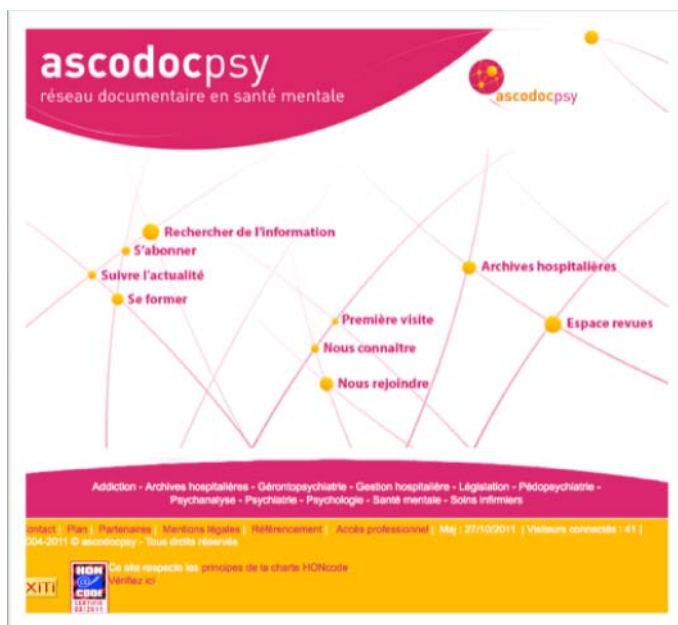


## Annexe 6 : Schéma simplifié des briques logicielles du portail de la BDSP



## Annexe 7 : Captures d'écrans du portail documentaire d'Ascodocpsy

### Page d'accueil



Les éléments issus du plan de communication permettent d'avoir une structure et une ergonomie claire et pertinente :

- Un bandeau identifiant l'organisme et son centre d'intérêt principal.
- Un logo au visuel récurrent.
- Des entrées par publics.
- Des entrées par actions.

### Exemple de présentation d'une rubrique « Rechercher de l'information »

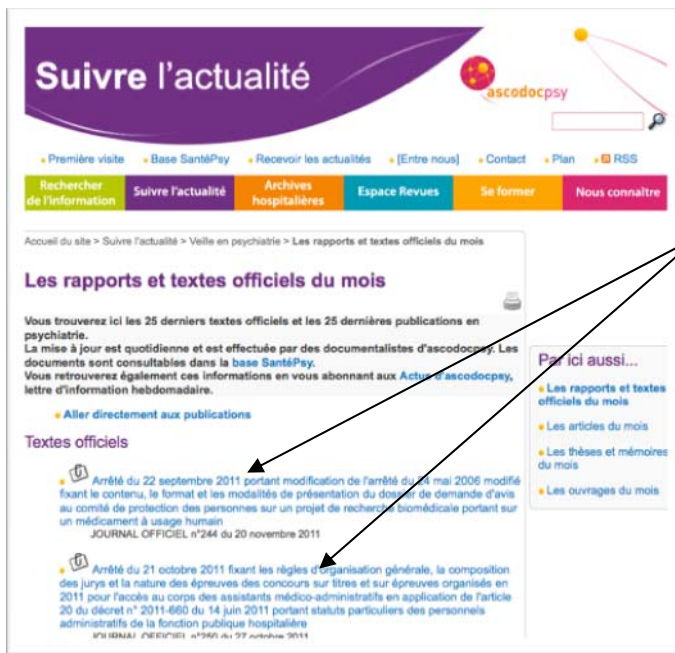


- Continuité de l'ergonomie avec utilisation d'un code couleur identifiant chaque rubrique.
- Présence de menus permanents.



## Recherche sur la base de données SantéPsy

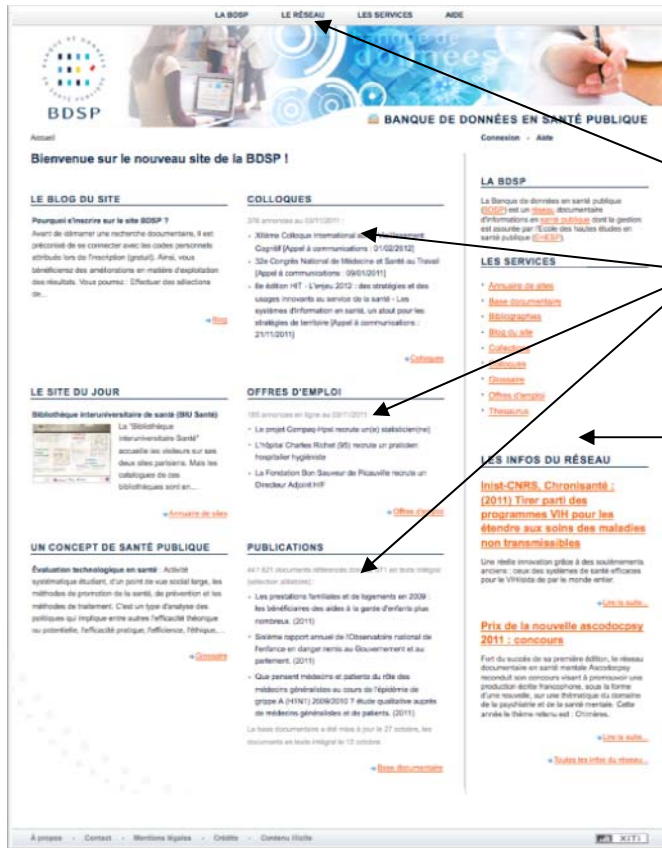
Écran de recherche qui s'ouvre sur une plateforme distincte du site principal.



## Présentation d'un produit « Les rapports et textes officiels du mois »

Chaque lien renvoie sur le site de la référence. Le produit est renseigné « au jour le jour ».

## Annexe 8 : Captures d'écrans du portail documentaire de la BDSP

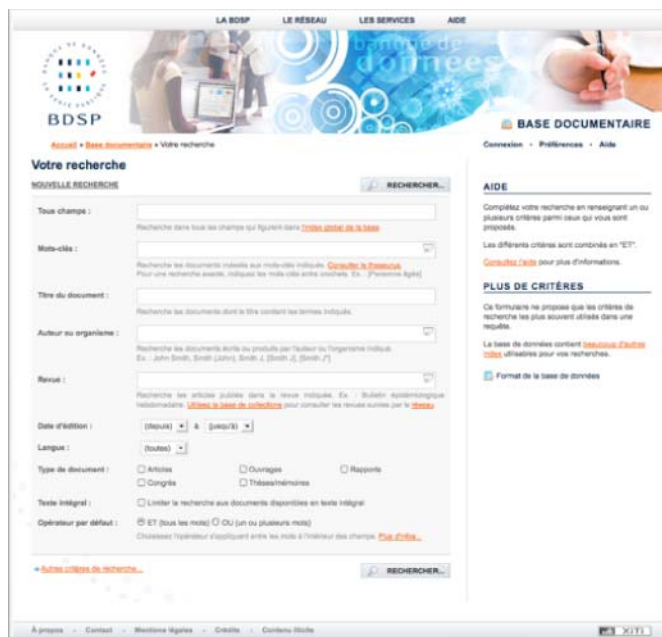


Page d'accueil

Menu permanent.

Présentation des sections en blog et mettant en avant des informations en FIFO.

Colonne de droite rappelant les services.



Recherche avancée sur la base de données bibliographique

Le module de recherche est complètement intégré au portail.



## Présentation d'un produit « Offres d'emploi »

Possibilité d'effectuer une requête simple ou avancée selon le même procédé que la recherche bibliographique.

Possibilité de géo-localiser les offres avec un module « carte » issu du CMS, illustrant l'interopérabilité entre Fab et WordPress.



## Consultation du thésaurus

Liste alphabétique des champs sémantiques qui se déploie selon la hiérarchie des termes et font apparaître un schéma.

Schéma dynamique qui se déploie en fonction du champ sémantique sélectionné.

Possibilité d'effectuer une requête en cliquant sur la référence du terme sélectionné.