



**HAL**  
open science

## Dossiers documentaires : techniques et enjeux : le cas du pôle veille et analyses média

Johnatan Joly

► **To cite this version:**

Johnatan Joly. Dossiers documentaires : techniques et enjeux : le cas du pôle veille et analyses média. domain\_shs.info.docu. 2012. mem\_00803362

**HAL Id: mem\_00803362**

**[https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem\\_00803362v1](https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00803362v1)**

Submitted on 21 Mar 2013

**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

École Management et Société

Département Culture Information Technique et Société (CITS)

INTD

MÉMOIRE pour obtenir le

Titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire » INTD

RNCP niveau I

Présenté et soutenu par

*Johnatan Joly*

Le 14 novembre 2012

**Dossiers documentaires : techniques et enjeux. Le cas du pôle veille et analyses média du ministère de la Culture et de la Communication**

Jury : Ghislaine Chartron, Directrice de l'INTD

Anne-Marie Grapton, Assistante du chef du pôle veille et analyses média, ministère de la Culture et de la Communication

**Promotion 42**



# Remerciements

Je remercie Guillaume Bourgeois et Anne-Marie Grapton pour m'avoir confié le projet de restructuration de leurs dossiers documentaires au sein du pôle veille et analyses média du ministère de la Culture et de la Communication ; ainsi que toute l'équipe du pôle pour leur accueil et leurs conseils précieux.

Je remercie Ghislaine Chartron pour avoir accepté de diriger ce mémoire et pour son soutien et ses conseils au cours de son élaboration.

Je remercie également toute l'équipe enseignante et administrative de l'INTD pour cette année riche d'enseignements.

Je remercie, enfin, les nombreux documentalistes ou spécialistes de l'information que j'ai pu rencontrer au cours de l'année pour leurs précieux conseils et leurs témoignages.

# Notice

JOLY Johnatan. Dossiers documentaires : techniques et enjeux. Le cas du pôle veille et analyses média du ministère de la Culture et de la Communication. Mémoire Titre professionnel de niveau 1, Sciences et techniques de l'information, INTD. 2012.

La restructuration d'un fonds de dossiers documentaires au sein du pôle veille et analyses média du ministère de la Culture et de la Communication a été l'occasion d'opérer une réflexion globale sur les enjeux liés à la création, l'alimentation et les modalités de diffusion d'un tel fonds.

Ce mémoire débute par une définition du dossier documentaire pour ensuite étudier les apports d'un fonds de dossiers dans les tâches quotidiennes d'un centre de documentation mais aussi ses vertus stratégiques et promotionnelles. Enfin, il propose différentes solutions pour faciliter la création, le traitement et la diffusion des dossiers, l'accent étant mis sur le travail collaboratif.

Dossier documentaire ; dossier outil ; dossier produit ; benchmarking ; web 2.0 ; veille collaborative ; secteur culturel ; ministère de la Culture

# Table des matières

<b>Remerciements</b> .....	<b>3</b>
<b>Notice</b> .....	<b>4</b>
<b>Table des matières</b> .....	<b>5</b>
<b>Liste des tableaux</b> .....	<b>7</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>7</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>9</b>
<b>Première partie : définition et évolution du dossier documentaire</b> .....	<b>12</b>
I. Définition.....	13
1. Étymologie et historique .....	13
2. Finalité du dossier .....	15
3. Dossier, droit d'auteur et droit de copie .....	17
II. Comparatif des différents types de dossiers .....	19
1. Généralités .....	19
2. Dossier outil et dossier produit.....	20
III. Le produit documentaire électronique ou PDE.....	21
1. Définition.....	21
2. Des contraintes documentaires et ergonomiques.....	23
<b>Deuxième partie : enjeux liés à la création d'un fonds de dossiers outils</b> .....	<b>25</b>
IV. Pourquoi des dossiers outils ? .....	26
1. Le ou les publics cibles .....	26
2. Le choix des thèmes et des sources .....	26
3. La gestion au quotidien .....	27

V.	Un outil de veille collaborative .....	29
1.	Capitaliser les résultats d'une veille .....	29
2.	Veille et social bookmarking ou comment créer des dossiers outils en mode collaboratif..	30
3.	Un outil de diffusion.....	30
VI.	Un fonds promotionnel et stratégique.....	31
1.	Le dossier produit comme arme marketing .....	31
2.	Dossier, gouvernance et ROI .....	32
<b>Troisième partie : étude de cas. Les dossiers documentaires du pôle veille et analyses média au ministère de la Culture et de la Communication .....</b>		<b>35</b>
VII.	Contexte .....	36
1.	Historique du Département de l'Information et de la Communication .....	36
2.	Analyse de l'existant et public cible .....	36
3.	Spécifications de réalisation et bénéfices attendus .....	38
VIII.	Benchmarking.....	41
1.	Panorama des modes de gestion des dossiers.....	41
2.	Enseignements .....	42
IX.	Préconisations .....	44
1.	Les sujets à suivre .....	44
2.	L'application « Dossiers » dans CinDoc .....	46
3.	Collecte et recherche d'information .....	50
4.	L'intégration des sources Web .....	52
5.	Diffusion des dossiers .....	55
6.	SWOT des outils proposés.....	61
<b>Conclusion .....</b>		<b>65</b>
<b>Bibliographie.....</b>		<b>67</b>
<b>Annexes.....</b>		<b>73</b>

# Liste des tableaux

Tableau 1 : Comparatif des différents types de dossiers .....	16
Tableau 2 : Comparatif dossier outil et dossier produit .....	20
Tableau 3 : Panorama des modes de gestion des dossiers.....	41
Tableau 4 : Formats documentaires .....	49

# Liste des figures

Figure 1 : le dossier en informatique .....	13
Figure 2 : historique du dossier [6] .....	14
Figure 3 : Définition des droits moraux et de reproduction .....	17
Figure 4 : Listes des œuvres pouvant être reproduites .....	18
Figure 5 : Principales caractéristiques du dossier [8] .....	19
Figure 6 : schéma explicatif de la création de dossiers adapté à l'étude de cas [5].....	21
Figure 7 : les étapes de la création d'un PDE [15].....	22
Figure 8 : les 7 grands principes de l'écriture sur le Web [24] .....	24
Figure 9 : Sources à mobiliser lors de la création d'un dossier outil [8].....	27
Figure 10 : Les 3 façons de gérer les dossiers [8].....	28
Figure 11 : les 4 types de veille [17] .....	29
Figure 12 : ROI lié à l'acquisition d'un logiciel de veille [22] .....	33
Figure 13 : ROI selon besoins [22].....	34
Figure 14 : Organigramme du ministère.....	37
Figure 15 : les acteurs intervenants dans la création du dossier .....	38
Figure 16 : schéma de l'activité de production des dossiers.....	39
Figure 17 : Évolution d'une crise [26] .....	40
Figure 18 : tableau obtenu à partir de CinDoc.....	45
Figure 19 : les thématiques de l'application dossier .....	46
Figure 20 : La nouvelle arborescence .....	48
Figure 21 : exemple d'une recherche dans Netvibes.....	50
Figure 22 : méthode de récupération du fil RSS d'une alerte Google dans Netvibes.....	50
Figure 23 : la recherche assistée dans CinDoc Web .....	51
Figure 24 : Résultat de la recherche dans CinDoc Web .....	51



Figure 25 : la recherche multi-bases dans CinDoc Web.....	51
Figure 26 : Méthodologie du bookmarking avec Diigo.....	52
Figure 27 : la librairie de Diigo.....	53
Figure 28 : exemple de liste avec Diigo.....	53
Figure 30 : Méthodologie pour la capture dans Diigo des dépêches AFP.....	54
Figure 29 : Les sticky note de Diigo .....	54
Figure 31 : exemple d'un dossier dans CinDoc .....	55
Figure 32 : Le push grâce à CinDoc Web.....	56
Figure 33 : Accès au plan de classement via CinDoc Web.....	57
Figure 34 : Accès au raccourci via CinDoc Web.....	57
Figure 35 : Fonctionnalités du forum de l'intranet.....	58
Figure 36 : Fonctionnalité du blog de l'intranet.....	58
Figure 38 : Fonctionnalités du wiki de l'Intranet.....	59
Figure 37 : La bibliothèque de l'intranet .....	59
Figure 39 : Diffusion de dossiers via Diigo et Netvibes.....	60
Figure 40 : Schéma de production des dossiers documentaires grâce aux différents outils proposés.....	61
Figure 41 : Scenari minimal et optimal .....	61
Figure 42 : SWOT des espaces collaboratifs de l'Intranet .....	62
Figure 43 : SWOT de CinDoc.....	63
Figure 44 : SWOT de CinDoc Web .....	63
Figure 45 : SWOT de Netvibes .....	64
Figure 46 : SWOT de Diigo .....	64
Figure 48 : La maison de l'histoire de France (Service des musées de France).....	77
Figure 47 : L'engagement des jeunes (INJEP) .....	77
Figure 49 : dossier sur le livre électronique (Educsol) .....	78
Figure 50 : Dossier sur le télétravail (Aquitaine Numérique).....	78
Figure 51 : les 10 ans de l'euro (France Inter).....	79
Figure 52 : Histoire du cinéma français (Portail Documentaire des Médiathèques du réseau culturel français au Maroc) .....	79

# Introduction

Lorsque l'on se lance dans l'étude des dossiers documentaires, l'absence de littérature sur le sujet est frappante. Hormis un ouvrage de référence publié par l'ADBS<sup>1</sup> en 1994 [5] et une version révisée datant de 2005 [8], il n'y a quasiment rien. Mais cette absence d'étude trouve vite une explication après une observation plus poussée de cet objet documentaire qu'est le dossier. En effet, le dossier est omniprésent en documentation dans la mesure où il peut être utile durant toutes les étapes du cycle de vie documentaire, idée très bien illustrée par la définition qu'en donne Arlette Boulogne dans son *Vocabulaire de la documentation* [1] :

*[Le dossier est] un produit documentaire constitué d'un ensemble de documents de sources diverses, choisis et réunis sur une question donnée, et organisés de façon à faciliter l'accès à l'information rassemblée. Les éléments qui le composent peuvent être de nature et de supports très variés : photographies, articles de revues, brochures, etc. Il peut donner lieu à des mises à jour régulières au fur et à mesure de la parution de nouvelles informations ; sa durée de vie est limitée dans le temps. Il peut être constitué ponctuellement à la demande ou systématiquement sur des thèmes précis. Un dossier documentaire peut être sur support papier ou électronique.*

Cette définition en dit long sur la multitude de produits et de pratiques qu'englobe le concept de dossier en documentation. Il ne s'agit pas d'une pratique figée et il peut y avoir autant de méthodes que de documentalistes. Ainsi, le dossier intervient tant dans la veille, que dans l'alimentation d'un fonds documentaire ou d'un site Web. Définir la mise en place de dossiers pour un centre de documentation revient, au total, à définir une politique documentaire. Il s'agit de penser à la collecte, au traitement et à la diffusion des documents et informations en tous genres glanés par les documentalistes. Il a également des portées promotionnelles, stratégiques et éditoriales. En bref, il est au cœur de la vie d'un centre et a un impact sur de nombreuses tâches inhérentes à celui-ci. Comme nous le verrons, il conditionne aussi l'organisation du travail comme le budget et s'avère un indicateur clé pour juger de son activité ainsi que de sa rentabilité.

S'il tient une place à part, le dossier est contraignant et fortement chronophage. Nombreux sont les auteurs qui mettent en garde sur ce point. Toutefois, dans un contexte où les commanditaires sont régulièrement demandeurs d'une information constamment mise à jour et sur des thématiques variées (comme c'est le cas au sein du pôle veille et analyses média qui fait l'objet de la présente étude de cas), l'utilisation d'un fonds de dossiers documentaires peut s'avérer particulièrement efficace.

---

<sup>1</sup> L'association des professionnels de l'information et de la documentation

Dans cette optique, il est intéressant de se poser la question suivante : dans quelle mesure l'utilisation d'un fonds de dossiers outils est-elle plus efficace qu'une utilisation en « flux tendus » des documents collectés pour bien répondre aux demandes d'un commanditaire ?

En effet, dans l'acception documentaire du terme, le dossier est de deux natures. D'abord, il est dit *outil* lorsqu'il constitue un fonds organisé. La classification en dossier revient ainsi au rangement des documents par thématiques. Chaque entrée d'un plan de classement est donc assimilée à un dossier outil. Ensuite, il est dit *produit* lorsque le documentaliste ou l'analyste apporte aux documents une valeur ajoutée autre qu'organisationnelle. Un dossier produit revêt donc plusieurs formes : synthèses, verbatims, focus etc. Toutefois, ces deux types de dossiers sont rarement dissociés, le second s'appuyant presque toujours sur le premier, la constitution de dossiers outils étant l'une des meilleures façons de réaliser des produits documentaires de qualité. La mise en place d'un tel fonds s'inscrit au centre d'un cercle vertueux où le documentaliste dispose d'une information abondante mais structurée, lui permettant de répondre plus rapidement et efficacement aux diverses demandes de ses commanditaires.

Autre point important, le dossier est la vitrine du centre de documentation car il est, le plus souvent, accessible au public. Cet état de fait est d'autant plus vrai depuis l'arrivée du Web et sa démocratisation. Aujourd'hui, l'internaute veut trouver l'information rapidement comme sur Google et, une fois trouvée, celle-ci doit être ergonomique et *user friendly*. Cette évolution concerne le produit documentaire électronique ou PDE qui pour être efficace doit respecter un certain nombre de règles. Une fois ces contraintes maîtrisées, le Web et la publication en ligne, peuvent donner une nouvelle dimension au dossier, améliorant par là même la visibilité du centre. Enfin, et dans le même ordre d'idée, les outils du Web 2.0 permettent de nouvelles pratiques collaboratives et communautaires qui, elles aussi, peuvent optimiser voire enrichir son fonds de dossiers.

Ce mémoire définit donc dans un premier temps le dossier sous toutes ses formes ; pour ensuite étudier la pertinence de la constitution d'un fonds de dossiers outils ; avant de conclure sur une étude de cas des dossiers du pôle veille et analyses média au sein du ministère de la Culture et de la Communication.

# **Première partie : définition et évolution du dossier documentaire**

# I. Définition

## 1. Étymologie et historique

Au sens propre le mot dossier vient de « dos » et évoque un objet sur lequel s'appuyer, s'adosser.<sup>2</sup> Au sens figuré, le *Petit Robert* donne comme définition de dossier : « Ensemble des pièces relatives à une affaire et placées dans une chemise ». L'image d'Épinal des dossiers papiers entassés sur une étagère a donc encore un bel avenir. La représentation du dossier en informatique en est d'ailleurs une bonne illustration (voir figure 1 ci-contre).



Figure 1 : le dossier en informatique

Toutefois, ces dossiers sont en pleine mutation notamment grâce au Web. Le dossier fait place aux produits documentaires électroniques comme nous en parlerons plus loin.

Pour aller plus loin, trois termes principaux interviennent dans les équivalents anglais des expressions françaises qui comprennent le mot « dossier » : folder, file et records. « Folder » a une connotation plus matérielle et l'origine du mot évoque la pliure de la chemise. Le mot « file » insiste sur le classement et la notion de fichier, non seulement sur le rangement matériel, mais aussi, parce que les deux sont liés, sur la nature du dossier qui le rattache à une série qu'il est nécessaire de classer rigoureusement. Enfin, le mot « records », au pluriel, souligne la notion d'ensemble organique, le rattachement à une procédure, à des règles pour la constitution du dossier. [3]

Dominique Cotte résume bien l'importance du dossier en documentation : « Sans doute n'est-il pas exagéré de dire que le dossier documentaire marque historiquement une étape importante de la constitution de la documentation comme discipline spécifique. Par rapport à l'unité de volume représenté par le livre traité en bibliothèque, le dossier documentaire est le résultat du découpage régulier d'un choix de revues et de journaux, de la collecte de différentes pièces détachées et brochures, ainsi que de dessins, photographies, cartes, etc. Encore plus que l'attribution d'une cote à un ouvrage, le choix de la destination d'un composant du dossier relève d'une activité signifiante : la réunion de différentes pièces documentaires dans un seul volume permet de prendre connaissance globalement de leur sens intrinsèque, mais se révèle également productrice d'un sens nouveau, dans la mesure où la *collection* de ces documents produit de l'information par le truchement de leur seule mise en regard. » [4]

---

<sup>2</sup> Source : [Wiktionnaire](#)

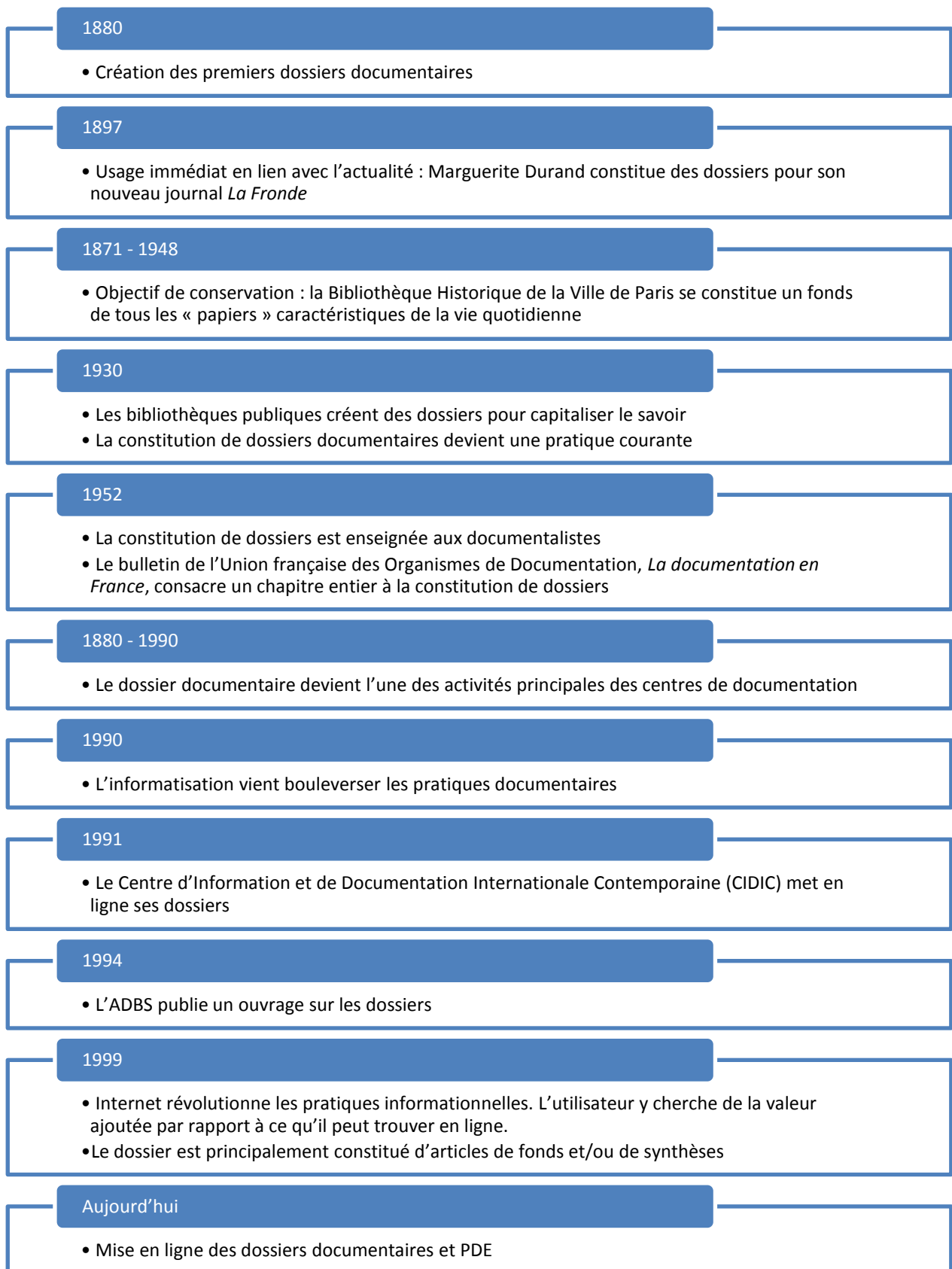


Figure 2 : historique du dossier [6]

## 2. Finalité du dossier [3 ; 8]

Il est important de souligner qu'un dossier est avant tout d'un « usage potentiel » [8], pour un centre de documentation il représente donc un risque puisqu'il n'est pas certain que le temps passé à sa réalisation a une utilité. Malgré tout, le dossier a deux grandes finalités. Il a d'abord une valeur de traçabilité de l'activité qu'il documente ; il s'agit donc ici des métadonnées relatives aux différents documents qui le compose (date de création et de mise à jour, auteur(s), taux d'emprunt etc.). Ensuite, il permet de regrouper des données sur un sujet, il apporte de la connaissance.

Certains dossiers sont surtout consultés pendant leur phase de constitution et beaucoup moins après leur clôture. C'est le cas des dossiers qui servent à gérer une personne ou un objet : dossier d'agent, dossier de patient, dossier d'entretien d'une machine. A l'inverse, les dossiers qui présentent une forte valeur ajoutée historique pourront être consultés régulièrement après une période de latence pouvant aller jusqu'à plusieurs décennies. D'autres servent à préparer une décision : le dossier est constitué selon les critères définis, pendant une période généralement courte, et n'est vraiment consulté que lorsqu'il est complet car il faut que la constitution du dossier soit achevée pour que la décision puisse être prise valablement ; après quoi, la décision constitue la pièce de clôture du dossier (permis de construire, candidature à l'université, préparation du budget) ou donne lieu à la création d'un nouveau dossier (dossier d'entretien d'un immeuble faisant suite au dossier d'acquisition).

Dans le cas des dossiers constitués par une démarche documentaire pour éclairer un choix (dossier de veille concurrentielle, dossier d'étude d'implantation d'un établissement, dossier de projet d'exposition ou de stage), la notion de traçabilité est faible par rapport à la valeur de connaissance. En revanche, ce type de dossier peut garder un intérêt de référence après que l'événement déclencheur de sa création soit périmé. C'est également le cas des dossiers de travail personnel qui ont une finalité de connaissance pour leur auteur.



Tableau 1 : Comparatif des différents types de dossiers

Type de dossier	Destinataires	Fonction	Contenu	Organisation
<b>Dossier de presse</b>	Journalistes	Promotion	Information, promotion, invitation etc.	Descriptif du produit, exemples d'usages
<b>Dossier thématique</b>	Exclusivement utilisateurs du service	Information (réponses aux questions permanentes)	Information thématique	Par type d'information (normes, statistiques, articles)
<b>Dossier projet</b>	Décideurs	Proposition	Analyse, argumentaires, devis	Type cahier des charges
<b>Dossier documentaire produit</b>	Utilisateurs qui en font la demande	Information (réponse à une question ponctuelle)	Définition, informations contradictoires et/ou complémentaires, exemples, état de la question, synthèses	Synthèse du dossier, plan de classement, sous-parties, bibliographies, renseignements pratiques
<b>Dossier documentaire outil</b>	Utilisateurs, documentalistes	Base d'information	Documents bruts	Très sommaire (chronologique ou par typologie)

### 3. Dossier, droit d'auteur et droit de copie [8]

Le droit d'auteur est défini par la loi du 11 mars 1957 sur la propriété littéraire et artistique. Il protège toutes les œuvres dites originales, ayant donc nécessité un effort de création de la part du ou des auteurs. Le droit d'auteur, contrairement aux inventions qui nécessite un dépôt de brevet, est inhérent à l'œuvre.

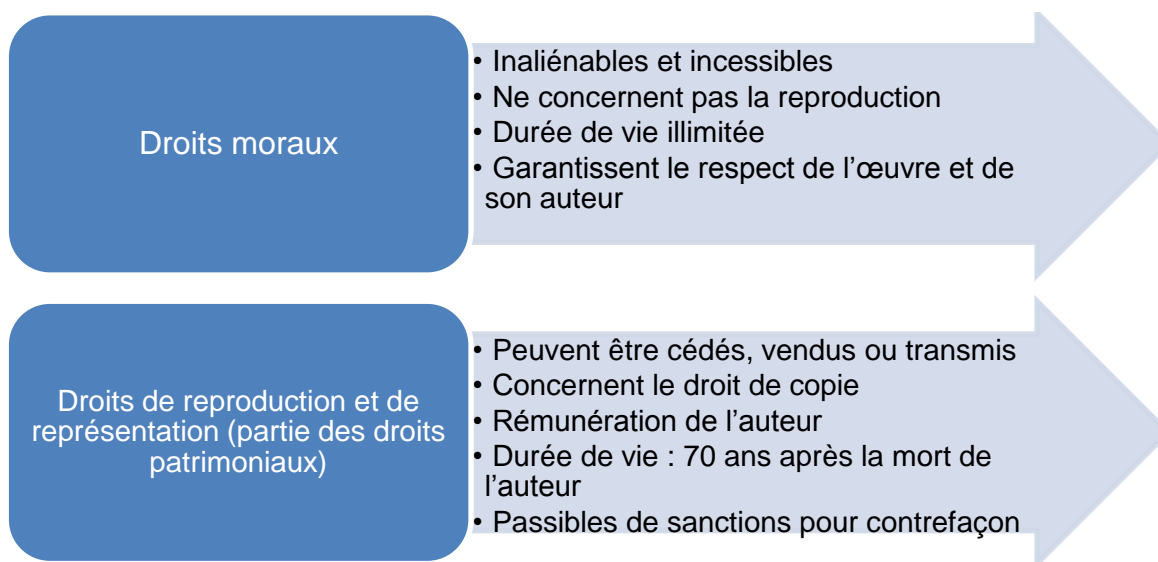


Figure 3 : Définition des droits moraux et de reproduction

Le droit de reproduction concerne donc directement le documentaliste et *a fortiori* l'alimentation de dossiers documentaires. En effet, pour chaque document constituant le dossier, le documentaliste doit s'acquitter du droit de copie, et cela en fonction du nombre de destinataires.

A cet effet, ce droit est complété par la loi du 3 janvier 1995 qui permet à une société de gestion collective (la plus connue en France est le Centre français d'exploitation du droit de copie<sup>3</sup>) de gérer ces questions pour ses clients.

---

<sup>3</sup> CFC

### Les analyses

- Tous les documents secondaires, notamment les critiques d'un tiers sur l'œuvre d'un auteur
- **Exception** : Les synthèses ou résumé dits « neutres » sont soumis au droit de copie

### Les courtes citations

- Il n'y a aucune règle en droit français qui autorise la reproduction de 10% d'une œuvre
- Issues d'œuvres divulguées
- Respect du droit moral de l'auteur
- Ne s'applique qu'au texte
- Dans un but informationnel, d'analyse, de critique ou pédagogique
- Ne doit pas dissuader de lire le texte original
- Délimitées par des guillemets ou une typographie différente
- La source doit être mentionnée

### Autres

- La revue de presse journalistique et non le panorama de presse documentaire
- Les discours d'actualité (diffusés par voie de presse ou de télévision)
- Les sommaires de revues (simple tolérance)

Figure 4 : Listes des œuvres pouvant être reproduites

Ainsi, seul un contrat passé avec le CFC ou un équivalent permet aux documentalistes d'établir des dossiers contenant des documents soumis au droit d'auteur et de copie. Cet état de fait s'applique indifféremment aux dossiers papiers et électroniques.

Le cas des dossiers électroniques soulève tout de même une interrogation supplémentaire : le statut des liens hypertextes. Ici, il n'y a pas vraiment de règle, il faut simplement indiquer clairement que le lecteur va être redirigé vers une page dont le contenu a été rédigé par un auteur différent. De plus, certains sites Web refusent que l'on pointe vers leurs pages, pour le savoir il faut généralement se référer aux mentions légales.

Enfin, les documents récoltés par un agrégateur de presse sont en général utilisables puisque leurs achats comprennent le paiement des droits de copie. Malgré tout, « le gros point à négocier est le coefficient d'usage des sources dans un réseau interne. La plupart des tarifs s'appuient sur un nombre forfaitaire de lecteurs simultanés. [...] [Par ailleurs,] le droit d'archiver les sources est souvent limité à la seule durée du contrat avec l'agrégateur. Si le contrat cesse, le client est obligé de détruire ses bases de données internes ou bien de payer un surcoût annuel.<sup>4</sup> »

<sup>4</sup> Voir « Négocier avec un agrégateur de presse », [Les-infostrateges.com](http://Les-infostrateges.com), 16 octobre 2005.

## II. Comparatif des différents types de dossiers

### 1. Généralités

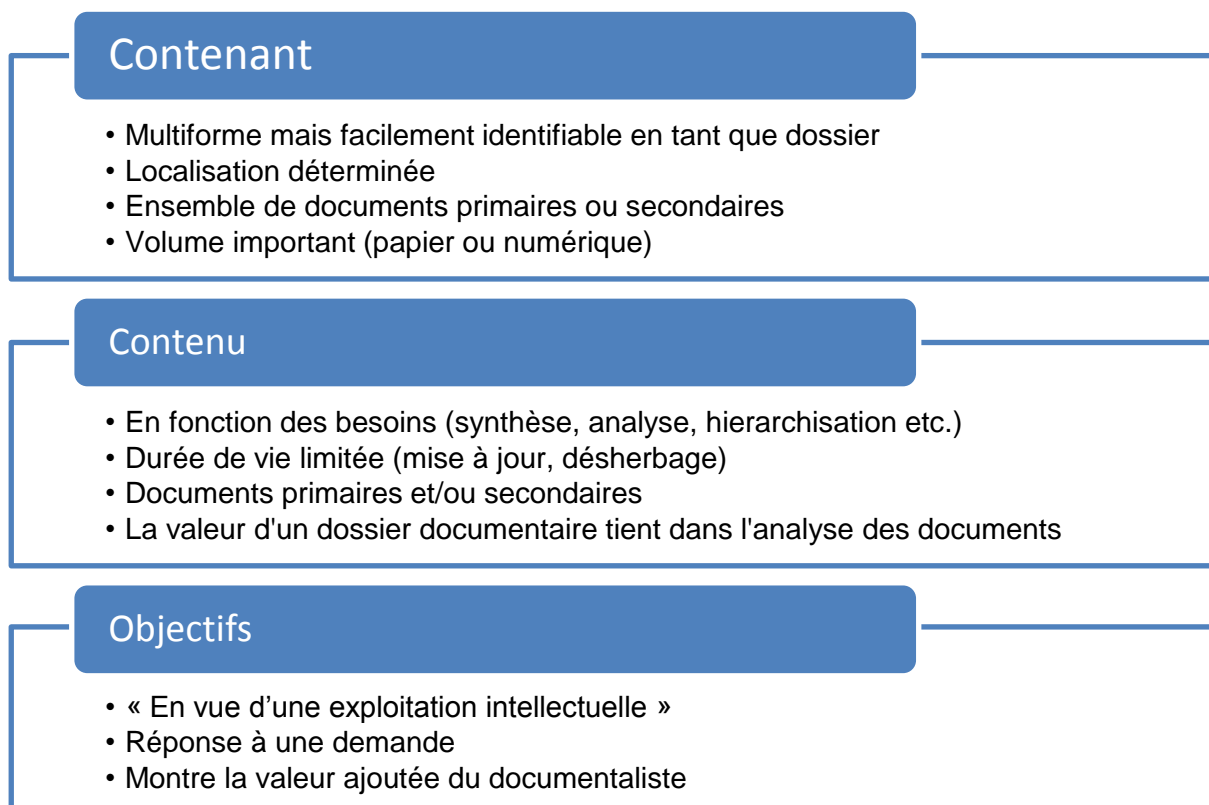


Figure 5 : Principales caractéristiques du dossier [8]

Un dossier est « conçu a priori » et découle d'une évaluation précise et constante d'un besoin global de ses usagers, d'une « demande moyenne [et] diffuse ». [8] Il sert principalement à faciliter le travail de recherche des documentalistes, notamment en termes de gain de temps, il doit donc être peu organisé et les documents qui s'y trouvent non analysés ou synthétisés. En effet, il s'agit avant tout d'un fonds documentaire et, dans cette idée, le travail documentaire se fait uniquement en amont de la création du dossier. Il faut analyser les besoins de son public (besoins, pratiques informationnelles, attentes), définir les thématiques à couvrir et réfléchir aux modalités de gestion du fonds (indexation, stockage, modalité de consultation).

« Le dossier documentaire est donc un outil indispensable, mais imparfait. » [8] Le documentaliste doit être à l'aise à la fois avec la constitution d'un dossier outil sans tomber dans les excès du « au cas où », et avec celle d'un dossier produit, qui nécessite un lourd travail documentaire, notamment de synthèse. De plus, et comme le rappelle Dominique Cotte, « très peu de documentalistes [...] pratiquent le nécessaire « désherbage » capable de produire cette forme synthétique, le plus souvent faute de temps. » [4]

## 2. Dossier outil et dossier produit

Tableau 2 : comparatif dossier outil et dossier produit

	Dossier outil	Dossier produit
<b>Utilité(s)</b>	Demande globale	Besoins précis et ponctuels
<b>Modalité de création</b>	Spontané	Définition préalable du sujet et/ou des sources avec le demandeur
<b>Statut</b>	Produit ouvert	Produit fini
<b>Public</b>	Large	Un commanditaire
<b>Structure</b>	Libre	Organisé ; selon des modèles
<b>Contenu</b>	Signalement d'articles et ressources diverses	Selon produits choisis : synthèse, verbatim etc.
<b>Actualisation</b>	Régulière	Ponctuelle
<b>Durée de vie</b>	Liée à l'actualité	Limitée
<b>Fonction</b>	Outil de recherche, de classement	Aide à la décision, promotion, valorisation
<b>Tâches</b>	Collecte, classement, désherbage	Collecte, extraction de l'information pertinente, mise en page, rédaction
<b>Alimentation</b>	Veille habituelle	Alertes et recherche

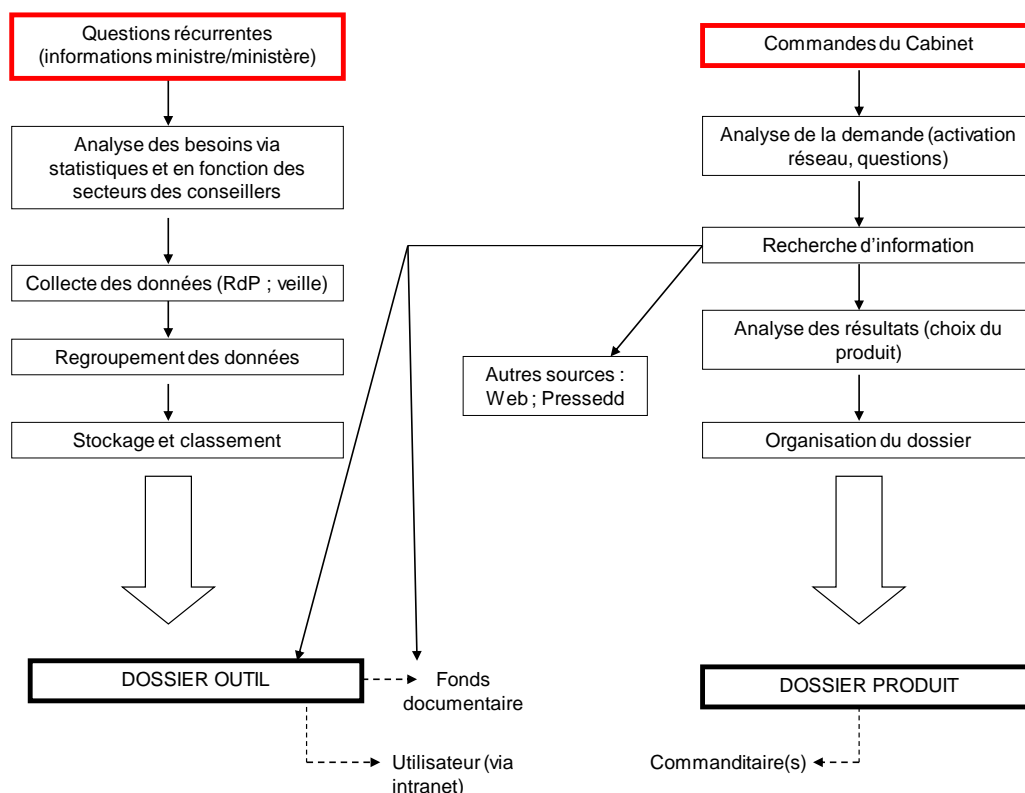


Figure 6 : schéma explicatif de la création de dossiers adapté à l'étude de cas [5]

### III. Le produit documentaire électronique ou PDE

#### 1. Définition

Le PDE peut être à la fois dossier outil ou dossier produit. La création de PDE présente de nombreux avantages pour un centre de documentation.

Il permet d'abord de réaliser des économies en termes de coût et de moyens. En effet, le PDE implique une mise en ligne plus directe de la documentation avec ses utilisateurs, une disponibilité et accessibilité hors des contraintes temps/espace et une amélioration de la qualité globale des dispositifs info-documentaires (nomadisme, personnalisation, etc.).

La publication de produits documentaires en ligne est aussi une façon de repenser le positionnement de la documentation dans l'organisme (dimension stratégique), tout en opérant une rationalisation des dispositifs d'information via l'instauration d'un travail collaboratif et d'un *workflow*. Au total, il s'agit de valoriser l'image de la documentation pour la rendre visible et « moderne ». [10]

En résumé, il permet d'organiser l'information pour faciliter la compréhension via des facettes

thématiques, événements ou types de documents. Il permet de guider l'utilisateur grâce à la lisibilité de l'organisation, l'interaction avec les lecteurs et le travail collaboratif.

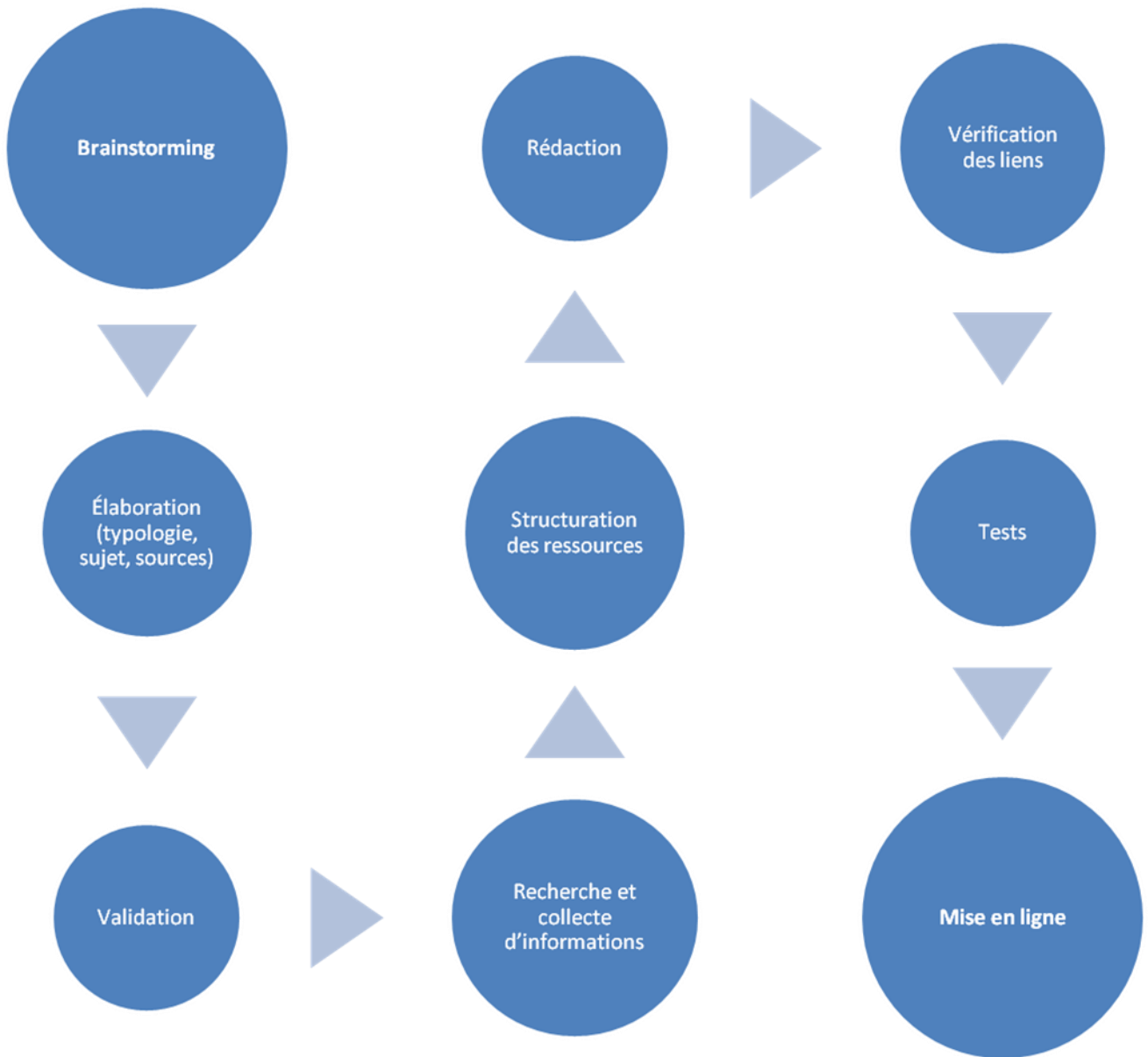


Figure 7 : les étapes de la création d'un PDE [15]

## 2. Des contraintes documentaires et ergonomiques

Les contraintes sont principalement liées à la datation des documents. D'abord la fragilité des liens hypertextes impose de préciser la date de consultation du document ainsi que celle de sa mise en ligne et/ou de sa mise à jour.

Enfin, la lecture sur écran et *a fortiori* via Internet révolutionne la création et la consultation d'un dossier. Cet état de fait s'explique par l'utilisation de l'hypertexte qui permet notamment une interactivité nouvelle (et quasi impossible sur papier<sup>5</sup>) qui raccourcit les temps de réponse et de dialogue. Avec le PDE le documentaliste a plus de liberté, tant sur le fond que sur la forme du dossier.<sup>6</sup> Le lecteur n'appréhende pas un dossier électronique comme il le ferait avec un dossier papier. La lecture n'est pas linéaire mais discontinue et il a la liberté d'explorer ou non le document. « L'hypertexte est discontinu : si divers parcours de lecture sont possibles, c'est que les portions de texte qui le constituent forment chacune une unité d'information cohérente et autonome. Dans un texte, l'information est linéarisée, dans un hypertexte, l'information est modularisée. Un document hypertexte semble infini. Cette particularité apporte au lecteur un effet de *profondeur* et introduit une troisième dimension dans un espace à deux dimensions : l'écran. D'où une vigilance accrue pour les concepteurs de produits documentaires électroniques avec de nombreux liens hypertextes : éviter que l'utilisateur ne sache plus où il est (sommaire du produit, texte intégral d'un document présenté, autre site web ...) après quelques clics enchaînés. » [10]

Si l'hypertexte offre une nouvelle dimension au dossier, le risque de « perdre » le lecteur reste grand. On parle alors de « surcharge cognitive ». Pour éviter de tomber dans certains écueils, quelques règles de base sont à respecter [24] :

- Privilégier la « polarité positive » (caractères foncés sur fond blanc ou pâle) qui se rapproche plus de ce qu'on trouve sur la plupart des documents imprimés.
- Rubriquer bien plus que sur un produit papier.
- Rédiger des textes courts et mettre les idées fortes ou les conclusions d'abord.
- Structurer les textes avec titres et sous-titres explicites pour faciliter la lecture rapide, et utiliser les listes.
- Prévoir des formats écran et des formats imprimables.

---

<sup>5</sup> Sur ce point, le flash code peut permettre d'accéder à des documents enrichis grâce à un smartphone.

<sup>6</sup> Voir Annexe 4 : exemples de PDE



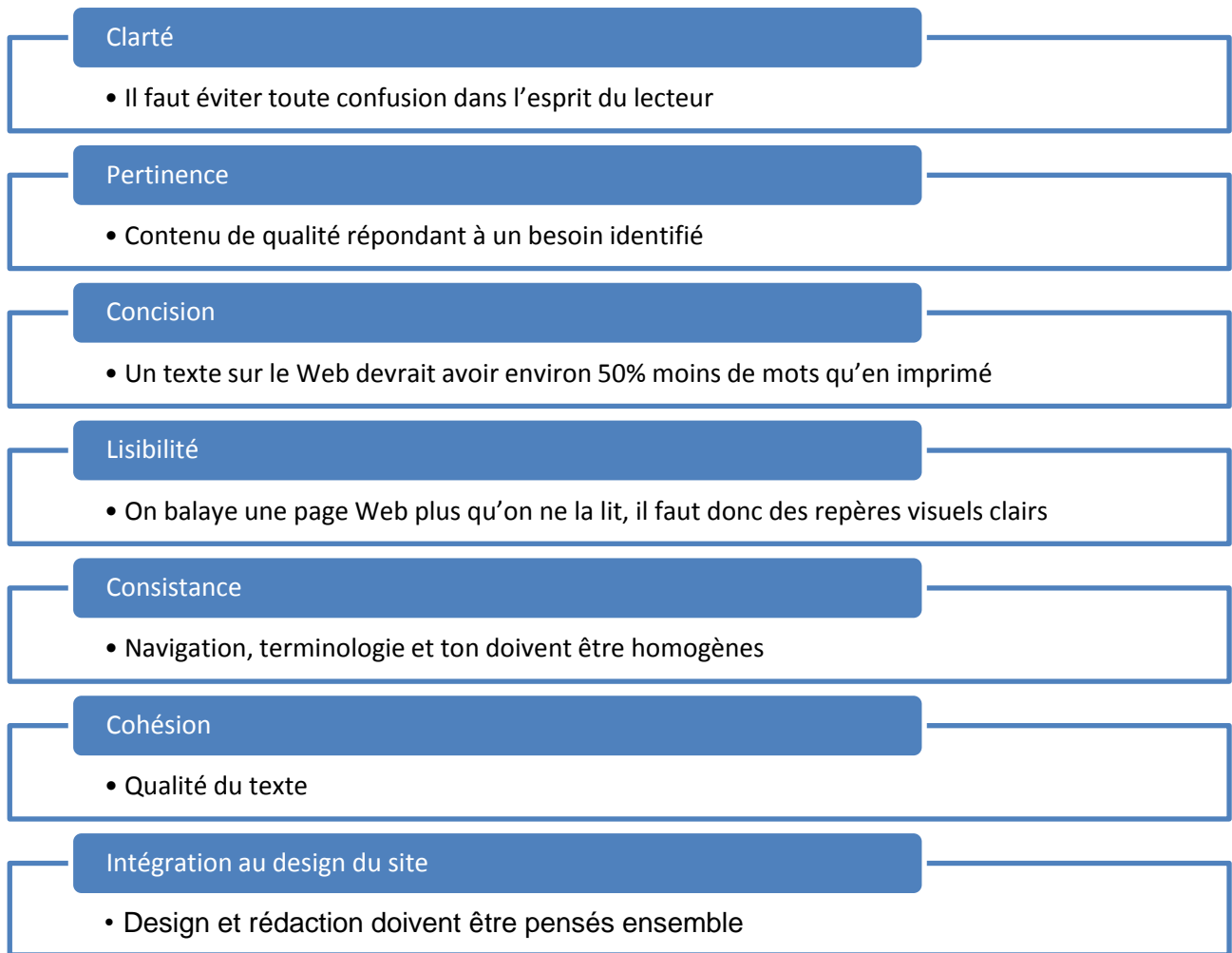


Figure 8 : les 7 grands principes de l'écriture sur le Web [24]

Enfin, le design peut également être un bon allié pour structurer l'information. A cet effet, l'usage de la ligne indique une direction et donc oriente le regard. Ainsi, il est possible d'orienter le lecteur dans un document. Elle permet aussi de diviser clairement l'espace et ainsi jouer un rôle de séparateur d'information. L'effet d'emphase, quant à lui, consiste à créer des effets visuels pour orienter le lecteur. Ces effets sont la taille des caractères ; la graisse ; la couleur ; la disposition (encadré, zoom sur... etc.) ; les typographies (conseil : pas plus de deux) ; les pictogrammes et icônes.

## **Deuxième partie : enjeux liés à la création d'un fonds de dossiers outils**

## **IV. Pourquoi des dossiers outils ?**

Lors de la création d'un dossier, trois questions doivent se poser : quel est le public ? A quoi vont servir les dossiers ? Dans quelle mesure vont-ils assurer la promotion du service ?

La constitution d'un fonds documentaire constitué de dossiers soulève donc des enjeux financiers et stratégiques. En effet, cette démarche est très chronophage et demande un investissement certain tant au niveau du budget que des moyens humains à mobiliser, le tout principalement à des fins de recherche d'information. Et dans le même ordre d'idée, les dossiers outils ne sont qu'un point de départ vers la réalisation de produits d'informations. Il est donc primordial de bien analyser les demandes de son public avant de se lancer dans la création d'un tel fonds documentaire.

### **1. Le ou les publics cibles**

« [Les dossiers outils] s'adressent [...] à un public qui cherche avant tout une information assez exhaustive sur un sujet. » [8] De fait, il est nécessaire de connaître parfaitement ses utilisateurs et leur environnement de travail. Ainsi, il sera plus aisé de leur fournir un outil de travail adapté à leurs besoins et leurs habitudes. Par exemple, s'ils sont à l'aise avec la lecture sur écran ou si, au contraire, ils préfèrent le papier ; s'ils prennent le temps de lire un document ou s'il préfèrent une synthèse de quelques lignes.

Le système documentaire doit aussi rester efficace lorsque les commanditaires évoluent et, pour ce faire, un dialogue permanent entre le service et ces derniers doit être assuré. Il s'agit ici de définir les besoins documentaires de son public, besoins qui ne sont bien entendu pas gravés dans le marbre. Selon l'avancée de son travail, un commanditaire peut avoir besoin d'un panorama non exhaustif, d'un élargissement sur un point précis, de simples pistes pour entamer une réflexion, d'informations pour confirmer une hypothèse ou encore de s'assurer de la fiabilité d'une information.

Malgré tout, établir le portrait robot d'un utilisateur type n'est chose aisée, il s'agit avant tout d'une analyse qualitative suite à des enquêtes et/ou des questionnaires sur les besoins, les pratiques informationnelles et les attentes du commanditaire.

### **2. Le choix des thèmes et des sources**

Dans la continuité de la connaissance de son public cible, le choix des thèmes et des sources doit se faire en collaboration avec les usagers. Mais là encore, cette sélection ne peut être réalisée qu'a priori et le corpus servant à l'alimentation des dossiers n'est pas statique.

En tout cas, le choix des thèmes est hautement stratégique puisqu'il fait partie intégrante de la politique documentaire. Dans un premier temps, il faut se concentrer sur la mission première du centre de documentation et donc choisir quelques thèmes centraux et, de préférence, qui ne sont

pas suivis ailleurs, dans l'idée d'apporter une vraie valeur ajoutée au travail documentaire. Cette sélection demande une réflexion importante et doit s'inscrire dans une démarche de *benchmarking* interne et externe pour être la plus pertinente possible. Si le corpus servant à la création des dossiers est trop volumineux, le travail quotidien sera trop lourd et le ROI<sup>7</sup> (calculable grâce au temps passé et aux moyens financiers et humains) trop faible. D'ailleurs, et comme nous l'avons vu plus haut dans le chapitre sur le droit de copie, un trop large corpus grève *de facto* le budget.

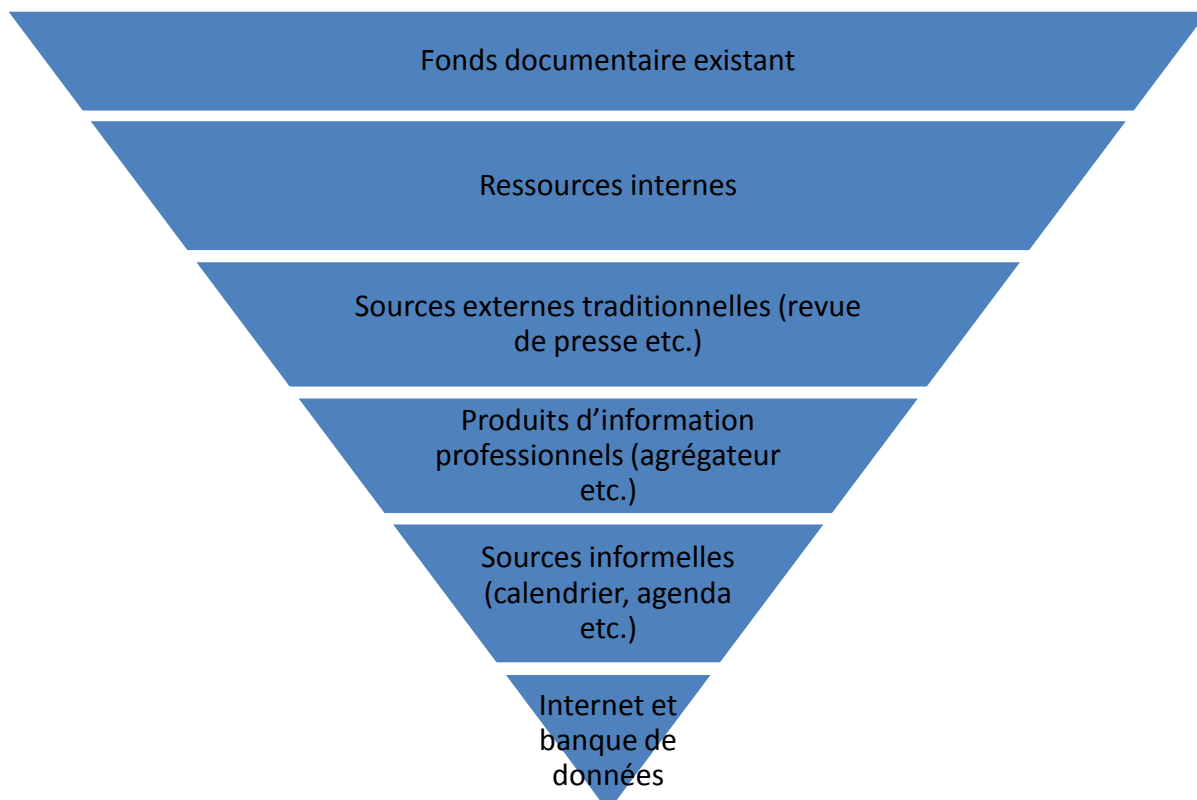


Figure 9 : Sources à mobiliser lors de la création d'un dossier outil [8]

### 3. La gestion au quotidien

La gestion quotidienne des dossiers se résume à leurs mises à jour. Il s'agit de déterminer au préalable les informations pertinentes à y insérer en fonction de ses utilisateurs et des moyens du centre de documentation. Il ne faut pas, dans la mesure du possible, rentrer dans une optique du « au cas où » au risque de nuire à la recherche dans les dossiers.

L'alimentation des dossiers se fait via les différents abonnements du centre et, le cas échéant, grâce à une veille internet sur les sujets suivis dans le fonds de dossiers outils. En bref, l'information glanée par les documentalistes suite à des critères de sélection simple : pertinence,

---

<sup>7</sup> Return of investment [retour sur investissement] : il s'agit d'un ratio financier qui mesure le montant d'argent gagné ou perdu par rapport à la somme initialement investie dans un investissement.

fiabilité, actualité et intérêt pour son public.

Forte de ces constats, Françoise Quaire et Clotilde Vaissaire dégagent trois façons de gérer un fonds de dossiers outils, chacune d'elle ayant des forces et des faiblesses, un choix de gestion doit avant tout être le fruit d'une réflexion sur les besoins de ses utilisateurs et les moyens humains et financiers de son centre.

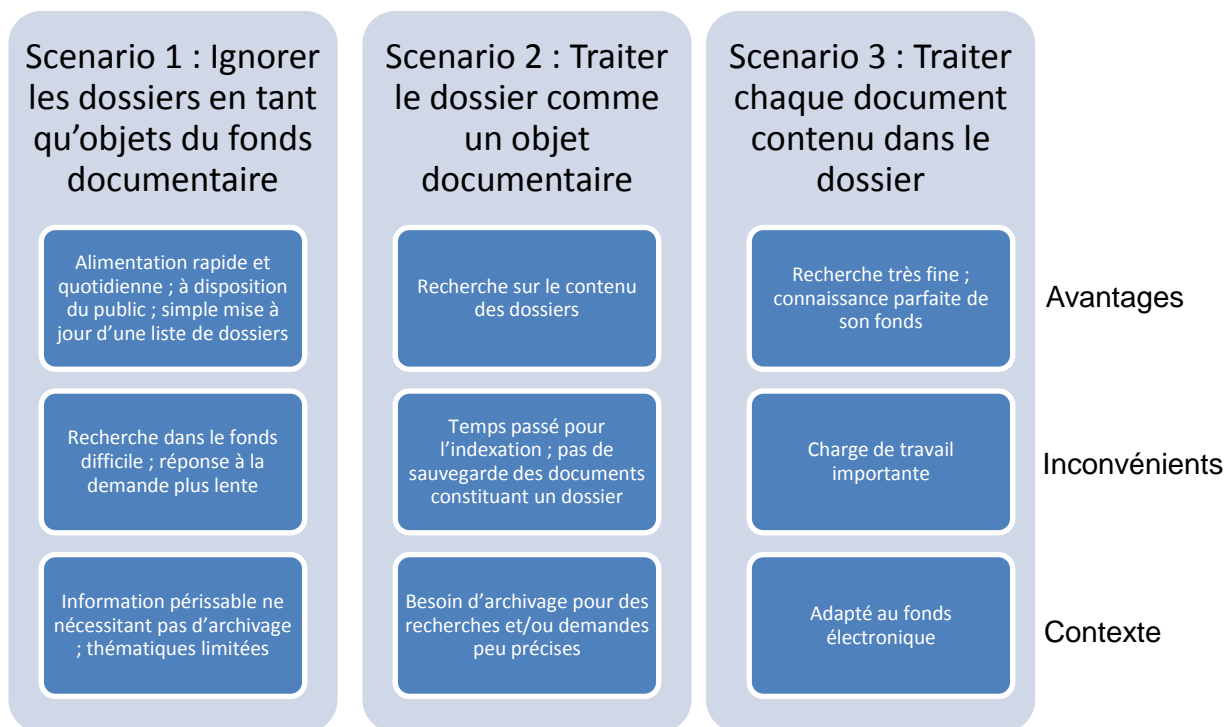


Figure 10 : Les 3 façons de gérer les dossiers [8]

Enfin, en ce qui concerne le classement des dossiers, le choix des thématiques et sous-thématiques est à la discrétion des documentalistes. Mais le classement, selon les besoins, peut aussi être chronologique, typologique ou sectoriel.

Le principal enjeu concerne l'organisation des dossiers, celle-ci devant être la plus claire et la plus visible possible pour faciliter la navigation dans le dossier via notamment des renvois entre les thèmes et les sous-thèmes, des couleurs pour différencier les parties ou les passages importants et surtout un sommaire. En effet, le sommaire permet à l'utilisateur d'appréhender l'ensemble du dossier en un minimum de temps tout en lui donnant la possibilité d'accéder directement à l'information qui l'intéresse.

## V. Un outil de veille collaborative

### 1. Capitaliser les résultats d'une veille

Si les dossiers outils servent principalement à des fins de recherche, ils peuvent également servir à capitaliser une veille, notamment périodique, comme l'illustre la figure 11 ci-dessous.

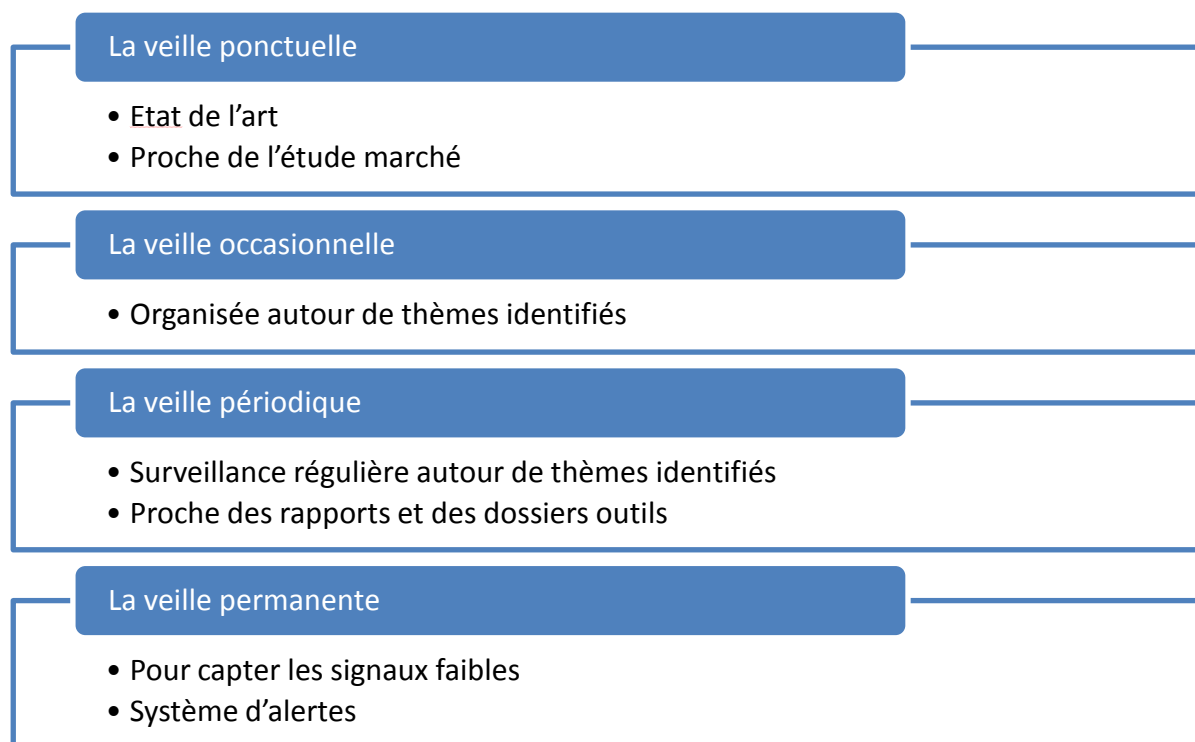


Figure 11 : les 4 types de veille [17]

De plus, organiser l'alimentation de ses dossiers autour d'une veille collaborative présente de nombreux avantages, notamment le fait de mobiliser un réseau étendu. A ce propos, l'exemple du portail [mon.vie-public](http://mon.vie-public) est particulièrement éclairant. Sur la page d'accueil, l'internaute peut lire : « C'est un espace de travail, communautaire ou personnel, où chacun peut référencer des articles, apporter sa contribution en rédigeant des articles ou des commentaires, ajouter des documents, un événement sur un calendrier et partager ses dossiers avec les personnes de son choix. » Le portail met donc à disposition un réseau social thématique, ainsi, ce sont les internautes qui alimentent les dossiers suite à leurs propres recherches. Potentiellement, ce système apporte un gain de temps puisque chaque internaute devient documentaliste. « La construction de dossiers documentaires s'est [...] imposée comme une fonctionnalité constituant une véritable valeur ajoutée pour l'internaute [...], en lui permettant de devenir un co-producteur potentiel d'information. » [23]

## **2. Veille et social bookmarking ou comment créer des dossiers outils en mode collaboratif [20 ; 21 ; 22]**

Selon l'encyclopédie collaborative Wikipédia, le social bookmarking est une façon pour les internautes de stocker, classer, chercher et partager leurs liens favoris.

Le marque-page social a donc révolutionné les habitudes de nombreux internautes utilisant des favoris pour retrouver leurs sites préférés. Parmi les avancées les plus notables, citons pêle-mêle la recherche par mot-clé (taggage), la consultation de ses marques-pages depuis n'importe quel terminal (particulièrement utile dans le cadre d'un travail collaboratif) et le partage automatique des favoris sur la Toile. On l'aura compris, le social bookmarking est un pur produit du Web 2.0, mettant en vedette le partage et la collaboration entre internautes.

Parmi différents outils, Diigo semble tirer son épingle du jeu en proposant de nombreuses fonctionnalités permettant une utilisation en milieu professionnel et notamment dans le cadre d'une veille collaborative.

Premièrement, Diigo permet de créer des groupes. Il est donc possible de constituer des espaces de travail protégés pour discuter sur un thème et échanger des liens au sein d'une équipe de travail. Deuxièmement, les listes permettent de classer les liens par sujets ce qui facilite donc grandement le travail en équipe. Troisièmement, grâce au suivi de flux RSS, l'ensemble d'une équipe peut être informé en temps réel de l'activité du réseau et retrouvera les liens depuis Diigo ou directement par mail. Cette dernière fonctionnalité peut se révéler particulièrement utile pour automatiser une newsletter ou une revue de presse par exemple.

En bref, via les tags et les groupes, Diigo permet de constituer des dossiers documentaires issus d'une veille collaborative. Dans le cadre de la réalisation de PDE, ce type d'outil peut donc s'avérer très efficace en terme de gain de temps mais aussi en terme de coût, puisqu'ils sont pour la plupart gratuits.<sup>8</sup>

## **3. Un outil de diffusion**

Dans le même ordre d'idée, le Web 2.0 offre la possibilité de diffuser les résultats d'une veille collaborative, réalisé notamment grâce au social bookmarking. En effet, les plateformes de curation, au premier rang desquelles Netvibes, offrent la possibilité de partager ses liens et flux RSS par thématiques. De fait, ce découpage de l'information revient à la création de dossiers outils, qui grâce à la lecture de flux, s'alimentent automatiquement. De plus, l'organisation de l'information par onglets ou l'envoi par courriel de certains fils revient à organiser une DSI<sup>9</sup> à moindre coût (temps et budget).

---

<sup>8</sup> L'idée d'utiliser le social bookmarking pour réaliser des dossiers outils est développée dans la partie Préconisations

<sup>9</sup> Diffusion sélective de l'information

## VI. Un fonds promotionnel et stratégique

### 1. Le dossier produit comme arme marketing [8]

Le dossier produit doit répondre à une demande précise. Ainsi, il est nécessaire de questionner le commanditaire pour être certain de ce qu'il veut. Dans cette optique, une fois l'objet de la recherche déterminée, cinq questions doivent lui être posées :

- Quel est son niveau d'information ?
- Quel niveau de granularité souhaite-t-il ?
- Quel est la période de recherche ?
- Quels types de documents souhaite-t-il ?
- Quel est le délai de livraison ?

Ces interrogations vont servir à ne pas s'égarer pour répondre exactement aux demandes et ainsi fournir un produit le plus satisfaisant possible. En effet, les dossiers produits se placent au bout de la chaîne documentaire et sont la vitrine du centre de documentation, c'est par leur biais que l'organisation va évaluer l'intérêt du service. Le dossier produit sert donc à informer mais aussi et surtout à fournir un gain de temps et d'énergie lors des commandes.

Le dossier produit est garant de la bonne image du service, mais livrer un produit de qualité en temps et en heure ne suffit pas nécessairement à légitimer le service. Il faut en assurer la promotion. A cet effet, ne pas hésiter à communiquer sur ces dossiers en rappelant, par exemple, qu'ils sont réalisables à la demande. Enfin, le *feedback* tient une place de choix dans le cycle de vie du dossier produit. Lorsqu'un commanditaire est satisfait du produit, il faut l'encourager à en parler autour de lui pour promouvoir le service et, par extension, s'assurer des demandes régulières.

Il n'existe donc pas de stratégie unique, mais « une approche fonctionnelle et *orientée utilisateurs* qui permettra de tracer des directions et de se fixer des objectifs. » [8] Malgré tout, si l'on décide de créer des dossiers, quelques règles sont à respecter au cours des premiers mois, pour qu'ils soient le plus efficient possible sur un plan stratégique :

- Rester sur des produits documentaires classiques (dossier au format pdf)
- Proposer une diffusion en ligne sur l'Intranet (audience restreinte ; pull)
- Proposer la possibilité d'un téléchargement en ligne
- Proposer l'envoi de l'information par abonnements sur profils (DSI)
- N'envoyer l'information que sur demande
- Prévoir des supports d'archivage (stockage dans une base de données par exemple)



## 2. Dossier, gouvernance et ROI

Comme nous l'avons vu plus haut, la constitution d'un fonds de dossiers implique une grande organisation. En amont, il est primordial d'analyser les besoins de ses commanditaires pour déterminer les sujets à suivre et le corpus dont seront extraits les documents. Ensuite, et toujours dans l'idée de répondre correctement aux demandes, une réflexion profonde doit être engagée quant à la forme des dossiers. En aval, il faut aussi assurer une réelle démarche qualité via notamment le questionnement de ses utilisateurs et une analyse des demandes<sup>10</sup>.

Dans cette optique, cette entreprise implique la mise en place d'un *workflow* et d'indicateurs permettant d'évaluer la raison d'être des dossiers, afin de savoir s'il y a un retour sur investissement.

Une fois le *workflow* définit, la définition d'indicateurs de suivi et de gestion des dossiers est indispensable. Les indicateurs permettant d'établir le ROI sont les suivants [8] :

- Le temps passé par jour à la sélection des documents
- Le temps passé par an à la maintenance du dossier
- Le nombre de consultation des dossiers par jour

En parallèle, si les dossiers offrent la possibilité de capitaliser une veille périodique voire permanente, alors le calcul du ROI lié à l'utilisation d'un logiciel de veille peut s'y s'appliquer. En effet, durant les différentes étapes de traitement d'une veille, ces derniers peuvent assurer, à moindre coût, une partie du travail réalisé par un logiciel.

---

<sup>10</sup> Voir Annexe 6 : exemple de formulaire pour assurer le suivi des dossiers

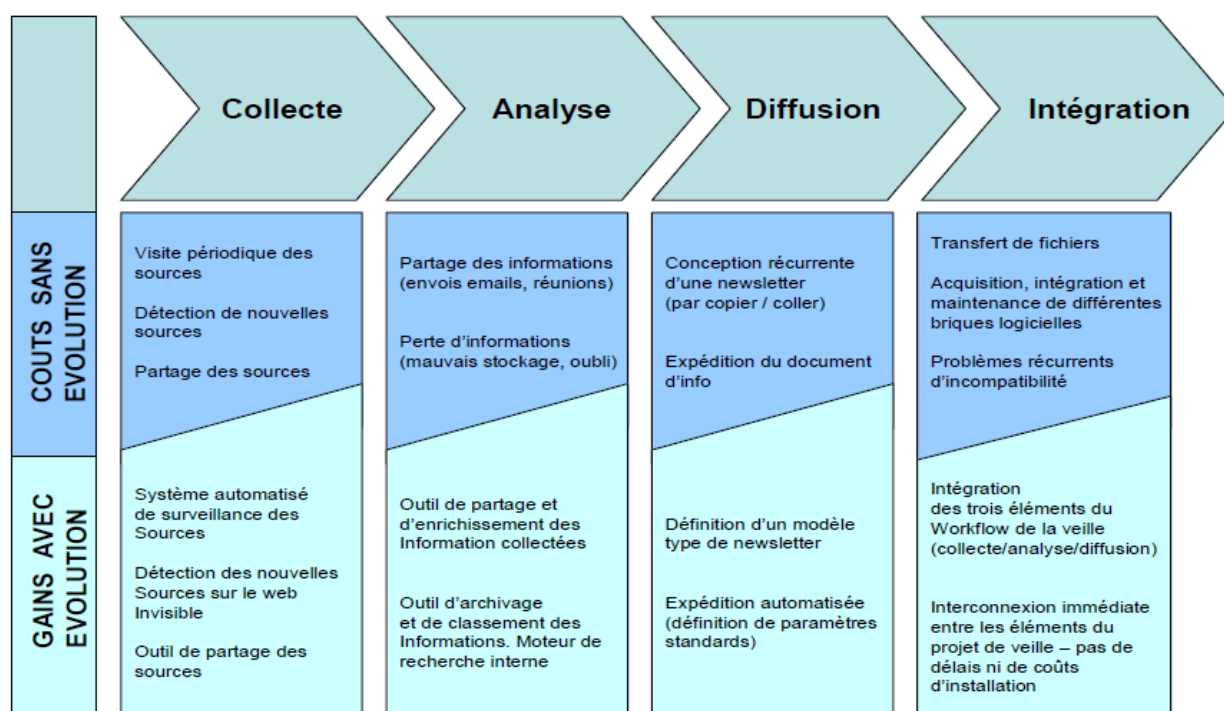


Figure 12 : ROI lié à l'acquisition d'un logiciel de veille [22]

A la lumière de la figure 12 ci-dessus, les différents « gains avec évolution » présentés par Digimind semblent pouvoir être assurés par l'alimentation d'un fonds de dossiers outils. Cette idée sera développée lors des préconisations de l'étude de cas mais d'hors et déjà, il est manifeste qu'au cours de la collecte, de l'analyse et de la diffusion, le dossier outil s'avère efficace.

D'abord, la création de dossiers via un outil de social bookmarking permet un partage des sources (collecte) ; ensuite la sauvegarde des dossiers dans une base de données assure l'archivage et la recherche (analyse) ; enfin l'utilisation d'un outil type CMS<sup>11</sup> ou application WEB d'un SGBD<sup>12</sup> est un bon moyen d'assurer la diffusion des dossiers.

Enfin, Digimind identifie trois grands besoins ayant chacun des indicateurs pour réaliser le ROI différents. Là encore, et quelque soit le besoin, il semble qu'un fonds documentaire fait de dossiers outils puissent y répondre.

<sup>11</sup> Content Manager System

<sup>12</sup> Système de gestion de base de données

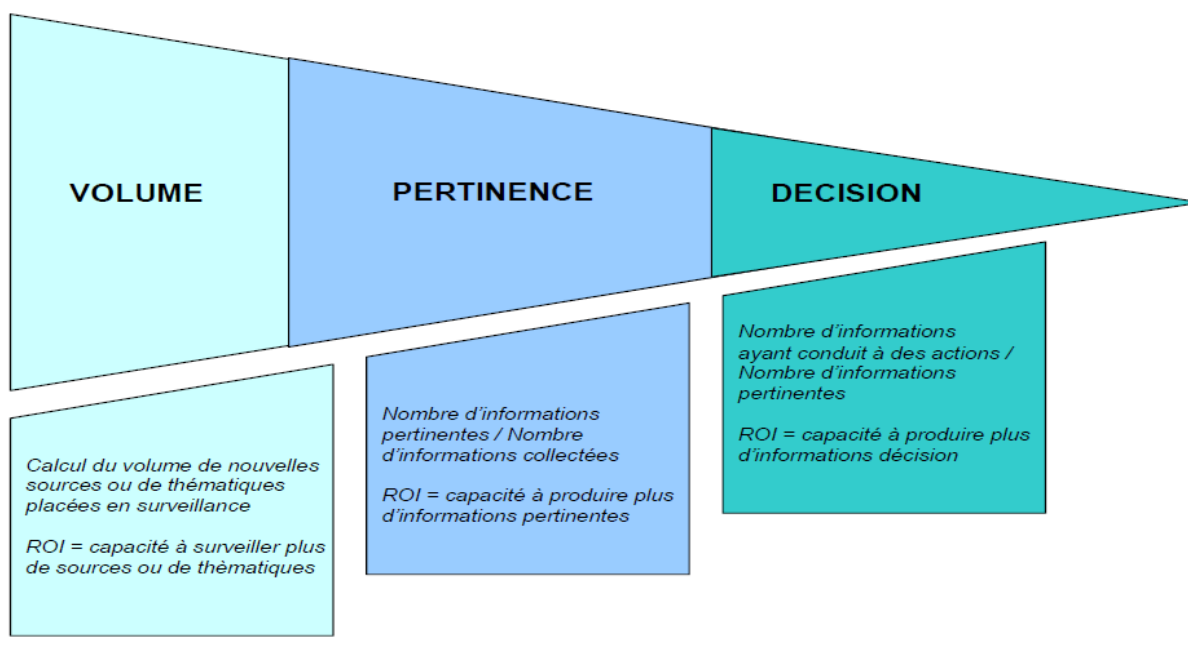


Figure 13 : ROI selon besoins [22]

Pour conclure ces éclaircissements théoriques, bien gérer le cycle de vie du dossier documentaire ne peut être que bénéfique pour un centre de documentation. Comme l'illustre la figure 13 ci-dessus, le ROI du dossier en lui-même diffère selon les besoins de ses utilisateurs mais aussi selon les habitudes de travail des documentalistes. Sur ce point, la création d'un fonds de dossiers pour faciliter le travail au quotidien est un enjeu majeur. Dans ce cas, la pertinence doit être préférée au volume comme le souligne la responsable du centre de ressources documentaires du Centre d'information et de documentation jeunesse, Agnès Caron : « L'absence de valeur peut consister en la sous-exploitation des ressources proposées. Ici des dossiers documentaires complets mais peu adaptés aux besoins des rédacteurs, voire redondants avec leurs propres informations et, paradoxalement, parfois insuffisamment pointus. Il s'est donc agi de recréer la confiance en rétablissant une relation de proximité et en révisant le processus de création de ces dossiers : moins nombreux, réalisés à la demande des utilisateurs. Deux mois après ce recentrage, les rédacteurs se déclaraient satisfaits, et les compétences de chacun étaient reconnues. » [9]

# **Troisième partie : étude de cas. Les dossiers documentaires du pôle veille et analyses média au ministère de la Culture et de la Communication**

## VII. Contexte

### 1. Historique du Département de l'Information et de la Communication [2]

Le cabinet du ministre de la Culture dispose, dès sa création, d'un service de presse. Ce n'est qu'en 1979 qu'est créé un service de presse et de communication, chargé notamment d'établir des revues de presse pour le ministre et ses conseillers. La documentation fait donc une entrée tardive au ministère et, dans cette optique, le concept de dossier documentaire y est introduit grâce au décret du 10 mai 1982 où le service d'information et de communication<sup>13</sup> édite un « dossier du mois ». Le Sic devient le DIC en février 1989 et se dote alors d'un service de documentation. Le département « définit et met en œuvre la politique de communication du ministère et coordonne [...] l'action des autres services, notamment en matière de relations avec la presse, de publications et de diffusion sur tous les supports, d'actions multimédias et d'évènements. »

Il y a quelques années « la doc » (comme elle est encore appelé aujourd'hui par les agents du ministère) devient le pôle veille et analyses média. Au sein de ce département composé de trois autres entités, le pôle veille tient une place à part. En effet, il n'est pas directement concerné par cette mission de communication puisqu'il travaille principalement pour le cabinet du ministre. Il « assure une veille informationnelle de tous les médias et analyse les retombées liées à l'activité du ministre et du ministère. » Malgré tout, le pôle est concerné en amont de la communication car il alerte sur les dossiers sensibles par exemple, et informe également largement le conseiller communication.

### 2. Analyse de l'existant et public cible

Au sein du DIC, le pôle est directement rattaché au cabinet du ministre, de fait, il doit fournir des outils d'aide à la décision. Il permet aussi de prendre une « image de la presse » pour suivre et/ou anticiper les sujets culturels importants. Au sein du ministère, il existe de nombreux autres centres de documentation, tous spécialisés dans un domaine, comme le montre bien l'organigramme ci-dessous. Le pôle occupe donc une place à part dans l'organigramme puisqu'il couvre tous les secteurs. Enfin, le pôle ne cherche pas l'accumulation et l'archivage (comme cela peut être le cas dans les autres centres) et comme le dit son chef, il se veut plus « moderne » et orienté client.

Sa mission première est de répondre aux demandes du cabinet en temps réel. Ces demandes sont émises principalement par le conseiller communication de la ministre (environ 50%) mais les autres conseillers sont aussi très demandeurs. Le public cible du pôle est donc la dizaine de conseillers du ministre ce qui pose un certain nombre de problèmes. D'abord, ces derniers ne sont que très peu accessibles, il faut alors glaner des informations auprès de leurs secrétaires ou

---

<sup>13</sup> Sic

devant la machine à café pour obtenir des pistes (priorisation des sujets d'actualité, calendrier de la ministre etc.). Ensuite, ils travaillent souvent sur des polémiques potentielles et, par conséquent, ne souhaitent guère communiquer sur le sujet. Ainsi, le pôle doit anticiper la plupart des demandes sans être en mesure d'effectuer une réelle analyse des besoins de ses commanditaires. C'est précisément dans ce contexte flou qu'a été prise la décision de réorganiser le modèle documentaire des bases de données et la création d'une organisation en dossiers, dans l'idée de constituer une base de connaissance efficace pour répondre le plus rapidement possible à des demandes variées et souvent urgentes.

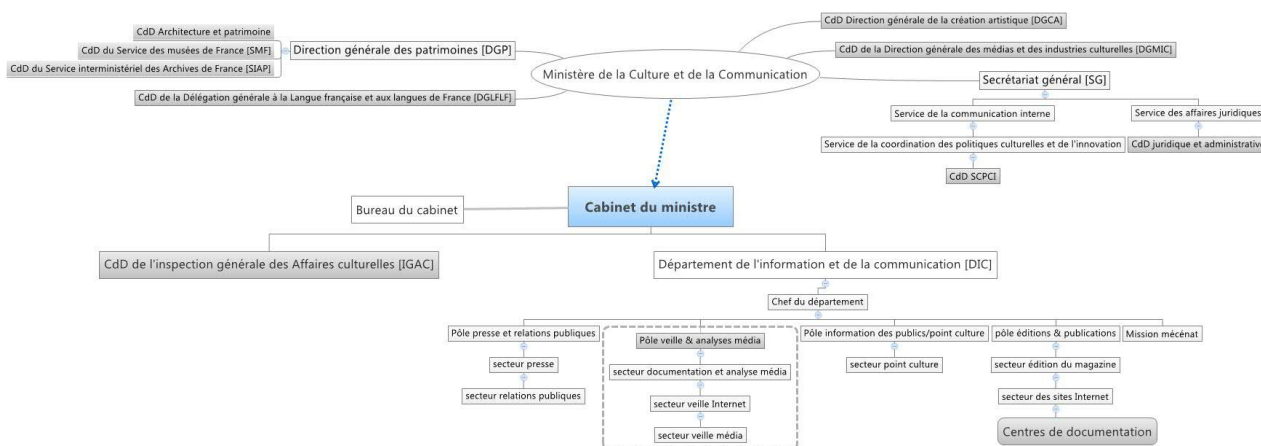


Figure 14 : Organigramme du ministère

Si le service a créé des dossiers dès sa création, le nouveau système date de 2010. Il y en a aujourd'hui environ 2000 stockés dans une application CinDoc, il s'agit donc de dossiers électroniques (il existe parfois une copie papier des documents constituant le dossier).

Une réunion hebdomadaire a lieu pour mener une réflexion globale sur différents sujets : classement, nouveaux sujets, difficulté de traitement, refonte, désherbage, évolution (comment traiter, par exemple, le cas d'une mission qui devient projet de loi puis loi). Ces réunions ont donc principalement une portée éditoriale tout en visant à harmoniser les pratiques.

Par ailleurs, l'une des faiblesses des dossiers en l'état intervient au tout début de la chaîne documentaire : la création d'un dossier est à l'appréciation du documentaliste, pouvant entraîner des doublons.

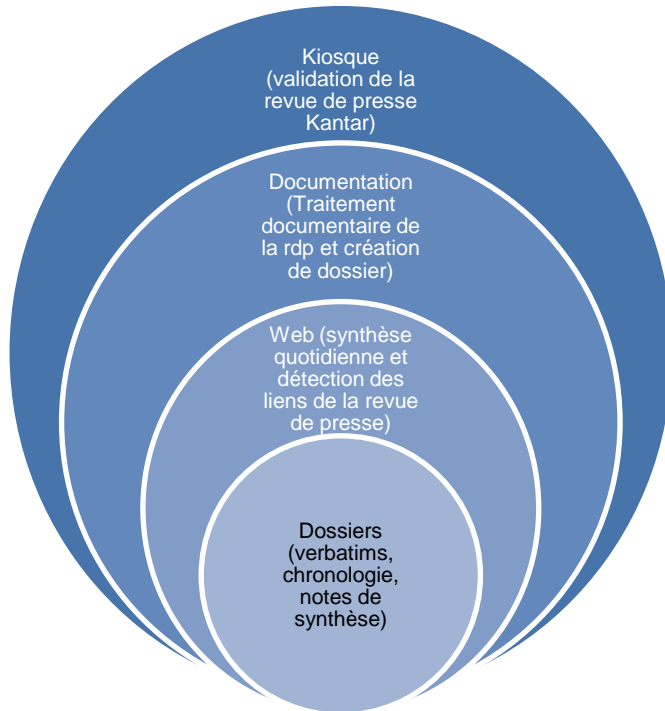
De plus, différentes applications CinDoc servent à stocker des informations sous forme de dossier, c'est par exemple le cas pour les documents relatifs aux organismes ou aux personnalités. Dans la mesure où ces applications ne partagent pas les mêmes formats documentaires, cela entraîne quelques dysfonctionnements.

Enfin, le dernier point important concerne les besoins auxquels répondent les dossiers. En effet, les documentalistes doivent pouvoir rechercher de l'information rapidement pour répondre efficacement aux commandes alors que les futurs intranutes devront pouvoir accéder à un dossier abouti, type dossier produit, via une recherche « à la Google » en texte intégral ou par

champ.

### 3. Spécifications de réalisation et bénéfices attendus

Trois cellules participent plus ou moins directement à la réalisation des dossiers. Au début de la



chaîne se trouve les veilleurs presse écrite qui sont chargés de valider et compléter la revue de presse externalisée. Lors d'une commande, ils peuvent donc être sollicités puisqu'ils dépouillent la presse spécialisée (hors corpus) et alertent sur les articles importants de la revue de presse.

Viennent ensuite les documentalistes qui rentrent les articles de la revue de presse dans CinDoc et qui, le cas échéant, les relient à une fiche de l'application dossier.

Enfin, l'équipe de la veille Web peut proposer des articles ou des billets de blog pouvant alimenter les dossiers. Son rôle est aussi de détecter les signaux faibles,

notamment les polémiques émergentes. Cela en fait l'une des pierres angulaires pour la constitution des dossiers documentaires dans la mesure où ceux-ci doivent d'abord servir à anticiper les demandes.

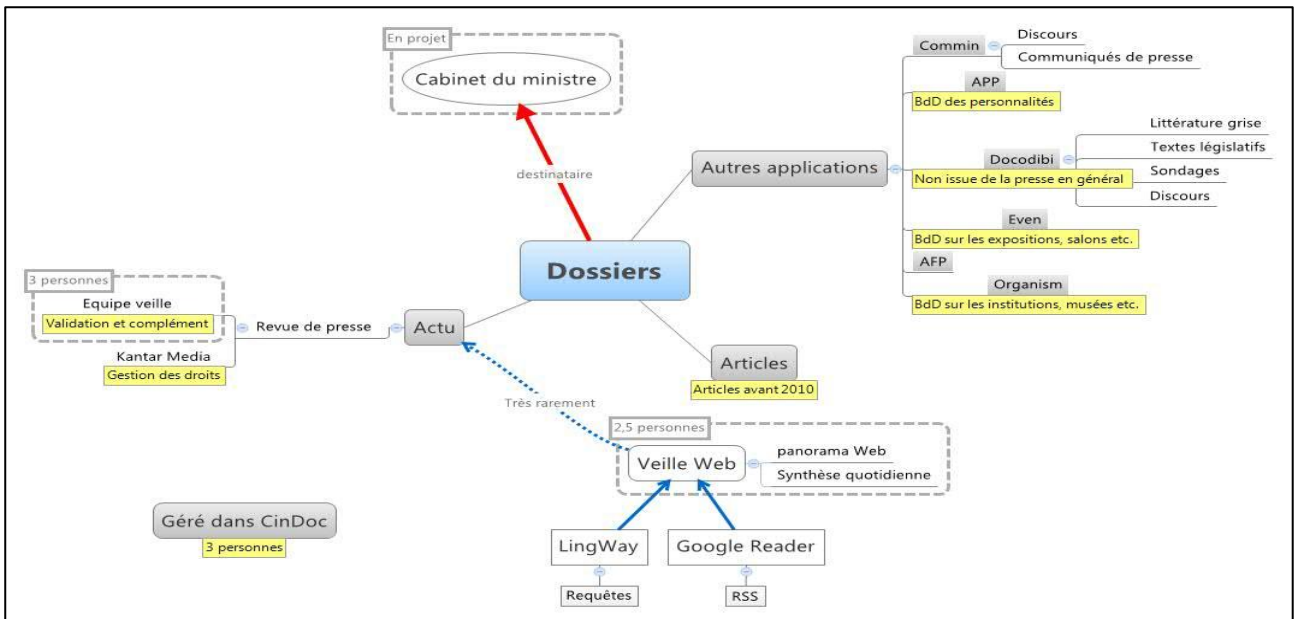


Figure 16 : schéma de l'activité de production des dossiers

En constituant un fonds de dossiers, le pôle veille et analyses média cherche bien sur à optimiser le travail de ses documentalistes, via notamment une utilisation optimale de CinDoc (lien GED, recherche en texte intégral). En bref, tout l'enjeu réside dans la valorisation de l'information autrement que par l'indexation (longue et fastidieuse).

Il est à noter qu'actuellement le traitement de la revue de presse dans la base de données prend une demi-journée : la quasi totalité des articles y sont traitée dans la base ACTU puis, si besoin est, relié à la base Dossier.

Le fonds reflète donc l'évolution du service et les objectifs vers lesquels il tend, à savoir offrir une meilleure réactivité aux demandes et un service plus orienté usagers.



Dernier point, l'un des bénéfices attendus lié à la création de dossiers est de faciliter la gestion documentaire lors de polémiques. Traiter les situations de crise est en effet l'une des tâches principales du ministre et de ses conseillers.

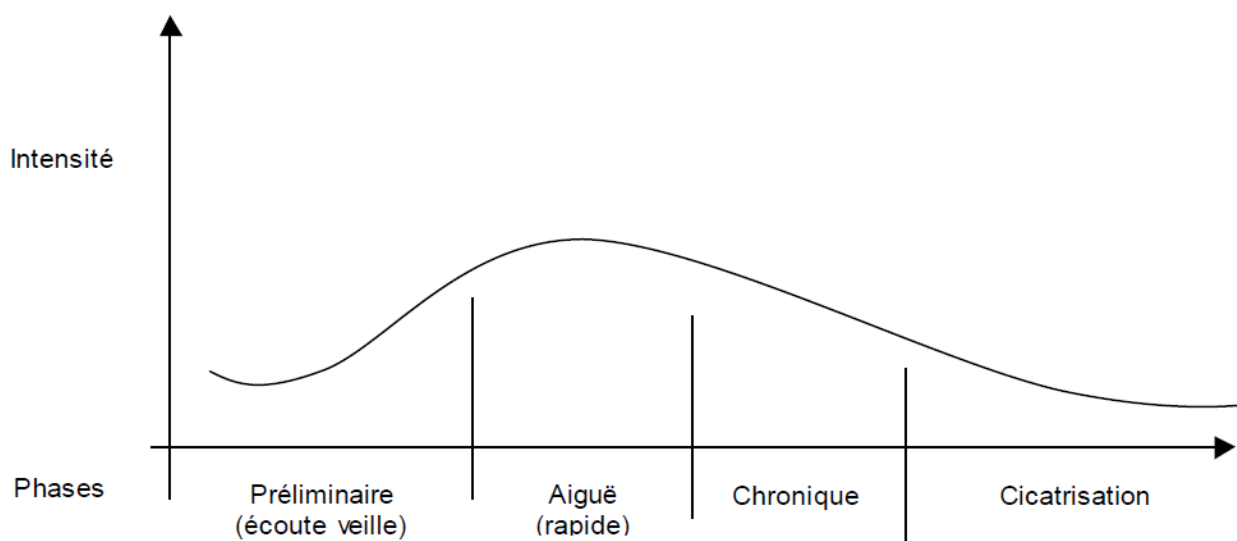


Figure 17 : Évolution d'une crise [26]

Comme l'illustre la figure 17 ci-dessus une crise passe par différentes phases. Pour chacune d'elles, le dossier peut s'avérer un bon moyen pour la gérer et aider à la décision.

Les dossiers outils servent à détecter et suivre les signaux annonciateurs via la capitalisation d'une veille sur les thèmes relatifs aux interventions du ministre et du ministère. Ils peuvent aussi servir à gérer une crise chronique et suivre sa cicatrisation. Enfin, lors de crise aiguë la création de dossiers produits, réalisé à l'aide d'un fonds de dossiers outils, est primordiale.

## VIII. Benchmarking

### 1. Panorama des modes de gestion des dossiers

Tableau 3 : Panorama des modes de gestion des dossiers

	PVAM <sup>14</sup>	AFP	SIG <sup>15</sup>	Autre centres de documentation du ministère	Documentation française
Dossier outil	X	X		X	X
Dossier produit	X		X	X	X
Dossier papier	X	X		X	X
SGBD	X	X		X	
Blog/CMS					X
Plan de classement	X	X		X	X
Indexation	X			X	
PDE	X			X	X
Fréquence <sup>16</sup>	Q	Q	H	Q	M
Alertes Web	X		X		
Revue de presse	X		X	X	X

Ce tableau comparatif a été réalisé grâce à des entretiens au sein des différents organismes cités. Par ailleurs, deux exemples de dossiers produits réalisés par le PVAM sont en Annexe 5 : Exemples de produits du pôle veille et analyses média.

<sup>14</sup> Pôle veille et analyses média

<sup>15</sup> Service d'information du Gouvernement

<sup>16</sup> Q : quotidienne ; H : hebdomadaire ; M : mensuelle

## 2. Enseignements

L'idée principale de ce benchmarking est de mettre en perspective les pratiques du pôle veille et analyses média. Avant tout autre considération, la gestion des dossiers diffère en fonction du budget et/ou de l'effectif du service. Au sein des mieux lotis, l'accent est mis sur l'analyse et la conception de dossiers produits répondant à des questions précises.

- Au SIG, où la collecte d'information est externalisée, des *qualitativistes à haute valeur ajoutée* sont chargés de la mise en forme du produit et d'analyser les documents pour en faire des synthèses et des infographies (graphiques, tableaux etc.). Ainsi, le SIG s'appuie sur un travail documentaire préexistant pour fournir un produit d'aide à la décision très synthétique. Ce choix de l'externalisation est loué par de nombreux clients et prestataires de service. Pour l'agence Beaufixe, *on ne peut pas être juge et partie*. « Raison pour laquelle l'agence propose systématiquement à ses clients annonceurs de confier l'étude des actions médias à un prestataire indépendant. Position que conforte le directeur de la Communication de Brother, estimant qu'*une agence n'a pas les moyens d'aller chercher toutes les retombées presse concernant notre marque et n'a pas les outils nécessaires pour analyser et quantifier les retombées ; il faut séparer les deux. De plus il me paraît plus souhaitable d'avoir un tiers neutre pour analyser nos retombées.* » [19]
- A l'AFP et à la Documentation française le traitement documentaire des dossiers est on ne peut plus classique. Les articles de presse ou dépêches sont classés par thèmes et sous-thèmes « au cas où ». Il s'agit donc là de constituer un vrai fonds de dossiers outils servant aux utilisateurs lors de leurs recherches. La Documentation française va toutefois plus loin dans l'exploitation de ces données grâce à son outil de diffusion : le CMS. Une fois par mois, ses documentalistes choisissent un sujet selon l'actualité et les articles glanés, et publient un dossier en ligne. Ils sont donc force de proposition quant aux sujets abordés. De plus, les dossiers électroniques de la Documentation française constituent un très bon exemple de PDE exploitant au mieux l'hypertexte et le design pour structurer l'information.
- Les différents centres de documentation du ministère de la Culture, quant à eux, sont encore dans une phase de réflexion. L'enjeu principal étant de constituer des dossiers issus d'une veille collaborative diffusable via un outil commun : l'intranet. Chaque centre est spécialisé dans un domaine et/ou ne dispose pas du même corpus, l'idée est donc de mettre en commun leur savoir pour créer des dossiers les plus exhaustifs possible. Dans cette optique, l'implantation d'un nouveau portail pour la gestion de l'intranet a permis l'utilisation de nouveaux espaces collaboratifs (wiki, blog, forum), offrant de nombreuses

possibilités de diffusion et de traitement des dossiers.<sup>17</sup> [voir aussi 20] Pour l'heure, ces espaces servent avant tout à stocker les informations récoltées par les différents centres pour créer des dossiers type papier au format pdf.<sup>18</sup> En tout cas, le pôle veille et analyses média peut profiter de cette initiative pour tenter l'expérience de la publication de dossiers en ligne réalisés en mode collaboratif, tout en solidifiant son réseau au sein du ministère. Il participe déjà à des réunions à portée éditoriale pour choisir, ensemble, les thématiques des dossiers à publier.

Ce benchmarking met encore une fois en lumière la diversité de traitement des dossiers. Cette diversité s'explique en partie par les disparités de budget et de moyens techniques et humains. Il apparaît qu'une externalisation de la collecte d'information peut s'avérer fort utile pour se concentrer uniquement sur les tâches liées à l'analyse et à la diffusion de produits documentaires à forte valeur ajoutée. Toutefois, les exemples donnés par les centres de documentation du ministère et celui de la Documentation française montrent bien qu'une bonne exploitation des nouveaux outils du Web (blog, CMS, outils du Web 2.0) offre de nombreuses possibilités à moindre coût.

Le pôle dispose de ces deux éléments : une revue de presse externalisée et l'accès aux espaces collaboratifs. Il semble donc qu'il soit dans les meilleures dispositions pour réaliser des dossiers de qualité et se constituer un fonds de dossiers outils performants.

---

<sup>17</sup> Voir les préconisations concernant les outils mis à disposition dans l'intranet

<sup>18</sup> Voir Annexe 4 : exemples de PDE

## **IX. Préconisations**

### **1. Les sujets à suivre**

#### **Sujets transversaux qui doivent être traités en mode collaboratif<sup>19</sup>**

- Polémiques/réactions suite aux déclarations du ministre
- Actions de communication du ministre
- La politique culturelle du ministre et du ministère

#### **Grands sujets relatifs aux secteurs suivis par les conseillers du Cabinet**

- La presse et le numérique
- le patrimoine
- le cinéma
- l'éducation artistique
- la politique culturelle en région
- la langue française
- le livre et la lecture
- le spectacle vivant
- l'audiovisuel et le cinéma
- l'art plastique, l'architecture, le design et la mode
- les grands sujets de politique culturelle en Europe

#### **Cas particulier : interviews et déclarations gouvernementales en relation avec la culture**

Pour anticiper toutes demandes du Cabinet (élément de langage, thèmes abordés/arguments avancés), et garder trace de la communication du ministre, les interviews et déclarations sont indexées dans l'application « DOSSIERS » de CinDoc.

- Les champs à remplir : TITRE du DOSSIER (exemple : « Interview La Terrasse 01.07.2012 »)
- Les champs à créer : Thèmes abordés ; Citation (les phrases clés) ; Contexte (exemple « Festival d'Avignon »)
- Le champ Thèmes abordés : une liste de thèmes ; ces thèmes s'apparentent à des tags et

---

<sup>19</sup> Principalement pour le conseiller communication dont les commandes représentent plus de la moitié de l'activité du service.

doivent donc être réutilisés pour les différentes interviews.

- Le traitement
  - Export des métadonnées rentrées dans CinDoc
  - Stockage dans un tableau avec 4 entrées correspondantes aux champs de CinDoc

Note : par souci de concision, le champ « Résumé » peut remplacer les 3 champs à créer.

INTERVIEWS AURELIE FILIPPETTI PRESSE ECRITE - PRESSE AUDIO MàJ : 17/07/12			
DOSSIER	THEMES ABORDES	CITATIONS	CONTEXTE
Interview La Terrasse 01.07.2012	- Gel budgétaire concernant le financement du spectacle vivant - Partenariat entre l'État et les collectivités territoriales - L'accès à la culture dans les quartiers et les zones rurales - Plan sur l'éducation artistique à l'école avec Vincent <u>Peillon</u> .	"la culture est un produit de première nécessité" ; "la culture est un vecteur réel de développement économique"	Au Festival d'Avignon
Interview RTL 30.06.2012	- Lien Sport et Culture - Décès d'Olivier <u>Ferrand</u> - Visite de <u>Aung San SUU KYI</u> au Musée du Louvre et relations culturelles entre la France et la Birmanie - Rôle des abeilles dans l'équilibre de la Biodiversité et étude du projet de ruches sur les toits de son ministère - 3 chantiers prioritaires de sa politique culturelle : Égalité d'accès à la culture ; Plan pour l'éducation artistique à l'école avec Vincent <u>Peillon</u> ; Réforme de l'audiovisuel : indépendance de la presse, réforme nomination des présidents de chaînes, protection des sources des journalistes, financement de France Télé, projet de redevance TV étendue aux écrans d'ordinateurs - Financement de la création - Partenariat entre l'État et les collectivités territoriales.		Durant le Tour de France
Interview AFP 26.06.2012	- CNM : déplacement à Bruxelles pour trouver des financements spécifiques le 9 juillet et reprendre la réflexion avec la filière constituée dans le collectif "Tous pour la musique" le 11 juillet prochain	" Le financement du Centre national de la musique annoncé par le précédent gouvernement n'est absolument pas budgété"	Voir dossier CNM
Interview Radio Classique 21.06.2012	- L'accès à la culture et le goût des pratiques culturelles - L'éducation artistique et culturelle interministérielle - <u>Hadopi</u> (citation mission Pierre <u>Lescure</u> ) - Le "Figaro" évoque le plan secret du gouvernement qui veut diminuer les dépenses - Musées : les petits médiateurs pour les élèves en difficulté - réforme de l'audiovisuel public : faire respecter le cahier des charges en matière de financement de la création, modes de nomination des présidents par le CSA - le mécénat indispensable au financement de la création, polémiques avec Bercy		A l'occasion de la Fête de la musique   Voir dossier mécénat d'entreprise

Figure 18 : tableau obtenu à partir de CinDoc

## Axes de veille

- Les thèmes abordés lors des discours et interviews du ministre
- La communication interne :
  - échange avec les conseillers ou à défaut leur secrétariat
  - consultation de l'agenda de la ministre fourni lors des réunions chefs de pôles.
- Les sujets transversaux type « budget » ; « grands projets » ; « réforme » sont aussi à suivre. Selon les besoins, les dossiers outils peuvent être créés sous un angle transversal ou par secteur. Pour ces sujets, la création de dossiers outils élaborés, selon des modèles (voir Annexe 1 : Exemple de dossier outil), peut être envisagée

## 2. L'application « Dossiers » dans CinDoc

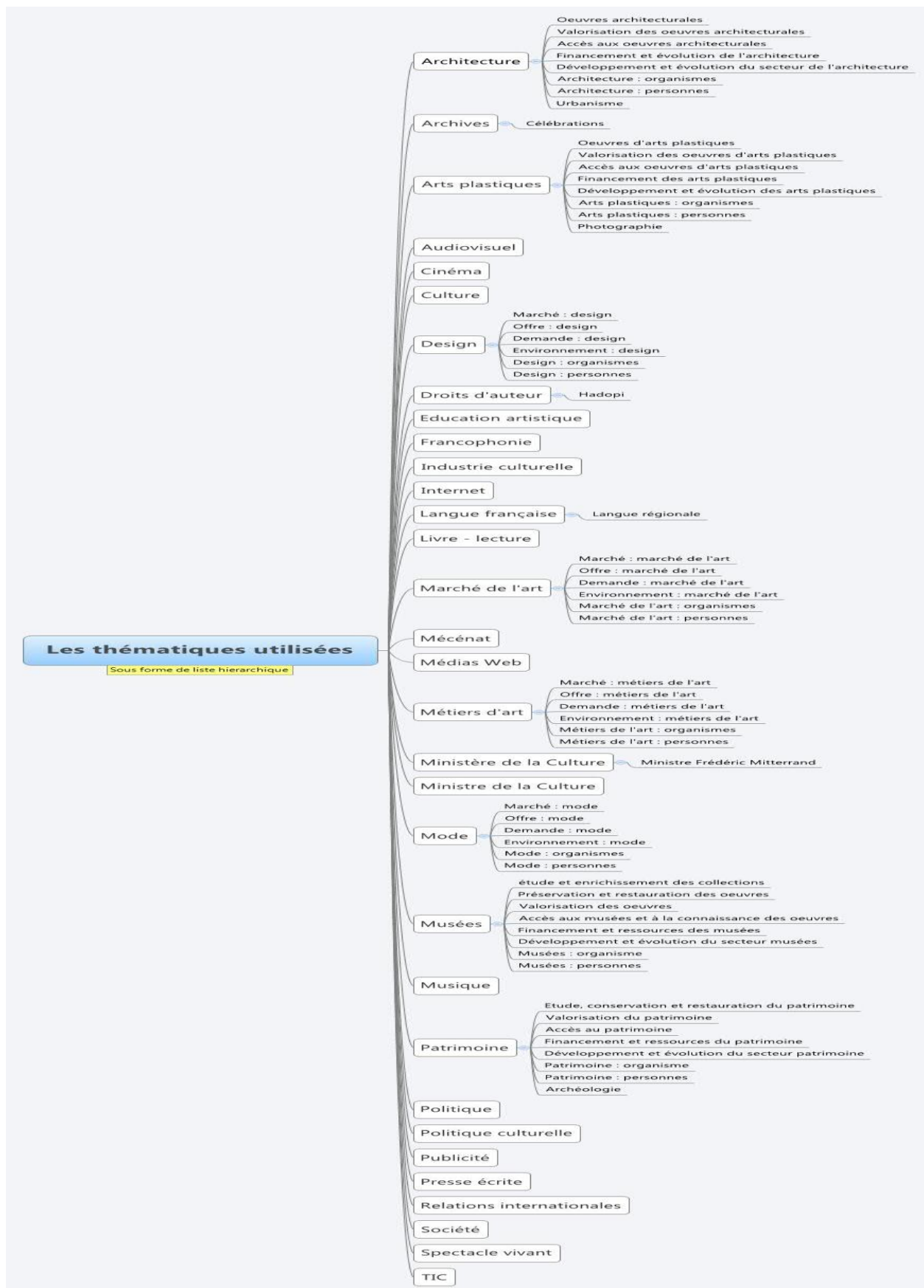


Figure 19 : les thématiques de l'application dossier

Cette arborescence représente les différentes thématiques utilisées pour le classement des documents dans CinDoc. Ces thématiques, sous forme d'une liste hiérarchique associée aux champs « thématiques » de la plupart des applications, permettent donc notamment de classer et d'organiser les dossiers. Celles-ci posent un certain nombre de problèmes car certains termes sont trop équivoques et peuvent se confondre (par exemple « Internet » ; « Médias Web » ; « TIC »). De plus, secteurs et axes y sont traités sur le même plan (par exemple « Politique culturelle » est au même niveau que « Spectacle vivant »).

Il faut donc la repenser tout en créant, à part, une liste dédiée aux facettes (voir la figure 20 ci-après). Cette démarche va aussi servir lors de la diffusion de la base (voir plus loin la partie 5. Diffusion des dossiers).



[Secteurs]	
<TAB> Architecture	<TAB><TAB> Musique
<TAB><TAB> Urbanisme	<TAB><TAB> Théâtre
<TAB> Archives	<TAB><TAB> Spectacle Autre
<TAB> Artisanat d'art	<TAB> Tous secteurs
<TAB> Arts plastiques	
<TAB><TAB> Photographie	[Actions]
<TAB> Cinéma	<TAB> Politique culturelle
<TAB> Création artistique	<TAB><TAB> Accès à la culture
<TAB> Design	<TAB><TAB> Décentralisation culturelle
<TAB> Langues	<TAB><TAB> Définition, rôle de la culture
<TAB><TAB> Francophonie	<TAB><TAB> Développement numérique
<TAB> Industries culturelles	<TAB><TAB> Éducation artistique
<TAB><TAB> Industrie de la musique	<TAB><TAB> Enseignement/formation
<TAB> Internet	<TAB><TAB> Études sectorielles
<TAB> Jeux vidéo	<TAB><TAB> Financement de la culture
<TAB> Livre - Lecture	<TAB><TAB> Métiers - statut - emploi
<TAB> Marché de l'art	<TAB><TAB> Retombées économiques de la culture
<TAB> Mécénat	<TAB><TAB> Sauvegarde patrimoniale
<TAB> Médias	<TAB><TAB> Valorisation culturelle
<TAB><TAB> Médias Web	<TAB><TAB> Ministère de la Culture
<TAB><TAB> Presse écrite	
<TAB><TAB> Radio	[Acteurs]
<TAB><TAB> Télévision	<TAB> Ministère de la Culture
<TAB> Mode	<TAB> Ministre de la Culture
<TAB> Musées	<TAB><TAB> Discours
<TAB> Patrimoine	<TAB><TAB> Interview
<TAB><TAB> Archéologie	<TAB><TAB> Portrait
<TAB><TAB> Patrimoine immatériel	<TAB><TAB> Image
<TAB> Propriété intellectuelle	<TAB> Opérateurs
<TAB><TAB> Hadopi	<TAB> Collectivités territoriales
<TAB> Publicité	<TAB> Acteurs privés
<TAB> Spectacle vivant	<TAB> Union européenne
<TAB><TAB> Danse	<TAB> Pays européens
	<TAB> International

Figure 20 : La nouvelle arborescence

<sup>20</sup> Ébauche réalisée en collaboration avec les documentalistes du PVAM

Tableau 4 : Formats documentaires

Libellé	Étiquette	Multi articles	Statut	Type	Contrôle sur liste	Interrogation (index)
ID_DOSS	ID_DOSS			Num auto		O
Nom indexeur	NOM	O	Obligatoire	article	Index ouvert	O
Thématique	SECTEUR	O		article	Liste hiérarchique	O
Titre du dossier	DOSSIER	O		article		O
Résumé	RESUME			Texte libre		O
Diffusion	COMMUNIC			Booléen		O
Lien APP	LD_APP	O		article	Index fermé	O
Lien ORG	LD_ORG	O		article	Index fermé	O
Lien EVENT	LD_EVEN	O		article	Index fermé	O
Notes	NOTE			Texte libre		O
Mots-clé*	MATIERE	O		article	Thésaurus	O
Site internet*	INTERNET			Texte libre		O
Date de création	Date			Date auto		
GED_LNK	GED_LNK			Lien	Index	O
<b>Modifications à apporter</b>						
<b>Zone de gestion</b>						
ID_DOSS	ID_DOSS			Num auto		O
Nom indexeur	NOM	O	Obligatoire	article	Index ouvert	O
Date de création	Date		Obligatoire	Date auto		O
Date de MàJ	MAJ			Date système		O
<b>Zone de description</b>						
Titre du dossier	DOSSIER	O		article		O
Thématique	SECTEUR	O		article	Thésaurus**	O
Résumé	RESUME			Texte libre		O
Notes	NOTE			Texte libre		O
<b>Zone pour la diffusion</b>						
Diffusion	COMMUNIC			Booléen		O
Polémique	POL			Booléen	oui/non	O
Type***	TYPE	O		article	Index fermé	O
<b>Zone de lien</b>						
Lien APP	LD_APP	O		article	Index fermé	O
Lien ORG	LD_ORG	O		article	Index fermé	O
Lien EVENT	LD_EVEN	O		article	Index fermé	O
GED_LNK	GED_LNK			Lien	Index	O

\* A supprimer

\*\* Pour affichage dans CinDoc Web de l'arborescence

\*\*\* Par exemple : verbatims, chronologie, analyse de commentaires d'internautes etc.

### 3. Collecte et recherche d'information

#### 3.1 Scenario 1 : Netvibes

Un netvibes constitué d'onglets thématiques a été créé. Cet outil permet donc d'accéder très rapidement aux dernières actualités d'un secteur.

L'insertion d'un moteur de recherche permet également de chercher une information sur un sujet précis ; le nombre d'occurrence de l'expression recherchée apparaît à côté du titre de l'onglet.



Figure 21 : exemple d'une recherche dans Netvibes

#### 3.2 Scenario 2 : Google alertes

Ces alertes sont très faciles à créer et supportent des équations de recherche complexes.

Une fois l'expression choisie, l'envoi se fait soit par mail soit par flux RSS.

Par mail, la création de dossier se fait grâce à Thunderbird via des filtres.

Les flux RSS peuvent être gérés par Google Reader ou par Netvibes.

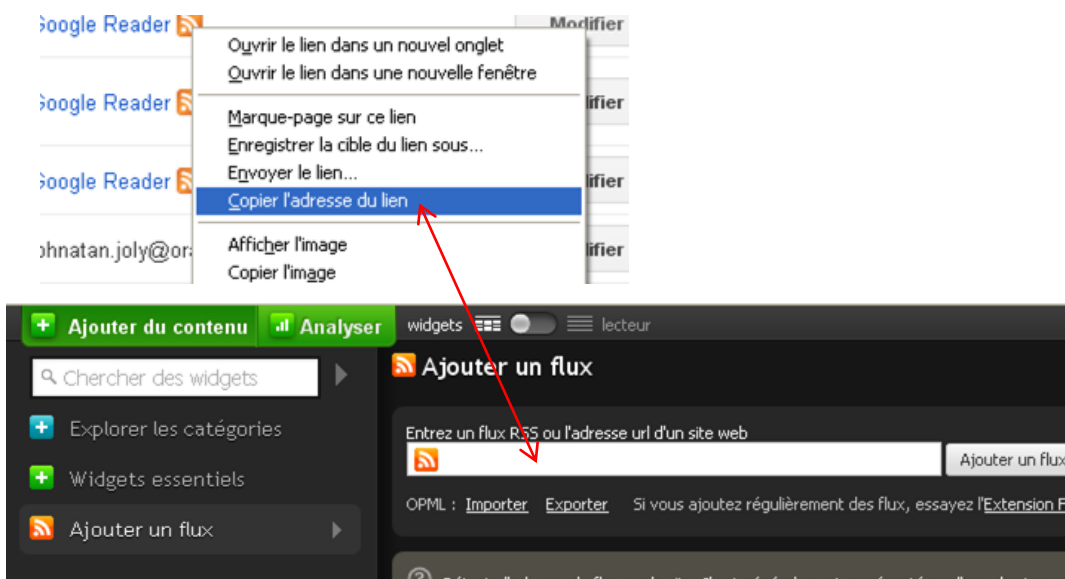


Figure 22 : méthode de récupération du fil RSS d'une alerte Google dans Netvibes

### 3.3 Scenario 3 : CinDoc Web

The screenshot shows the search interface with the following elements:

- Navigation menu on the left: Accueil, Multi-bases, Recherche assistée, Recherche avancée, Abonnement, Sélection, Ajour, Déconnexion, Secteurs, mt, Les dossiers par thèmes, Les dossiers communicables, Arts plastiques.
- Search options: Mémoriser la recherche, Supprimer la recherche, S'abonner à la recherche, [Nouvelle Recherche].
- Operator: Opérateur interchamp (ET selected, OU unselected).
- Search by criteria (Recherche par critères):
  - Recherche Tous champs
  - Recherche libre sur TITRE
  - Nom indexeur
  - Thématique
  - TITRE du DOSSIER
  - Résumé
  - Diffusion
  - Lien APP
  - Lien ORG
  - Mots-clé
- Search in documents (Recherche dans les documents): FULLTEXT
- Buttons: Valider, Annuler.

Figure 23 : la recherche assistée dans CinDoc Web

The screenshot shows the multi-base search interface with the following elements:

- Navigation menu on the left: Bases, Accueil, Multi-bases, Recherche assistée, Recherche avancée, Abonnement, Sélection, Ajour.
- Search options: Mémoriser la recherche, Supprimer la recherche, [Nouvelle Recherche].
- Operator: Opérateur interchamp (ET selected, OU unselected).
- Search by criteria (Recherche par critères): Recherche ACTU et Dossiers with the search term `*redevance*`.
- Callout box: "Il faut utiliser la troncature" with an arrow pointing to the search term.
- Buttons: Valider, Annuler.

Figure 25 : la recherche multi-bases dans CinDoc Web

51 enregistrements pour Recherche ACTU et Dossiers=\*redevance\*

Tout cocher - Tout décocher

	Titre	Secteur	Auteur(s)	Date	Source/résumé	Lien dossiers	Documents
<input type="checkbox"/>	Audiovisuel : Polémique sur la redevance étendue aux PC	Audiovisuel	Stagiaire	2012/07/05	Test envoi d'email. Interrogée sur la redevance audiovisuelle, Aurélie Filippetti avait évoqué le 30...	2	Nouveau lot 18 Juillet 2012 133Ko. analyse-comm ... .pdf 339Ko. verbatim_red ... .odt
<input type="checkbox"/>	Interview France Culture 13.07.2012		Cornut-Gentille, Sylvie	2012/07/18	Contexte : Festival d'Avignon 2012 - Actualité politique sociale : sur le déclassement social référ...		

Figure 24 : Résultat de la recherche dans CinDoc Web

L'interface Web de CinDoc offre de nombreuses améliorations pour la recherche dans les applications. L'atout principal est la recherche multi-base, très simple d'utilisation pour l'internaute et/ou le documentaliste.

## 4. L'intégration des sources Web

### 4.1 Scenario 1 : Le social bookmarking<sup>21</sup>

Cet outil permet une vraie veille collaborative, en effet via la création d'un groupe de travail (privé) chaque utilisateur inscrit peut partager ses liens.

Le classement de ces liens se fait par tag. Les tags déjà créés par le groupe sont visibles dès le bookmarking ; si le tag souhaité n'est pas disponible, sa création est très simple.

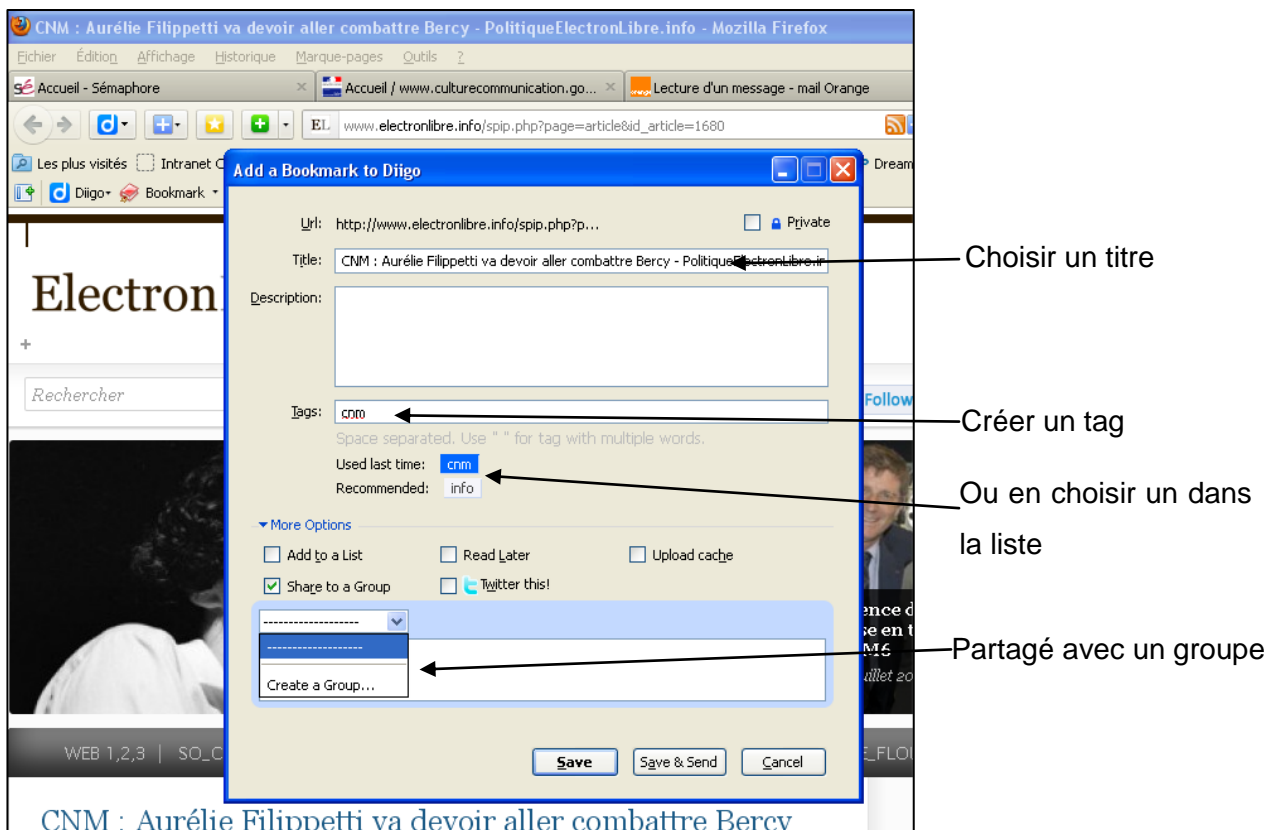


Figure 26 : Méthodologie du bookmarking avec Diigo

Une fois tagués, les articles sont envoyés dans la librairie de Diigo. Ainsi via le classement par tag, il est possible de constituer des dossiers outils de façon automatique et collaborative. Diigo permet, en effet, un export automatique des rapports. Le moteur de recherche en texte intégral ou par tag est aussi très pratique pour retrouver l'information. Autre avantage, via le fil RSS de cette librairie on peut être informé en temps réel de la mise à disposition d'un nouveau lien.

Diigo permet aussi d'annoter les articles ou de surligner certains passages : le fait de surligner permet la mise en cache des articles et facilite grandement la création de verbatims.

<sup>21</sup> Diigo a été choisi pour cette étude de cas

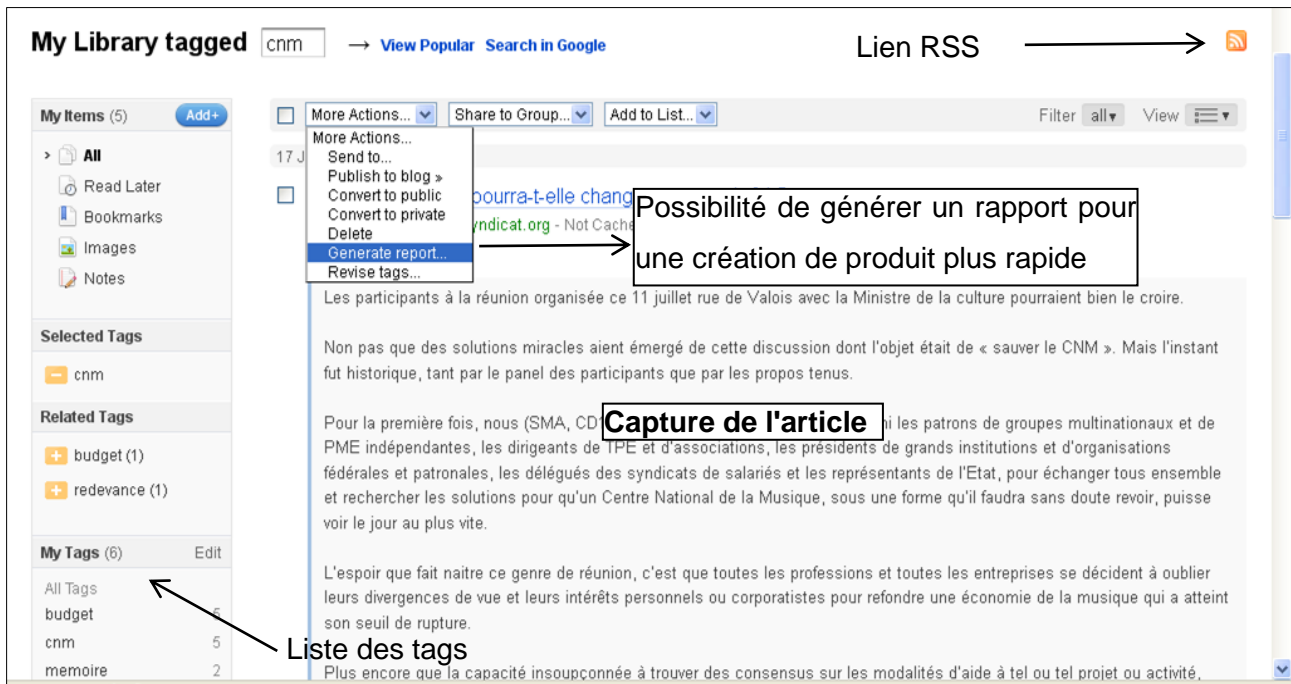


Figure 27 : la librairie de Diigo

Enfin, les listes permettent une structuration plus poussée, via les « sections ».<sup>22</sup>



Figure 28 : exemple de liste avec Diigo

<sup>22</sup> Voir Annexe 3 : Exemple d'un export de list au format Pdf avec Diigo

De plus, Diigo permet de gérer les articles qui abordent plusieurs sujets. Cela est possible grâce au « sticky note ». Il suffit de surligner les passages importants et d'y ajouter une note.



Figure 29 : Les sticky note de Diigo

Il est également possible de gérer les dépêches AFP.

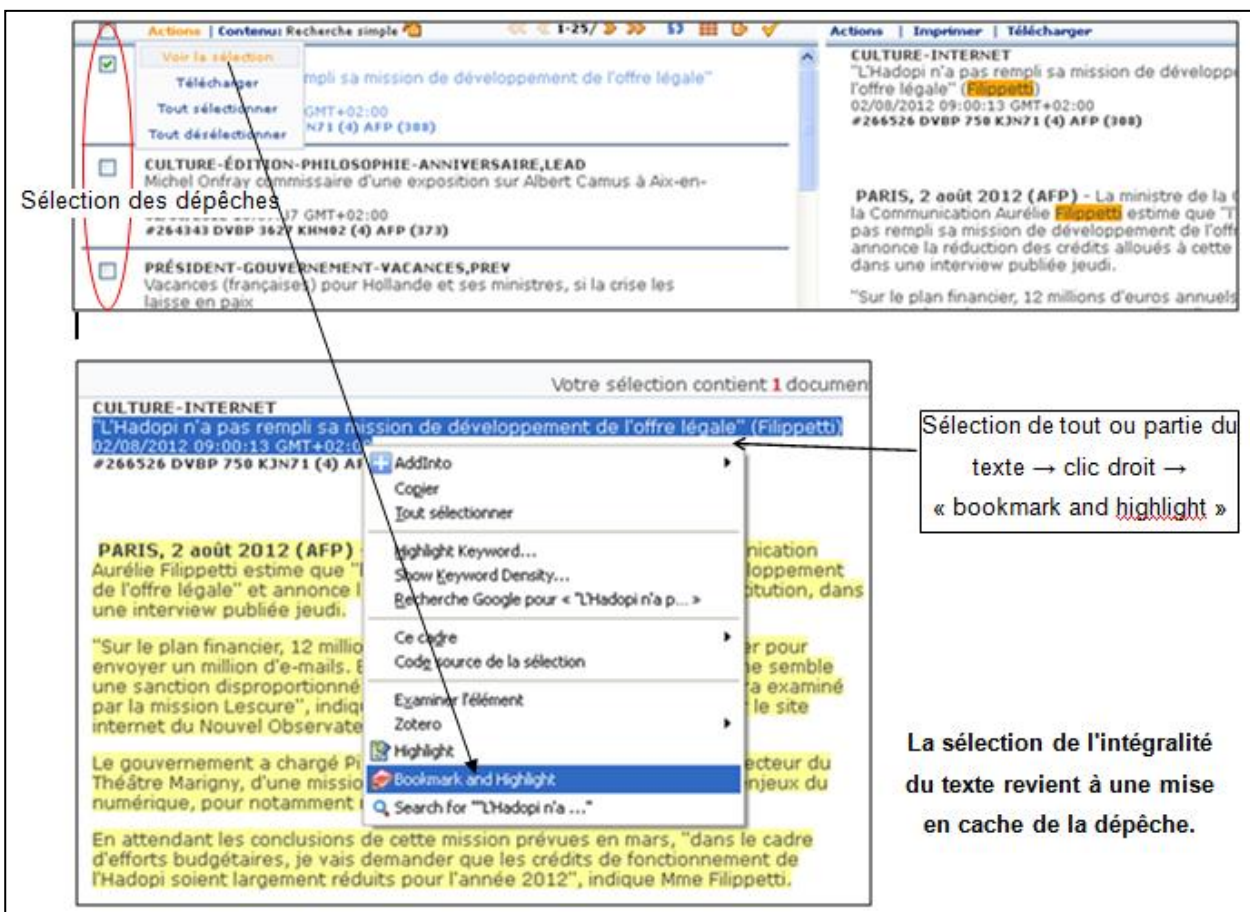


Figure 30 : Méthodologie pour la capture dans Diigo des dépêches AFP

## 4.2 Scenario 2 : la synthèse du Web

L'équipe de la veille Web rédige quotidiennement des synthèses ; la lecture de celles-ci peut constituer un moyen plus simple et moins contraignant d'intégrer aux dossiers les informations issues du Web.

Toutefois, cette veille est sans doute trop sélective : certains dossiers suivis par la documentation ne le seront pas forcément par la veille.

Il est donc envisageable de simplement « prévenir » l'équipe de la veille Web des dossiers suivis.

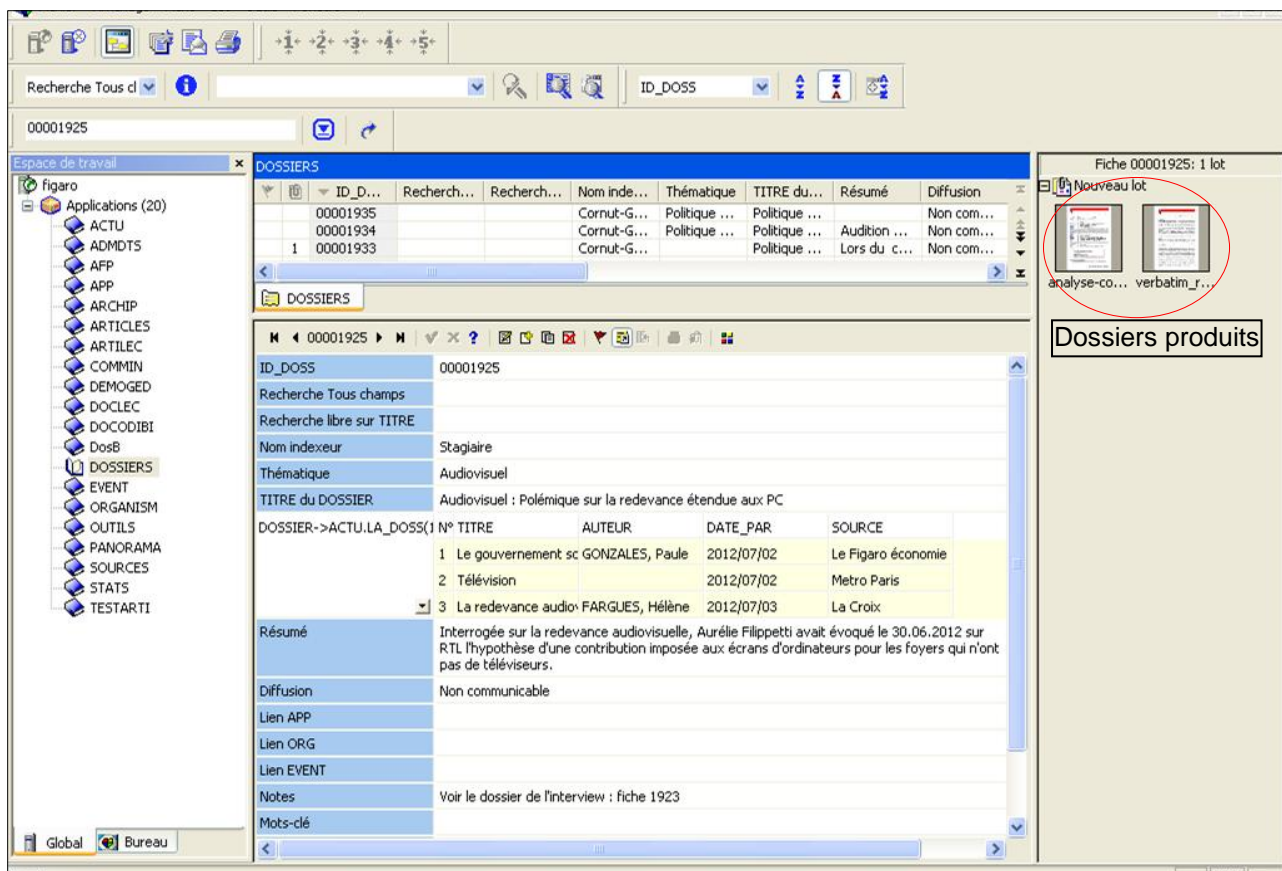
A noter : la détection des articles les plus pertinents peuvent faciliter l'alimentation de la librairie partagée Diigo.

## 5. Diffusion des dossiers

### 5.1 Scenario 1 : CinDoc

La création d'un dossier dans CinDoc se justifie si des documents de travail sont associés à une fiche. A défaut, le champ « résumé » peut permettre le stockage de synthèse.

De cette façon, l'exploitation de l'interface Web, et notamment l'envoi de courriels, devient intéressante dans une optique de push.



ID_D...	Recherch...	Recherch...	Nom inde...	Thématique	TITRE du...	Résumé	Diffusion
00001935			Cornut-G...	Politique ...	Politique ...		Non com...
00001934			Cornut-G...	Politique ...	Politique ...	Audition ...	Non com...
1 00001933			Cornut-G...	Politique ...	Politique ...	Lors du c...	Non com...

DOSSIER->ACTU.LA_DOSS()	N°	TITRE	AUTEUR	DATE_PAR	SOURCE
1		Le gouvernement sc	GONZALES, Paule	2012/07/02	Le Figaro économie
2		Télévision		2012/07/02	Metro Paris
3		La redevance audio	FARGUES, Hélène	2012/07/03	La Croix

**Résumé**  
Interrogée sur la redevance audiovisuelle, Aurélie Filippetti avait évoqué le 30.06.2012 sur RTL l'hypothèse d'une contribution imposée aux écrans d'ordinateurs pour les foyers qui n'ont pas de téléviseurs.

**Diffusion**  
Non communicable

**Lien APP**  
**Lien ORG**  
**Lien EVENT**

**Notes**  
Voir le dossier de l'interview : fiche 1923

**Mots-clé**

Figure 31 : exemple d'un dossier dans CinDoc



**Abonnement**

Recherche dans Communication ministérielle

Liste des abonnements

Abonnements

Déclenchement de la diffusion \*

Recherche par critères

Recherche dans les documents

Pièces jointes

E-mail \*

Périodicité

Nouveaux enregistrements

Enregistrements modifiés

Documents nouveaux ou modifiés

Attacher les documents en pièces jointes

Toutes les heures

Valider Annuler

Le produit est en pièce jointe

Dès qu'une fiche est taguée « arts plastiques », l'envoi de mail est automatique. Il est donc par exemple possible de paramétrer cette alerte en fonction des secteurs des conseillers

pièce(s) jointe(s) 1 fichier test.odt

ajouter à mes contenus

Présentation du DIC

Département de l'information et de la communication  
Service de documentation  
3 rue de Valenciennes 75001 Paris

Accéder au portail  
documentation.dic@culture.gouv.fr  
Guide utilisateur

Communication ministérielle Push

Voici vos résultats pour l'abonnement

REF	0001808
CONFIDEN	communicable
NOM	Stagiaire
TYPDOC	Discours
TITRE	Test alerte mail
AUTPP	FILIPPETTI, Aurélie
SECTEUR	Arts plastiques
SUPPORT	pdf
DSAISIE	26.07.2012
GED_LNK	2293
Nouveau lot	
Archivé le 26 Juillet 2012	

Figure 32 : Le push grâce à CinDoc Web

> A noter : cette opération est possible sur tous les champs de l'application et elle peut combiner plusieurs discriminants (exemple : secteur = arts plastiques ; typdoc = discours)

CinDoc Web permet aussi d'accéder directement aux dossiers par thématique.



Figure 33 : Accès au plan de classement via CinDoc Web

Il est également possible de créer des raccourcis via des requêtes programmées depuis l'interface administrateur de CinDoc Web.

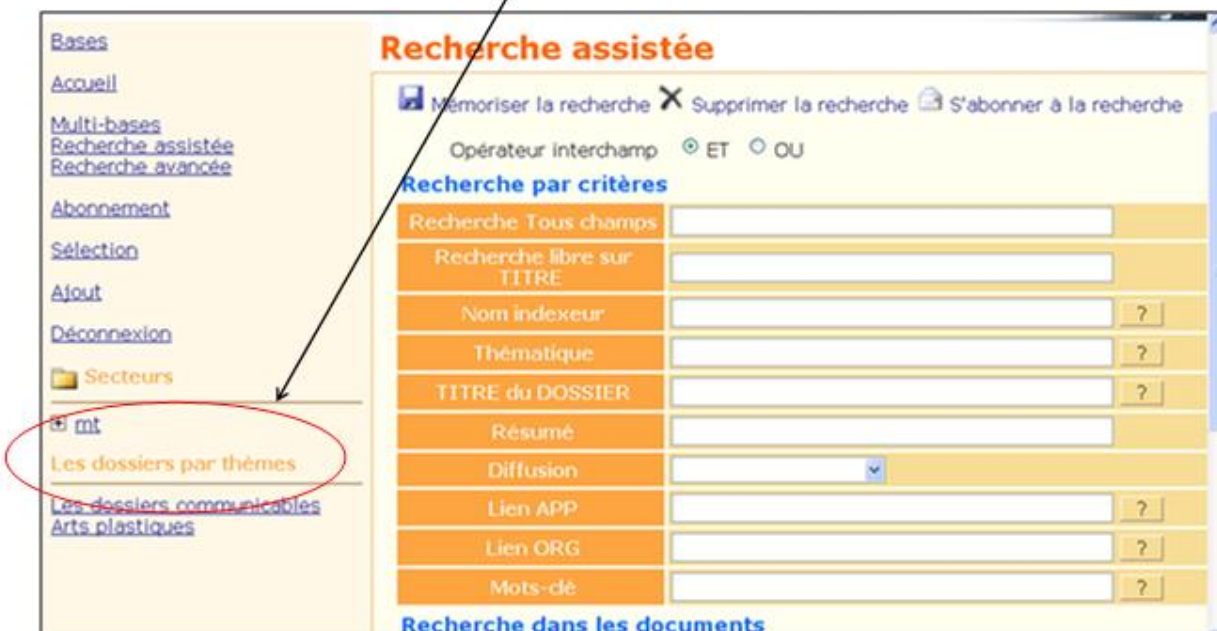


Figure 34 : Accès au raccourci via CinDoc Web

## 5.2 Scenario 2 : Les espaces collaboratifs de l'intranet

**Catégorie** | **Catégories** | **Sujets** | **Publications**

Polémique Wendel-Filippetti Dossier sur Wendel	0	0	0
2ème niveau de classement		1	

**Sujets**

Sujet	Drapeau	Commencé par	Catégorie	Publications	Vues	Derniere publication
Verbatim - Wendel		Anne-Marie GRAPTON	Test Mécénat	1	10	31/07/12 08:28 Par Anne-Marie GRAPTON

Listes des sujets (les produits) associés

1er niveau de classement

Statistique de consultation

s'en prend au groupe Wendel, pour des raisons tout à fait personnelle qu'un ministre du Gouvernement se livre à de telles déclarations dans de ses fonctions.  
Pièces jointes: [test\\_export\\_diiqo\\_pdf.pdf](#) (47,3k)

Possibilité de donner un accès au produit en pdf

Il est ici possible de s'abonner à une catégorie (géré par l'utilisateur) pour recevoir un mail dès qu'un nouveau sujet est publié.

Chaque catégorie dispose également d'un fil RSS

Inscription au fil RSS

Abonnement mail

Figure 35 : Fonctionnalités du forum de l'intranet

DOSSIER : BUDGET CULTURE 2012

25/07/12 13:07

**SOMMAIRE**

ART PLASTIQUE

SPECTACLE VIVANT

**ART PLASTIQUE**

**GEL DES CRÉDITS**

Via liens hypertexte et ancres dans sur les titres du dossier

Titre 1

Titre 2

Titre 3

« Le non-dégel des arts plastiques, pour qu'il ne reste pas un acte manqué incompréhensible, et pour qu'il ait la moindre chance d'être réparé, exige que le nouveau gouvernement change ses lunettes de manière radicale : oui l'émancipation, la recherche et la formation sont au cœur des arts plastiques, et n'ont peut-être pas de meilleur contexte de développement aujourd'hui que dans les arts visuels. Oui, ce pays ne pourra redémarrer qu'en renforçant les acteurs qui, dans les régions, construisent les conditions d'un "vivre ensemble" qui n'oublie personne et surtout pas ceux de nos concitoyens qui sont loin de tout. » (lemonde.fr, 19.07.2012)

Figure 36 : Fonctionnalité du blog de l'intranet

Répertoires			
Nom	# de répertoires	# de documents	
Education artistique Sous-répertoires: Gel budgétaire	1	1	Actions
Patrimoine	0	0	Actions

Figure 37 : La bibliothèque de l'intranet

Wiki Dernières modifications Toutes les pages Pages orphelines Pages brouillons

Test

Fonctions : lien hypertexte ; ancre

Ajoutez une page enfant Ajoutement 0 vues

COMMENTAIRES

Aucun commentaire.

Ajouter un commentaire

Modifier Détails Imprimer

Impression de la page et donc création d'un pdf

Possibilité d'associer une page

Possibilité de joindre un article produit etc.

Versioning

Alerte générale

Alerte sur un sujet (wiki)

Contenu	Détails	Historique	Liens entrants	Liens sortants	Pièces jointes
<b>Titre</b>	Wiki				
<b>Format</b>	HTML				
<b>Dernière version</b>	1.1				
<b>Créé par</b>	Guillaume BOURJEOIS (25/07/12 13:06)				
<b>Dernier changement par</b>	Anne-Marie GRAPTON (01/08/12 10:37)				
<b>Pièces jointes</b>	1				
<b>Abonnement RSS</b>	Atom 1.0 (Ouvre une nouvelle fenêtre) RSS 1.0 (Ouvre une nouvelle fenêtre) RSS 2.0 (Ouvre une nouvelle fenêtre)				
<b>Abonnement par courriel</b>	Vous n'avez pas souscrit à cette page. S'abonnez Vous n'avez pas souscrit à ce wiki. S'abonnez				
<b>Actions avancées</b>	Autorisations Copier Déplacer Effacer				

Figure 38 : Fonctionnalités du wiki de l'intranet

### 5.3 Scenario 3 : Netvibes grâce au fil RSS de Diigo

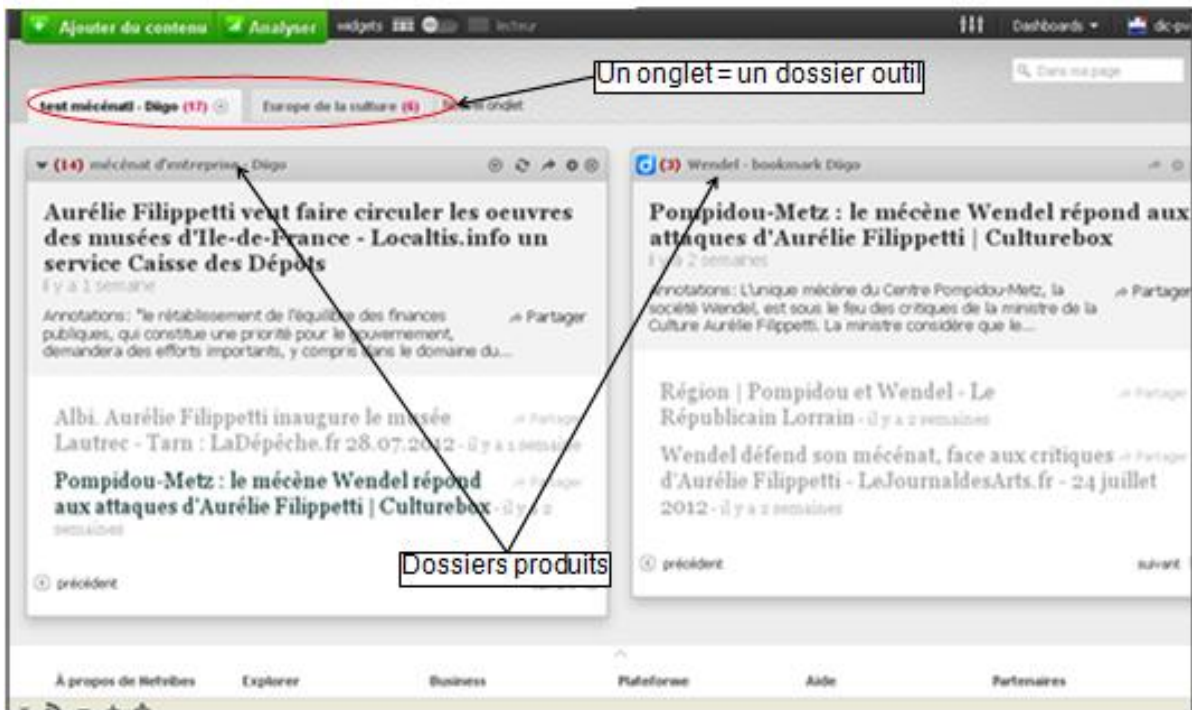


Figure 39 : Diffusion de dossiers via Diigo et Netvibes

Cette solution peut s'intégrer au dashboard principal, mais peut aussi être intégrée à un dashboard secondaire. Ainsi, l'un peut être public, l'autre privé.

## 6. SWOT des outils proposés

Pour conclure ces préconisations, une analyse de type SWOT des différents outils proposés permet de synthétiser les forces et faiblesses de chacun. Il apparaît qu'aucun ne répond exactement aux besoins du pôle et de ses agents, mais qu'en associant certains d'entre eux de nombreux objectifs sont remplis.

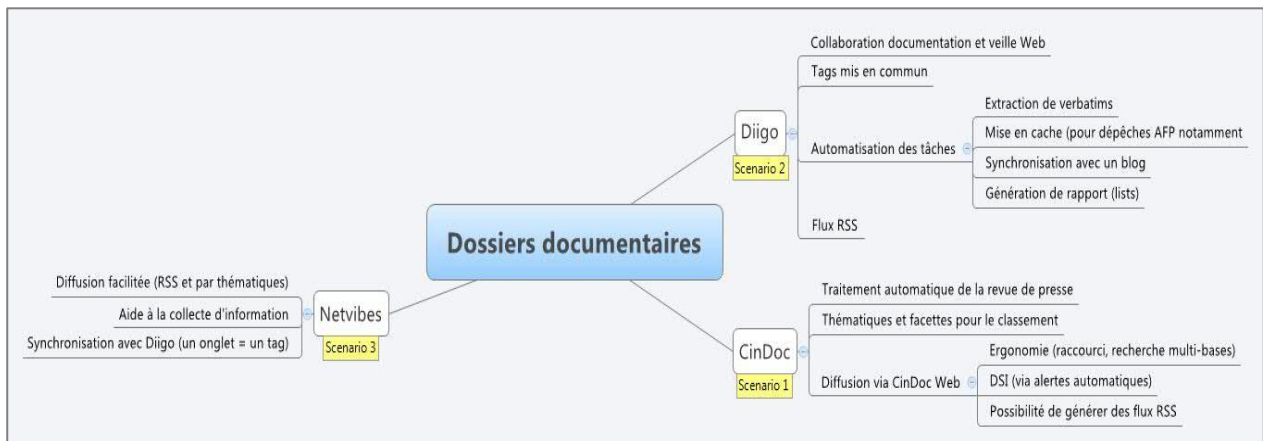


Figure 40 : Schéma de production des dossiers documentaires grâce aux différents outils proposés

Comme le met en lumière la figure 40 ci-dessus, les dossiers peuvent être traités par différents outils. Les trois scénarii présentés ici peuvent toutefois cohabiter. En effet, Diigo est un très bon outil pour la collecte et le traitement de l'information, alors que Netvibes ou CinDoc Web sont intéressants pour la diffusion. La figure 41 montre ainsi comment organiser le travail avec ces outils. A minima, il s'agit d'exploiter au mieux l'existant (notamment CinDoc), a maxima, de tirer profit des outils proposés dans les préconisations.

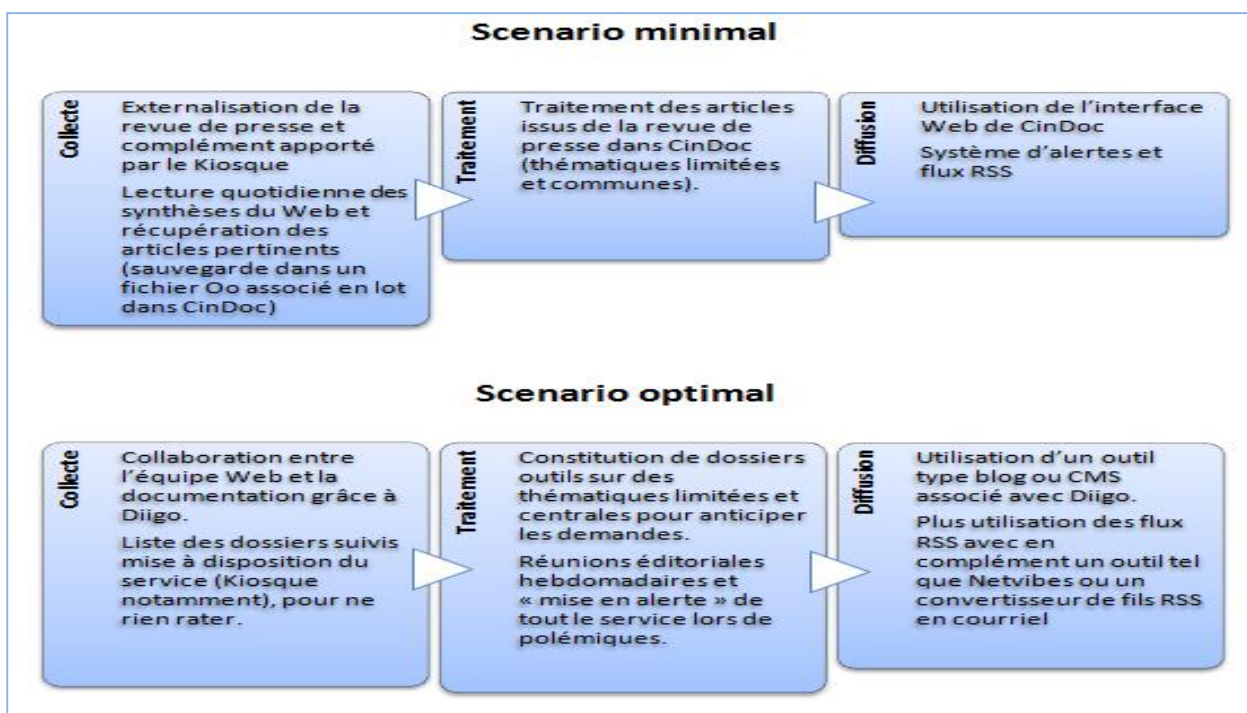


Figure 41 : Scénario minimal et optimal

<b>F</b> orces	<b>F</b> aiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grand choix d'outils (forum, blog, bibliothèque, wiki)</li> <li>• Création de PDE avec liens hypertextes facilitée</li> <li>• Intégration de pièces jointes (Forum et Wiki)</li> <li>• Facilité de mise en page avec style de titre, ancrs etc. (Blog et Wiki)</li> <li>• Versioning et RSS (Wiki)</li> <li>• Rapidité d'accès à l'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexité générale du système nécessitant une formation des documentalistes</li> <li>• Il faut utiliser plusieurs outils pour répondre aux besoins informationnels du service et de ses usagers</li> <li>• Pas de gestion possible de l'environnement général du portail (ergonomie, navigation etc.)</li> </ul>
<b>O</b> pportunités	<b>M</b> enaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion externe (gain de temps)</li> <li>• Travail en réseau (mise en commun de l'information de tous les centres de documentation du ministère)</li> <li>• Promotion du service élargie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion globale du portail est une boîte noire</li> <li>• Développement en cours</li> <li>• Peu d'indicateurs de fréquentation de l'Intranet</li> <li>• Le système peut vite s'avérer chronophage</li> </ul>

Figure 42 : SWOT des espaces collaboratifs de l'Intranet

<b>F</b> orces	<b>F</b> aiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivage</li> <li>• Moteur de recherche dans les champs et lots associés en texte intégral</li> <li>• Indexation (via listes, thesaurus etc.)</li> <li>• Liens entre les fiches et/ou applications</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche en texte intégral peu fiable (notamment pour les fichiers OCRisés)</li> <li>• Bugs assez fréquents</li> <li>• Pas de recherche multi-bases</li> <li>• Pas de texte enrichi dans les champs</li> </ul>
<b>O</b> pportunités	<b>M</b> enaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisation d'un moteur de recherche sémantique</li> <li>• Utilisation d'une interface Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Très chronophage (indexation, export de la revue de la presse etc.)</li> <li>• Arrêt des mises à jour logiciel</li> </ul>

Figure 43 : SWOT de CinDoc

<b>F</b> orces	<b>F</b> aiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recherche multi-bases</li> <li>• Envoi automatique de mails</li> <li>• Raccourci via requêtes</li> <li>• Affichage du plan de classement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexité (programmation, génération de RSS, modification des fichiers CSS)</li> <li>• Absence de CMS</li> <li>• Envoi de mails non immédiat (1 heure minimum)</li> </ul>
<b>O</b> pportunités	<b>M</b> enaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion du service</li> <li>• Donner accès aux bases aux utilisateurs pour leurs recherches</li> <li>• Promotion du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrêt des mises à jour logiciel</li> <li>• Chaque fiche doit être complète « au cas où » : chronophage</li> </ul>

Figure 44 : SWOT de CinDoc Web



<b>F</b> orces	<b>F</b> aiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simplicité</li> <li>• Automatisation de mise à jour des dossiers via les fils RSS</li> <li>• Design (nombreuses possibilités)</li> <li>• Diffusion automatique</li> <li>• Moteur de recherche</li> <li>• Outil gratuit (budget)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simple lecteur de flux</li> <li>• Nécessite de savoir comment créer des fils RSS</li> <li>• Il faut choisir des sources souvent mises à jour</li> </ul>
<b>O</b> pportunités	<b>M</b> enaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion, recherche et veille avec le même outil</li> <li>• Complémentarité avec Diigo ou CinDoc Web (via RSS)</li> <li>• Dashboard privé et/ou public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freemium</li> <li>• Disparition de l'outil ou profondes modifications (tarif et service)</li> <li>• Vite illisible si trop d'onglets ou de modules</li> </ul>

Figure 45 : SWOT de Netvibes

<b>F</b> orces	<b>F</b> aiblesses
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilité d'utilisation (création de tags, mise en cache, extraction d'information)</li> <li>• Partage de liens dans un groupe privé (non visible sur la toile)</li> <li>• Automatisation des tâches (RSS, rapports)</li> <li>• Outil gratuit (budget)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de bookmarks et de tags limité pour la version gratuite</li> <li>• Passage quasi obligé vers un éditeur de texte pour retravailler une mise en page quelque peu sommaire</li> </ul>
<b>O</b> pportunités	<b>M</b> enaces
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille collaborative, notamment intégration facilitée du travail de la veille Web aux dossiers</li> <li>• Publication automatique dans un blog</li> <li>• Profiter des fonctions de social bookmarking (top tags etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arrivé du freemium</li> <li>• Disparition de l'outil ou profondes modifications (tarif et service)</li> </ul>

Figure 46 : SWOT de Diigo

# Conclusion

Les SWOT des différents outils proposés pour constituer des dossiers documentaires montrent bien que chaque outil a ses qualités et ses défauts. Il n'y a donc pas une solution idéale pour constituer dans les meilleures conditions des dossiers. Toutefois, l'apport du Web 2.0 avec le blog, le wiki ou le social bookmarking semble certain, tant sur un plan budgétaire que collaboratif. Ainsi, si l'internaute bénéficie actuellement des avancées constantes des nouvelles technologies pour ses recherches d'informations, le professionnel de l'information et de la documentation peut, lui aussi, tirer profit de ces opportunités.

Au total, la création d'un fonds documentaire fait de dossiers outils semble une très bonne solution pour gérer des demandes récurrentes sur des thématiques assez restreintes. Toutefois, cette entreprise demande de grands investissements par les nombreuses compétences qu'elle demande de mobiliser. La gestion d'un tel fonds dépasse, en effet, les compétences purement documentaires. Il s'agit pour la ou les personnes à sa charge de devenir un véritable architecte de l'information. Les toutes dernières lignes de l'ouvrage sur les dossiers documentaires de l'ADBS mettent très bien en lumière cet état de fait :

« La multiplicité d'aptitudes qu'exige l'élaboration d'un dossier documentaire en a fait une épreuve de concours de documentalistes, professeurs documentalistes et chargés d'études documentaires. Car les savoir-faire qu'il suppose (analyser les demandes, sélectionner, résumer, synthétiser, rédiger, valoriser, indexer, exploiter, commenter, gérer, prévoir, estimer les coûts, évaluer l'efficacité, mettre au niveau des usagers) en font un bon exercice d'entraînement à l'exploitation de l'information.

En effet, la mise en œuvre d'un dossier relève plus de l'art d'utiliser des contenus d'information et de les communiquer que de celui de gérer des documents. » [5]

# Bibliographie

Cette bibliographie analytique a été arrêtée en date du 05 octobre 2012. Les références bibliographiques sont numérotées et classées par thème, puis par ordre alphabétique d'auteur ou, à défaut, de titre. Certaines références sont citées à titre informatif et n'ont pas été directement sollicitées pour la rédaction de ce mémoire mais pour alimenter une réflexion plus globale. La norme de référence utilisée pour sa rédaction est la norme Z44-005.

## Ouvrages de référence

[1] BOULOGNE, Arlette. Vocabulaire de la documentation. Paris, ADBS, 2004, 334p. ISBN 2-84365-071-2

L'un des articles définit les différentes formes de dossiers documentaires.

[2] Comité d'histoire du Ministère de la Culture. Histoire administrative du ministère de la culture et de la communication. 1959-2012. Les services de l'administration centrale. Paris, La Documentation française, 2012. 248 p. ISBN 978-2-11-009015-7

Cet ouvrage présente et définit les missions des différents services du ministère de la Culture et de la Communication, notamment le service dont dépend le pôle veille et analyses média ayant fait l'objet de l'étude de cas.

## Dossiers : concepts et définition

[3] CHABIN, Marie-Anne. Essai de définition universelle du dossier. [en ligne] Document numérique, 2002, Vol. 6, p. 159-175. [consulté le 25 mai 2012]

<<http://www.cairn.info/revue-document-numerique-2002-1-page-159.htm>>

Cet article définit tous les types de dossiers, documentaires ou non, et dresse un panorama de leurs finalités.

[4] COTTE, Dominique. Épaisseur documentaire et numérisation. Le cas de dossiers d'actualité dans la documentation de presse. [en ligne] Document numérique, 2002, vol. 6, p. 13-28. [consulté le 26 mai 2012]

<<http://www.cairn.info/revue-document-numerique-2002-1-page-13.htm>>

Cet article aborde la question de la numérisation d'un fonds papier.

[5] COUZINET, Viviane et al. Le dossier documentaire : conception, réalisation, valorisation. Paris, ADBS, 1994. 268 p. ISBN 2-901046-61-4

Premier ouvrage à traiter exclusivement des dossiers documentaires. Il décrit de façon détaillée toutes les étapes nécessaires à leur création : collecte d'informations, traitement, diffusion, calcul

du budget et mise en place d'indicateurs de suivi.

[6] DIEUAIDE, Adeline. Histoire des dossiers documentaires offerts au public dans les centres de documentation et les bibliothèques de 1880 à nos jours. 2002. 119 p. Mémoire de maîtrise, Université Panthéon Sorbonne.

Ce mémoire est très instructif sur l'histoire des dossiers documentaires en France et leurs évolutions au cours du temps.

[7] POMART, Paul-Dominique. Dossier documentaire. In CACALY Serge, dir. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Paris, Nathan, 1997. 634 p. ISBN 2-09-190528-3

Cet article définit le dossier documentaire.

[8] QUAIRE, Françoise. VAISSAIRE, Clotilde. Les dossiers documentaires : dossier outil, dossier produit, dossier électronique. Paris, ADBS éditions, 2005, 61 p. ISBN : 2-84365-081-X

Nouvelle version de l'un des seuls ouvrages traitant exclusivement des dossiers documentaires [5]. Ce mémoire y fait donc souvent référence.

[9] QUESNEL Odile *et al.* Métiers et compétences. [en ligne] Documentaliste – Sciences de l'Information, 2008, vol. 45, p. 14-17. [consulté le 01 septembre 2012]

<<http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2008-2-page-14.htm>>

Cet article aborde la question de la valeur ajoutée en documentation, notamment via les produits documentaires.

## **Dossiers : numérisation et mise en ligne**

[10] CF2ID, Produits documentaires électroniques, [mise à jour 04-12-2012] <<http://prodocelec.jimdo.com/>>

Ce site est une mine d'informations sur tous les types de produits documentaires. Il est richement alimenté par des définitions, des préconisations et des exemples. L'accès au contenu nécessite identifiant et mot de passe.

[11] COTTE Dominique. Épaisseur documentaire et numérisation : le cas des dossiers d'actualité dans la documentation de presse. [en ligne] Document numérique, 2002, vol. 6, p. 13-28. [consulté le 10 juillet 2012]

<<http://www.cairn.info/revue-document-numerique-2002-1-page-13.htm>>

Cet article traite de la question du passage du dossier papier ou dossier électronique. Il aborde

aussi les problématiques liées à la structuration des informations mises en ligne.

[12] DALBIN, Sylvie. Le blog : un moyen de publication....de dossiers documentaires [en ligne]. Dossier doc : utilisation des blogues pour des dossiers documentaires ?, mis en ligne 07-02-2006 [consulté le 15 juillet 2012]. <<http://dossierdoc.typepad.com/>>

Cet article traite des vertus du blog pour la publication et donc la diffusion de dossiers documentaires. Il s'appuie pour cela d'un travail d'élèves de l'EBD.

[13] DINE, Aurélie. Mise en ligne de dossiers documentaires : Les techniques, les attentes et les craintes. Étude menée à partir de l'exemple du service documentation du quotidien économique *Les Échos* [en ligne]. Mémoire, INTD, 2005, 127 p. [consulté le 20 juin 2012].

<[http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/48/83/PDF/mem\\_00000290.pdf](http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/48/83/PDF/mem_00000290.pdf)>

Ce mémoire met en lumière les difficultés et les solutions existantes pour assurer le passage de dossiers papiers à des dossiers en ligne.

[14] LARDET, Cécile. Mise en place de dossiers documentaires électroniques pour l'Intranet documentaire de la Région Rhône-Alpes. Mémoire, ENSIBB, 2007, 156 p.

Ce mémoire traite du même sujet que le précédent mais s'en distingue par son étude de cas.

[15] VAISSAIRE, Clotilde. Les dossiers documentaires électroniques. Session 1 Veille et méthodologie de veille. [présentation PowerPoint] CV conseil SARL.

Ce document présente les principales caractéristiques de la veille.

## **Intégration de la veille et analyse de l'info**

[16] DIGIMIND, IAE d'Orléans. Baromètre 2008 des pratiques de veille des grandes entreprises françaises [en ligne]. Digimind, 2009 [consulté le 25 juillet 2011]

<<http://www.digimind.fr/actu/publications/etudes-de-marche/653-barometre-2008-despratiques-de-veille-des-grandes-entreprises-francaises.htm>>

Ce baromètre est en fait le résultat d'une grande enquête menée auprès d'entreprises et de professionnels de la veille. De nombreux infographies viennent illustrer les pratiques de veille de ces derniers (outils utilisés, moyen de diffusion, fréquence des demandes, budget etc.)

[17] JDEY, Aref. De la veille à l'analyse [Présentation PowerPoint]. HELP management, septembre 2011

Cette présentation traite du traitement et de la diffusion des résultats d'une veille, graphiques et tableaux à l'appui.

[18] LEYMARIE, Anna. La diffusion de la veille : enjeux, méthodes et pratiques. Le cas de l'INERIS [en ligne]. Mémoire, INTD, 2011 [consulté le 31 août 2012]

<<http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/67/98/52/PDF/LEYMARIE.pdf>>

Ce mémoire met en lumière les différentes tâches inhérentes à une diffusion efficace d'une veille. Par extension, il est donc riche d'enseignements quant à la diffusion de dossiers documentaires dont les informations sont issues d'une veille.

[19] Veille et études médias. Au cœur des stratégies de communication [livre blanc], l'argus de la presse, 2006, 45 p.

Ce livre blanc dresse un panorama des évolutions récentes en termes de veille et d'analyse média. Il contient, par exemple, le témoignage de nombreux décideurs et professionnels de l'information-communication.

## **Outils du Web 2.0 et diffusion**

[20] Atelier ADBS. Les sites wikis, nouveaux outils de travail collaboratif. [en ligne] Documentaliste-Sciences de l'Information. 2004, vol. 41, p. 278-280. [consulté le 06 mars 2012]

<<http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2004-4-page-278.htm>>

Cet ouvrage revient sur les possibilités offertes par les nouveaux outils du Web 2.0 aux documentalistes et spécialistes de l'information.

[21] FARAGASSO, Tony. De la gestion de signets au social bookmarking : Delicious, Diigo, Zotero et quelques autres. Paris, ADBS Éditions, 2011. 63 p. Collection L'essentiel sur.... ISBN 978-2-84365-130-4

Cet ouvrage présente les différents outils de social bookmarking et leur utilisation potentielle.

[22] Fini de se la jouer perso : Diigo vous aide à travailler en équipe ! L'œil au carré, 14-03-2012 [consulté le 30 mars 2012] <<http://oeil-au-carre.fr/2012/03/14/diigo-veille-collaborative/>>

Cet article met en lumière les fonctions de Diigo, outil de social bookmarking. Il explique notamment comment en tirer profit dans le cadre d'une veille collaborative.

[23] OLIVERET, Garry. L'écosystème Vie-publique : du site d'information à la communauté de partage et d'échange. in Méthodes techniques et outils. [en ligne] Documentaliste-Sciences de l'Information, 2011, vol. 48, p. 4-11 [consulté le 15 septembre 2012]

<[http://www.cairn.info/resume.php?ID\\_ARTICLE=DOCSI\\_482\\_0004](http://www.cairn.info/resume.php?ID_ARTICLE=DOCSI_482_0004)>

Cet article montre les apports du wiki dans le travail collaboratif en s'appuyant sur l'exemple du site mon.vie-publique.fr



[24] PATATUT, François. Projet publication Web. Structuration. Les bases du design d'interfaces graphiques interactives, janvier 2012, INTD, 118 p.

Ce cours donné dans le cadre du projet Web de l'INTD résume les bonnes pratiques en termes de structuration de l'information publiée en ligne, de design et ergonomie Web.

## **Gestion situation de crise et ROI**

[25] FILLIAS, Edouard, et al. Retour sur investissement d'un logiciel de veille stratégique. [livre blanc] [en ligne] Digimind, 22 mars 2011, 50 p. [consulté le 04 avril 2012]

<<http://www.digimind.fr/actu/publications/white-papers/966-evaluer-le-retour-sur-investissement-dun-logiciel-de-veille-3.htm>>

Ce livre blanc montre les moyens d'évaluer son ROI en fonction des outils utilisés pour réaliser sa veille (au moment de la collecte, du traitement et de la diffusion).

[26] LIBAERT, Thierry. Approche de la communication de crise. In Formation organisée par la Délégation à la communication, 26-27 juin 2003, Paris [en ligne]. [consulté le 03 juillet 2012]

<[http://www.ac-limoges.fr/IMG/pdf/p\\_24\\_25\\_26\\_27\\_28.pdf](http://www.ac-limoges.fr/IMG/pdf/p_24_25_26_27_28.pdf)>

Ce compte-rendu de conférence synthétise les bonnes pratiques pour gérer une situation de crise et en décrit les étapes.

# Annexes

# Annexe 1 : Exemple de dossier outil

**Focus**

Budget culture 2012

**Sommaire**

- Généralité .....2
- Grands chantiers .....2
- Presses et médias .....3
- Mission médias .....3
- Humour .....3
- Madrigal .....3
- Patrimoine .....3
- Programme patrimoniales .....3
- Cinéma .....3
- Éducation artistique et enseignement .....4
- Politique culturelle en région .....4
- Decentralisation .....4
- Langue française .....4
- Lire et lecture .....4
- Budget du livre .....4
- Spectacle vivant .....4
- Augmentation des crédits .....4
- Dégel des crédits .....5
- Rapport de la mission d'étude sur le financement du spectacle vivant .....5
- Audio visuel .....7
- Art plastique .....7
- Gel des crédits .....7
- Création artistique .....7
- Architecture .....7
- Financement des ENSA .....7
- Mode et design .....8
- Europe .....8

Le sommaire du dossier permet de voir l'intégralité des sujets qu'il contient

**Focus**

**Généralité** ← Éléments de classement fixe

Aurélie Filippelli « se heurte à la rigueur décidée par Jean-Marc Ayrault » : revenant sur les crédits du spectacle vivant, la loi sur les collectivités et le mécénat, Patrick Souchère de BFM et une fois, « comme Jack Lang, en son temps », Aurélie Filippelli se retrace de mémoire la doctrine éditoriale de « l'Éléments de la culture ». Il estime que la ministre ne pourra pas consacrer l'intégralité de ses efforts et les riches fiscales bénéficiant à la culture. (BFM Business, 09/07/2012)

« Dans ce contexte de rigueur de gauche, la ministre de la Culture, Aurélie Filippelli, a également fait les siens. Elle a réclamé la création de 750 emplois dans les trois ans à venir : soit une augmentation de 12% du budget de son ministère. » (Le Canard Enchaîné, 04/07/2012)

« A budget écorné, la culture n'est pas une variable d'ajustement du budget de l'Etat. Il faut surtout que les moyens soient investis dans le bon sens, ce sera noté de fait, celui du ministre de la Culture » a estimé Jean-Marc Ayrault, le premier ministre lors de la conférence de presse à l'occasion du Voyage à Montreuil. (AFP, 15/06/2012)

« Annonce de la ministre de la Culture, Aurélie Filippelli, sur France Inter : Certains crédits du ministère de la Culture qui ont été gelés sous le précédent gouvernement seront rapidement débloqués. » (AFP, 21/05/2012)

« Nouvelles coupes pour le budget de la culture 2012 la loi de finances rectificative votée à l'Assemblée nationale prévoit plus de 50 millions d'euros d'ontiles de ceux liés concernant la mission Culture. » (Le Journal des Arts, 02/03/2012)

Débat dans le cadre des élections présidentielles 2012, la politique culturelle souffrira des contraintes budgétaires. Gauche et droite ont annoncé leurs intentions. La parole à Olivier Polvre d'ARTE, directeur de France Culture auteur de Culture et d'Intelligence et à Francis Ruelin, député UMP de Seine et Marne : le budget de la culture et de la communication a été mieux que sanctionné en passant de 6,9 à 6,3 milliards d'euros entre 2007 et 2012. (l'Express, 29/02/2012)

Le budget de la culture ampute malgré les promesses. Nicolas Sarkozy annonce le dégel lors de ses vœux au monde de la culture. (Le Monde, 25/02/2012)

Après l'adoption du projet de loi de finances rectificative pour 2012 par l'Assemblée Nationale le 21 janvier, la Commission Culture du Sénat a déposé une « nouvelle cure d'austérité pour le secteur culturel ». Le texte prévoit la suppression de 34,1 millions d'euros au budget du programme Culture. (Le Guetteur de l'Art, 23/02/2012)

**Grands chantiers** ← Sous partie libre

Duile au rapport de la Cour des comptes, entre 2007 et 2011, 35 grands chantiers du ministère de la Culture achetés ou en cours de réalisation ont absorbé 1,9 milliard d'euros soit 562 millions de plus que prévu. (Le Journal de l'Art, 02/03/2012)

Pour faciliter la navigation, il est possible d'intégrer des renvois dans le pied de page vers les principales entrées du dossier.

## Annexe 2 : Exemple de rapport automatique avec Diigo

> Sur le tag « Budget »

[Pause culture à Avignon pour le couple présidentiel - leJDD.fr](http://www.lejdd.fr/Politique/Actualite/Pause-culture-a-Avignon-pour-le-couple-presidentiel-530451)  
http://www.lejdd.fr/Politique/Actualite/Pause-culture-a-Avignon-pour-le-couple-presidentiel-530451

- La culture n'est "pas simplement un budget, c'est une vocation et une mission qui est de faire découvrir les créateurs à un public le plus large possible", a déclaré le chef de l'État, qui a évoqué une future loi "sur le développement et la démocratisation de la culture"
- "Ce n'est pas une surenchère qu'on doit demander, c'est une politique. Après, cette politique a des conséquences financières qui ne sont pas toutes au ministère de la Culture."

[Jean-Michel Ribes commente les annonces de François Hollande en matière de politique culturelle \(interview\) - leJDD.fr](http://www.lejdd.fr/Culture/Actualite/Jean-Michel-Ribes-commente-les-annonces-de-Francois-Hollande-en-matiere-de-politique-culturelle-interview-530869)  
http://www.lejdd.fr/Culture/Actualite/Jean-Michel-Ribes-commente-les-annonces-de-Francois-Hollande-en-matiere-de-politique-culturelle-interview-530869

- François Hollande et sa ministre [Aurélie Filippetti](#), qui a fait un formidable travail sur le sujet, ont au moins fait respecter une de leurs promesses de campagne : le dégel du budget de la Culture. Ceci dit, il faut aussi être des citoyens responsables. Le pays est en difficulté et nous devons tous en avoir conscience.

[François Hollande « réfléchit » à un grand projet culturel - LeJournaldesArts.fr -](#)

Source et lien hypertexte

Verbatims (éléments surlignés)

## Annexe 3 : Exemple d'un export de list au format Pdf avec Diigo

# DIIGO LIST: TEST\_BUDGET\_CULTURE\_2012

### Discours d'Hollande à Avignon sur le budget de la culture

#### Pause culture à Avignon pour le couple présidentiel - leJDD.fr

<http://www.lejdd.fr/Politique/Actualite/Pause-culture-a-Avignon-pour-le-couple-presidentiel-530451>

La culture n'est "pas simplement un budget, c'est une vocation et une mission qui est de faire découvrir les créateurs à un public le plus large possible", a déclaré le chef de l'Etat, qui a évoqué une future loi "sur le développement et la démocratisation de la culture"

"Ce n'est pas une surenchère qu'on doit demander, c'est une politique. Après, cette politique a des conséquences financières qui ne sont pas toutes au ministère de la Culture."

#### François Hollande « réfléchit » à un grand projet culturel - LeJournaldesArts.fr - 17 juillet 2012

[http://www.lejournaldesarts.fr/site/archives/docs\\_article/102011/francois-hollande---reflechit---a-un-grand-projet-culturel.php](http://www.lejournaldesarts.fr/site/archives/docs_article/102011/francois-hollande---reflechit---a-un-grand-projet-culturel.php)

Si sa rivale aux Primaires du PS voulait augmenter de 30 à 50 % le budget du ministère, Hollande reste prudent en justifiant qu'il est « difficile de promettre à tous les secteurs des financements appropriés ». « Nous ferons l'impossible mais il y a forcément des limites »

« la culture est aussi un investissement qui permet à des territoires d'être plus attractifs », de « gérer des emplois » et de « donner une image compétitive pour notre pays ».

#### Hollande veut "démocratiser" la culture malgré les "difficultés" budgétaires - Libération

[http://www.liberation.fr/depeches/2012/07/16/francois-hollande-au-festival-d-avignon\\_830452](http://www.liberation.fr/depeches/2012/07/16/francois-hollande-au-festival-d-avignon_830452)

François Hollande a promis dimanche au festival d'Avignon une loi, "le moment venu", en faveur de la "démocratisation de la culture" tout en mettant en garde contre les "difficultés financières" qui obligeront le gouvernement à poser des "limites"

URL du dossier : [http://www.diigo.com/list/johnatanjoly/test\\_budget?print=1](http://www.diigo.com/list/johnatanjoly/test_budget?print=1)

## Annexe 4 : exemples de PDE

### Dossiers papiers en format pdf

Sommaire
<b>Définitions - p.4</b>
<b>Généralités - p.6</b> L'engagement est-il en crise ? / Bénédicte Halba, Jacques Ion, Anim'Magazine, janvier-février 2003 Les jeunes s'engagent à l'école de la vie / Arnaud Schwartz, Cécile Jaurès, La Croix, 12 mars 2003 « Les jeunes ont des velléités d'engagement assez fortes » / Arnaud Schwartz, La Croix, 12 mars 2003 L'engagement. Nos concitoyens veulent-ils encore militer ? / Sébastien Homer, L'humanité, 1er février 2003 Engagement : les jeunes se sous-estiment / Bénédicte Georges, Le Progrès, 13 décembre 2002 Les jeunes cadres en panne d'engagement / Francine Aizicovici, Le Monde, 3 avril 2002 De quelques évolutions de l'engagement des jeunes / Olivier Douard, Agora débats jeunesses, n° 13, 1999 L'engagement des jeunes / Isabelle Dufau, Réussir, n° 41, 1999 Les engagements de la jeunesse / Marc Couty, Sylvie Kerviel, Le Monde de l'éducation, avril 1995
<b>Engagement associatif - p.7</b> Junior association pour faciliter l'action collective des jeunes / Michel Boullerne, extrait du site du réseau national des juniors associations <a href="http://www.juniorassociation.org">www.juniorassociation.org</a> Les associations font place à la jeunesse / Bernard Gorce, La Croix, 6 février 2003

Simple mise en ligne d'un dossier constitué de références bibliographiques organisées par thèmes. L'interactivité est minimale pour la figure 28 (liens vers les articles en ligne) et absente pour la figure 27.

Figure 47 : [L'engagement des jeunes \(INJEP\)](#)

<b>II. LA POLÉMIQUE DANS LA PRESSE ET SUR INTERNET</b>
<b>1. ANNÉE 2008</b>
- 16 avril 2008, article sur le blog du comité de vigilance face aux usages publics de l'histoire (CVUH) : « <a href="#">A propos du nouveau musée d'"histoire civile et militaire de la France"</a> »
- 17 avril 2008, article de Sophie Wahnich sur le blog du comité de vigilance face aux usages publics de l'histoire : « <a href="#">Une maison de l'histoire qui met les morts en danger</a> »
- 17 avril 2008, article de Denis Woronoff sur le blog du comité de vigilance face aux usages publics de l'histoire : « <a href="#">Un Musée pour l'histoire de France?</a> »
- 8 octobre 2008, dans <a href="http://LeFigaro.fr">Le Figaro.fr</a> , en avant-première, <a href="#">extraits de « Liberté pour l'Histoire »</a> , ouvrage écrit par Pierre Nora et Françoise Chandemagor

Figure 48 : [La maison de l'histoire de France \(Service des musées de France\)](#)

## Un dossier qui s'appuie sur le sommaire

**DANS CE DOSSIER**

- 1. De quoi parle-t-on ? (1)
- 2. Histoire et avenir
- 3. Politiques mises en oeuvre
- 4. Aspects techniques
- 6. Aspects socio-économiques
- 7. Aspects socio-culturels
- 8. Usages pédagogiques
- 9. Aspects juridiques
- Manifestations
- Bibliographie

**S'informer sur le numérique (2)**

- S'informer sur le numérique
- Animation nationale
- Actualités des disciplines
- Dossiers documentaires
  - Dernières publications
  - Enseigner avec les TICE
  - Apprendre avec de nouveaux outils
  - Compétences numériques et

**Le livre électronique, livre numérique (e-book)**

Ce dossier s'intéresse au livre électronique sous ses différents angles, technologique, politique, sociologique, économique et juridique.

**(1)**

1. De quoi parle-t-on ?
2. Histoire et avenir
3. Politiques mises en oeuvre
4. Aspects techniques
5. Supports nomades
6. Aspects socio-économiques
7. Aspects socio-culturels
8. Usages pédagogiques
9. Aspects juridiques
- Salons et manifestations
- Bibliographie thématique

Voir aussi : (3)  
 Revue de presse : [Livre électronique - juin 2010](#)

Dernière mise en ligne : 09/03/2012  
 Contact : Centre de ressources documentaires  
 [Voir tout ]

**(3)**

**Dossiers associés**

- Lectures numériques
  - Lecture sur écran
  - Manuel numérique
  - Bibliothèques numériques
  - Dictionnaires, médias et autres ressources en ligne

**1. De quoi parle-t-on ? (1)**

- Précisions sur le vocabulaire
- Supports de lecture
- Papier et encre électroniques
- Formats des fichiers
- Tour d'horizon

**2. Histoire et avenir**

- Quelques repères
- Quelques réflexions

**3. Politiques mises en oeuvre**

- En France
- Au niveau international
- Des d'autres pays

Figure 49 : dossier sur [le livre électronique](#) (Educsol)

Ici, les liens hypertextes sont presque surexploités puisque pas moins de trois liens différents renvoient à la même information (1). Mais le dossier est très interactif et permet d'élargir le périmètre du dossier, que cela soit sous forme d'un répertoire de sites (2) ou de dossiers associés (3). Ces derniers assurant par là même la promotion du service de documentation en présentant plusieurs produits.

## Une synthèse référencée

**Priorités - Partenariats**

Dernière mise à jour : octobre 2011

**Très haut débit**

**Innovation - Logiciels libres**

**Edition - Usages**

**Territoires**

Projets soutenus  
 Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI)  
 Territoires et numériques

**Télétravail**

Enjeux et objectifs  
 Télétravail et entreprises aquitaines  
 Le réseau des tiers-lieux  
 Exemples de projets

**Ressources documentaires**

Liens utiles télétravail  
 Télé santé  
 Cultures de territoires  
 Economie locale  
 e-Tourisme  
 Réseau des territoires numériques  
 Cadres contractuels  
 Archives

**Données publiques**

**e-Administration**

**Le Télétravail**

Quelques repères

Evoqué dès 1950 par le mathématicien américain Norbert Wiener, dans son ouvrage intitulé « Cybernétique et société », la notion de télétravail est véritablement née au milieu des années 1970, après le choc pétrolier, avec comme objectif la réalisation d'une économie d'énergie en limitant les déplacements des travailleurs vers leur lieu de travail. Il a été alors envisagé de déplacer le travail plutôt que les salariés.

Malgré des études très favorables à ce nouveau concept et qui en prévoyaient un développement rapide, son démarrage a été très lent, jusqu'à la fin des années 1990. Mais grâce à l'évolution fulgurante des TIC et la diminution rapide de leur coût le boom de l'internet permet au télétravail de devenir une réalité pour beaucoup d'entreprises américaines et européennes.

En France, la notion n'a pu être définie valablement qu'en 1994 par Thierry Breton, spécialiste des nouvelles technologies, dans son rapport sur le télétravail.

Parallèlement, de 1990 à 1993 la Datar (Délégation à l'Aménagement du Territoire et à l'action Régionale - aujourd'hui la **DIACT** (Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires) - lance trois appels à projets successifs sur le télétravail. Son but est de délocaliser des tâches à l'échelle du territoire de la France, d'une grande ville vers une autre, d'une grande ville vers sa banlieue, d'une zone urbaine vers son arrière-pays rural.

[Un accord-cadre européen sur le télétravail](#), du 16 juillet 2002 signé par les partenaires sociaux européens adopte la définition suivante du télétravail : « Le télétravail est « une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de »

**(1)**

Ici, le lien hypertexte sert à apporter un complément d'information au lecteur en lui donnant accès au document primaire ayant servi à rédiger le dossier (1).

Figure 50 : Dossier sur [le télétravail](#) (Aquitaine Numérique)

## Un dossier multimédia

En dix ans le poulet par exemple a augmenté de 47%, les pommes de 65% selon l'UFC Que Choisir.

La valse des étiquettes a été une réalité au début, reconnaissent économistes et commerçants. Mais avec l'inflation générale, y compris des salaires, un Smicard doit par exemple travailler 20 secondes de moins aujourd'hui qu'il y a dix ans pour payer une baguette.

L'UFC Que Choisir dénonce donc un usage bien utile de la monnaie unique comme « bouc émissaire de l'inflation. »

Cédric Musso

De nombreux économistes évoquent même le rôle de bouclier anti-inflation joué par l'euro qui a évité les dévaluations compétitives au sein de la zone euro.

Un dossier électronique peut donc contenir tout type de document : son, vidéo, présentation ppt etc. Les possibilités sont considérables.

Figure 51 : [les 10 ans de l'euro](#) (France Inter)

## Un dossier exploitant le blog

**Averroès**  
Portail documentaire des Médiathèques  
du réseau culturel Français au Maroc

Accueil Le Catalogue Les Médiathèques en pratique Les Ressources Coups de Cœur Le Réseau

Vous êtes ici : Accueil > Histoire du Cinéma français

**Histoire du Cinéma français**

Soumis le ven, 07 déc. 2007 - 11:07  
(2)  
Thème: **Art du spectacle**

Le cinéma français est né un soir de 1895. L'invention suscita un engouement sans précédent à l'époque. Elle fut perçue tel un divertissement populaire amusant. Mais l'Art ne tarda pas à s'en emparer pour y injecter de nouvelles formes de créativité. Des frères Lumières à Amélie Poulain, de Méliès à Pialat, de la nouvelle vague à l'avant-garde, le cinéma français réussit à écrire son histoire grâce à des œuvres qui exercent une influence majeure sur le cinéma mondiale.



Autres sites:  
[Histoire du Cinéma](#)

- [A. Le Cinéma français des origines à nos jours](#) (1)
- [B. Une Certaine idée du cinéma](#)
- [C. La France terre d'accueil du cinéma étranger](#)
- [D. Quand le cinéma français court le monde](#)

[A. Le Cinéma français des origines à nos jours >](#)

Version imprimable

s'affirment dans les années quatre-vingt-dix. C'est en effet une des caractéristiques du cinéma français de donner chaque année la possibilité à de nouveaux cinéastes de réaliser leurs premiers et deuxièmes films sans pour cela leur garantir que le marché et les producteurs leur permettront d'aller plus loin dans la carrière.

(1)

Favorable au cinéma d'auteur adapté aux petits budgets, quelque peu confiné dans des thématiques psychologiques contemporaines et des variations sur des intrigues romanesques mises au goût du jour, le cinéma français est écartelé entre les productions de prestige susceptibles de s'exporter, les comédies qui semblent indispensables au marché intérieur, le renouvellement constant de son jeune cinéma et la toute-puissance de la télévision, qui intervient sur la majorité des projets selon des critères qui ne sont pas toujours favorables à la diffusion en salles. Il reste néanmoins, de tous les cinémas européens, celui qui a conservé la plus forte emprise sur son marché national face à un cinéma américain de plus en plus conquérant.

[< Histoire \(1\) cinéma français](#) haut [B. Une Certaine \(1\) idée du cinéma >](#)


Version imprimable

Figure 52 : [Histoire du cinéma français](#) (Portail Documentaire des Médiathèques du réseau culturel français au Maroc)

La force du blog pour la diffusion de dossiers réside dans la structuration de l'information via l'hypertexte et les ancres, comme on le voit dans cet exemple (1). Il est aussi plus facile d'offrir de la profondeur à l'information par le biais de l'arborescence (2). Enfin, la mise en page d'un outil fait pour la publication sur le Web est riche.



## Annexe 5 : Exemples de produits du pôle veille et analyses média

Département de l'information et de la communicationVerbatims

### Serres d'Auteuil : menace du projet d'extension de Roland-Garros

**Partisans**

**Jean Gachassin**, directeur général de la FFT  
« L'opposition à notre projet repose sur des bases inexactes. S'il était question de détruire les Serres d'Auteuil, je ne serais plus là. » (Le Figaro 31.03.2012)

**Détracteurs**

**Nicolas Witowski** (écrivain et éditeur)  
Extrait : « On sort maintenant les grands moyens, en amputant le terrain des serres chaudes (les plus intéressantes) pour y bâtir un court en forme de pot de yaourt transparent d'inspiration néogothique « dans le respect le plus scrupuleux du site » bien sûr, et où, nous assure la mairie, les collections seront bien mieux qu'avant. » (Libération 20.12.2011)

Résolution du comité scientifique international pour les paysages culturels de l'ICOMOS-IFLA  
« Nous considérons que ce jardin est gravement menacé dans son intégrité paysagère et botanique par le projet d'annexion de la Fédération française de tennis. » (Le Figaro 02.12.2011)

**François Douady** (président de la Coordination pour la sauvegarde du bois de Boulogne)  
« Le bois de Boulogne est inconstructible. » (Valeurs actuelles 10.03.2011)

**Anne Hidalgo**  
" Pour l'amour de Roland-Garros, du tennis et des plantes des Serres d'Auteuil " : " ce projet est esthétiquement ambitieux et techniquement fiable et qu'il est parfaitement respectueux de l'environnement " / " Répétons-le une fois encore, non seulement notre projet ne menace pas les serres d'Auteuil, mais il prévoit leur rénovation et leur embellissement ". (Le Monde 03.02.2011)

Soutien de Lilian Thuram pour la candidature de Mame-la-Vallée (Le Monde 11.02.2011)

**Philippe Toussaint** (président de Vieilles maisons françaises)  
" Le projet Roland-Garros revient à démanteler toute une ville horticole qui fonctionne à merveille en intervenant, de surcroît sur des zones et des bâtiments inscrits aux monuments historiques. Imposer à un tel jardin d'être pris en écharpe par des flots de visiteurs revient à menacer sa pérennité ". (Figaro magazine 11.02.2011)

Appel de **Françoise Hardy** dans une tribune du Monde aux ministres de l'Environnement, de la Culture et des Sports pour leur faire part de « notre vive inquiétude concernant le projet d'extension sur le site doublement patrimonial des serres d'Auteuil, haut lieu architectural et botanique remontant à Louis XV, d'une valeur inestimable au plan parisien, national et même international », demandant " s'il ne serait pas plus raisonnable, au lieu de dénaturer à jamais les serres d'Auteuil pour un tournoi se déroulant deux semaines par an, d'envisager un futur Roland-Garros en projet phare de ce Grand Paris voulu par le président de la République auquel adhère le maire de Paris ". (AFP 25.01.2011)

**Cécile Duflot**  
" l'avenir de Roland Garros doit se poser dans le cadre du Grand Paris et non pas dans les limites du périphérique " / déclaration de l'architecte Marc Mimram : " Je considère que l'avenir de Roland-Garros à Paris c'est patrimonial. Mon idée est de construire des serres à l'intérieur desquelles il y aurait, quinze jours par an, un court de tennis ". (Le Monde 10.01.2011)

Protestation de **Françoise Hardy**, présidente du comité de soutien du Jardin des serres d'Auteuil, aux côtés

26/06/2012 | Auteur : Anne-Marie Grapton | MCC / DIC / PVAM1/3



## *Serres d'Auteuil : menace du projet d'extension de Roland-Garros*

La Fédération française de tennis entreprend un projet de modernisation et d'extension de Roland-Garros d'ici 2017, pour donner au tournoi International 35 courts de tennis sur 12 hectares, 40 000 places assises et permettre l'accueil de 450 000 visiteurs chaque année. Sa conception a été confiée à l'architecte Marc Mimram, vainqueur du concours International d'architecture (14.05.2009) et le coût total est estimé à 273 millions d'euros.

Le maintien à Paris, contesté, prévoit la couverture du court central et surtout la construction d'un court de tennis pour 5 000 spectateurs à l'emplacement de serres d'Auteuil (près des serres Formigé de 1898 inscrites aux monuments historiques), dans un jardin botanique créé au XVIII<sup>e</sup> siècle et inscrit à l'Inventaire des monuments historiques. L'hypothèse d'une délocalisation en banlieue n'a pas été retenue par la FFT (sites concurrents : Versailles, Gonesse, Marne-la-Vallée) et riverains, associations et élus se sont mobilisés dès le départ pour sauvegarder les serres menacées et l'environnement du XVI<sup>e</sup> arrondissement.

Outre Françoise Hardy, la Coordination pour la sauvegarde du bois de Boulogne présidée par François Douady, association constituée lors de la candidature de Paris aux jeux olympiques en 2005 et qui regroupe une kyrielle d'associations, s'oppose au projet. Europe Écologie Les Verts, par la voix de Cécile Duflos, est également contre ce projet. Parmi les autres opposants figure l'Association du quartier du Parc des princes présidée par Agnès Popelin.

En décembre 2011, le comité scientifique International pour les paysages culturels de l'ICOMOS-IFLA prend une résolution qui constate que " ce jardin est gravement menacé " et appelle à un abandon du projet.

La responsable du festival " Les solistes aux Serres d'Auteuil ", Anne-Marie Reby, est inquiète pour l'avenir de cet événement, celui-ci ne pouvant plus se tenir dans l'espace des serres avec les travaux. Finalement, les Solistes des Serres d'Auteuil quittent Auteuil pour Bagatelle en 2012.

Le " grand prix de la casserole parisienne " sanctionnant un manque de dialogue et de concertation a été décerné mardi au " massacre des serres d'Auteuil ", lié à l'extension de Roland-Garros, annoncent les associations qui ont organisé ce vote. (AFP 01.05.2011)

16 associations s'opposent au projet. (Journal des arts, 16.03.2012)

Un avis favorable a été rendu pour le projet d'extension du stade (Le Parisien, 26.06.2012)

### Calendrier

- Février-mars 2012 : enquête publique sur la révision du PLU permettant de couvrir le court central
- 2013 : début des travaux du centre national d'entraînement pour une livraison en 2014 sur le site du stade Hébert
- 2015 : livraison du court du Jardin des Serres
- 2016 : fin de la modernisation du court central et nouvelle place des Mousquetaires
- 2017 : livraison des courts du Fonds des princes et fin des travaux.

## Annexe 6 : exemple de formulaire pour assurer le suivi des dossiers<sup>23</sup>

Nom du centre de documentation		
Nom du documentaliste		Date de la demande
	<b>Titre</b>	
		Numéro de la recherche
<hr/>		
NOM, prénom du demandeur :		
Fonction :		
Coordonnées :		
<hr/>		
Provenance de la demande (par téléphone, de vive voix, courriel etc.)		
Demande :		
Pour le :		
<hr/>		
<b>Réponse :</b>		
Outils utilisés :		
Typologie des documents fournis dans le dossier		
<b>Temps passé :</b>		
<b>Fourni le .....</b> par (téléphone, courriel etc.)		
Format papier : oui / non Si oui, nombre de photocopies : .....		
<hr/>		
<b>Thématiques du dossier</b>		
(Insérer ici le plan de classement)		

<sup>23</sup> Formulaire inspiré de celui du centre de documentation du musée des Arts et Métiers de Paris