

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

Ecole Management et Société

Département Culture Information Technique et Société (CITS)

INTD

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

Présenté et soutenu par
Nathalie Rolland

Le 9 novembre 2012

Etude pour le positionnement
d'un centre de documentation
Le cas du centre de documentation
de l'Union sociale pour l'habitat

Jury :

OJALVO Hélène, Union sociale pour l'habitat, responsable de stage.

SALMON Marie-Madeleine, Publicis, directrice de mémoire.

Remerciements

Je tiens à remercier l'ensemble des personnes qui ont accompagné ce travail et en particulier :

- Hélène Ojalvo pour m'avoir ouvert les accès me permettant de mieux comprendre le « Document » USH.
- Marie-Madeleine Salmon pour m'avoir aidée à baliser ce parcours documentaire riche de nombreux « possibles ».

Notice

Nathalie Rolland. Etude pour le positionnement d'un centre de documentation. Le cas du Centre de documentation de l'Union sociale pour l'habitat. 2012. 90 p. 62 références.

Le positionnement est une notion relative, non pas à l'utilité réelle du produit ou service, mais à ce qu'il représente dans l'esprit du public »¹ (...) « l'objectif du positionnement est la maîtrise de cette identité »². Invité à réintégrer le dispositif de gestion de l'information de l'établissement, après une longue période d'isolement, le Centre de documentation de l'Union sociale pour l'habitat se trouvait confronté à des questions, alors sans réponse : avec qui ?, pour qui ?, comment ? et pourquoi ?. Ce mémoire rend compte d'une étude de positionnement d'un centre de documentation à partir :

- d'une analyse de son activité ;
- des pratiques de ses usagers ;
- d'une étude de son environnement.

L'ensemble des éléments recueillis devant servir à terme de support d'aide à la décision.

DESCRIPTEURS : Accès à l'information ; Analyse de besoins ; Centre de documentation ; Politique documentaire ; Stratégie ; Usagers.

1 IBNLKHAYAT Nozha. Marketing des systèmes et services d'information et de documentation [28, p. 453].

2 MUET Florence, SALAUN Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation [42, p. 154].

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Table des matières | 7 |
| Liste des figures | 9 |
| Liste des tableaux | 9 |
| Introduction | 10 |
| Première partie : usagers et logiques d'accès à l'information | 12 |
| 1.1. Définitions | 13 |
| 1.1.1. Information et documentation | 13 |
| 1.1.2. Usagers et besoin(s) d'information | 14 |
| 1.1.2.1. L'approche orientée usager | 14 |
| 1.1.2.2. L'utilisateur et l'écosystème | 14 |
| 1.2. Les usages de l'information | 16 |
| 1.2.1. Une logique d'accès | 16 |
| 1.2.2. Les modes d'accès | 17 |
| 1.2.2.1. L'accès universel | 17 |
| 1.2.2.2. L'accès libre | 18 |
| 1.2.3. Les espaces | 19 |
| 1.2.3.1. Les espaces numériques | 19 |
| 1.2.3.2. L'espace physique | 19 |
| 1.2.3.3. L'espace hybride | 20 |
| 1.2.4. Le document, point ultime d'accès | 20 |
| 1.2.5. Le contexte de l'entreprise | 21 |
| 1.2.5.1. Le temps | 21 |
| 1.2.5.2. L'organisation | 22 |
| 1.3. Les mesures de l'usage | 24 |
| 1.3.1. Une nécessité complexe à mettre en œuvre | 24 |
| 1.3.2. Les grandeurs mesurables | 24 |
| 1.3.3. Les périmètres observables | 25 |
| Deuxième partie : l'activité documentaire de l'USH | 26 |
| 2.1. Mission et méthodologie | 27 |
| 2.1.1. Contexte et définition de la mission | 27 |
| 2.1.2. La méthode | 28 |
| 2.1.2.1. La collecte d'information | 29 |
| 2.1.2.1.1. <i>Auprès des usagers</i> | 29 |
| 2.1.2.1.2. <i>Auprès des homologues du Centre de documentation</i> | 30 |
| 2.1.2.1.3. <i>L'activité du Centre de documentation</i> | 30 |

| | |
|--|-----------|
| 2.1.2.1.4. L'identification de centres de ressources en ligne | 30 |
| 2.1.2.2. Le traitement et l'exploitation | 31 |
| 2.1.2.2.1. Le traitement | 31 |
| 2.1.2.2.2. L'exploitation | 31 |
| 2.2. L'Union sociale pour l'habitat | 32 |
| 2.2.1. Présentation liminaire | 32 |
| 2.2.1.1. Raison sociale | 32 |
| 2.2.1.2. Une association, un organisme professionnel et une confédération | 32 |
| 2.2.2. Un vaste ensemble « documentaire » | 34 |
| 2.2.2.1. L'écrit et le bâti | 34 |
| 2.2.2.1.1. La loi | 34 |
| 2.2.2.1.2. Le document support de l'action | 35 |
| 2.2.2.1.3. La mise en récit | 35 |
| 2.2.2.1.4. Le livre et la cité | 35 |
| 2.2.2.1.5. « Monumento documento » | 35 |
| 2.2.2.2. De multiples points d'interconnexion | 36 |
| 2.2.3. La fonction documentaire au sein de l'USH | 37 |
| 2.2.3.1. Un observatoire du logement social | 37 |
| 2.2.3.1.1. Un ensemble de centres d'expertise | 37 |
| 2.2.3.1.2. Les publications | 38 |
| 2.2.3.1.3. Quelques tendances à l'œuvre dans les organismes professionnels | 38 |
| 2.2.3.2. Problématiques de gouvernance documentaire | 39 |
| 2.2.3.2.1. Le partage de l'information | 40 |
| 2.2.3.2.2. L'exploitation, la conservation | 40 |
| 2.3. Le Centre de documentation | 42 |
| 2.3.1. Le positionnement actuel du Centre de documentation | 42 |
| 2.3.2. Le fonctionnement | 43 |
| 2.3.2.1. L'équipe | 43 |
| 2.3.2.2. L'accès au Centre de documentation | 44 |
| 2.3.2.2.1. L'accès physique | 44 |
| 2.3.2.2.2. L'accès à distance | 44 |
| 2.3.2.3. Les outils de gestion | 45 |
| 2.3.3. Activités, services et produits documentaires | 45 |
| 2.3.3.1. Les activités et les services | 45 |
| 2.3.3.2. Le prêt | 46 |
| 2.3.3.3. Les abonnements | 46 |
| 2.3.3.4. Les produits documentaires | 47 |
| 2.3.3.4.1. La revue de sommaire | 47 |
| 2.3.3.4.2. Les nouvelles de la documentation et les dépêches d'actualités | 47 |
| 2.3.4. Les ressources documentaires | 47 |
| 2.3.4.1. Caractéristiques générales du fonds | 47 |

| | |
|---|-----------|
| <i>Volumétrie et typologie des documents</i> | 48 |
| 2.3.4.2. L'organisation du fonds | 48 |
| <i>Le plan de classement</i> | 48 |
| 2.3.4.3. Profondeur historique de la collection | 49 |
| 2.3.4.4. L'enrichissement du catalogue et de la collection | 50 |
| 2.3.5. Les usagers du Centre de documentation | 50 |
| 2.3.5.1. Fréquentation | 50 |
| 2.3.5.2. Origine et profils des usagers | 51 |
| 2.3.5.2.1. <i>Origine des usagers</i> | 51 |
| 2.3.5.2.2. <i>Profil des usagers</i> | 52 |
| 2.3.5.3. Les centres d'intérêt | 52 |
| 2.3.5.3.1. <i>Analyse des ouvrages multi-empruntés</i> | 52 |
| 2.3.5.3.2. <i>Quelques retours sur les produits documentaires</i> | 54 |
| 2.3.5.4. Quelles représentations de « La Doc. » ? | 55 |
| 2.3.5.5. Segmentation : usages, profil, expertise, fonction ou statut ? | 55 |
| 2.3.5.5.1. <i>Profils des usagers actuels</i> | 56 |
| 2.3.5.5.2. <i>D'autres approches possibles</i> | 56 |
| 2.3.6. L'environnement du Centre de documentation | 57 |
| 2.3.6.1. Les opportunités en interne | 57 |
| 2.3.6.2. Les opportunités en externe | 58 |
| 2.3.7. Atouts et marges de progression | 58 |
| Troisième partie : propositions | 60 |
| 3.1. Quelles perspectives ? | 61 |
| 3.1.1. Capitalisation des connaissances | 61 |
| 3.1.1.1. Initiation, formation, prospective | 62 |
| 3.1.1.2. Comités documentaires | 62 |
| 3.1.1.3. Bibliographies expertes | 63 |
| 3.1.2. Transmission du savoir | 63 |
| 3.1.2.1. Enjeu de réexploitation de l'information | 63 |
| 3.1.2.2. Accompagnement pédagogique | 64 |
| 3.1.3. Valorisation des ressources documentaires | 64 |
| Evénements documentaires | 64 |
| 3.1.4. Approches organisationnelles | 65 |
| 3.2. Recommandations | 66 |
| 3.2.1. Les missions | 66 |
| 3.2.2. Une logique de « coproduction » | 66 |
| 3.2.3. Les ressources documentaires | 67 |
| 3.2.4. Quel(s) lieu(x) pour le Centre de documentation ? | 67 |
| Conclusion | 68 |

| | |
|--|-----------|
| Bibliographie | 70 |
| Annexes | 84 |
| Annexes de la première partie | 85 |
| A.1.1. Support d’entretien | 85 |
| A.1.2. Echantillonnage et profils des personnes rencontrées | 86 |
| Annexes de la deuxième partie | 87 |
| A.2.1. Données extraites des entretiens | 87 |
| A.2.2. Grille d’analyse des sites d’organisations professionnelles | 88 |
| A.2.3. Corpus d’ouvrages de référence | 89 |
| A.2.4. Extraction de mots-clés (descripteurs) | 90 |

Liste des figures

| | | |
|-------------------|---|--------------------|
| Figure 1. | Les critères de différenciation des usagers | 16 |
| Figure 2. | Les pratiques de communication. Répartition du temps | 22 |
| Figure 3. | Profils des usagers rencontrés | 29 |
| Figure 4. | L'écosystème de l'Union sociale pour l'habitat | 36 |
| Figure 5. | L'itinéraire du Centre de documentation | 43 |
| Figure 6. | Plan général du Centre de documentation | 44 |
| Figure 7. | Typologie des demandes | 45 |
| Figure 8. | Evolution du nombre d'emprunts | 46 |
| Figure 9. | Typologie des documents (types de support) | 48 |
| Figure 10. | Provenance des usagers selon leur unité de rattachement | 51 |
| Figure 11. | Fonctions et domaines d'activité des usagers | 52 |
| Figure 12. | Typologie des documents fréquemment empruntés | 53 |
| Figure 13. | Analyse thématique des ouvrages multi-empruntés | 53 |

Liste des tableaux

| | | |
|-------------------|--|--------------------|
| Tableau 1. | Usages informationnels dans les organisations | 22 |
| Tableau 2. | Les centres d'expertise de l'Union sociale pour l'habitat | 38 |
| Tableau 3. | Liste des entrées principales du plan de classement | 49 |
| Tableau 4. | Répartition des références par période de parution | 49 |
| Tableau 5. | Éléments de comparaison du fonds documentaire avec d'autres catalogues | 49 |
| Tableau 6. | Nombre de documents multi-empruntés | 52 |
| Tableau 7. | « Usabilité » des documents | 52 |
| Tableau 8. | Répartition des abonnements à la revue de sommaire par titre | 54 |

NOTE SUR LES CITATIONS BIBLIOGRAPHIQUES. Pour faciliter la lecture du document, nous avons adopté le principe suivant de renvois de citations des auteurs et ouvrages en notes de bas de page : NOM AUTEUR Prénom auteur. Titre [n° de la référence bibliographique, localisation dans le document]. Ex. : LE COADIC Yves-François. Usages et usagers de l'information [35, p. 22-23]. Les contributions à des monographies sont détaillées dans les notes de bas de page. Ex. : RALLET Alain. L'efficacité des technologies de l'information et de la communication à l'étape des réseaux. In MONNOYER Marie-Christine. L'entreprise et l'outil informationnel. P. 85-106 [41, p. 89]. Seul le document hôte est décrit dans la bibliographie : nous proposons ce principe compte tenu du fait que les ouvrages collectifs ont constitué une source à part entière pour notre travail.

Introduction

Pour un centre de documentation, *a fortiori* d'entreprise, comment concilier un service à l'utilisateur devenu autonome et un service au public, dont les contours sont moins faciles à définir ? Cette problématique s'est quelque peu exaspérée avec l'audience du Web dans la mesure où la limite communément pressentie entre usager et public s'estompe.

« L'utilisateur » se qualifie plutôt par un droit d'usage mais aussi par une pratique effective. Le terme de « public » renvoie, traditionnellement, à ce qui est général, commun, manifeste et connu de tout le monde, à l'usage de tous. Le premier a donc quelque caractéristique concrète, mesurable, quand le second correspond plutôt à un « universel », présupposé ; l'utilisateur a des intentions affichées, tandis que le public reste, lui, anonyme. Le premier est impliqué dans le projet, le second serait plutôt en posture d'attention ou d'observation.

Cette tension entre les notions « d'utilisateur » et de « public », à laquelle se superpose celle entre « s'informer » et « d'informer » a constitué le point de départ de notre réflexion sur le positionnement d'un centre de documentation. Cette question s'est posée avec d'autant plus d'acuité que le centre de documentation au sein duquel nous avons réalisé notre étude appartient à une « organisation professionnelle » à savoir : une structure ayant une vocation de représentation, de médiation, de négociation et de défense d'intérêts collectifs et par conséquent d'information et de communication. En tant qu'organisme sous statut loi 1901, œuvrant dans un secteur particulièrement considéré comme d'enjeu, sinon d'intérêt public, ladite structure se trouve au carrefour des notions d'utilisateur et de public.

Il n'est pas certain, comme l'ont montré les entretiens que nous avons conduits auprès des personnels de l'organisme, que la notion de « documentation » soit si généralement admise. D'où une interrogation sur l'utilité (à quoi sert ?) d'un centre de documentation ? Or, appelé à intervenir sur un projet de mise en commun et de partage de ressources (projet convoquant à la fois des fonctionnalités de plateforme collaborative à usage interne et de portail documentaire ouvert), le centre de documentation se trouvait implicitement en situation de devoir, justement, clarifier son rôle et ses missions au sein d'un « écosystème informationnel » autonome sur les activités documentaires, au premier rang desquelles la recherche d'information.

En peu de mots, notre cas d'étude était celui d'un service de documentation « banalement » confronté, si l'on peut dire, à la question de son « utilité » vis-à-vis d'utilisateurs distancés par la représentation de proximité d'accès à l'information que porte Internet.

Le parti que nous avons adopté, dans cet exercice de définition de positionnement d'un centre de documentation, est celui d'un travail davantage orienté sur l'identité, que sur une approche strictement fonctionnelle ou exclusivement centrée sur l'offre de services. Nous avons privilégié trois angles d'analyse :

- celui des missions de l'Institution dans laquelle s'inscrit le centre de documentation ;
- celui des pratiques documentaires dont il est « entouré » ;
- celui des centres d'intérêt et besoins documentaires du personnel.

La méthodologie que nous avons employée – celle du diagnostic mis en perspective dans une histoire et un projet d'entreprise –, les enjeux spécifiques du contexte dans lequel nous trouvons et les résultats de notre étude sont détaillés en deuxième partie. Les orientations que nous proposons sont présentées dans la troisième. En partie liminaire, nous essayons de définir le positionnement métier de la « documentation » à partir des usagers, de leurs logiques d'accès à l'information et des mesures de l'usage.

Première partie : usagers et logiques d'accès à l'information

1.1. Définitions ...

« La profession de documentaliste (...) correspond aux fonctions de celui qui documente autrui »³... Transmission, dialogue, échange, qualifiant, dès l'origine, ce métier dont la finalité est la transformation d'une information en connaissance, en réduction d'incertitudes, en aide à la décision, en moteur de l'action. Autant de réponses à des « besoins informationnels », imprévisibles dans le temps, soumis à la contingence des événements et des projets portant les attentes implicites ou explicites d'utilisateurs aux profils extrêmement diversifiés.

1.1.1. Information et documentation

Les définitions de l'information sont nombreuses, autant que les théories qui les explicitent sur un spectre très étendu qui va de la thermodynamique aux technologies du signal, de la sociologie aux neurosciences, en passant par les sciences du langage.

Nous retiendrons simplement ici que l'information est « une quantité additive (...), quelque chose qui se présente à moi et qui s'ajoute à ce que je sais déjà »⁴. Susceptible de procurer un bénéfice (un avantage), appropriable, échangeable et multipliable, l'information est considérée comme une richesse économique atypique que l'économiste P.-A. Samuelson (1915-2009) qualifiait, en raison du principe de non rivalité auquel elle est attachée, de « bien public » : « La consommation par un agent d'une information ne diminue pas la quantité disponible de ce même bien pour un autre agent »⁵.

La rareté de l'information et, par conséquent, sa valeur résident dans son « immatérialité », son « indisponibilité », son « inaccessibilité » mais aussi son « a-temporalité ». Dès lors, la valeur ajoutée du professionnel de l'information sera de rendre ce bien tangible, disponible et accessible en un temps donné. Son travail s'inscrit dans un processus de transformation s'appuyant sur une logistique de transmission (dispositif technique) dont la finalité est de satisfaire l'expression d'un besoin potentiel et circonstanciel pour des usages qui sont aussi bien privés que collectifs.

Dans son acception première, l'information est un terme juridique qui renvoie au latin *informare*, signifiant « conception », « explication », « esquisse ». Au Moyen Âge, il prend le sens de « donner une forme ». Sa définition originelle est ainsi proche de celle que l'on donne au document, à savoir : un acte, support de preuve, d'instruction.

Documentum de *doceo* qualifie ce qui sert à instruire, à enseigner. Notons que le dérivé « documentaliste » est récent : il a été adopté lors du Congrès de la documentation universelle de 1937 qui s'est tenu, à Paris, pour l'Exposition internationale des arts et techniques. Dans l'usage courant, il désigne : « Une personne qui réunit, classe, conserve et utilise des documents pour le compte d'une collectivité, d'un service public, etc. »⁶.

3 BRIET Suzanne. Qu'est-ce la documentation [7, p. 9].

4 ECO Umberto. L'œuvre ouverte [20, p. 70].

5 GABSZEWICZ Jean, SONNAC Nathalie. L'industrie des médias à l'ère du numérique [24, p. 17].

6 REY Alain. Dictionnaire culturel de la langue française [50].

1.1.2. Usagers et besoin(s) d'information

Information et communication (mise en relation) apparaissent ainsi comme des notions solidaires de l'acte de documentation. « Le raisonnement documentaire classique reconnaît dans l'activité d'information deux actions distinctes, l'une qui consiste à s'informer et l'autre à informer. S'informer est un acte réalisé par celui qui, faute de mieux, reste nommé utilisateur ou usager »⁷. Il s'en suit que, « la relation avec les usagers et les clients », est considérée comme le premier domaine de compétences des professionnels de l'information-documentation où il s'agit d'« exploiter les différentes formes d'interaction avec les usagers de l'information (accueil, orientation, reformulation, formation) pour comprendre et suivre leurs besoins d'information, leur permettre d'exploiter au mieux l'information et de développer une certaine culture de l'information »⁸.

1.1.2.1. L'approche orientée usager

L'approche « orientée usager » insiste sur la finalité rétroactive d'un système d'information, « dont le but doit être pensé en fonction des usages qui sont faits et des effets résultants de cet usage sur les activités des usagers »⁹. Le processus de recherche sous-tend ainsi la notion de besoin d'information.

Rattachés à la classe des besoins culturels (pour les distinguer des besoins physiologiques), deux types de besoin d'information sont généralement distingués :

- le besoin en vue de la connaissance (la maîtrise du sens) ;
- le besoin en vue de l'action (la poursuite d'une tâche, d'un projet professionnel ou individuel).

Le besoin d'information déclenche un usage, l'emploi d'un mode pour y accéder. Notons que parmi les techniques d'accès, l'informel, le non-écrit, l'usage de la parole, a aussi sa part. « Dans le cadre de tâches complexes, on tend d'ailleurs à s'adresser d'abord aux gens avant de se tourner vers des sources documentaires »¹⁰.

1.1.2.2. L'utilisateur et l'écosystème

L'utilisateur est aussi appréhendé par sa relation d'appartenance à une communauté. On parle aujourd'hui d'écosystème informationnel. La notion s'inspire des sciences du vivant et actualise l'usage d'un terme inventé, en 1935, par le botaniste et écologue, Arthur-George Tansley (1871-1955) qui définit l'écosystème comme étant « l'ensemble des populations existant dans un même milieu et présentant entre elles des interactions multiples »¹¹.

Appliquée à l'information, l'étude « écologique » du milieu a d'abord désigné « l'étude de la prolifération des informations considérées comme polluantes du fait de leur mauvaise qualité, du non-respect de l'éthique ou des perversités de la logique purement économique

7 GUYOT Brigitte. Logiques informationnelles [27, p.8].

8 CONSEIL EUROPÉEN DES ASSOCIATIONS DE L'INFORMATION DOCUMENTATION (European council of information association-ECIA). Euroréférentiel I&D [15, p.37].

9 LE COADIC Yves-François. Usages et usagers de l'information [35, p.22-23].

10 LE COADIC Yves-François. Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic [36, p.25].

11 RAFFIN Jean-Pierre. Ecosystème et flux énergétique [47].

pour s'étendre ensuite à l'étude des interrelations qui existent entre l'individu, la production des idées et des connaissances, les publications et leur accessibilité »¹².

L'écosystème informationnel légitime l'existence de communauté (« collègue invisible » dans l'espace physique, « communauté virtuelle » dans l'espace de l'Internet) autoconstituée sur la base de pratiques fondées sur le don, autour d'enjeux de connaissance et de partage des savoirs, mais aussi de reconnaissance interpersonnelle, phénomène particulièrement manifeste sur le Web et les « réseaux sociaux ».

À vrai dire, il en résulte une certaine complexité et le professionnel de la documentation peut avoir quelques difficultés pour distinguer ce qui relève ici des besoins, des usages, des pratiques et des centres d'intérêts ; des logiques de production et des logiques de diffusion ; des logiques de consommation et des logiques « d'adhésion », de partage et d'influence ; du champ de l'économie et de celui des humanités ; du déterminisme technologique et de la capacité d'un individu, mais aussi d'un groupe, à s'approprier une technologie y compris en la détournant de sa vocation initiale.

Le détournement ou le non-usage d'un système, rend explicite toute la limite d'une segmentation de l'utilisateur selon la référence aux moyens technologiques employés. « S'il [l'utilisateur] boude, la rentabilisation n'est pas réalisable », nous rappelle utilement Jacques Perriault¹³, insistant sur le fait que, dans la relation besoin-usage, c'est « l'utilisateur qui détient la clé du problème, puisqu'en fin de compte tout passe par lui ». Cela reste vrai avec Internet, qui permet à l'utilisateur non seulement d'entretenir une certaine forme d'opacité sur ses intentions – « en réunissant sur la même interface les outils de l'échange interpersonnel et ceux de la communication de masse, Internet instaure un nouveau type de relation entre la sphère de la conversation et celle de l'information »¹⁴– et qui reste une technologie de communication dépendante de la volonté autant que la capacité de l'utilisateur à être ou non « connecté ».

Métier de service qui s'exerce pour le compte « de », métier de « traceur », la documentation inscrit l'action de ses commanditaires dans la continuité. L'enjeu pour le documentaliste, l'homme du jour aussi bien que du lendemain¹⁵, est néanmoins de veiller à rendre l'évènement « disponible au rappel » quelle que soit la logique d'accès que privilégiera l'utilisateur.

12 CACALY Serge. Dictionnaire de l'information [8, p.94]. On doit à Raphaël Capuro l'expression « d'écologie de l'information ».

13 PERRIAULT Jacques. La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer [45, p.214].

14 CARDON Dominique. La démocratie Internet : promesses et limites [10, p.9].

15 « L'homme du jour et non du lendemain » est la définition du journaliste donnée par Jules Michelet.

1.2. Les usages de l'information

La notion d'usage de l'information serait plus aisée à appréhender lorsqu'elle qualifie la méthode utilisée pour acquérir l'information que l'exploitation finale qui en sera faite. Au départ des analyses d'usages, il est postulé que c'est à partir d'une connaissance préalable des parcours de recherche des usagers, que le professionnel de la documentation pourra se positionner.

Dans son ouvrage de synthèse sur le sujet Sophie Ranjard ¹⁶, en préambule de son chapitre sur les types d'usages de l'information, rappelle comment l'effet réseau du média Internet tend à fragmenter la linéarité de la « chaîne documentaire ». Cette fragmentation invite aujourd'hui les professionnels à se repositionner sur la chaîne d'accès à l'information, en prenant acte du contexte d'abondance des contenus et de prolifération de dispositifs et moyens techniques d'accès.

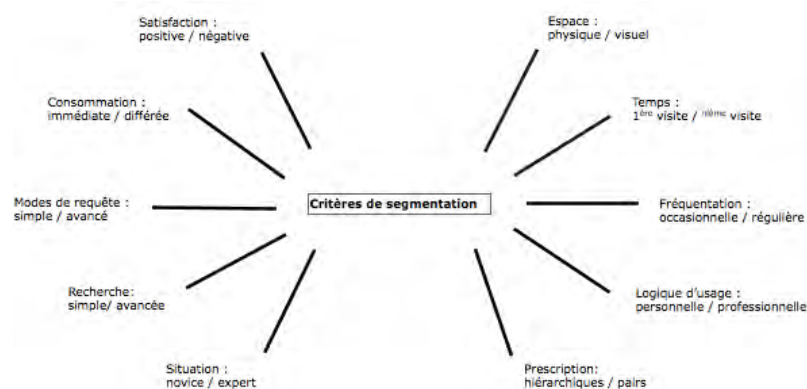
1.2.1. Une logique d'accès

L'étude des usages est d'abord l'étude « de la chaîne d'accès » que l'individu va adopter et s'approprier pour s'informer, se renseigner, enrichir ses connaissances. Ainsi, sur une dizaine de critères de segmentation (*ibid.* note 16), six sont afférents à des problématiques d'accès :

- L'espace (physique, virtuel).
- Le temps (première, n^{ème} visite).
- La fréquentation (occasionnelle/régulière).
- La prescription (hiérarchique/pairs).
- La recherche (simple/avancée).
- Les modes de requêtes (simple/avancée).

Figure 1. Les critères de différenciation des usagers

Source : d'après Ranjard Sophie (Kynos). Usages et usagers de l'information [48, fig.3, p.25].



Le premier critère : accès physique / virtuel nous paraît le plus discriminant. C'est à partir de lui que se pose la première ligne de démarcation entre « la chaîne documentaire » traditionnelle – « où le lecteur se déplaçait en bibliothèque » – et « la chaîne d'usages » actuelle – où « l'on cherche d'abord l'information sur Internet ». (*Ibid.* note 16).

16 RANJARD Sophie (Kynos). Usages et usagers de l'information : quelles pratiques hier et aujourd'hui ? [48].

La convergence des réseaux de télécommunication et des technologies de dématérialisation des supports d'information est venue exacerber les logiques de personnalisation d'accès et appelle à « mieux connaître les aspirations et les pratiques des publics en matière d'accès à l'information »¹⁷. Dans ce contexte, le professionnel de la documentation se trouve en situation de médiateur ; il lui appartient de se positionner comme « contact repéré » qui facilitera l'accès à l'information.

« Accéder à », « rechercher », c'est d'abord se déplacer. Il n'est guère surprenant que ce soit en lien avec le mouvement et le rapport au temps que se qualifie la plupart des sociaux-styles : « dériveur », « attentiste », « butineur », « séjournneur », « fureteur », « touche-à-tout », « ponctuel », « fugace », mais aussi « errant ». La prise en compte des usages nomades et le besoin de mobilité qu'ils manifestent étaient au demeurant l'un des premiers enjeux que mettait en avant Suzanne Briet, en lien avec son analyse sur l'éclatement du livre en ses « éléments constitutifs » : « On ne se contente plus du livre, du fragment d'imprimé, de l'article de revue, de la coupure de presse, de la copie d'archive ; on transfère un ouvrage entier, avec ses illustrations sur des microfilms, sur des microfiches, sur des microcards . [...] Une bibliothèque entière est enfermée dans un sac à main »¹⁸.

Avec la démultiplication des possibilités offertes d'accéder à la même information – numérique, physique, liens hypertextes – la redondance des accès ne renforce-t-elle d'ailleurs pas le sentiment d'abondance de l'information ? – le documentaliste peut jouer le rôle d'aiguilleur, de point de convergence, en ce sens qu'il va intervenir pour baliser un parcours et accompagner l'utilisateur selon ses propres logiques de « déplacement ».

1.2.2. Les modes d'accès

Rappelons que l'accès, dans son sens littéral est « une possibilité d'atteindre un lieu ». Nous proposons d'aborder ici deux modalités d'accès que sont : l'accès universel et l'accès libre.

1.2.2.1. L'accès universel

L'accès universel suppose « de prendre en compte les particularités régionales, physiques et sociales (diversité linguistique, culturelle, etc.) dans la mise en place de l'infrastructure de l'information (avec ses facettes technologiques, réglementaires et organisationnelles) de façon à ce qu'elle réponde aux besoins de tous les utilisateurs »¹⁹. La notion « d'universalité de l'accès » est donc voisine des notions de « service public » et « d'intérêt général ». La nature du mode opératoire (physique/numérique, matériel/immatériel) n'est pas préjugée et tous peuvent d'ailleurs être convoqués dès lors qu'il s'agit d'améliorer l'accessibilité à un bien, un service, une information.

En l'occurrence, pour les bibliothèques, l'accès universel se traduit autant par la mise en place d'outils permettant de répondre à des besoins de proximité (services en ligne), que par l'enrichissement des collections à l'usage de personnes en situation de handicap physique (visuel, auditif) ou par l'aménagement des espaces d'accueil adaptés aux différentes catégories de personnes, notamment selon leur âge, leur mobilité.

17 BIGOT Régis, CROUTTE Patricia. La diffusion des TIC dans la société française. CREDOC. [4]. Le Centre de recherche pour l'étude des conditions de vie, dans sa dernière enquête sur la diffusion des TIC dans la société française, relate la significative progression, en 2011, des accès Internet en mobilité (possibilité de naviguer sur Internet à partir de son téléphone portable). Ils auraient quadruplé en trois ans avec des taux particulièrement élevés chez les étudiants et les cadres. Il apparaît également que le livre numérique laisserait les Français dubitatifs : 80 % « n'imaginent pas » lire un livre au format numérique un jour.

18 BRIET Suzanne. Qu'est-ce la documentation [7, p.9].

19 CACALY Serge. Dictionnaire de l'information [8, p.2].

Cette universalité de l'accès autorisant chacun à accéder au bien qui lui sera utile implique, outre l'intégration de fonctionnalités nouvelles, l'identification et l'élimination des entraves (physique, géographique, cognitive) susceptibles de freiner voire d'empêcher l'accès à une information. Si l'on envisage le positionnement d'un service public de documentation ou d'une bibliothèque selon ce principe, on peut considérer qu'il sera entièrement tourné vers les conditions d'accès à proposer à l'utilisateur. L'évaluation des politiques de lecture publique met l'accent sur les points d'accès au livre (les collectivités ont d'ailleurs démultiplié les points d'accès à Internet, cyberbases par exemple, en vue de réduire la fracture numérique et, ce faisant, de corriger les inégalités devant l'information).

1.2.2.2. L'accès libre

L'accès libre (ou le libre accès) se distingue de l'accès universel, en tant qu'il traduit plutôt une modalité d'usage d'un bien et de service. Il exprime une facilitation par rapport à une offre de contenu. C'est en ce sens qu'il faut entendre la mise en libre accès par les bibliothèques ou les centres de documentation de leurs fonds d'ouvrages.

Ainsi « le libre accès est l'indicateur d'un changement de contrat avec le lecteur de la bibliothèque »²⁰. Du point de vue de l'infrastructure de communication des documents, le libre accès suppose un plan de classement explicite, permettant aux usagers de s'orienter, en toute autonomie. L'accès libre se traduit par conséquent, pour l'utilisateur, par la possibilité d'accéder librement aux ouvrages sans autre médiation que celle de la signalétique. C'est un service relativement récent qui a commencé à se généraliser dans les bibliothèques publiques dans les années 1970. Il a initié une nouvelle pratique de découverte du fonds, le *browsing* : « Une exploration ambulatoire de la bibliothèque où le lecteur parcourt les rayons comme le client d'un hypermarché et se laisse porter comme lui par les associations en chaîne qui le renvoient d'un rayon à l'autre, avec cette différence qu'il ne se limite pas à la lecture de l'étiquette du produit, mais le goûte en feuilletant le livre, ce qui est une deuxième exploration qui se superpose à la première »²¹. L'accès libre s'accompagne d'une politique d'exposition et de valorisation des ouvrages, notamment des acquisitions. Aujourd'hui, si l'accès libre est devenu un standard dans les bibliothèques publiques de proximité et les médiathèques, il s'est enrichi d'une nouvelle dimension, qu'elle celle de l'accès en ligne, *a minima*, au catalogue.

Dans le contexte de l'Internet, le libre accès peut se confondre avec l'accès ouvert – *open access* – qui désigne les conditions de gratuité et de liberté d'exploitation applicables principalement aux publications scientifiques : « Par "accès libre" à cette littérature, nous entendons sa mise à disposition gratuite sur l'Internet public, permettant à tout un chacun de lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces articles, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale, sans barrière financière, légale ou technique autre que celles indissociables de l'accès et l'utilisation d'Internet. La seule contrainte sur la reproduction et la distribution, et le seul rôle du *copyright* dans ce domaine devrait être de garantir aux auteurs un contrôle sur l'intégrité de leurs travaux et le droit à être correctement reconnus et cités »²².

20 LE COADIC Yves-François. Usages et usagers de l'information [35, p.7].

21 ESCARPIT Robert. Théorie générale de l'information et de la communication [21, p.153].

22 INITIATIVE DE BUDAPEST POUR L'ACCES OUVERT [29].

1.2.3. Les espaces

Avec Internet et les réseaux fermés réservés à des communautés apparaissent des espaces publics ou collectifs différents par nature des espaces physiques... À partir des réseaux de télécommunication se dessine la nouvelle frontière du XXI^e siècle entre accès à des espaces virtuels et accès à l'espace physique.

1.2.3.1. Les espaces numériques

Ne mobilisant que l'un des quatre sens permettant à l'homme se repérer dans l'espace, les espaces virtuels du Web imposent une structuration visuelle très forte de leurs contenus. La notion « d'architecte de l'information » ou « d'architecture de l'information » est ainsi explicitement associée à la dématérialisation des accès et des supports. L'architecture du document se définit comme « l'ensemble de règles d'organisation d'un document électronique régissant son contenu et sa présentation »²³. Tandis que l'architecture de l'information se définit comme « la structure d'organisation sous-jacente à un système d'information ou de gestion de contenu informationnel, par exemple un site Web (...)». L'architecte de l'information doit avoir une vision globale du site Web »²⁴.

Aujourd'hui, les espaces numériques complètent, doublonnent ou menacent les espaces physiques qu'ils prolongent. Des problématiques documentaires « communes » n'en existent pas moins : contrat de lecture (lisibilité des documents), plan de classement (localisation des documents), gestion des stocks (le désherbage étant aussi une fonction documentaire à envisager sur les sites dématérialisés).

1.2.3.2. L'espace physique

Dans la coexistence de ces espaces (physique/numérique), les documentalistes et bibliothécaires sont légitimes à repenser l'espace de la médiation avec les usagers. Robert Damien rappelle ainsi : « Si chacun "s'autoencyclopédise", "s'autobibliothèque", on peut admettre qu'il sera peut-être un bon touriste, mais pour autant n'a-t-il pas encore plus besoin d'institutions, de médiateurs, de conseillers, c'est-à-dire plus besoin de bibliothécaires pour se diriger et se gouverner sans être soumis à la puissance motrice et matricielle des machines intellectuelles (...) ? »²⁵.

Pour autant qu'il considère que pour les faibles lecteurs, la promesse de l'accès direct, « rassure davantage » que la déambulation parmi des milliers de documents physiques, Bertrand Legendre émet aussi l'hypothèse que le dénuement du lecteur (notamment le moins averti) face à la démarche de recherche et de choix dans lequel le plonge l'espace du numérique constitue « un important angle mort des pratiques en développement (...) et ouvre un champ d'investigation pour l'ensemble des métiers »²⁶.

Les vieux murs des bibliothèques sont-ils menacés par le cheval de Troie des liseuses, *e-book*, des accès en ligne aux catalogues ? Pas vraiment si l'on admet que les espaces physiques, bâtis et architecturés à trois dimensions (quatre si l'on ajoute les points de connexion à Internet dont ils sont équipés) ont une charge relationnelle avec le public

23 BOULOGNE Arlette. Vocabulaire de la documentation [5, p.25].

24 CACALY Serge. Dictionnaire de l'information [8, p.9].

25 DAMIEN Robert. Pour un nouvel bibliothécaire ou les re/médiations de la bibliothèque numérique. In. Colloque Horizon 2019 : Bibliothèques en prospective. P. 49-62 [13, p.60].

26 LEGENDRE Bertrand. La Fin des médiations. In, Colloque Horizon 2019 : Bibliothèques en prospective. p. 31-40 [13, p.35].

beaucoup plus forte qu'elle ne peut l'être sur les espaces virtuels. Art de bâtir, l'architecture est aussi un art de la disposition et de « l'ornement » qui fait d'elle un média à part entière, un signal dans l'espace urbain. Le « dedans » et le « dehors » sont plus intelligibles que dans l'espace virtuel et, aussi, moins exclusifs : le bâtiment reste visible pour autant que l'on n'y entre pas.

1.2.3.3. L'espace hybride

Relatant deux études sur les fréquentations de site Web des bibliothèques, Bernard Calenge dans son ouvrage *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet* souligne qu'en réalité la fréquentation du site Web d'une bibliothèque par un internaute est fonction de son habitude du lieu physique. « Il ne constitue pas un espace distinct de la bibliothèque, desservant des publics autres [...], mais bien plutôt une extension virtuelle investie par les habitués »²⁷. La bibliothèque en ligne, dans ce cas, apparaît surtout « comme un prolongement de la bibliothèque physique plutôt que comme une instance susceptible de la régénérer ou de la remplacer ». Le sociologue de la Bibliothèque publique d'information (Centre Georges Pompidou), Christophe Evans, relativise ainsi l'inquiétude des professionnels quant à « l'utilité » des bibliothèques : « Les mutations auxquelles nous assistons, si elles sont indiscutablement amplifiées et accélérées par Internet, ne datent pas du surgissement de ce nouveau média. Raisonner à partir de cet unique point d'ancrage n'est donc pas souhaitable. Les bibliothèques contemporaines font l'objet d'attentes en termes de modernité et de connexions. Nombreux sont les usagers qui les utilisent pour s'extraire de l'agitation ambiante et profiter de leur cadre de travail normé »²⁸. On parle désormais de « troisièmes lieux » pour qualifier les *learning centers*, où s'associent services de fidélisation par la rencontre (restauration, cafétéria, etc) et services de lecture augmentée « tournés vers des activités d'apprentissage, d'enseignement et d'entraînement (*learning, teaching, training*) » (cf. note 28).

1.2.4. Le document, point ultime d'accès

Quelle que soit la nature de l'espace (numérique, physique, hybride), l'ultime point d'accès à l'information reste le Document, « terme générique désignant les objets porteurs d'information »²⁹. L'hypertexte, en tant qu'il redynamise les fonctionnalités du paratexte et de la métadonnée renforce la documentarisation de l'information ainsi que l'analyse Yves-François Le Coadic : « L'hypertexte est le véhicule informatique d'une information non linéaire, résultat du démantèlement, par le médium ordinateur, de l'organisation strictement séquentielle du médium papier (...) Ensemble de pièces éparses réagencées à la volée, le document est considéré comme une tête de réseau concrétisé par les liens hypertextuels »³⁰.

Pour les documentalistes, le Web est à la fois l'occasion de travailler sur la recontextualisation de l'information et de se positionner tout court sur l'information (mise en forme). Ils y seront d'autant plus appelés que l'*open data* risque d'accentuer, par une absence de contexte, ce que d'aucun qualifie de « liquidité des oeuvres ». C'est moins la fiabilité de la valeur de la donnée brute qui est ici interpellée que la fiabilité du contexte dans

27 CALENGE Bernard. *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet* [9, p. 214].

28 EVANS Christophe. *Actualité et inactualité des bibliothèques au XXe siècle* [23, p. 64 et 65].

29 LE COADIC Yves-François. *La science de l'information* [34, p. 7].

30 LE COADIC Yves-François. *La science de l'information* [34, p. 61].

lequel elle sera traitée. Avec, la rareté du temps disponible, la méta-information redevient ainsi centrale dans l'économie de l'accès³¹. Les documents « structurés » sont, en tout cas, désignés comme des valeurs sûres d'une économie de l'information qui ce faisant redécouvre le principe de rareté comme source de création de richesses. « L'écosystème informationnel », parce que la valeur d'usage de l'information est indéterminée, réintroduit, nous semble-t-il, la notion de long terme, donc de conservation et de mémoire là où les logiques de flux confinent peut-être à l'immédiateté et à l'obsolescence.

La standardisation du référencement sur le Web, que l'on désigne plus communément sous l'expression « Web de données » – liens navigables couvrant un espace d'information homogène – est un enjeu important pour toute institution qui souhaite être « représentée » dans l'espace public de l'Internet ou capter et fidéliser sa clientèle dans l'espace marchand numérique. Dans ses recommandations auprès des bibliothécaires, le W3C³², expose clairement l'avantage concurrentiel des données structurées : diminution de la redondance, meilleure qualité de référencement, fidélisation de l'internaute dans un parcours balisé (pistes des liens URI, *uniform resource identifier*). Le concept de *toURIsme* est même avancé. Le *linked data* ouvre l'espace de représentation de la « collection » au numérique tout en faisant d'elle une *œuvre liquide*, interconnectée, reliée avec d'autres ressources pertinentes, extérieures à la bibliothèque.

La gestion des liens s'impose déjà comme une tâche incontournable, mais peut-être utopiste, si l'on souhaite préserver la nature patrimoniale de la collection augmentée sur Internet. Pour le documentaliste quoiqu'il doive en théorie gérer des durées de conservation moindre que ce n'est le cas pour un bibliothécaire, se pose quand même la gestion des conditions d'exploitation sur le moyen terme de son travail de veille et de collecte d'information et, *a minima*, d'une garantie quant à la disponibilité des documents référencés dans la base documentaire. L'identification et le référencement continuent ainsi de déterminer, l'accès à l'information et le service à l'utilisateur qui en découle.

1.2.5. Le contexte de l'entreprise

Les profils d'utilisateurs, ainsi que le rappelle Sophie Ranjard (*cf.* note 16) ne relèvent pas « d'une réalité fixe et permanente ». S'il est vrai que les pratiques tendent à se banaliser, le contexte particulier de l'entreprise incline néanmoins à distinguer « usages personnels » et « usages professionnels ». Ces derniers sont doublement dépendants d'un temps disponible et d'habilitations offertes ou refusées.

1.2.5.1. Le temps

« L'indicateur physique du temps (temps de travail et temps de livraison) est, en entreprise, le premier critère d'efficacité de tout dispositif d'information et de communication »³³. Lié à des impératifs de productivité, le facteur temps a pu ainsi agir, en un certain sens, en faveur de la convergence de tous les modes d'accès à l'information, y compris le plus ancien qu'est celui de la parole.

31 CHARTRON Ghislaine. Valeurs ajoutées des médiateurs ? La biennale du numérique, 17-18 octobre 2011 [11].

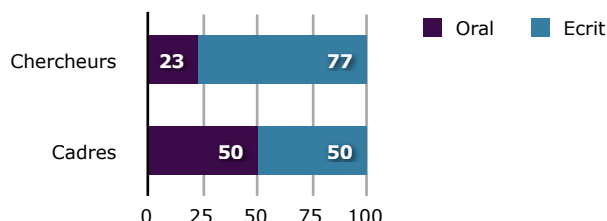
32 W3C. Rapport final du Groupe incubation Bibliothèque et Web de données [61].

33 RALLET Alain. L'efficacité des technologies de l'information et de la communication à l'étape des réseaux. In MONNOYER Marie-Christine. L'entreprise et l'outil informationnel. P. 85-106 [41, p.89].

Aujourd'hui, il semblerait que celui-ci soit redécouvert, par détournement, comme « l'un des moyens les plus rapides et les plus sûrs de communication de la pensée »³⁴ : l'informel réintroduisant de la fluidité là où les systèmes d'information architecturés sont parfois vécus comme des entraves, alors que le « besoin d'information » est difficilement différable. Dans un contexte de travail, « l'utilisateur est confronté à l'exigence d'une information qui lui manque, d'une information qui lui est nécessaire pour poursuivre un travail »³⁵. On peut supposer que le poids de l'usage de la parole s'accroît dès lors que le besoin d'information est associé à l'action.

Figure 2 : Les pratiques de communication. Répartition du temps

Source : LE COADIC Yves-François. *La science de l'information* [34, figure 7, p. 36]



La maîtrise du temps disponible est un facteur qui influe les stratégies de recherche d'information en milieu professionnel : au-delà de la diversité des profils (autonomes, pressés, novices, experts), les usagers en entreprises sont avant tout à la recherche « d'une information analysée et consolidée ». Au risque parfois, comme le relate Sophie Ranjard, pour la population de jeunes professionnels notamment rompue à la recherche d'information d'être peu critique par rapport à fiabilité des sources.

Selon les résultats d'une enquête pilotée par l'ADBS et *Veille Magazine*³⁶, la demande d'information de synthèse représente une tendance de fond que l'on peut associer aux difficultés rencontrées pour gérer la surabondance de l'information et capitaliser sur l'information en interne. Ainsi, toujours selon cette enquête les documentalistes se positionneraient au premier rang des « partenaires internes ».

Tableau 1. Usages informationnels dans les organisations

Source : ADBS-Veille Magazine. Enquête MIS, mars 2012 [1].

| Les spécialistes de l'information cités comme partenaires internes | Les principales problématiques rencontrées (sur un panel de 250 personnes interrogées) |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Documentaliste : 46 % • Chargé de veille : 38 % • Archiviste : 14 % • Community manager : 12 % | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluer la qualité de l'information : 38,5 % • Identifier les sources pertinentes : 43,5 % • Exploiter les informations : 49,5 % • Gérer l'abondance de l'information : 84 % • Capitaliser sur l'information en interne : 85,5 % |

1.2.5.2. L'organisation

Si Internet a fait éclater les fonctions documentaires prises désormais en charge par les usagers eux-mêmes, la décentralisation des organisations et le développement du travail en réseau sont venus remettre en cause la notion même de « centre de documentation », qui ne subsisterait dans le meilleur des cas que « comme tête de réseau documentaire, animateur des flux d'informations, lieu d'accueil et de renseignement des usagers et point d'accès aux informations et aux documents, quel que soit le lieu de conservation de ceux-

34 Pour reprendre une expression de S. Briet qualifiant le document.

35 Le COADIC Yves-François. Le besoin d'information. In CACALY Serge (dir). Dictionnaire de l'information [8, p.27-29].

36 ADBS-Veille magazine. Enquête sur les usages informationnels dans les organisations, mars 2012 [1].

ci »³⁷. L'entreprise est aussi le creuset d'écosystèmes info-documentaires³⁸ qui interrogent à leur tour sur l'utilité d'un centre de documentation.

Pour autant, comparé aux pratiques privées, le phénomène de « banalisation » des pratiques documentaires en entreprise est peut-être à relativiser. À la différence de la sphère publique de l'Internet, où les pratiques d'autopublication et d'autodiffusion sont associées à une perte « d'autorité » des acteurs traditionnels de la chaîne de l'information, la légitimité des acteurs reste centrale dans le contexte de l'entreprise où coexistent « rapport aux savoirs » et « rapport salarial »³⁹. Le « présupposé d'égalité » qui domine dans la sphère publique d'Internet a ainsi peu de prise en entreprise. Quelle que soit l'organisation adoptée, la circulation de l'information s'inscrit également dans un schéma de pouvoir décisionnel où « les efforts, de demandes d'autorisations pour obtenir telle information seront d'autant plus importants que l'organisation est cloisonnée ou fragmentée »⁴⁰. Enfin, comme l'observe Anne Mayère (*cf.* note 39), des mutations des relations contractuelles (« passage d'une convention fondée sur le couple "subordination contre sécurité" à une convention fondée sur le couple "adhésion contre autonomie relative" ») accompagnent aujourd'hui les nouveaux enjeux de capitalisation des connaissances.

Ces modalités spécifiques de l'accès à l'information en entreprise peuvent donc plaider en faveur du maintien d'une entité régulatrice et institutionnellement légitime à intervenir pour coordonner la « chaîne documentaire ». C'est d'ailleurs tout l'enjeu de ce que l'on nomme la « gouvernance documentaire ».

37 POMARD Paul-Dominique. Centre de documentation. In CACALY Serge, dir. Dictionnaire de l'information. P.48-49. [8].

38 Ecosystèmes info-documentaires : « système personnel et partagé de recherche et de fourniture d'informations ». Nous reprenons, ici, la définition donnée par Vincent LIQUÈTE. Des pratiques d'information à la construction de connaissances en contexte : de l'analyse à la modélisation SEPICRI [39].

39 MAYÈRE Anne. Capitalisation des connaissances et nouveaux modèles industriels. In MONNOYER Marie-Christine dir. L'entreprise et l'outil informationnel. Paris, L'Harmattan, 1997. P. 197-217 [41, p. 209].

40 ROW Frantz. Productivité de l'information et design organisationnel, accessibilité aux données et agir communicationnel. In MONNOYER Marie-Christine. L'entreprise et l'outil informationnel. P. 23-40 [41, p.28].

1.3. Les mesures de l'usage

Un dispositif collectif d'accès à l'information (bibliothèque, centre de documentation, centre de ressources) représente un investissement lourd et la virtualisation apportée par l'informatique n'est pas un allègement de charge. Pour une entreprise, mesurer la performance de ce dispositif, c'est pouvoir en apprécier l'effet sur la productivité, mais aussi et avant tout, sur son organisation. « L'élaboration d'indicateurs chiffrés répond aux nécessités de l'analyse du développement à long terme et à la volonté des organismes d'améliorer la connaissance pour éclairer leur action »⁴¹.

1.3.1. Une nécessité complexe à mettre en œuvre

La mesure est complexe. Le paradoxe que l'économiste Robert Solow (prix Nobel d'économie en 1987) « On voit des ordinateurs partout sauf dans les statistiques de productivité » trouve un écho dans cette observation formulée par un autre économiste, Alvin Töffler « Une bombe d'information est en train d'exploser au milieu de nous. Elle nous arrose d'une mitraille d'images, et elle est en train de modifier la façon dont chacun de nous perçoit notre monde privé et dont il agit sur lui » et se traduit aussi par « Nous sommes noyés sous l'information et nous avons soif de connaissance »⁴².

Ainsi les mesures de l'usage devraient permettre de disposer d'indicateurs de régulation et d'optimisation des accès à la connaissance, si l'on considère que « la productivité de l'information apparaît comme le résultat de son accessibilité »⁴³.

1.3.2. Les grandeurs mesurables

Dans le domaine de l'information, les grandeurs mesurables sont le signal, le texte, le temps, la population, l'utilité. La diversité des besoins d'information des individus, de l'information qu'ils obtiennent, des usages qu'ils vont en faire rend l'évaluation de l'information d'autant plus complexe que, de surcroît, « pour qu'un système informatique soit utilisé, il ne suffit pas que l'équipement et les programmes soient efficaces : ils doivent être acceptés par l'utilisateur »⁴⁴. L'analyse des non-usages et des détournements est appelée ainsi à s'inscrire dans la grille d'évaluation.

Celle-ci devra croiser des mesures quantitatives (fréquentation, trafic, transaction) à des évaluations qualitatives portant sur les ressources, les pratiques, les profils des usagers. De fait, la sociométrie sera aussi associée à la bibliométrie (mesure des activités de gestion des livres et des collections de livres et de documents) dans l'analyse des pratiques et des besoins, ou encore à l'infométrie (quantification des besoins des informations bibliographiques à des fins d'analyse). Le paramètre « temps » joue un rôle de plus en plus important dans les nouveaux systèmes d'information : or, l'une des difficultés majeures de

41 LAFOUGE Thierry, LE COADIC Yves-François, MICHEL Christine. *Eléments de statistique et de mathématique de l'information* [33].

42 DAVENPORT Paul; *Le paradoxe de la productivité et la gestion des technologies de l'information*. In MONNOYER Marie-Christine. *L'entreprise et l'outil informationnel*. P. 9-17 [41].

43 GALBRAITH J.-K., cité par Franz Row. *Productivité de l'information et design organisationnel, accessibilité aux données et agir communicationnel*. In MONNOYER Marie-Christine. *L'entreprise et l'outil informationnel*. P.23-40 [41].

44 LE COADIC Yves-François. *La science de l'information*. Chap IV. *La science de l'information : les interactions informationnelles* [34, p.48].

mise en place d'outils d'évaluation réellement efficaces de mesure sur le Web, média en perpétuel mouvement, est justement afférente à la prise en compte du facteur temporel.

1.3.3. Les périmètres observables

Le périmètre est un paramètre non moins important à prendre en compte dans une démarche d'évaluation. Sont à considérer notamment :

- Le périmètre de l'organisation : « Les performances varient selon le niveau d'agrégation auquel on les évalue : celui d'une nation, d'un secteur, d'un réseau de firmes, d'une firme, d'un département, d'un processus de production ou d'un poste de travail individuel »⁴⁵.
- Le périmètre formel du document, si l'on considère que l'information est un contenu mis en forme. Ainsi indicateurs de lisibilité, de visibilité, d'ergonomie des supports permettent de vérifier l'accessibilité au contenu. L'évaluation d'un dispositif d'information devra intégrer les trois dimensions du document que sont sa forme, son contenu, mais aussi le contexte relationnel dans lequel il s'inscrit et qu'il supporte (métadonnées, liens, etc.).
- Enfin, un nouveau « périmètre d'observation » se dessine autour du Web d'entreprise et du déploiement de plateformes collaboratives et de réseaux sociaux. Ce dernier est très délicat à cerner en raison de la nature incitative de ces dispositifs. On retiendra avec Dominique Cardon, que « toute invitation à la participation active contient en elle-même la disqualification des silencieux et des passifs » et que la participation se répartit systématiquement selon une *Loi de puissance* (parfois appelée loi des 1/10/100) selon laquelle une fraction minime des contributeurs est très active, une petite minorité participe régulièrement, et la masse bénéficie des ressources de la communauté sans y apporter de contribution décisive »⁴⁶.

« Repenser les fonctions de médiation entre, d'une part, des sources d'information ouvertes et surabondantes et, d'autre part, des "demandeurs-utilisateurs" d'information de plus en plus autonomes dans leurs pratiques informationnelles »... Cette analyse rapportée par le groupe de travail « Usagers : comportement, besoin, pratiques » intervenu lors colloque international du centre d'étude du débat public et des médiations nous paraît expliciter, clairement la problématique de positionnement qui se pose aujourd'hui aux professionnels de la documentation.⁴⁷

45 RALLET Alain. L'efficacité des technologies de l'information et de la communication à l'étape des réseaux. In MONNOYER Marie-Christine. L'entreprise et l'outil informationnel. P. 85-106 [41, p. 89].

46 CARDON Dominique. La démocratie Internet : promesses et limites [10, p. 19 et p. 80].

47 CHAUDIRON Stéphane. Les usagers : comportements, besoins et pratiques. In Colloque international l'information dans les organisations : dynamique et complexité. VOLANT Christiane (coord). P. 217-282 [14, p. 217].

Deuxième partie : l'activité documentaire de l'USH

2.1. Mission et méthodologie

2.1.1. Contexte et définition de la mission

La mission consistait à réunir les éléments utiles à la responsable du Centre de documentation pour définir son positionnement au sein de l'Union sociale pour l'habitat (USH). La définition même de l'objet de cette mission s'est construite progressivement, dans le cadre d'une réflexion partagée avec la responsable de l'unité. Cette réflexion s'est déroulée entre décembre 2011 et juin 2012. Elle a été engagée sur la base de trois projets déterminants pour le travail du Centre de documentation concernant respectivement :

- le thesaurus ;
- l'espace documentaire présent sur l'intranet de l'entreprise ;
- le développement de nouveaux services documentaires.

Le contexte opérationnel du Centre de documentation qui nous a été initialement décrit était marqué par les éléments suivants :

- un grand isolement physique et fonctionnel de l'unité au sein de la structure ;
- le lancement, à l'initiative de la délégation générale (instance chargée de la mise en œuvre de la politique de l'USH), d'un projet de « refonte du système de gestion et de diffusion de l'information et des ressources documentaires produites par l'Union » (nous reprenons ici littéralement le libellé original du projet) devant se traduire par la mise en place d'un centre de ressources numériques ;
- une réorganisation en cours.

Thesaurus, espace documentaire sur l'intranet, services documentaires ?... Engager une réflexion *ex-abrupto* sur l'un ou l'autre de ces trois projets – par ailleurs très interdépendants – sans connaître les tenants et les aboutissants du projet de refonte, la solution technique qui serait retenue et, surtout, des conséquences qu'elle était susceptible d'avoir en termes d'organisation nous paraissait prématuré.

Les informations dont nous disposions à l'époque étaient que le Centre de documentation devait se préparer à :

- contribuer à la valorisation de l'information et des ressources produites par l'USH considérée comme « un enjeu déterminant dans la qualité de service rendu aux adhérents » ;
- être identifié comme une « vitrine du mouvement HLM » et « lieu d'échanges et de travail pour les salariés de l'organisation professionnelle ».

Invité à s'intégrer dans le dispositif de gestion de l'information⁴⁸ de l'établissement, après une longue période d'isolement, le Centre de documentation de l'USH se trouvait confronté à des questions, alors sans réponse : avec qui ?, pour qui ?, comment ? et pourquoi ?. Ces questions rejoignant sur le fond celles implicitement en jeu dans le thesaurus (un langage commun), l'espace documentaire (ressources et accès partagés), le service documentaire (utilité sociale) nous ont décidé à orienter la mission sur la définition du positionnement à

⁴⁸ Le Centre de documentation est représenté dans le comité de pilotage mis en place pour la création du centre de ressources numériques.

venir du Centre de documentation sachant que : « le positionnement est une notion relative, non pas à l'utilité réelle du produit ou service, mais à ce qu'il représente dans l'esprit du public »⁴⁹ et que « toute structure autonome a une identité, forte ou faible, claire ou brouillée (...) l'objectif du positionnement est la maîtrise de cette identité »⁵⁰.

Or, la perception très consensuelle d'isolement et d'éloignement du Centre de documentation dont il nous avait été fait part méritait d'être explicitée. Nous avons proposé d'établir, au préalable, un état des lieux permettant de recontextualiser son activité en lien avec son environnement à la fois physique, fonctionnel, temporel et institutionnel pour appuyer les orientations à venir à partir :

- d'une analyse de son activité ;
- des pratiques des usagers ;
- d'une étude de son environnement.

L'ensemble des éléments recueillis devant servir à terme de support d'aide à la décision.

2.1.2. La méthode

La première étape a constitué à délimiter nos conditions d'intervention. Nous étions dans un contexte, rappelons-le, de *work in progress*⁵¹. Un audit était lancé : un certain nombre de personnes avaient déjà été sollicitées. Il fallait plus particulièrement veiller à :

- ne pas perturber l'action en cours – signe annonciateur d'un changement, un audit est toujours source d'incertitude pour le personnel – en se « surajoutant » ;
- ne pas travailler de manière isolée et identifier les complémentarités avec la démarche en cours.

Nous avons présenté notre projet d'intervention sur le positionnement du Centre de documentation à l'occasion d'une réunion qui s'est tenue avec la responsable du service, le directeur des services généraux et informatiques (direction de rattachement de l'unité) et le chargé de mission auprès du délégué général en charge notamment de la gestion du projet de mise en place du « centre de ressources ». Cette rencontre a été utile pour étayer la réflexion que nous envisagions. Nombre d'aspects techniques ont pu être évoqués (plan de classement, archivage, portail documentaire). Il est clairement apparu que la dimension du projet de refonte du système d'information et de gestion documentaire ne se limitait pas au seul enjeu technique et devait être appréhendée dans une dimension organisationnelle (recherche de synergies) et « symbolique » : « ouverture », « vitrine », « prospective », étaient les principaux mots-clés de cette réunion. Le Centre de documentation était appelé à devenir un élément visible dans le paysage du logement social et de l'action de l'USH.

49 IBNLKHAYAT Nozha. Marketing des systèmes et services d'information et de documentation [28, p. 453].

50 MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation [42, p. 154].

51 Lors de notre première rencontre avec la responsable du centre de documentation (décembre 2011), ce projet de refonte était en phase d'étude. En février, à la fin de notre première période de stage, la consultation d'un prestataire pour une mission d'assistance à la maîtrise d'ouvrage était engagée. Ont suivi, un audit organisationnel et technique du système d'information, la création d'un comité de pilotage qui s'est réuni pour la première fois en mai, puis la consultation de maîtrise d'œuvre en août.

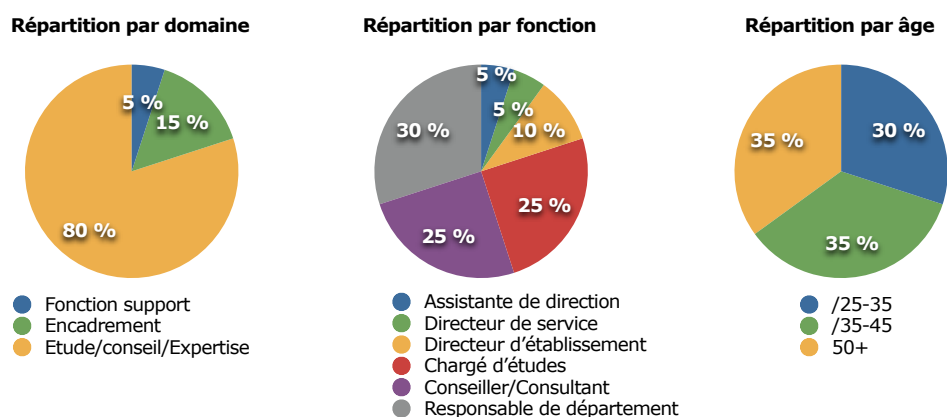
2.1.2.1. La collecte d'information

2.1.2.1.1. Au près des usagers

Parce qu'ils sont susceptibles de jouer, à terme, un rôle de prescripteurs, nous avons d'abord rencontré les « usagers » du Centre de documentation. La liste source, à partir de laquelle a été établi l'échantillon, a été réalisée par consolidation des éléments disponibles de suivi de l'activité du 1^{er} janvier au 31 juin 2012⁵². Pour les soixante-dix personnes ayant sollicité ses services sur cette période, nous avons identifié leur fonction (*via* le système d'information RH) ainsi que leur unité d'affectation⁵³. Ensuite, nous avons effectué un travail de catégorisation, lequel s'est appuyé à la fois sur la liste téléphonique de l'USH et l'organigramme publié dans l'annuaire 2012. L'identification des affinités fonctionnelles entre le Centre de documentation et les unités de la Confédération a motivé le choix de ce critère par entité d'affectation. Il est à noter que les écarts entre l'échantillon à proprement parler et les personnes rencontrées s'expliquent essentiellement par la disponibilité de nos interlocuteurs. De même, nous n'avons pas retenu les usagers externes, parce que difficilement joignables en période estivale, et aussi en raison du temps limité dont nous disposions.

Nous avons ainsi rencontré une vingtaine de personnes (près d'un tiers de l'échantillon). Dans leur grande majorité elles exercent des fonctions d'étude, de conseil et d'expertise (80 %).

Figure 3. Profils des usagers rencontrés



Chacune a accepté sans réticence, voire avec intérêt, de se livrer à l'exercice de l'entretien. Des expressions telles que « vaste question », « c'est d'actualité », ou « c'est bien que le "centre de doc." prenne cette initiative » nous ont spontanément été livrées lors de la prise de rendez-vous. Généralement, nos interlocuteurs apportaient cette précision : « vous savez, je sollicite très rarement le Centre de documentation. Je ne sais pas ce que je vais pouvoir vous en dire ».

Nous avons précisé que l'objet de l'entretien n'était pas une « enquête de satisfaction » sur le Centre de documentation, mais qu'il s'agissait d'échanger aussi sur « leurs propres pratiques de recherche, d'exploitation de conservation de l'information ». Nous avons demandé à nos interlocuteurs de nous présenter, en préambule, leur service, leur fonction

52 Abonnements à la revue de sommaires, emprunts, commandes d'ouvrages, recherche d'information.

53 La grille d'entretien, le détail de l'échantillonnage, ainsi que les données complémentaires sur le profil des personnes rencontrées sont présentés en annexes (A.1.1 et A.1.2. p.85-86).

ainsi qu'un certain nombre de renseignements sur leur profil (âge, formation, ancienneté à l'USH). Cinq entretiens se sont situés en marge de la grille : ceux conduits avec des services que nous souhaitions rencontrer pour leur proximité métier avec le Centre de documentation (direction de la Communication et son service Revues ainsi que le service communication d'une filiale de l'USH). Trois rencontres nous ont été également prescrites avec des personnes qui connaissaient bien « la Maison ». Les entretiens se sont tenus, dans leur grande majorité, *de visu* (le lieu étant laissé à la convenance de nos interlocuteurs, certains ayant souhaité venir au Centre de documentation). Ils se sont déroulés entre le 2 juillet et le 9 août.

2.1.2.1.2. Apprès des homologues du Centre de documentation

La responsable du service nous ayant par ailleurs fait part de son projet de mettre en place un réseau documentaire, nous avons identifié un certain nombre de structures et d'organismes avec lesquels il s'agissait d'établir une première prise de contact. Les objectifs étaient les suivants : identifier les services et les pratiques dans les centres de documentation d'établissements intervenant dans le champ du logement social. Trois rencontres ont pu se tenir avec deux organismes HLM d'Ile-de-France et l'Agence nationale d'information sur le logement. Nous avons également contacté par téléphone une petite dizaine d'organismes sur la base d'une liste qui nous a été fournie par la direction des systèmes informatiques.

2.1.2.1.3. L'activité du Centre de documentation

Nous souhaitions également disposer d'éléments tangibles sur la volumétrie des ressources documentaires, le fonds ainsi que les centres d'intérêts des usagers à partir des motifs les ayant conduits à solliciter le Centre de documentation et des documents qu'ils avaient recherchés ou empruntés. Ces éléments nous semblaient être utiles pour orienter l'activité du service. Ce recueil de données s'est fait essentiellement à partir de la base de gestion documentaire et les ressources disponibles sur le site intranet.

Par ailleurs, dans la perspective de la mise en place d'un plan de classement commun, nous avons engagé un travail de recensement de l'ensemble des plans de classement utilisés au sein de l'Union et d'analyse du rubriquage des périodiques et news letters produits et diffusés par l'Union. Ce travail a été amorcé et reste à finaliser. De la même manière, dans le cadre de la refonte du thesaurus, nous avons engagé une identification de thesaurii existants sur lesquels le Centre de documentation pourrait s'appuyer pour la révision de son propre thesaurus.

2.1.2.1.4. L'identification de centres de ressources en ligne

Nous avons souhaité fournir quelques tendances sur les pratiques des organismes professionnels en matière de diffusion d'informations en ligne – ce en raison de questions soulevées sur l'accès réservé ou non à la documentation produite par l'Union. La sélection des sites d'organisations professionnelles s'est faite à partir de celui du Centre d'études des directeurs d'associations professionnelles (CEPAD) repéré lors de nos recherches exploratoires. Ce réseau nous a semblé intéressant, en raison notamment de la démarche qualité qu'il promeut dans divers domaines, dont ceux de la communication interne et externe.

Ensuite, la question ayant été posée de savoir si le Centre de documentation pouvait être une vitrine du logement social, nous avons cherché à savoir quelle était l'offre en ce

domaine et à qui elle s'adressait. Il s'agissait aussi, en l'occurrence, d'identifier quelques pistes de partenariats possibles.

2.1.2.2. Le traitement et l'exploitation

2.1.2.2.1. Le traitement

Tous les entretiens avec les usagers ont été enregistrés, avec l'accord préalable de nos interlocuteurs, retranscrits *in extenso* (compte tenu de la période et du temps que nous avons, nous n'avons pas pu les faire valider) et les fichiers ont été normés selon un ordre chronologique (ex. : E1, pour entretien n°1) afin de respecter l'anonymat. Deux traitements en ont été faits : une analyse statistique consolidant les données tangibles sur une vingtaine d'items et une analyse thématique⁵⁴.

Les entretiens avec les homologues du Centre de documentation n'ont pas été enregistrés. D'une part parce qu'ils se sont majoritairement réalisés par téléphone. D'autre part, parce que lorsqu'ils se sont tenus sur place, ils avaient pour la responsable du service un caractère très informel de prise de contacts avec ses confrères.

Les éléments recueillis dans le cadre des entretiens, ainsi que les données collectées sur l'activité du Centre de documentation et son environnement ont été consolidés dans un répertoire.

2.1.2.2.2. L'exploitation

L'exploitation des éléments collectés nous a permis de nous acculturer et de nourrir la réflexion que nous nous étions proposée. *Via* la modélisation d'un certain nombre de données statistiques, notre intention était aussi de fournir à la responsable du Centre de documentation quelques points de repères pouvant lui être utiles pour la mise en place d'outils de pilotage de son activité. Encore faut-il préciser que les éléments restitués dans le présent document ne constituent pas un travail statistique précis, étant entendu que nous ne disposons pas d'outils adéquats pour le réaliser et que le relevé de données s'est fait manuellement. Malgré le soin et la rigueur que nous avons appliqués à l'exécution de cette tâche, l'erreur reste possible.

Tout diagnostic est nécessairement limité par « l'interprétation ». Nous nous sommes néanmoins efforcés d'appliquer la méthode d'analyse documentaire (identifier, décrire, caractériser et transcrire), en considérant finalement l'entité qui nous accueillait et l'institution dans laquelle elle prenait place comme un « document ».

La pratique a été un aiguillon de l'observation, tout comme l'autonomie qui nous a été accordée dans la conduite de ce travail. L'accomplissement des tâches quotidiennes de bulletinage, catalogage, inventaire, nous a permis de mesurer la lourdeur de certaines opérations et la charge de travail que représentait, pour ne citer que cet exemple, l'édition en ligne d'une revue d'actualités documentaires ou d'une revue de sommaires.

⁵⁴ La teneur des entretiens est restituée dans les paragraphes 2.2.3.2 (problématiques de gouvernance documentaire) et 2.3.5.4 (Quelles représentations de la Doc. ?).

2.2. L'Union sociale pour l'habitat

2.2.1. Présentation liminaire

2.2.1.1. Raison sociale

La raison sociale de l'Union sociale pour l'habitat est l'Union nationale des fédérations d'organismes HLM (UNFOHLM)⁵⁵. Créée en 1929, elle relève du régime d'association loi 1901 et regroupe aujourd'hui cinq fédérations d'organismes du secteur HLM :

- La Fédération des offices publics de l'habitat (OPH).
- La Fédération des entreprises sociales pour l'habitat (ESH).
- La Fédération des sociétés coopératives d'HLM.
- La Fédération des associations régionales HLM (FNAR).
- L'Union économique et sociale pour l'accès à la propriété (US-AP).

L'Union sociale pour l'habitat a pour missions :

- « La représentation nationale du secteur professionnel et des organismes auprès des pouvoirs publics, des grandes institutions et de l'opinion publique » ;
- « L'étude des problèmes de l'habitat et l'élaboration de propositions pour une politique de l'habitat et de la ville » ;
- « L'information, le conseil et l'assistance aux organismes, destinés à faciliter, à rationaliser et à développer leurs activités professionnelles »⁵⁶.

Constituée en unité économique et sociale depuis 2002, l'Union sociale pour l'habitat emploie 475 personnes : 223 sont salariées de l'USH et permanents des 4 fédérations d'organismes HLM ; 252 sont salariées de ses filiales et structures dites « associées ». Les filiales sont au nombre de trois :

- Une spécialisée dans le conseil aux organismes HLM : Habitat et territoires conseil.
- Deux spécialisées dans la formation professionnelle : l'AFPOLS (Association pour la formation professionnelle des organismes de logement social) et l'IFMO (Institut de formation de la maîtrise d'ouvrage).

Parallèlement, trois délégations (Rennes, Lyon, Marseille) représentent la Confédération hors Ile-de-France. Le siège social de l'Union sociale pour l'habitat est localisé à Paris.

2.2.1.2. Une association, un organisme professionnel et une confédération

Statutairement, l'USH est une association. Fonctionnellement, c'est une organisation professionnelle. Organiquement une confédération.

Organisme professionnel et association ont des objets quelque peu distincts, même si ces deux formes d'organisation partagent une origine commune : la reconnaissance de la liberté

⁵⁵ Lors de sa création, en 1929, l'USH se dénommait l'Union des habitations bon marché (HBM). Elle adoptera son actuel nom de marque - Union sociale pour l'habitat - en 2002, à l'occasion d'une première campagne visant à améliorer l'image du logement social dans l'opinion publique. L'USH a pour code APE celui d'une « association fonctionnant par adhésion volontaire » (APE 94.99Z).

⁵⁶ UNION NATIONALE DES FEDERATIONS D'ORGANISMES (UNION SOCIALE POUR L'HABITAT). Rapport d'activité 2011 [59].

d'association formalisée par deux lois – celle du 21 mars 1884 relative à la création de syndicat professionnel et celle de 1901 relative au contrat d'association⁵⁷.

Alors que « les syndicats ou associations professionnelles (...) ont pour objet l'étude et la défense des intérêts économiques, industriels, commerciaux et agricoles » (article 3 de loi du 21 mars 1884), l'association désigne « une convention par laquelle deux ou plusieurs personnes mettent en commun, d'une façon permanente, leurs connaissances ou leur activité dans un but autre que de partager des bénéfices (article 1 de la loi 1901).

Ainsi, une organisation professionnelle n'est pas nécessairement de statut associatif (pour autant celui-ci soit dominant) et son objet relève plutôt de la défense d'intérêts sectoriels économiques : ici, c'est la référence à la loi Waldeck-Rousseau de 1894 qui prime.

Le caractère d'intérêt social ou général de leur objet sera d'avantage privilégié par les associations ayant tendance à mettre en avant l'esprit de la loi 1901 ainsi que l'a formulé Pierre Waldeck-Rousseau : « Substituer à l'égoïsme individuel la loi féconde de la fraternité ».

Si les deux premières missions de l'Union sociale pour l'habitat – « L'information, le conseil et l'assistance aux organismes, destinés à faciliter, à rationaliser et à développer leurs activités professionnelles et « La représentation nationale du secteur professionnel et des organismes auprès des pouvoirs publics, des grandes institutions et de l'opinion publique » – appartiennent plutôt à la sphère sectorielle des organisations professionnelles, sa troisième mission – « L'étude des problèmes de l'habitat et l'élaboration de propositions pour une politique de l'habitat et de la ville » – s'inscrit davantage dans une démarche d'intérêt général qu'appelle le statut associatif et que renforce la nature même de l'objet : l'habitat. Notons que les premières initiatives en matière de logement populaire ont été portées par le mouvement coopératif et mutualiste né au XIX^e siècle, plus généralement à l'origine de ce que l'on nomme aujourd'hui l'économie sociale⁵⁸.

La notion de *Logement social* reste ouverte. Michel Amzallag et Claude Taffin⁵⁹, prévenant dans la partie liminaire de leur ouvrage « qu'il n'existe pas de définition unanimement acceptée » distinguent trois approches possibles du logement social, selon qu'il vise à qualifier :

- un logement bénéficiant de l'aide de l'Etat ;
- un logement accessible aux ménages à faibles ressources ;
- un parc de logements dont la gestion est confiée à des organismes bailleurs dédiés.

Nous ne nous attarderons d'autant moins sur cet aspect terminologique qu'il se complexifie dès lors que l'on veut cerner la notion du point de vue des politiques publiques et déterminer le caractère d'intérêt public, social ou collectif du logement social. C'est un aspect que nous avons essayé de comprendre, notamment pour mesurer l'impact que la notion pouvait avoir sur les missions du Centre de documentation de l'USH. Nous retenons néanmoins, avec Philippe Villain⁶⁰ que deux concepts semblent faire consensus : « service public » et « intérêt général ».

57 LE GOFF Armelle. Les archives des associations, approche descriptive et conseils pratiques [37].

58 QUILLOT Roger, GUERRAND Roger-Henri. Cent ans d'habitat social, une utopie réaliste [46].

59 AMZALLAG Michel, TAFFIN Claude. Le logement social [2, p. 16].

60 VILLAIN Philippe. L'avenir du logement social en France : les mutations juridiques des opérateurs de l'habitat social générées par le passage du service public à la française à l'intérêt général européen [60].

2.2.2. Un vaste ensemble « documentaire »

Confédérant cinq organismes fédératifs, l'Union sociale pour l'habitat est un vaste et très *grand Ensemble* représentatif de plus de 770 organismes de logement social animés par 13 000 administrateurs bénévoles, employant 76 000 salariés et logeant plus de 10 millions de personnes.

En regard, des affinités qui lient l'architecture, l'urbanisme et les systèmes d'information, nous avons souhaité, ici, mettre en regard deux approches du terme *ensemble*. La première est tirée d'une analyse que l'architecte et urbaniste Georges Candilis (1913-1995) formulait alors qu'il survolait la vieille ville de Toulouse à l'occasion d'un reportage télévisuel qui lui était consacré⁶¹. Pour le concepteur « du Mirail », l'un des projets les plus spectaculaires ayant marqué l'histoire de la ville, l'architecture et la structure urbaine ne faisaient qu'un. Commentant le passage du centre historique aux nouvelles franges urbaines en expansion, il observait alors : « Dès que l'on passe les limites de la vieille ville, que voit-on ? Le vieux et le neuf, l'un à côté de l'autre, sans absolument aucune unité, les éléments sont isolés, juxtaposés [...]. On a délimité des rues, mais en réalité ce ne sont pas des rues, ce sont des "trafics" ». Pour regretter, ensuite, que la voiture – *le véhicule* – domine l'homme dans la conception urbaine de la ville.

Contemporaine de la conception que l'architecte du Mirail⁶² formulait sur la ville, celle de Robert Escarpit, auteur de la théorie générale de l'information et de la communication, explicite les rapports que *l'ensemble* entretient avec la collection et la relation. La première définition qu'il propose dans l'appendice de son ouvrage fait référence à la théorie des mathématiques où l'ensemble s'entend comme « collection d'objets ou d'être mathématiques en nombre fini ou infini, définie par une propriété caractéristique de chacun de ses éléments ». Dans une approche plus anthropologique, il définit le terme *ensemble* comme étant « constitué par un nombre indéfini d'individus dont la caractéristique commune est la conscience d'une relation spécifique avec d'autres »⁶³.

Pour l'architecte comme pour le théoricien de l'information, *collection* et *relation* sont ainsi solidaires de la notion d'*ensemble*. De ce point de vue, l'USH peut revendiquer la notion comme faisant partie de son ADN tout comme les deux propriétés essentielles de la société de l'information que sont le document et le réseau.

2.2.2.1. L'écrit et le bâti

C'est d'abord par l'écrit que le logement social s'est construit et continué, d'une certaine manière, de se construire.

2.2.2.1.1. La loi

Depuis le vote de la loi dite Siegfried en 1894 qui encourage, par des mesures notamment fiscales, la création d'organismes d'habitations à bon marché, le logement social s'appuie sur un arsenal de textes juridiques particulièrement important. À telle enseigne que la vocation « juridique » est souvent un trait caractéristique des services documentaires attachés aux organismes ou instances intervenant sur le domaine du logement social. C'est à partir de la

61 MARRET Mario (?), Toulouse Le Mirail [40].

62 Mirail, en occitan signifie « miroir », d'où l'intérêt de cette association entre l'architecte et le théoricien de l'information. La référence à l'ouvrage de R. Escarpit se justifie ici notamment parce que nous n'avons trouvé, ni dans le dictionnaire de l'information ni dans le vocabulaire de la documentation, de définition de ce terme.

63 ESCARPIT Robert. Théorie générale de l'information et de la communication [21, p. 204].

création d'une entité juridique que s'est en partie structuré le Centre de documentation de l'USH.

2.2.2.1.2. Le document support de l'action

La loi est souvent précédée par la description des faits. Sur l'origine de ce que ses protagonistes et acteurs ont baptisé le *mouvement de l'habitat social*, il y a, en effet, les nombreux témoignages écrits. Le premier et quasi unique travail bibliographique conduit, à la fin des années soixante-dix par l'historien Roger-Henri Guerrand⁶⁴, rend compte du poids de l'observation dans la prise de décision, de la place du document comme support à l'action. Pas moins de 1500 sources documentaires ont été collectées dans cet ouvrage qui reste une référence pour l'histoire du logement de 1800 à 1960. Il illustre l'amplitude thématique convoquée par les problématiques du logement (démographie économie, société, architecture, urbanisme), comme l'extraordinaire variété des sources (archives publiques et privées) et de leur typologie : rapport, études, journaux, revues, livres. Les rapports du Congrès national des HBM y sont régulièrement mentionnés, tout comme les rapports et bulletins d'associations de locataires.

2.2.2.1.3. La mise en récit

Le logement social se caractérise aussi en tant objet médiatique et médiatisé. Le site de l'Institut national de l'audiovisuel contient un peu plus de 400 documents d'archives où les conflits sociaux, violences urbaines, pour être des thématiques dominantes, n'ont pas l'exclusive. La part réservée à la présentation des programmes considérés comme innovants n'est pas anecdotique. L'un des plus anciens documents (février 1953) relate la visite de Madame Vincent Auriol à l'exposition des maquettes des HLM de la Seine. Nombre de reportages réalisés à l'heure actuelle sur le logement social valorisent des programmes de rénovation urbaine ou des projets exemplaires dans le domaine de l'architecture, tandis que les témoignages d'habitants de cités classées ou réhabilitées constituent la trame de fond de nombreux ouvrages mettant en récit l'habitat social.

2.2.2.1.4. Le livre et la cité

La question du logement social entretient un autre rapport au document, côté habitants, cette fois-ci. Nous avons manqué de temps pour étayer cet argument sur la place du livre et de la lecture dans l'histoire fonctionnelle du logement social. Les programmes des premières cités ouvrières et de logements populaires ont pu mettre au premier plan la présence d'une école ou d'une bibliothèque : témoins, les quelque 5 000 volumes de la bibliothèque du familistère de Guise (1870). Lorsque nous l'avons interrogé sur cette relation du livre à la cité et au logement social, l'un des personnels de l'Union, nous a mentionné une initiative, portée en son temps, par l'USH avec les bailleurs sociaux de création de service de bibliobus dans les « quartiers ». Il n'est pas rare qu'aujourd'hui, les projets conduits par les collectivités locales associent programme d'habitat social et programme de médiathèque.

2.2.2.1.5. « Monumento documento »

Si le document est une preuve à l'appui d'un fait, on peut alors considérer l'architecture comme le grand document du logement social. L'histoire du logement social est une composante majeure de l'histoire architecturale. Non seulement, les cités ouvrières sont classées au patrimoine mondial de l'humanité par l'UNESCO, ainsi en juillet dernier du

64 GUERRAND Roger-Henri. Le Logement populaire en France, sources documentaires et bibliographie 1800-1960 [26]. Le travail de l'historien R.-H. Guerrand a été poursuivi par l'universitaire Annie Fourcaud.

bassin minier du Nord-Pas-de-Calais qui « témoigne de la recherche du modèle de la cité ouvrière, du milieu du XIX^e siècle aux années 1960 »⁶⁵, mais le logement social est toujours considéré comme un « laboratoire d'architecture » ainsi qu'en témoignait l'exposition « Vers de nouveaux logements sociaux » organisée par la Cité de l'architecture en mars dernier⁶⁶.

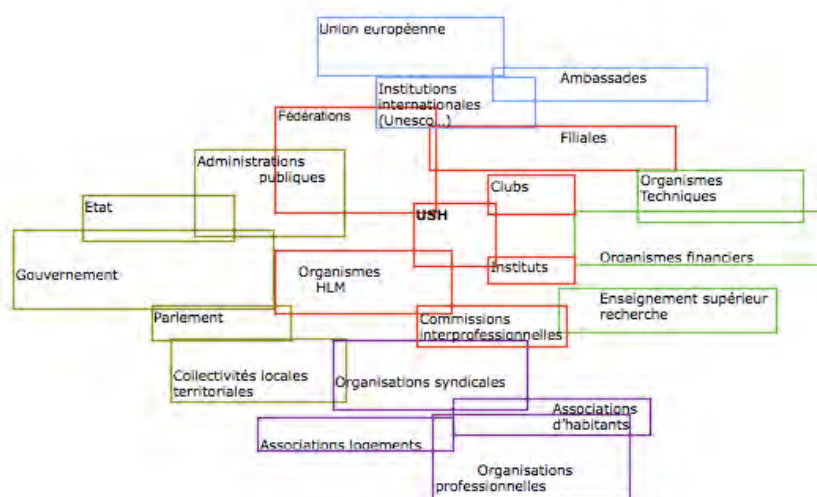
L'image et la photographie appartiennent ainsi pleinement la production documentaire du secteur du logement social et, ce faisant, à la diffusion de la connaissance de son patrimoine architectural le plus ancien comme le plus contemporain.

2.2.2.2. De multiples points d'interconnexion

Le réseau est l'autre propriété que l'Union sociale pour l'habitat partage avec la société de l'information. Une caractéristique qu'elle doit autant à ses principes constitutifs qu'à la densité et la diversité de nature des relations qu'elle entretient avec un environnement qui dépasse les frontières géographiques du territoire français.

Figure 4. L'écosystème USH

Source : à partir de la sithèque du site institutionnel (rubrique : « Liens ») de l'USH. Cette présentation est indicative et n'a pas vocation à représenter la structure des relations.



La mission de représentation de l'USH porte tout autant sur celle de ses membres que sur un objet d'intérêt général – le logement social – et de ses nombreux attributs (urbanistiques, sociétaux, architecturaux, économiques, juridiques, environnementaux ...). En découle une très grande multiplicité des points d'interconnexions de l'arbre USH. Cartographier les *acteurs de l'habitat* relève d'une entreprise complexe : la sithèque (liste de liens) du site Web institutionnel de l'Union recense, à elle seule, une centaine d'institutions mises en avant pour leur proximité avec la Confédération.

Présente sur l'ensemble du territoire national (*via* 22 associations régionales), l'Union est également active sur la scène internationale (une vocation affirmée dès l'origine par les fondateurs, lors du premier congrès tenu à l'occasion de l'exposition universelle de 1886) :

65 Source : <<http://whc.unesco.org/fr/nouveauxbiens>> [lien vérifié le 14 octobre 2012].

66 Source : <http://www.citechaillot.fr/fr/expositions/expositions_temporaires/24412-vers_de_nouveaux_logements_sociaux_2.html> [lien vérifié le 14 octobre 2012].

membre du Comité européen de coordination de l'habitat social (CECODHAS)⁶⁷, elle représente les intérêts du secteur, *via* une mission Europe, auprès de la Communauté européenne. La Confédération initie également des partenariats de différentes natures (universitaire, échanges de pratiques, conseil) en Algérie, au Maroc ou encore au Québec.

2.2.3. La fonction documentaire au sein de l'USH

2.2.3.1. Un observatoire du logement social

Lointaine héritière de la Société française des habitations à bon marché, qui avait pour vocation d'être « un centre d'information, une agence de renseignements et une pourvoyeuse de plans, de baux, de modèles et de statuts pour les sociétés d'habitation »⁶⁸, l'USH continue d'exercer cette fonction documentaire, dont on pourrait dire qu'elle est son « cœur » de métier.

2.2.3.1.1. Un ensemble de centres d'expertise

Factuellement, la Confédération partage cette fonction avec les fédérations qui l'exercent également pour le compte de leurs propres adhérents, en lien avec leurs statuts et missions respectives. Il est important de garder à l'esprit que le monde du logement social renvoie à un système complexe et très hétérogène d'opérateurs aux statuts très divers⁶⁹. C'est dans ce contexte, que toutes les unités de l'USH exercent une activité de veille, collecte de données, étude et production de l'information. Les productions de l'Union s'appuient, d'une part, sur des sources publiques et, d'autre part, sur des données primaires recueillies auprès des organismes (ou collectées auprès des fédérations). Un travail de « veille » interne, notamment lorsqu'il s'agit d'élaborer des documents de synthèse, concourt aussi à les alimenter. La veille prend ici son sens le plus large, en tant qu'elle n'est pas nécessairement formalisée : elle est souvent synonyme pour reprendre une expression souvent employée lors des entretiens que nous avons eus de « pêche à l'info. ».

On peut distinguer deux principaux niveaux d'exploitation des données produites :

- stratégique : lorsqu'il s'agit de nourrir la réflexion des instances dirigeantes, des adhérents, des partenaires sur la politique de l'habitat, mais aussi et surtout des pouvoirs publics ;
- opérationnelle : lorsqu'il s'agit de fournir aux organismes une information contextualisée très en prise sur leurs pratiques et leurs métiers.

67 Le CECODHAS réunit les fédérations des pays adhérents de l'Union. Cette structure a été mise en place en 1986, dans la perspective de l'Acte unique européen. Source : QUILLLOT Roger, GUERRAND Roger-Henri. Cent ans d'habitat social, une utopie réaliste [46, p.174].

68 KAMOUN Patrick. Les 80 ans de l'USH. Le temps des précurseurs. In Habitat Actualités n°893, 15 décembre 2009. p.4 [32].

69 INSPECTION GENERALE DES FINANCES, CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE. Rapport sur les dispositifs de contrôle des acteurs du logement social [30].

Tableau 2. Les centres d'expertise de l'USH

Source : réalisé à partir de l'organigramme publié dans l'annuaire 2012.

| Centres d'expertise |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Accession et vente• Aménagement foncier et urbanisme• Energie et développement durable• Etudes économiques et financières• Etudes juridiques et sociales• Gestion urbaine et sociale des quartiers• Maîtrise d'ouvrage et patrimoine• Organisation, management et responsabilité sociale de l'entreprise• Politique sociale• Prescription technique• Qualité de service• Rénovation urbaine• Sécurité et tranquillité |

2.2.3.1.2. Les publications

A côté de la production courante de supports « internes » (journal interne, synthèse de presse, circulaires, notes, argumentaires, préconisations, études, etc.), l'USH a une activité significative de production éditoriale⁷⁰ payante ou gratuite destinée à un public plus large et recouvrant :

- des publications périodiques que sont *Actualités Habitat* (hebdomadaire) et *Habitat et société* (trimestriel). Ces revues très anciennes sont commercialisées par abonnement auprès d'un total de 2 500 abonnés dont un tiers hors secteur logement social (services de l'Etat, collectivités, locales, Bureaux d'études, architectes, centres de documentation). La réalisation de ces périodiques est assurée par le service Revues qui réunit une équipe de cinq journalistes.
- des cahiers thématiques (*Les Cahiers et outils d'Actualités Habitat*). Ces publications en vente au numéro, sont co-réalisées par les divers centres d'expertise en fonction du sujet. Il est aussi fait appel à des contributions externes.
- Des livres grand public sur l'histoire du logement (une dizaine d'ouvrages commercialisés, directement mais aussi en librairie).
- des publications plus institutionnelles, mettant en avant le rôle et l'action de l'USH, distribuées auprès de la presse et relais d'opinion.
- Enfin des publications corporate, dont le rapport annuel du Congrès est le support de référence depuis la création de l'Union.

Ces publications font l'objet d'une communication ou d'une diffusion en ligne (quand elles existent sous format numérique) sur le site Web institutionnel de l'Union et *via* trois rubriques : Kiosque (pour les publications payantes), Documentation (pour les études de références), Publications (supports institutionnels et corporate).

Chacune des entités de l'Union produit également des notes de synthèse, de conjoncture, des analyses thématiques, à l'attention des adhérents. Ces productions sont accessibles sous format numérique dans l'espace « extranet » de la Confédération. C'est dans cet espace, dit *Espace professionnel* créé en 2006 et objet de la refonte en cours, que le Centre de documentation diffuse ses propres publications.

2.2.3.1.3. Quelques tendances à l'œuvre dans les organismes professionnels

L'une des problématiques sous-jacente à la refonte du système d'information et de gestion des ressources documentaires de l'Union est de savoir quelles ressources, quels documents

⁷⁰ Un recensement de l'ensemble de la production éditoriale de l'USH est en cours.

mettre en libre accès, et comment articuler le service d'information aux adhérents à la valorisation de la production éditoriale de l'Union. Nous avons étudié quelques pratiques à l'œuvre dans le champ des organismes professionnels via le Centre d'études des directeurs d'associations professionnelles (CEPAD). Ce réseau représente une vingtaine de secteurs d'activité. Il a notamment mis en place un référentiel qualité associé à une démarche de certification des organisations professionnelles (label *Quali'op*). Ce sont les sites de 11 organisations certifiées par ce label que nous avons sélectionnés.

Cette analyse très succincte de « l'ouverture » a porté uniquement sur les conditions « visibles » en page d'accueil, d'accès aux contenus; c'est-à-dire le premier niveau d'arborescence. La méthode était celle d'une lecture rapide – pour identifier ce qui était immédiatement préhensible ne nécessitant pas une visite approfondie des sites (cf. annexe A.2.2, p. 88). Tous les organismes prévoient des accès réservés à leurs adhérents. La plupart propose, néanmoins, un accès libre à l'annuaire des adhérents. Newsletters, publications institutionnelles, notes sectorielles, chiffres-clés sont généralement en libre accès. La volumétrie des ressources est variable et, de ce que nous pouvions en voir, très nettement inférieure à la production de l'Union. Deux sites semblent faire exception : celui de l'Union nationale des entrepreneurs du paysage et surtout celui du Centre d'étude et de documentation sur le sucre (CEDUS). Le dispositif d'information documentaire mis en place par les acteurs de filière sucre n'est pas sans liens avec le projet de l'Union et nous paraît être un exemple à étudier, parmi d'autres, pour le Centre de documentation.

2.2.3.2. Problématiques de gouvernance documentaire

Le travail de traitement, d'analyse et de mise en perspective de l'information constitue le quotidien de la très grande majorité du personnel de l'Union. Fonction centrale, la documentation est une activité redistribuée selon les spécialités des unités, mais aussi selon leur couverture territoriale (nationale, régionale mais aussi internationale).

À bien des égards, l'organisation de la fonction documentaire s'aligne sur des problématiques « standards » auxquelles aucune organisation ne peut prétendre échapper aujourd'hui. On peut ainsi faire référence à la deuxième enquête sur la gouvernance documentaire du Groupe Serda⁷¹, qui met en évidence, à l'instar de celle produite par l'ADBS (Tableau 1 p. 22) que l'organisation de l'accès et du partage de l'information et des documents demeure une préoccupation largement dominante au sein des entreprises (près de 80 % du panel interrogé).

Ces résultats rejoignent le constat posé par les professionnels de l'information et de la documentation, qui placent aujourd'hui cette problématique de coordination en matière de gestion des ressources documentaires ou informationnelle de l'entreprise au centre des enjeux de *gouvernance documentaire*⁷².

Formulé d'une autre manière – « une information riche développée, mais dispersée et difficile à exploiter » – cet enjeu a implicitement motivé le lancement du projet de refonte du système de gestion et de diffusion de l'information et des ressources documentaires de l'USH. Sans surprise, c'est un élément saillant des entretiens⁷³ que nous avons conduits.

71 SERDA, Serdalab. Livre blanc : la gouvernance documentaire dans les organisations françaises [52].

72 L'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) vient d'ouvrir une formation sur ces questions de gouvernance documentaire.

73 Les données modélisées sont présentées en annexes (A.2.1, p. 87).

2.2.3.2.1. Le partage de l'information

Quels que soient leur âge, leur fonction, leur provenance, leur ancienneté, nos interlocuteurs ont été unanimes pour dire qu'ils ne « manquaient pas d'information » (rapport à la première question que nous leur avons posée). Ils ont tous, au contraire, évoqué à la fois le contexte d'abondance et l'importance de « l'outillage USH » pour s'informer. « Pour nous, c'est une nécessité que d'être bien informés » ; « Nous avons une somme colossale d'informations qui nous parvient. Tout le boulot, c'est de trier. C'est plutôt notre capacité à trier l'information et donc à la stocker où il faut qui est en jeu ». La plupart des services sont abonnés aux principaux magazines spécialisés sur le logement et les politiques publiques (au premier rang desquels *La Gazette des communes* et *Le Moniteur du bâtiment*). L'abonnement récent des services à la newsletter quotidienne d'information éditée par l'AULH – qualifiée « d'AFP du logement » – a été plébiscitée.

En revanche, le partage et la diffusion de l'information sont considérés comme problématiques. C'est le sujet sur lequel nos interlocuteurs ont été les plus prolixes, évoquant tour à tour les phénomènes de silos, de plans de classement, de moteur de recherche, tout en reconnaissant le besoin d'exploitation de proximité avec une documentation à portée de main. En témoigne la présence de « bibliothèques personnelles » plus ou moins structurées : les espaces de rangement personnels (physiques et numériques) dominant comme modes de stockage de l'information.

Outre que la gestion de ces ressources est hétérogène (« j'ai mon petit classement personnel » est une formule qui revient régulièrement), les personnes que nous avons rencontrées déclarent, dans leur très grande majorité, ne pas avoir de service organisé ou dédié au sein de leur unité (il arrive que la gestion de la documentation soit confiée aux assistantes de direction).

Il en résulte d'évidentes difficultés de circulation de l'information au sein des services : « chacun a sa sélection » ; « ce n'est pas très organisé » ; « nous rangeons plutôt dans des placards et personne n'ouvre jamais les placards » et entre les services dont le cloisonnement est mis en avant par les témoignages collectés ici. L'absence de ligne de conduite sur « quoi partager ? » et sur « comment partager ? » l'expliquerait autant que les traditionnelles « chasses gardées ». Une observation intéressante, que nous souhaitons mettre en exergue ici, résume la problématique actuelle : « La question "sur quoi tu travailles actuellement ?" n'est jamais posée" (...). On ne connaît pas la préoccupation immédiate de son collègue ».

Connaître « Qui fait quoi », pour être une évidence, est un préalable à la diffusion de l'information. Poser cette question montre que chacun intègre et gère de manière plus ou moins intuitive la question du ciblage. Mais cela au risque d'une segmentation renforçant l'effet de cloisonnement. Dans leur très grande majorité, nos interlocuteurs ont aussi déclaré ne pas autoriser un accès à leur documentation personnelle (sachant que cette expression peut être aussi très ambiguë). Mais ils sont au demeurant 12 % à déclarer le faire ... Si aucun n'hésite à diffuser une information qu'il juge *a priori* utile à un collègue, cette diffusion restera dans le périmètre identifié comme autorisé. La nature confidentielle est évaluée de manière plutôt intuitive. À défaut de consignes, un document sera jugé confidentiel.

2.2.3.2.2. L'exploitation, la conservation

Deuxième grande préoccupation des personnes que nous avons rencontrées, celle liée à l'exploitation des informations. Deux points qui ont été mis en avant à ce propos.

Le premier aspect concerne le temps disponible pour la lecture. Tous reconnaissent, en le regrettant, un manque de temps pour lire, de manière approfondie, y compris « la production de leur collègue ». De manière générale, le temps passé à la lecture est difficilement évaluable et quantifiable. Plus d'un tiers de nos interlocuteurs ont estimé avoir une activité de lecture tout au long de la journée. Pour ceux qui ont pu estimer le temps qu'ils y consacrent – la moitié de notre panel – ce temps varie entre 30 mn et plus d'1 heure par jour, sachant que nous sommes sur des profils globalement homogènes de chargé de mission et de chargé d'études. Les modes de lecture ne sont pas aussi tranchés que ne le laissent supposer des pratiques de recherche d'information où Internet domine. En réalité, la lecture sur écran et sur papier se partage à équivalence. Et les pratiques de lecture en différé, notamment dans les transports en commun sont courantes.

Ajoutons aux observations qui ont pu être formulées, celles relatives aux annotations. Largement répandue, cette pratique a une fonction dominante de mémorisation. Pour autant, certains de nos interlocuteurs ont fait part d'une réflexion personnelle et à brûle-pourpoint sur cette question et, en particulier, sur le fait de savoir comment exploiter et capitaliser sur les prises de notes afin de les partager. Parce que l'investigation d'un document est « un gouffre en temps », il leur apparaissait nécessaire de laisser des traces en vue d'une exploitation future.

Deuxième aspect, celui de la conservation. L'USH n'échappe pas au phénomène d'infobésité et de surcharge des serveurs (l'un des objectifs du projet de refonte en cours vise, si ce n'est à mieux en maîtriser la croissance, du moins à rationaliser les pratiques de répertoires partagés). Les difficultés à retrouver l'information sur les répertoires partagés ont été soulignées à plusieurs reprises. Nous avons interrogé nos interlocuteurs sur le sort qu'ils réservaient aux documents qu'ils avaient recherchés (la plupart du temps il s'agit de documents numériques). Ils les conservent généralement sur le disque dur de leur poste de travail. Chacun faisant plus ou moins régulièrement « le tri » dans sa propre documentation personnelle.

S'agissant de la documentation commune relevant de la production courante, faute de consigne sur « quoi conserver », la conservation sera de mise par défaut. On touche ici au délicat problème de *record management* et de la gestion des habilitations à détruire autant qu'à conserver les documents et, par conséquent, du statut du document. De manière générale, les attentes sont fortes sur la gestion des archives.

2.3. Le Centre de documentation

L'objet de cette partie est de fournir un certain nombre, sinon d'indicateurs, du moins d'informations permettant de présenter de manière factuelle le Centre de documentation de l'USH. Certains paragraphes sont accompagnés d'observations qui n'ont de valeur qu'exploratoire. Comme dans la précédente partie, notre travail de recensement de données a pu être modélisé : la lecture des graphiques et illustrations doit être entourée de précautions d'usage. À partir de ces grandes tendances et éléments de base, il s'agit ensuite de réfléchir, au rôle, aux missions, à la politique documentaire du Centre de documentation.

2.3.1. Le positionnement actuel du Centre de documentation

Le service documentation de l'Union sociale pour l'habitat aurait été créé il y a tout juste quarante ans (la plaquette de présentation éditée par le Centre de documentation à l'occasion de son informatisation mentionne l'année 1972). Sa place dans l'organigramme, les tâches confiées à son équipe ont fluctué au fil du temps, des besoins et des projets engagés par la Confédération. Il est aujourd'hui rattaché à la direction des services généraux et informatiques depuis douze ans. Un projet de rattachement à la délégation générale est à l'étude.

Parmi les projets marquants que l'équipe a accompagnés au cours de son histoire, on peut citer : la création de l'Unité juridique puis la mise en place de l'Observatoire des pratiques et des métiers⁷⁴ associée à la création d'un CD-Rom. L'itinéraire que nous avons reconstitué ci-après (figure 5, p. 43) illustre « les promenades du service dans l'organigramme » constatées, en 1995, à l'occasion d'un audit⁷⁵ du Centre de documentation. « Changements brusques d'orientation », « Absence de mission clairement définie », « Manque de reconnaissance de la fonction documentaire » avaient été identifiés à l'époque comme facteurs « des dysfonctionnements de l'activité ».

Tout en allant un peu plus loin sur la description des conséquences, à savoir l'isolement de l'entité, le constat établi en fin d'année dernière était relativement voisin des conclusions de l'audit de 1995. On peut relever, ici, que c'est à l'aune du lancement d'un projet associé à la gestion de l'information que le devenir du Centre de documentation est remis sur le métier : l'audit de 1995 avait été lancé à l'occasion du lancement de l'Observatoire des pratiques et des métiers. Le constat posé en 2011 accompagne, lui, le projet de refonte du système d'information et de gestion documentaire.

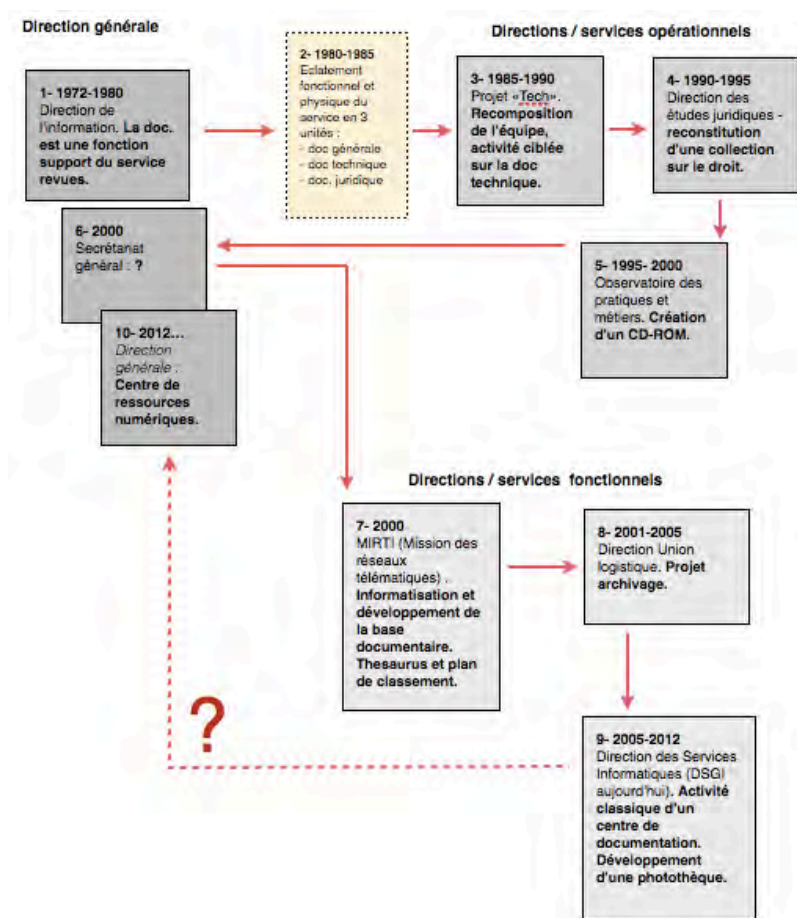
Le périmètre d'intervention du Centre de documentation recouvre théoriquement celui de l'USH, soit un effectif de 500 personnes réparties au sein des 6 grandes entités constituant la Confédération (y compris les services fédéraux). Comme de nombreux services de l'Union, il est appelé à être en contact direct avec les organismes.

74 Cet observatoire n'existe pas en tant qu'entité. Les documents sur les pratiques et les métiers des organismes professionnels sont diffusés dans un espace dédié sur l'extranet (Espace professionnel).

75 Cet audit commandité par les responsables de l'Union a été réalisé par le cabinet D&G en vue d'une clarification des fonctions documentaires et d'une amélioration des outils existants. Il précédait la mise en place de l'Observatoire des pratiques et des métiers.

Figure 5. L'itinéraire du service documentation

Source : ce schéma est une reconstitution « indicative » réalisée à partir de la consolidation d'informations recueillies dans le cadre des entretiens et documents mis à notre disposition.



Bien que ses missions ne soient pas explicitement définies, on peut considérer qu'en tant que service confédéral, le Centre de documentation participe à l'exercice des missions d'information, de conseil et de représentation de l'Union. La responsable du service est aujourd'hui pleinement associée, en qualité de membre du comité de pilotage, au chantier de refonte du système d'information et de gestion des ressources documentaires.

2.3.2. Le fonctionnement

2.3.2.1. L'équipe

L'équipe est actuellement constituée de deux personnes (2 ETP) : la responsable du service, remplace la titulaire du poste pour une durée de deux ans. Elle est secondée par un agent (non documentaliste) en charge de la gestion des abonnements aux périodiques et de missions photos pour le compte des services de l'USH. Le Centre de documentation dispose d'un budget annuel d'un montant 10 000 euros pour les acquisitions et les abonnements.

Observation. Seule à assumer la charge de l'activité, depuis le départ à la retraite non remplacé de l'assistante-documentaliste, la responsable du service a été tenue de procéder à un certain nombre d'arbitrages et de simplification concernant les activités courantes (catalogage notamment).

2.3.2.2. L'accès au Centre de documentation

2.3.2.2.1. L'accès physique

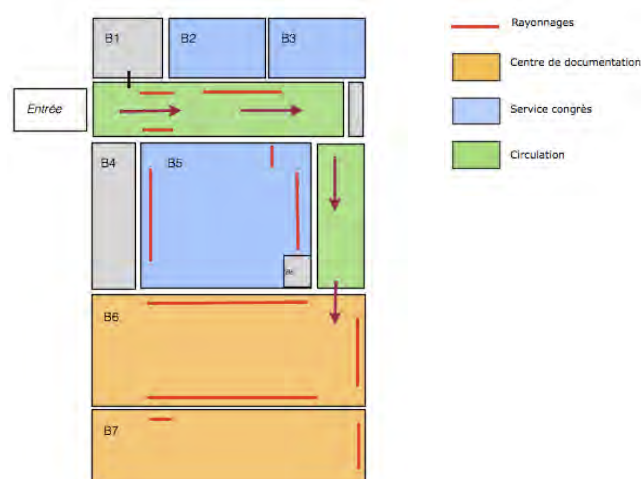
Actuellement situé au siège de la Confédération, le Centre de documentation de l'USH occupe une surface totale d'environ 100 m² distribuée en 3 espaces dont :

- 2 bureaux, respectivement occupés par la responsable de l'entité et son collaborateur. Le bureau de la responsable fait fonction de lieu d'accueil du public.
- 1 salle partagée avec le service Congrès.

Les locaux sont ouverts au personnel ainsi qu'au public externe (reçu sur rendez-vous), 4 jours par semaine (les lundi, mardi, jeudi et vendredi). Le fonds physique n'est pas en libre accès. Il occupe, au total, une centaine de mètres linéaires disséminés entre le bureau de la responsable du centre et la salle partagée avec le service Congrès. Les revues sont exposées sur des présentoirs installés dans le couloir de l'entrée et leurs archives stockées dans des casiers.

Figure 6. Plan général du Centre de documentation

Schéma indicatif réalisé sur la base d'un relevé effectué par nos soins.



Observation. L'espace et la configuration des bureaux sont très peu adaptés à l'accueil du public ainsi qu'à la consultation d'ouvrages sur place. Un projet de déménagement est envisagé.

2.3.2.2.2. L'accès à distance

Le Centre de documentation dispose d'un espace de diffusion et de consultation en ligne via le site extranet de l'USH (*Espace professionnel*). Cet espace cohabite, pour l'heure, avec ceux des autres services de l'Union. Il est référencé sous la rubrique « Communication ». Son contenu s'organise en 3 rubriques (Présentation, Consultation, Informations pratiques) et un accès au catalogue (Recherche documentaire) sur une arborescence à deux niveaux. Un fil d'actualités est diffusé, depuis quelques mois, sur sa page d'accueil. L'accès est réservé au personnel de l'USH, des fédérations adhérentes et des filiales et structures associées. Nous ne développerons pas ce point ici, compte tenu du projet de refonte et de révision des modalités d'accès.

Observation. Le catalogue est également consultable sur place via un poste de travail dédié aux usagers. Les limites fonctionnelles de l'outil, notamment en matière de recherche et d'interactivité (réservation à distance), n'incitent pas à son utilisation et à l'autonomie des usagers. La recherche dans le catalogue est donc, de fait, assurée par la documentaliste.

2.3.2.3. Les outils de gestion

L'informatisation du Centre de documentation date du début des années 2000. L'administration du catalogue et de la base documentaire s'appuie, à l'heure actuelle, sur un outil « maison », développé par la direction des systèmes d'information. Conçu dans un environnement *Lotus-Notes*, cet outil est actuellement structuré autour de cinq fonctionnalités : gestion du fonds documentaire, prêts, commandes, abonnements, publications. L'outil de gestion documentaire a, jusqu'à aujourd'hui, évolué au coup par coup. Le manque d'autonomie pour l'enrichir, ainsi que la rigidité de l'environnement *Lotus-Notes*, sont mis en avant.

Observation : Les tâches de catalogage, pour peu qu'elles aient été simplifiées par la responsable du service restent fastidieuses en raison notamment : du nombre de champs (jusqu'à une cinquantaine) à renseigner dans les notices bibliographiques, des listes déroulantes de vocabulaires contrôlés très lourdes à manipuler. L'élaboration d'un cahier des charges fonctionnel et technique est à prévoir dans le cadre du projet de Centre de ressources.

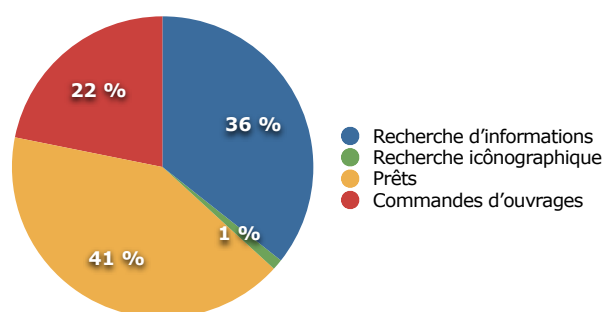
2.3.3. Activités, services et produits documentaires

2.3.3.1. Les activités et les services

Le Centre de documentation assure des activités courantes de gestion et d'enrichissement du fonds (bulletinage, catalogage, acquisition), de gestion des prêts et de veille documentaire. Il centralise également les commandes d'ouvrages pour l'ensemble des services fédéraux (200 personnes pour une vingtaine d'unités). Il réalise des recherches documentaires à la demande (la constitution de dossiers documentaires a été abandonnée) qui se traduisent généralement par l'édition de bibliographies. La typologie des demandes (figure 7) reflète un positionnement relativement classique de Centre de documentation, avec la spécificité toutefois d'une activité de bibliothèque. On notera la forte présence du livre (cumul emprunts et commandes d'ouvrages : 66 %). Inversement, la demande de recherche iconographique est faible.

Figure 7. Typologie des demandes

Source : relevé des demandes du 1^{er} janvier au 30 juin 2012.

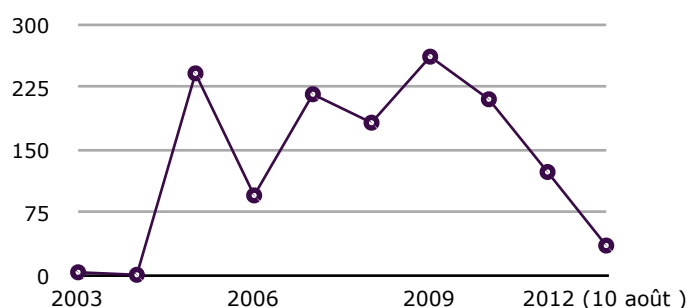


2.3.3.2. Le prêt

Seule l'activité de prêt permet d'avoir une approche sur le long terme de l'évolution de l'activité du Centre de documentation. Depuis la mise en service⁷⁶ de la base prêts, 1 300 ouvrages ont été empruntés (soit environ 30 % du fonds actuel) avec une moyenne, sur la période, de 20 ouvrages par mois. Depuis 2009, les emprunts connaissent une diminution notable. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce phénomène. Côté structure, l'instabilité et la diminution de l'effectif de l'équipe. Côté usagers, l'individualisation des pratiques de recherche, la diminution du temps de lecture (frein souvent évoqué lors des entretiens), le manque d'ergonomie et de fonctionnalités du catalogue en ligne (recherche complexe, pas de possibilité d'emprunter en ligne). Soulignons ici que les entretiens réalisés en particulier auprès des plus jeunes « usagers » accréditent l'idée que la rencontre avec le Centre de documentation était souvent le fruit du hasard.

Figure 8. Evolution du nombre d'emprunts

Source : recensement du nombre d'emprunts à partir de l'application gestion des prêts.



Observation : Les ouvrages sont empruntables sans limitation en nombre et pour une durée de principe fixée à 1 mois. La presse est exclue du prêt.

2.3.3.3. Les abonnements

Jusqu'en février 2012, le Centre de documentation assurait la gestion des abonnements aux périodiques pour le compte des services (périmètre services fédéraux). L'externalisation de l'activité a modifié le système. Désormais, chaque service (20 centres de coût) gère désormais ses propres abonnements à la presse quotidienne et aux revues en toute autonomie via une plateforme en ligne mise à disposition par le prestataire. La responsable du Centre de documentation est néanmoins chargée du suivi de la bonne exécution de la prestation et fait l'interface entre les correspondants Abonnements identifiés au sein de chaque service et le prestataire. Elle a, par ailleurs, présenté le fonctionnement de la plateforme à chacun de ses référents.

Observation. Un bilan de « la décentralisation » de la gestion des abonnements serait à envisager. Il peut être l'occasion pour le Centre de documentation de témoigner d'une position de prestataire de service interne auprès des 20 centres de coûts et d'engager une démarche qualité avec les fournisseurs « documentaires » de l'Union. Les opportunités d'offres *Premium* ainsi que les conditions de consultation et d'exploitation des versions numériques des publications auxquelles le Centre de documentation est abonné seraient à étudier.

⁷⁶ La base prêts a été mise en service en 2003, mais les premiers enregistrements réguliers ne datent que de 2006. L'analyste documentaliste était à l'époque mobilisée sur le projet archivage.

2.3.3.4. Les produits documentaires

Deux supports d'information documentaires sont produits actuellement par le Centre de documentation : une revue de sommaire ainsi qu'un bulletin des nouvelles acquisitions et sélections d'articles indexés chaque mois (*Les nouvelles de la Documentation*). Ces supports mensuels ont été mis en place avec l'informatisation du Centre de documentation. Leur structure est restée relativement stable depuis leur lancement. Ils sont diffusés, *via* une liste de diffusion interne, auprès de 500 personnes.

2.3.3.4.1. La revue de sommaire

Le périmètre de la revue de sommaires est constitué de 21 titres (représentant 320 parutions épluchées par an). Ses contenus et ses modalités de diffusion ont été récemment personnalisés. Jusqu'alors la revue recensait de manière exhaustive les sommaires de l'ensemble des périodiques – hors presse quotidienne nationale⁷⁷ – auxquels le Centre de documentation est abonné et était adressée à l'ensemble de la liste de diffusion de la Confédération.

2.3.3.4.2. Les nouvelles de la documentation et les dépêches d'actualités

Les *Nouvelles de la Documentation* sont en accès réservé sur l'*Espace professionnel* du site extranet. Leur mise en ligne est doublée de l'envoi d'un lien, *via* la liste de diffusion standard du Centre de documentation (personnel de l'USH, Fédérations et filiales). Le processus d'édition en ligne de ce support est relativement lourd en raison du nombre de tâches à réaliser et de la manipulation de diverses applications. Depuis le mois de mars, le Centre de documentation publie, toujours sur son espace réservé au sein de l'*Espace professionnel*, des dépêches d'actualités documentaires. Celles-ci sont identifiées et sélectionnées via un agrégateur de flux RSS émanant d'une trentaine de sources, dans leur grande majorité publiques.

Observation. Sur les modalités de rediffusion des dépêches, notamment celles émanant d'éditeurs privés, une vigilance est requise quant aux conditions de reprise des liens hypertextes⁷⁸. Une complémentarité serait à également rechercher avec la *Revue du Web* produite par la direction de la communication.

2.3.4. Les ressources documentaires

2.3.4.1. Caractéristiques générales du fonds

Le fonds documentaire géré par le Centre de documentation est constitué de :

- photographies numériques stockées et référencées dans une photothèque (15 000 références gérées dans une photothèque Damaris) ;
- de notices bibliographiques référencées dans la base documentaire ;
- d'une collection physique de monographies et de revues.

Observation. L'analyse de l'existant ci-après porte uniquement sur le fonds de documents écrits. À noter néanmoins que l'on dénombre, *a minima*, trois photothèques au sein de l'Union : outre celle du Centre de documentation, celles de la direction de la communication

⁷⁷ Une synthèse de presse hebdomadaire est réalisée par la direction de la communication.

⁷⁸ CHAMPEAU Guillaume. En France aussi, la presse veut faire payer les liens hypertextes. Mardi 04 septembre 2012. Site Numerama [consulté le 5 septembre 2012]. <<http://www.numerama.com/magazine/23600-en-france-aussi-la-presse-veut-faire-payer-les-liens-hypertextes.html>>

et du service des Revues. Une optimisation de ce dispositif fait partie des attentes exprimées.

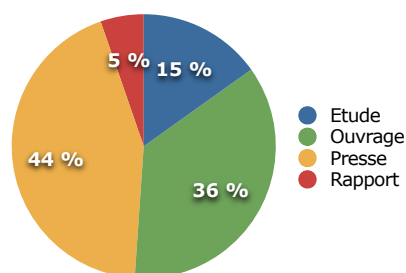
Volumétrie et typologie des documents

Environ 16 000 références sont indexées dans la base documentaire. La bibliothèque est constituée de livres, de revues, de catalogues permanents : 5 200 ouvrages ont été décomptés (évaluation faite le 3 août 2012). La collection de revues est constituée d'une vingtaine de titres spécialisés sur le logement, la construction, l'architecture et l'urbanisme, les politiques publiques. Les abonnements à la presse quotidienne sont limités au journal *Le Monde*. Les catalogues permanents sur CD-Rom (REEF et Guide Bonhomme) constituent, à ce jour, l'unique composante électronique du fonds.

Le référencement des documents dans la base documentaire obéit à une première entrée par type de support (13 catégories). Nous avons supprimé, dans la représentation suivante, celles pour lesquelles les références étaient peu significatives en nombre et devenues par ailleurs obsolètes dans l'activité de catalogage.

Figure 9. Typologie des documents de la base documentaire

Source : relevé base documentaire.



Observations. La typologie actuelle des supports documentaires (et leur nommage) témoigne d'une sédimentation des pratiques. Leur nombre et les ambiguïtés de libellés rendent l'indexation peu aisée. On notera l'absence de documents audiovisuels.

2.3.4.2. L'organisation du fonds

Le plan de classement

Le plan de classement de la base documentaire a été conçu dans les années 2000. Sa structure témoigne d'une approche généraliste des problématiques du logement. Il s'appuie sur une classification thématique construite autour de 9 entrées et 7 niveaux hiérarchiques dont certains manquent de lisibilité (ainsi l'entrée habitat-logement, qui rassemble l'essentiel des domaines d'intervention de l'USH) sur une liste de près de 2 000 descripteurs. Le plan de classement du Centre de documentation cohabite avec de multiples autres plans de classements internes (autant de plans de classement que de centres d'expertise). Trois « plans de classement » internes nous paraissent intéressants à exploiter dans le cadre du projet de remise à plat du plan de classement interne (donc s'adressant à un public d'initiés) : celui de la collection des *Cahiers et Outils d'actualités*, du catalogue de formation de l'AFPOLS et du FILLS⁷⁹.

⁷⁹ AFPOLS : filiale de formation de l'USH. FILLS : fonds d'intervention pour le logement locatif social.

Tableau 3. Liste des entrées principales du plan de classement

| Plan de classement de la base documentaire |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Aménagement et cadre de vie • Architecture et Construction • Droit • Economie-finances • Habitat-Logement • Institution-organisation politique • Management des entreprises • Sciences humaines et sociales • Société et population |

Observation : Il s'agit du plan de classement de la base documentaire. Le classement des ouvrages dans la bibliothèque physique est un classement chronologique par ordre d'enregistrement.

2.3.4.3. Profondeur historique de la collection

Le cœur de la collection est constitué de références publiées au cours de la décennie 1990 (50 % du catalogue). Elle compte néanmoins un certain nombre d'ouvrages plus anciens et notamment, un exemplaire de la *Loi Siegfried* (ouvrage de référence dans l'histoire du logement social) et de ses rapports préparatoires. Nous ne saurions dire s'il s'agit d'un original.

Tableau 4. Répartition des références par période de parution

| Périodes | Volume d'ouvrages | Part dans le stock |
|---------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| XIX ^{es} et 1900 | 2 | - de 0,2 % |
| Années 1920 | 5 | - de 0,2 % |
| Années 1930 | 3 | - de 0,2 % |
| Années 1940 | 6 | - de 0,2 % |
| Années 1950 | 10 | - de 0,2 % |
| Années 1960 | 48 | 0,20 % |
| Années 1970 | 333 | 2 % |
| Années 1980 | 1548 | 9,60 % |
| Années 1990 | 8088 | 50 % |
| Années 2000 | 6100 | 38 %, dont période 2005-2012 : 17 % |
| Total | 16143 | 100 % |

Nous donnons, ci-après, quelques éléments de comparaison à partir de données recueillies dans 4 catalogues (la recherche s'est faite à partir du mot-clé « logement »).

Tableau 5. Eléments de comparaison du fonds documentaire avec d'autres catalogues

| Catalogue | Adresse | Nombre de résultat «logement» | Profondeur historique (tri par date) | Part numérique | Observations |
|----------------------------|---|-------------------------------|--------------------------------------|----------------|---|
| Databnf - via liste thèmes | < http://data.bnf.fr > | 1 600 | 1912-2012 | 2,25 % | |
| ELECTRE | Accès réservé via catalogue du CNAM | 289 | | 13,5 % | 64 % des ouvrages sont référencés en « public spécifique » et 120 titres épuisés. |

| Catalogue | Adresse | Nombre de résultat «logement» | Profondeur historique (tri par date) | Part numérique | Observations |
|---|---|-------------------------------|--------------------------------------|----------------|---|
| Centre de ressources documentaires aménagement logement nature (portail documentaire) | http://portail.documentation.developpement-durable.gouv.fr/crdaln/index.xsp | 31 337 | 1921-2012 | | |
| Bibliothèque du Cédias (musée social) - catalogue en ligne | http://cediasbibli.org/ | 594 | 1882-2010 | | Depuis le 27 juin 2012, le catalogue des monographies (livres, brochures) de la bibliothèque du CEDIAS-Musée social est intégré dans la Base « Patrimoine » du Catalogue collectif de France. |

2.3.4.4. L'enrichissement du catalogue et de la collection

Le catalogue s'enrichit en moyenne d'environ 400 références nouvelles par an (200 références nouvelles entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} août 2012). L'essentiel des acquisitions est le fruit d'une activité de veille sur les rubriques « bibliographies » et « parutions » des périodiques, et plus marginalement, de recommandations internes. À noter également une pratique de dons (le volume estimé est d'une trentaine par an). Il s'agit généralement d'ouvrages remis à l'occasion de départs à la retraite ou de tris. La liste d'abonnement aux fils RSS d'émetteurs spécialisés dans le logement social constitue, depuis peu, une nouvelle source d'identification des parutions.

2.3.5. Les usagers du Centre de documentation

L'étude qui suit de l'activité du Centre de documentation a été réalisée à partir du fichier des demandes consignées par sa responsable entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2012 (analyse de six mois d'activité) ainsi que par l'analyse des profils des emprunteurs enregistrés dans la base documentaire. Nous précisons, à ce stade, que le Centre de documentation ne dispose pas d'outils d'analyse et de pilotage un tant soit peu automatisés.

2.3.5.1. Fréquentation

Les consultations sur place ne sont plus comptabilisées depuis 2009. Sur 35 mois, entre mars 2006 et avril 2009 (période où les visites et demandes sur place étaient recensées), le Centre de documentation aurait accueilli 211 personnes. Aujourd'hui, l'essentiel des demandes sont émises et traitées par téléphone ou *via* la messagerie interne. Si l'on s'en tient au volume des demandes, le taux de « fréquentation » (rapport effectif USH / nombre d'usagers) est de l'ordre de 10 %.

Observation. Les appels téléphoniques externes sont gérés par un standard d'accueil. Il arrive ponctuellement qu'un certain nombre d'appels de particuliers cherchant un renseignement pratique soit redirigé vers le Centre de documentation. À noter des passages à l'improviste de responsable d'organismes, à l'occasion de déplacements sur Paris. Les statistiques de fréquentation de l'espace numérique ne permettent d'avoir une analyse qualitative. Du point de vue quantitatif, elles confirment des problèmes d'accès.

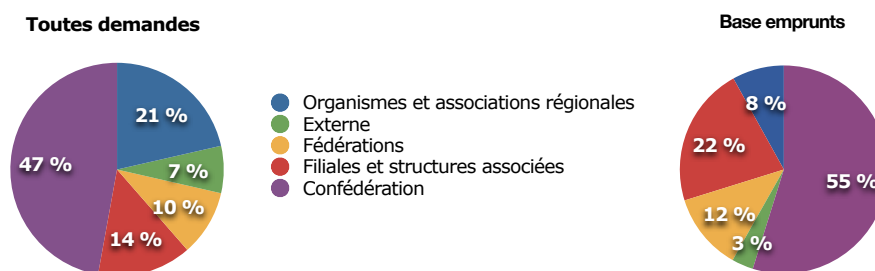
2.3.5.2. Origine et profils des usagers

2.3.5.2.1. Origine des usagers

Entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2012, 70 personnes différentes ont sollicité le Centre de documentation, soit environ 7 % de l'effectif desservi (500 personnes). Les grandes catégories (services confédéraux de l'USH, Fédérations, Filiales et structures associées) composant la Confédération sont représentées.

Figure 10. Provenance des usagers selon leur unité de rattachement

Source : fichier « Demandes » du 1^{er} janvier au 30 juin 2012 (graph. 1) + emprunts depuis 2006 (graph. 2).



On remarquera le poids des entités confédérales (plus de 60 % si l'on agrège les filiales et les structures associées). Un usager sur quatre est un personnel d'entité adhérente (fédérations et organismes affiliés). S'agissant du « public externe », il est constitué d'étudiants (souvent prescrits par le personnel de l'USH intervenant dans les formations universitaires) et d'entreprises. Associations régionales (pour les adhérents), départements opérationnels, d'études et de conseil, délégation générale (pour les services confédéraux), filiale de conseil (Habitat et territoires conseil) ressortent comme les entités particulièrement dominantes du « portefeuille » de clientèle du Centre de documentation.

Pour donner un peu de profondeur historique à cette analyse de l'activité sur six mois, nous avons analysé la base de prêts (sur la période du 25 mars 2003 au 10 août 2012) : 210 emprunteurs différents originaires de 43 unités au total⁸⁰ et cumulant 1200 prêts ont été identifiés.

Plus de la moitié des demandes de prêt ont été effectuées par des salariés de services confédéraux. Deux grandes entités se distinguent par leur consommation d'ouvrages : les départements opérationnels pour l'entité USH, Habitat et territoire conseil et l'IFMO pour le pôle filiales et structures associées.

En résumé, les services confédéraux et les filiales de l'USH constituent le noyau dur des usagers du Centre de documentation, alors que les adhérents de l'USH sont relativement distanciés.

Observation : une réactualisation de la base emprunteurs (harmonisation et mise à jour des libellés) est à programmer. À noter, d'après notre étude, que la filiale spécialisée sur les garanties de financement n'aurait jamais sollicité le Centre de documentation.

⁸⁰ Certaines entités ont disparu ou été regroupées avec d'autres entre temps.

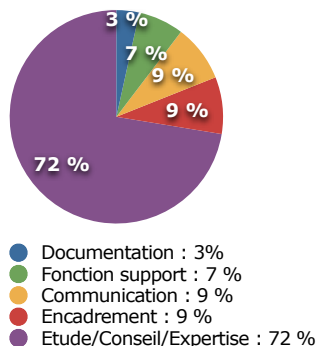
2.3.5.2.2. Profil des usagers

Les activités majoritairement représentées relèvent des études et conseil des chargés d'études ou des consultants. Nous n'avons pas ici tous les éléments pour connaître précisément leur ancienneté et leur âge (le public féminin est majoritaire à 61 %).

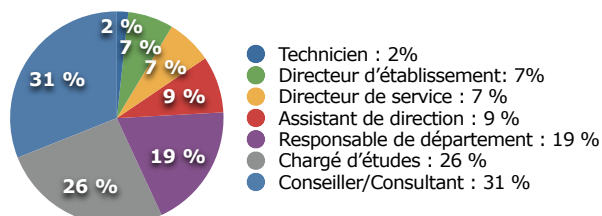
Figure 11. Fonctions et domaines d'activité des usagers

Sources : Liste usagers du 1^{er} janvier au 30 juin 2012.

Profil usagers par domaine



Profil usagers par fonction



2.3.5.3. Les centres d'intérêt

En nous appuyant sur une analyse des emprunts, nous avons consolidé un certain nombre d'éléments permettant d'identifier quelques tendances sur les centres d'intérêts des usagers. Cette analyse s'appuie sur l'analyse des thématiques des emprunts depuis 2006.

2.3.5.3.1. Analyse des ouvrages multi-empruntés

Nous avons croisé les critères suivants : nombre d'emprunts pour un même ouvrage, date de la publication et date (s) de l'emprunt. 217 titres ont été « multi-empruntés » (au moins deux fois).

Tableau 6. Nombre d'ouvrages multi-empruntés

| Multi-emprunts | Unités | % |
|---|------------|--------------|
| Nombre d'ouvrages empruntés entre 2 et 3 fois | 159 | 73 % |
| Nombre d'ouvrages empruntés au moins 4 fois | 58 | 27 % |
| Total | 217 | 100 % |

Tableau 7. « Usabilité » des documents

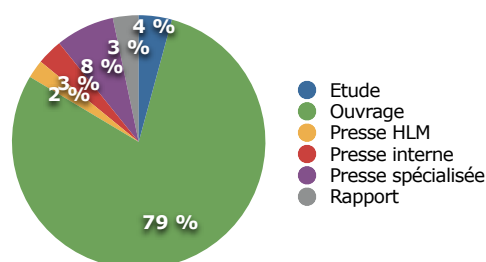
| Ecart entre la date de publication et la date du dernier emprunt | Part dans la liste des ouvrages multi-empruntés |
|--|---|
| Moins d'un an | 15 % |
| 1 an | 25,5 % |
| 2 à 5 ans | 44 % |
| 6-10 ans | 9,5 % |
| + 10 ans | 6 % |
| Total | 100 % |

Selon ce recensement, les usagers manifesteraient un intérêt marqué pour les ouvrages récents : 85 % des ouvrages multi-empruntés ont une ancienneté inférieure ou égale à 5 ans (pour une moyenne de 3,5 ans). Un indicateur intéressant à explorer pour les durées de conservation : pour 15 % des ouvrages multi-empruntés l'écart entre la date de publication et la dernière date de l'emprunt est supérieur à 5 ans.

La plupart des documents demandés de manière récurrente sont des livres (figure 12). La presse spécialisée et la littérature grise arrivent en deuxième position du point de vue la typologie des supports. En revanche la presse interne et la presse HLM (il s'agit des publications éditées par l'Union ou par les fédérations) ne feraient que marginalement l'objet de demandes récurrentes.

Figure 12. Typologie des documents les plus demandés

Source : base prêts.

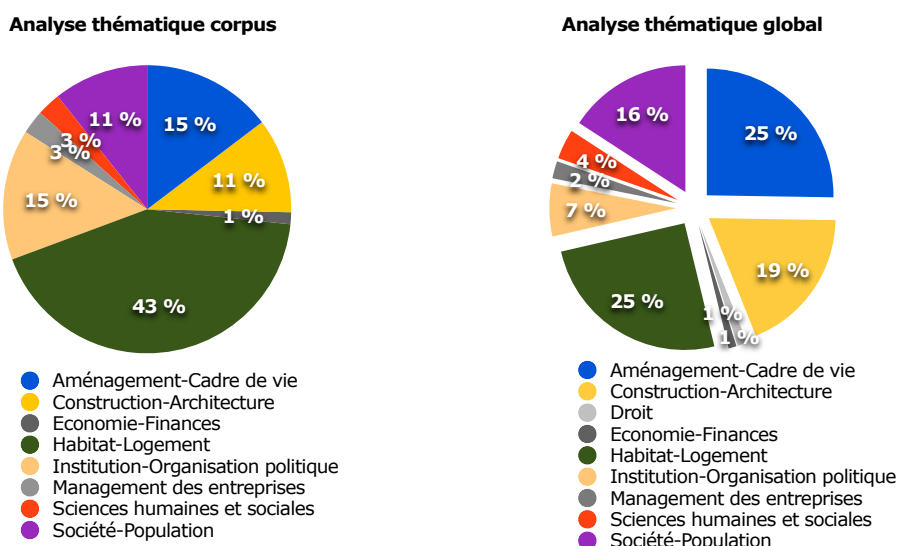


Le recensement du nombre d'emprunteurs différents par ouvrage est une donnée qui reste à collecter. Nous avons bien conscience que c'est une variable importante, permettant de mesurer plus finement les attentes. Faute d'avoir pu collecter cette donnée, nous avons ciblé notre analyse sur les ouvrages ayant été emprunté au moins 4 fois, partant de l'hypothèse qu'à partir de 4 emprunts nous pouvions supposer au moins deux emprunteurs différents.

En croisant les indicateurs de longévité (ou usabilité) des documents (écart d'au moins 4 ans entre la date de publication et la dernière date d'emprunt) avec le nombre d'emprunts (supérieur à 4), nous avons extrait un corpus d'une petite quinzaine d'ouvrages (cf. annexe A.2.3, p. 89). L'analyse de ce corpus permet de préciser davantage les centres d'intérêts des lecteurs.

Figure 13. Analyse thématique des ouvrages multi-empruntés

Source : base prêts.



Une corrélation de ce corpus avec la totalité des ouvrages multi-empruntés montre que l'intérêt pour les questions sociales, les sciences humaines, institutions et organisations politiques et les sujets afférents au thème de l'Habitat-Logement ⁸¹(nous reprenons ici les catégories thématiques du plan de classement) se consolident sur le long terme. Par ailleurs, il y a un intérêt manifeste pour les ouvrages qui font date et qui sont produits par l'Union. Ainsi, *Le Livre blanc : propositions pour l'habitat*, publié en 1975 est demandé régulièrement.

Observation : Nous avons extrait les principaux mots-clés associés aux ouvrages multi-empruntés. La liste que nous communiquons en annexe (A.2.4., p. 90) peut permettre d'affiner cette approche sur les centres d'intérêts. Il ressort par ailleurs des entretiens que nous avons conduits un besoin d'information sur les thématiques de la finance, du marché privé, de l'aménagement.

2.3.5.3.2. Quelques retours sur les produits documentaires

Cette analyse thématique serait à compléter par celle de la revue des sommaires, des commandes d'ouvrage et des thèmes de recherche sur lesquels le Centre de documentation a été sollicité.

Néanmoins, au vu des retours collectés sur la nouvelle formule de la revue des sommaires nous pouvons observer les pratiques suivantes : sur les 35 « abonnés » seules deux personnes ont souhaité être destinataires de la revue au format complet, la moyenne se situant à 6 titres ; 30 % des destinataires ont souhaité une revue de sommaires à moins de 5 titres. Ceci peut s'expliquer par le fait que la plupart des services sont abonnés à la lettre d'information quotidienne et hebdomadaire *Habitat et urbanisme* (groupe de presse AEF) qui leur offre une vision très panoramique et complète de l'actualité. En revanche, on note un attrait pour les revues très spécialisées.

Tableau 8. Répartition des abonnements à la revue de sommaires par titre

| Reuves | Nombre d'abonnés par sommaire |
|--------------------------------------|-------------------------------|
| D'Architectures | 3 |
| Archiscopie | 5 |
| Gazette des commune (la) | 5 |
| Séquences bois | 5 |
| Qualité construction | 6 |
| AMC | 7 |
| Gazette santé social (la) | 7 |
| Cahiers techniques du bâtiment (les) | 8 |
| Environnement magazine | 8 |
| Intercommunalités | 9 |
| Moniteur (le) | 9 |
| Opérations immobilières | 9 |
| Cahiers de l'Anah (les) | 11 |
| Ecologik | 11 |
| Courrier des maires (le) | 13 |
| Cahiers de l'habitat social (les) | 14 |
| Etudes foncières | 15 |
| Habitat actualité | 16 |
| Diagonal | 17 |
| Recherche sociale | 19 |
| Revue Urbanisme | 20 |

81 Cette thématique du plan de classement regroupe les sujets portant sur le financement du logement, la gestion du parc, les relations avec les habitants, les politiques de l'habitat, les politiques sociales, le marché de l'immobilier.

2.3.5.4. Quelles représentations de « La Doc. » ?

Onze ans après le diagnostic posé par l'audit de 1995, le constat d'isolement du service, de sous-exploitation de ses fonctions, de méconnaissance de son activité par les services de l'Union, d'inadaptation de ses outils de travail, fait de nouveau consensus. C'est ce que confirment, dans leur grande majorité, les personnes que nous avons rencontrées. Nous rappelons, ici, que d'un point de vue méthodologique, nous prenons appui sur du déclaratif et des observations spontanément formulées.

Côté points positifs, les personnes interrogées mettent en avant la réactivité du service et la nature très généraliste du fonds, très utile pour la culture générale, tout en reconnaissant qu'il est un peu loin de leurs préoccupations professionnelles⁸². Elles attendent d'en savoir un peu plus sur les modalités de fonctionnement du Centre de documentation. « Savoir comment ça marche » est un besoin particulièrement mis en avant.

Pour les plus jeunes collaborateurs ou ceux ayant moins de cinq ans d'ancienneté dans l'entreprise, la rencontre avec le Centre de documentation est le double fruit « du hasard et d'une nécessité ». Hasard, parce qu'il n'est pas identifié comme service proposé par l'entreprise (à noter qu'il est absent de l'annuaire de l'USH) comme le mettent en relief ces propos, qui ressortent de la plupart des entretiens : « Personnellement, je ne pense pas que beaucoup de personnes sont au courant de l'existence du service doc., ni de comment ça marche » ; « Le centre de doc., avant que je comprenne qu'il y en a un ! » ; « Je pense qu'ils ne sont pas bien connus » ; « J'ai connu le centre de doc. par hasard ». Rappelons, ici, que les personnes rencontrées ont sollicité le Centre de documentation au cours des six derniers mois.

Quant à la nécessité ? Le besoin de connaissances tout simplement : la plupart de nos interlocuteurs nous ont expliqué qu'à leur intégration dans l'USH, ils avaient ressenti le besoin de mieux comprendre le secteur du logement social. Cette nécessité n'est pas exclusive aux plus jeunes. Elle joue aussi chez les plus expérimentés, mais généralement sur un tout autre ressort : celui de la mémoire. On se « souvient » de l'existence du Centre de documentation en dernier recours, « J'ignorais qu'ils stockaient les vieux "Cahiers" », ou pour donner à conserver des ouvrages dont on n'a plus d'utilité immédiate. Les plus anciens reconnaissent s'en être distanciés pour des raisons de changement de pratiques (autonomie sur la recherche), mais aussi de manque de temps.

Nous précisons que nous n'avons eu qu'un contact « usager » travaillant dans un organisme. Ses observations rejoignaient celles d'une autre personne sur les difficultés rencontrées pour se procurer des manuels et ouvrages spécialisés sur la gestion fiscale et comptable des organismes (faiblesse de l'offre éditoriale).

2.3.5.5. Segmentation : usages, profil, expertise, fonction ou statut ?

Techniquement, la segmentation des publics est « un découpage d'une population d'utilisateurs en groupes homogènes, selon des critères quantitatifs et qualitatifs, dans le but d'en constituer des segments dont les besoins et les comportements sont suffisamment

⁸² Cet aspect renvoie à la complexité du traitement de l'information dans les réseaux documentaires où « L'offre documentaire collective, si elle est diversifiée est aussi moins ciblée sur les besoins d'utilisateurs démultipliés ». Cécile GARDIES. Le cas de l'enseignement agricole. In COUZINET Viviane (coord.). Dispositifs info-communicationnels, question de médiations documentaires [16, p. 163].

semblables pour faire l'objet d'une même offre »⁸³. La segmentation s'appuie sur une analyse de l'existant autant que sur une projection à venir.

2.3.5.5.1. Profils des usagers actuels

Elle suppose d'avoir recensé un certain nombre de critères (âge, fonction, ancienneté, proximité de la relation avec le service, etc.). La difficulté qui a été la nôtre pour dresser des profils était essentiellement liée à l'étroitesse de notre panel. Les enseignements issus des entretiens que nous avons eu mériteraient d'être complétés *via* un questionnaire plus large, ce d'autant que nous n'avons interrogé que des usagers du Centre de documentation. Ces réserves posées, nous pouvons néanmoins dessiner en pointillés trois types de profils :

1. « Les convaincus » du bien-fondé de l'existence d'un Centre de documentation : ils ne le sollicitent pas plus pour autant, mais il joue comme un coin de mémoire ; le fait de savoir qu'il existe rassure, est un élément de stabilité.
2. « Les utilitaristes » : ces derniers sollicitent moins le Centre de documentation pour ses ressources documentaires que parce qu'ils les décharge d'une logistique : l'achat d'ouvrages. Rejoignent le cercle des utilitaristes ceux qui ont exprimé un besoin de maîtriser les fondamentaux des techniques documentaires, au premier rang desquels, savoir classer, trier, mais aussi jeter.
3. « Les curieux » : il s'agit des plus jeunes ou des nouveaux entrants. C'est par déduction qu'ils ont fait connaissance avec le Centre de documentation et parce qu'ils avaient un besoin à satisfaire. Ils sont aussi en phase d'observation par rapport à ses services.

Ces trois esquisses de profils constituent potentiellement un petit « réseau » de prescripteurs parce que, d'une certaine manière, en tant qu'usagers, ils sont acquis à la cause du Centre de documentation. Ajoutons enfin ceux qui sont de passage, comme à l'exemple de ces responsables d'organismes, qui se déplacent au siège de l'USH pour des réunions de travail et profitent de l'occasion pour venir chercher des ouvrages.

2.3.5.5.2. D'autres approches possibles

D'autres approches pourraient être imaginées dans une perspective qui, compte tenu de la très forte distanciation par rapport au Centre de documentation (moins de 7 % du personnel dans le cadre du périmètre le plus élargi), devraient permettre de mieux comprendre les besoins. Nous pensons notamment à :

- Une approche par domaine d'expertise (et centre d'intérêt) : les économistes, les juristes, les sociologues, les experts techniques.
- Une approche par fonction : ceux qui sont en charge de représenter l'USH, les chargés d'études et les conseillers, les médiateurs, les personnes attachées aux fonctions supports.
- Une approche par localisation géographique compte tenu du maillage territorial de la Confédération et de ses relais en région.
- Enfin une approche selon le statut de la relation à l'USH. Nous distinguerions, dans ce cas : le personnel de l'entité économique et sociale, les adhérents, les filiales, les acteurs du logement social et le mouvement HLM, le « grand public ». Considérant le

83 IBNLKHAYAT Nozha. Marketing des systèmes et services d'information et de documentation [28, p. 455].

« grand public », la question demeure ouverte de situer la place du particulier (locataire ou non) et des entreprises.

2.3.6. L'environnement du Centre de documentation

Nous avons exposé précédemment le poids des relations que l'USH entretient notamment dans la sphère publique et, d'autre part, rappelé le contexte d'isolement dans lequel opère le Centre de documentation que traduit le sentiment d'isolement partagé par la petite équipe du service et le personnel de l'USH.

La mise en place d'un réseau relationnel appelle la prise en compte de « l'environnement externe » (pour reprendre une terminologie du marketing, il s'agit « de l'ensemble constitué par les clients, usagers, partenaires, fournisseurs, tutelles du service »). L'analyse de cet environnement, dont l'objet est de qualifier des relations, contribue à la définition du positionnement du service et, par la suite, de sa politique documentaire.

Cette étape n'est pas sans complexité. Elle suppose de resituer des logiques fonctionnelles (missions, services, produits, etc.), les éléments factuels identifiés à l'occasion du diagnostic « interne », ainsi qu'un contexte institutionnel (organisation, projets, agenda de l'entreprise) objectivables dans « assortiment complexe des stimuli physiques, technologiques, économiques, juridiques, politiques, sociaux » ou dans un « jeu de relations, d'appuis et d'alliances ou de concurrences et d'hostilités »⁸⁴.

Parce que l'objet de l'analyse de l'environnement est l'identification de points de contact, on peut dire qu'elle traduit en elle-même une position d'ouverture et qu'elle fait entrer *de facto* le service qui la met en œuvre dans une démarche de communication.

Nous ouvrirons, ici, une parenthèse sur le terme même de *communication*. « Pour de bonnes et de mauvaises raisons, le mot "communication" suscite une irritation croissante observe Philippe Breton⁸⁵ soulignant toute la charge péjorative de l'expression « c'est de la comm. ». Au « discrédit » de la communication, soupçonnée de manœuvres manipulatoires, s'opposerait la « légitimité de l'information »⁸⁶. Nous avons relevé, que le service communication peut aussi être identifié comme un concurrent interne du service d'Information⁸⁷.

2.3.6.1. Les opportunités en interne

Jusqu'ici, le Centre de documentation, pour exagérer le trait, était dans une situation de transparence totale vis-à-vis de son environnement le plus immédiat. Le fait de participer au comité de pilotage du projet de refonte du système d'information constitue une opportunité en soi pour se faire connaître, se présenter, communiquer, construire un réseau relationnel, à l'intérieur même du premier périmètre de l'USH (les services mutualisés de la Confédération).

L'USH présente la particularité relativement rare de réunir les trois grands métiers affiliés à l'information (documentation, journalisme, communication) – dont il nous semble qu'elle

84 IBNLKHAYAT Nozha. Marketing des systèmes et services d'information et de documentation [28, p.447].

85 BRETON Philippe. Eloge de la Parole [6, p.17].

86 WOLTON Dominique. Informer n'est pas communiquer [62].

87 MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information : schéma d'un environnement simple [42, p.72].

constitue plus une opportunité fonctionnelle à exploiter qu'une menace concurrentielle. Les synergies, partenariats, modes de travail qui pourront se mettre en place entre la communication, la documentation et le service des revues conditionneront, nous semble-t-il, non seulement l'efficacité du nouveau système d'information visant à la convergence des accès et à la centralisation des ressources, mais aussi la lisibilité de la place qu'occupera le Centre de documentation dans cet « écosystème ». Le volet – très attendu – de la gestion des photothèques pouvant constituer le premier point de convergence entre ces deux services.

Plusieurs pistes sont à explorer du côté :

- Des organismes. Nous avons pris contact avec une petite vingtaine d'établissements de taille supérieure à 150 salariés. Pour autant que le panel soit réduit, les réponses obtenues sont de trois types : il n'y a pas de service documentation dédié, c'est le service communication qui en est chargé, la restructuration et la disparition du service sont envisagées. Vis-à-vis des organismes, un positionnement support du Centre de documentation est à étudier.
- Des 22 associations régionales et des délégations régionales, qui peuvent avoir intérêt à disposer d'un fonds documentaire de proximité ;
- Enfin, quant à l'environnement international, des liens sont certainement à construire avec la mission Europe. De même qu'avec la société d'habitation du Québec, avec laquelle l'unité internationale l'USH a engagé des partenariats dans le domaine de la formation. Notons ici que le catalogue de la société d'habitation du Québec recense un certain nombre de productions éditoriales de l'Union.

2.3.6.2. Les opportunités en externe

L'environnement « externe » du Centre de documentation est notamment constitué par l'ensemble des partenaires de l'Union. Une étude pourrait être conduite pour savoir si des mutualisations des ressources documentaires sont envisageables. Pourraient également être approchées les institutions avec lesquelles l'USH a des liens historiques. Nous pensons notamment au Musée social, à l'Institut d'urbanisme de Paris ainsi qu'à l'Association française d'urbanisme, trois institutions créées à l'initiative des fondateurs de l'USH (Georges-Henri Risler 1^{er} président de l'USH et Henri Sellier, secrétaire général sous son mandat). C'est aussi le cas dans la sphère universitaire *via* les interventions de certaines des équipes de l'Union et/ou de ses filiales dans des masters spécialisés sur le logement social ou les politiques sociales. Le co-référencement dans les catalogues constitués par les agences publiques d'information sur le logement (ANAH, ANIL) ou encore le référencement du catalogue de l'USH au sein du Centre de ressources documentaires aménagement logement nature (portail documentaire du ministère du Développement durable) constituent d'autres pistes exploratoires.

2.3.7. Atouts et marges de progression

La position actuelle du Centre de documentation au vu de la matrice SWOT⁸⁸ se résumerait comme suit :

⁸⁸ Le terme SWOT employé dans l'expression, analyse SWOT ou matrice SWOT, est un acronyme dérivé de l'anglais : pour Strengths (forces), Weaknesses (faiblesses), Opportunities (opportunités), Threats (menaces) (source : WIKIPEDIA).

Forces

- Soutien de la direction.
- Un fonds documentaire (textuel et iconographique) riche et une bibliothèque estimée comme « lieu de mémoire ».
- Motivation et implication de la responsable du service.
- Service qui a su s'inscrire dans la durée.

Faiblesses

- Un manque de visibilité en interne lié à l'absence de mission formalisée.
- L'absence d'outils de gestion.
- Un catalogue peu ergonomique et des outils d'indexation et de recherche à revoir. Des accès à l'information peu lisibles.

Risques

- Changement d'organisation et/ou d'orientation de la politique générale.
- Absence de visibilité sur les moyens.
- Instrumentalisation du service sur des tâches exclusives d'analyse documentaire et d'indexation.
- Une équipe qui devra prioriser et faire avec les moyens du bord.

Opportunités

- Participation au comité de pilotage du centre de ressources.
- Des besoins émergents (formation, accompagnement des nouveaux entrants, personnel en recherche de méthode, archivage).
- Des services qui recherchent des synergies avec la documentation.
- Un environnement riche en « points de contact ».

Troisième partie : propositions

3.1. Quelles perspectives ?

Aujourd'hui, le Centre de documentation est à la croisée des chemins du point de vue de sa lisibilité (que fait-il ?) comme de sa visibilité (qui est-il ?). Incité, par la délégation générale, à occuper une position « plus centrale », membre du comité de pilotage du centre de ressources, sa légitimité métier se trouve *de facto* réhabilitée. Néanmoins, son positionnement actuel par défaut, le rend tributaire de la manière dont il est perçu en tant qu'outil de travail : obsolète pour certains, ponctuellement utile pour d'autres. Seule sa valeur patrimoniale, la collection constituée au fil des ans, fait aujourd'hui l'objet d'un consensus, qu'elle soit appréciée comme un « bien collectif », « un élément de stabilité », ou comme un « lieu de mémoire » et de culture générale. Or, la qualité d'une collection nous rappelle, Michel Melot⁸⁹, son intérêt pour l'utilisateur « ne tiennent pas seulement à l'accumulation des richesses qu'elle recèle, à une simple addition de ressources documentaires, mais surtout à la relation que les professionnels organisent entre ces différentes composantes » .

La communauté de travail, d'étude, d'information, que constitue l'USH nous semble être une manière de prévenir un cantonnement technique du Centre de documentation pour remettre en perspective l'intérêt de l'activité documentaire autour des missions de l'Union qui sont de :

- Soutenir l'activité professionnelle des organismes par une activité d'information, de conseil et d'assistance ;
- Elaborer des propositions pour une politique de l'habitat et de la ville par l'étude des problèmes de l'habitat ;
- Représenter, auprès des pouvoirs publics, des grandes institutions et de l'opinion publique, le secteur professionnel et des organismes.

À partir de ces points d'ancrage, nous proposons de réfléchir à trois *scenarii* ou angles de travail à partir desquels le Centre de documentation pourrait envisager son positionnement et sa politique documentaire autour de :

- la capitalisation des savoirs constitués par les services de la Confédération et de ses adhérents ;
- la transmission de l'information utile à la prise de décision des acteurs de l'habitat ;
- la valorisation d'un patrimoine documentaire témoin de l'histoire et des politiques portées par le mouvement HLM.

Ces trois *scenarii* ne sont pas exclusifs l'un de l'autre. Ils sont même complémentaires, avec des niveaux de dosages qui restent à déterminer. Ils ne préjugent pas, non plus, de la solution technique qui sera retenue pour le centre de ressources, même si nous nous sommes attachés à prendre en compte ce projet.

3.1.1. Capitalisation des connaissances

C'est sur la mise en commun de connaissances en vue de répondre à un besoin de logement – notamment de ceux qui ne peuvent le satisfaire à partir de leurs seules

89 MELOT Michel. Préface. In GAUDET Françoise, LIEBER Claudine. Désherber en bibliothèque [25, p.19].

ressources – que la Confédération et ses adhérents ont, depuis leurs origines, appuyé leur action. Cette mise en commun ou capitalisation du savoir, générique, s'inscrit dans un contexte marqué par :

- un besoin d'acculturation à l'entreprise, exprimé notamment par les nouveaux entrants en lien avec un secteur très complexe à appréhender notamment en raison de la multiplicité des acteurs qui opèrent dans le paysage de l'USH ;
- un besoin de formation professionnelle, à la fois du personnel de la Confédération et aussi des organismes, en lien avec un arsenal de réformes économiques, sociétales, et institutionnelles, réglementaires et techniques qui impactent les modes de gestion des organismes, les conditions de production de logements, mais aussi les relations qu'ils entretiennent avec leurs locataires et/ou habitants ;
- à cela s'ajoute une orientation clairement affirmée de l'USH d'inscrire son travail d'information et, par conséquent documentaire, dans une dimension prospective⁹⁰.

3.1.1.1. Initiation, formation, prospective

La profondeur historique, ainsi que la diversité des thématiques couvertes par le catalogue comme par la collection du Centre de documentation apparaissent être un précieux atout pour répondre à cet enjeu de la capitalisation des savoirs, pris sous l'angle de l'élargissement des connaissances à visée « d'initiation », de « formation », de « prospective ».

Afin de le valoriser auprès des usagers qui l'appréhendent aujourd'hui plus comme un fonds diffus de culture générale, peut-être un peu éloigné de leurs préoccupations immédiates, nous proposons de l'inscrire dans une politique documentaire davantage orientée *work in progress*, s'appuyant sur l'identification d'ouvrages de références sur chacun des trois domaines de « l'initiation », de « la formation », de la « prospective ».

Ce travail d'identification, parce qu'il suppose de localiser, en vue de référencer les ressources hors catalogue (du Centre de documentation) mais disponibles, produites, acquises, identifiées par les services, représente une opportunité pour le Centre de documentation de se positionner en partenaire des services de l'Union aux fins de « capitaliser » également sur le fonds et la connaissance documentaires aujourd'hui diffus et disséminés au sein de l'entreprise.

3.1.1.2. Comités documentaires

D'un point de vue méthodologique, cette capitalisation sur la « documentation diffuse » pourrait se faire *via* la mise en place d'un ou de comités « documentaires » inspirés du modèle des comités de rédaction de la presse et pourraient se constituer avec les représentants de :

- la DRH pour ce qui est de l'accompagnement des nouveaux entrants ;
- de services (USH et filiales) intervenant dans le champ de la formation pour ce qui est de la formation professionnelle ;
- d'unités ou de groupes de travail directement impliqués dans la mise en œuvre de la politique prospective de l'Union (il peut également s'agir des unités impliquées dans les journées thématiques des acteurs de l'habitat).

⁹⁰ L'USH souligne ce « besoin documentaire » dans son rapport *l'Habitat social dans la prospective territoriale* : « La documentation des facteurs étudiés dans leur dimension rétrospective est essentielle (...). Il n'y a pas de statistiques du futur » [58, p.62].

Ces comités documentaires (il s'agit de les appréhender comme des instances légères) permettraient au Centre de documentation d'initier une politique documentaire « partagée » – donc de faciliter l'adhésion et la reconnaissance de son travail – tout comme d'orienter sa politique de conservation, d'acquisition, de veille et de mise en valeur du fonds pour les besoins opérationnels de l'USH.

3.1.1.3. Bibliographies expertes

Les produits documentaires associés, plutôt de nature bibliographique, seraient constitutifs d'un socle commun de connaissances. Le périmètre de diffusion prioritaire de ces bibliographies expertes serait celui de la Confédération et de ses partenaires. Rien n'empêche, cependant, de les décliner sous des formes allégées pour le grand public dans le cadre d'une diffusion via le Web. Nous pensons ici notamment à deux types de publics qui peuvent avoir tout intérêt à saisir les orientations données par l'approche bibliographique : les universitaires, avec qui certains services ont noué des relations, et les journalistes.

L'approche bibliographique présente selon nous l'intérêt d'inciter à la consultation du catalogue, de faire aussi apparaître le Centre de documentation comme pivot, pour les autres catalogues existants. En ce sens, il peut être au point de départ d'une démarche de partenariat et de co-référencement avec les autres centres de documentation spécialisés.

3.1.2. Transmission du savoir

Le travail quotidien d'information du personnel de la Confédération s'inscrit dans une logique de flux et, le plus souvent, de relations entre spécialistes d'un domaine. Il exige une transversalité qui, pour des questions de gestion de temps, passe par l'oralité ou par des pratiques individuelles de partage et de mise à disposition de l'information peu éditorialisées – d'où des répertoires partagés surchargés en fichiers et dont l'information non structurée est jugée inexploitable sans médiation de leurs propres auteurs. Ce qui soulève concrètement des problématiques d'exploitation ponctuelle importante en leur absence, mais aussi de déperdition de l'information dans le cas de mobilités ou de départs à la retraite. Par ailleurs, l'USH souhaite ouvrir l'accès le plus large possible à la documentation qu'elle a produite et qu'elle continue de produire.

3.1.2.1. Enjeu de réexploitation de l'information

À cet égard, il nous semble que le cœur de métier du Centre de documentation en termes de production documentaire – dans son sens initial de maîtrise de l'*aléa* à savoir : « rendre disponible à la lecture, c'est-à-dire pour une exploration libre de toute contrainte événementielle ou chronologique en fonction du projet et de la stratégie destinée à le réaliser »⁹¹ peut être mobilisé. Si la localisation des ressources documentaires est un préalable à une démarche de capitalisation, leur normalisation conditionne leur transmission en vue de la constitution d'un savoir, « la valeur d'une information reposant sur sa capacité à être réexploitée »⁹².

91 ESCARPIT Robert. Théorie générale de l'information et de la communication [21, p. 62]. L'auteur renvoie notamment sur ce point à A. Moles sur le passage de l'évènement au document : « Tout évènement est un évènement humain. Au cours des derniers millénaires, l'homme a élaboré pour échapper à cette contrainte un anti-évènement qui est le document ».

92 ROW Frantz. Productivité de l'information et design organisationnel, accessibilité aux données et agir communicationnel. In MONNOYER Marie-Christine. L'entreprise et l'outil informationnel. P. 23-40 [41, p.26].

Les fonctionnalités de plateforme collaborative prévues dans le cadre du projet de « centre de ressources » vont appeler cette normalisation. Encore faut-il que les nouveaux modes d'autopublication soient accompagnés de la mise en place d'un cadre de travail commun qui permette à quiconque de réexploiter pour lui-même mais aussi en vue d'une transmission à d'autres les contenus partagés.

3.1.2.2. Accompagnement pédagogique

De ce point de vue, le Centre de documentation a selon nous un rôle de préconisation en vue de l'élaboration d'une charte « documentaire » dont l'intérêt sera aussi :

- d'assurer la lisibilité de l'émetteur « USH » ;
- de garantir la pérennité de l'information en vue de la mobiliser, en temps utile, pour les projets de publications de l'Union sans que cela nécessite un travail fastidieux et coûteux de recherche *a posteriori*.

Ce positionnement du Centre de documentation sur la maîtrise des bonnes pratiques et d'un partage de savoir-faire documentaires peut également s'envisager sous l'angle de micro-formations, soit directement auprès des « producteurs », soit *via* les assistantes de direction qui peuvent aussi accompagner les « auteurs » dans leur travail de normalisation. Ici, de manière plus générique, le Centre de documentation se positionne en assistance à la maîtrise d'ouvrage, une position qui peut se traduire par des interventions « à la carte » : aider un service à structurer son propre dispositif documentaire, assister un expert ou un chargé d'études dans la mise en place des outils de veille... Tout ce qui du point de vue de la gestion de l'information et de la documentation permettra de faciliter la tâche au personnel de l'Union dans l'accomplissement du service qu'il est tenu de rendre à sa « propre clientèle » .

3.1.3. Valorisation des ressources documentaires

La transmission et le partage de la culture associative comme des valeurs de l'engagement militant qui a porté, depuis ses origines, le mouvement HLM sont des traits identitaires de l'USH. Les organismes de logement social fédèrent et mobilisent de nombreux bénévoles. Le personnel de la Confédération est attaché aux valeurs, à l'histoire, aux initiatives portées par le mouvement – conférences ou visites sur le patrimoine du logement social semblent être toujours très mobilisatrices⁹³. Par ailleurs, l'USH a engagé un travail de revalorisation de l'image du logement social qui s'appuie sur un travail important de « preuve » et, par conséquent, documentaire. Enfin, la vocation culturelle du Centre de documentation a été parfaitement identifiée par le personnel de la Confédération.

Evénements documentaires

Nous proposons ici quelques pistes, que le Centre de documentation pourrait étudier concernant la mobilisation de savoir-faire pour appuyer un certain nombre d'évènements « publics » organisés par Confédération. Nous pensons notamment à la Semaine nationale des HLM et, surtout, à la manifestation phare de l'USH qu'est le Congrès annuel.

93 Cette information nous a été rapportée par des sources internes.

Ces deux évènements sont des occasions de valoriser et d'exposer à l'attention d'un très large public, le patrimoine bibliographique et le capital documentaire témoignant de l'engagement et du dynamisme du mouvement HLM.

La mobilisation de « la forme livre » et documentaire autour de ces deux évènements correspond, nous semble-t-il, à la figure du militant très sensible à l'instruction⁹⁴. En lien avec les services de la Confédération qui organisent ces évènements, le Centre de documentation pourrait ainsi proposer des manifestations ou projets – conférences avec des auteurs ou expositions, réédition d'ouvrages de référence, etc. – fédérant organismes, collectivités locales, médiathèques des villes d'accueil.

Par ces manifestations, en lien avec l'agenda institutionnel de l'USH, le Centre de documentation viendrait en appui de la communication institutionnelle de la Confédération et de la mise en visibilité de son travail en l'inscrivant dans une dimension pédagogique. Elles sont en outre l'occasion, pour le Centre de documentation, d'engager un travail ciblé sur le fonds d'archives (bibliographique et iconographique) de la Confédération.

3.1.4. Approches organisationnelles

Ces trois angles de travail méritent selon nous d'être envisagés de manière complémentaire. Il peuvent s'articuler à deux types de positionnement fonctionnel du Centre de documentation :

- celui d'une unité « support », auquel cas les services confédéraux constitueraient plutôt son cœur de « cible » ;
- celui d'un échelon confédéral à part entière, au service des différents « publics » de l'Union.

La recherche de convergences et de synergies entre les services appelée par le projet de centre de ressources faisant plutôt pencher pour le premier cas de figure. La structure et l'identité de la Confédération, la logique du réseau, pour le second. Le Centre de documentation peut être envisagé, à la fois comme « fonction support » ou *business unit*. Ces deux approches s'alignent l'une et l'autre sur l'exploitation très pragmatique du service par la Confédération, chacune infléchit un positionnement.

Le choix entre l'un ou l'autre des *scenarii* peut également orienter un séquençage, dans le temps, du développement du service. Ainsi, à court terme, le Centre de documentation, unité support, peut avoir intérêt à se positionner comme assistant à la maîtrise d'ouvrage (angles *Capitalisation* et *Transmission*). Dans une perspective de plus long terme, et en tant que service confédéral, la dominante sera plutôt sur le développement de prestations et services documentaires dédiés sur un périmètre élargi à l'ensemble des publics de l'Union : services confédérés bien-sûr adhérents, organismes, mais aussi relais d'opinion, partenaires, grand public (angle *Valorisation*).

94 BERTRAND Anne-Marie. Bibliothèque dans la brume. In Horizon 2019 : Bibliothèques en prospective. P. 102-111. [13, p.106].

3.2. Recommandations

Indépendamment de la suite qui sera donnée aux propositions que nous venons de présenter, nous souhaiterions attirer l'attention sur un certain nombre de « points de vigilance » à avoir en tant qu'ils conditionnent la « visibilité » du Centre de documentation au sein de la Confédération. Ces recommandations touchent respectivement à :

- la formalisation de ses missions ;
- la recherche de synergies avec les services de l'Union ;
- la gestion des ressources documentaires.

3.2.1. Les missions

L'un des facteurs de dépositionnement et d'isolement du Centre de documentation, ainsi qu'avait pu le mettre en évidence l'audit de 1995, résidait notamment dans l'absence de missions clairement définies. S'il ne s'agit pas d'enserrer dans un carcan l'activité du Centre de documentation, il nous semble néanmoins important que le cadre de son intervention soit clarifié, dans une perspective de plus de proactivité.

La délégation générale a pu exprimer un certain nombre d'attentes, touchant indifféremment à des aspects institutionnels (valorisation de la production documentaire de l'Union), organisationnels (une position plus centrale du Centre de documentation), techniques (numérisation, archivage) qui placent le Centre de documentation en situation « ouverte » de force de propositions.

Les angles de travail que nous avons proposés s'ils sont un support de réflexion pour définir de grands axes, doivent néanmoins être déclinés spécifiquement dans le cadre d'une politique documentaire et d'une programmation des diverses actions que le Centre de documentation souhaitera engager. La formalisation d'un certain nombre de documents spécifiques à la gestion de projet et au pilotage de son activité fait partie de l'outillage dont il doit envisager de se doter autant pour structurer ses relations avec sa hiérarchie que pour accréditer le fait qu'il est très intégré à la mise en œuvre de la politique générale de l'USH.

3.2.2. Une logique de « coproduction »

L'USH réunit les trois métiers de l'information : communication, journalisme, documentation. Un rapprochement entre ces trois unités, envisageables comme composantes d'un « pôle information » serait de nature, selon nous, à optimiser l'intervention du Centre de documentation, mais aussi à assurer la valorisation des missions d'information de la Confédération. Une logique de coproduction entre ces trois services, parce que chacune a une vision très transversale de l'activité de l'USH, mais aussi une connaissance de ses publics nous semble susceptible de prévenir la segmentation de l'offre de produits informationnels⁹⁵ et les risques de redondance qui sont liés. Le dispositif s'en trouverait optimisé ainsi que la qualité de services attendue par les adhérents de l'USH. La prise en compte de « l'agenda » professionnel, institutionnel, éditorial de la Confédération, dans les produits et services documentaires que sera amené à développer le Centre de

⁹⁵ Pour exemple nous citerons simplement la revue du Web réalisée par la direction de la communication et le fil d'actualités réalisé par le Centre de documentation. De la même manière, les rubriques bibliographiques des revues pourraient associer le Centre de documentation.

documentation nous paraît pouvoir contribuer à améliorer sa visibilité et à asseoir une logique partenariale.

3.2.3. Les ressources documentaires

Les orientations que nous avons proposées concernent tous les types de documents : écrits photographiques, audiovisuels, physiques et numériques. Aujourd'hui, le fonds documentaire écrit est essentiellement en langue française. Envisager progressivement l'intégration de documents en langue anglaise nous semble souhaitable, compte tenu de la présence à l'international de l'USH (une prise de contact avec le Centre de documentation du Québec de ce point de vue serait intéressante).

3.2.4. Quel(s) lieu(x) pour le Centre de documentation ?

Le projet de centre de ressources constitue une priorité pour le Centre de documentation, lequel doit travailler et structurer son espace numérique et son offre de services à distance, en particulier le catalogue, qui reste le premier point d'entrée « universel » pour l'ensemble des publics de l'Union. S'agissant de l'amélioration de l'accueil physique, celle-ci est dépendante non seulement de la disponibilité d'un lieu, mais aussi de sa parfaite adéquation par le volume, l'espace, la luminosité, le confort attendu à un service ou un dispositif de type *learning center* ou bibliothèque. La charge « symbolique » et l'impact d'image d'un lieu physique sont importants : ils constitueront l'essentiel du retour sur investissement, face à des coûts sur ce type de projets qui peuvent être significatifs. Aussi, nous recommandons de manière pragmatique – étudier les opportunités quand elles se présentent – d'inscrire ce projet dans une perspective de moyen terme.

3.2.5. Priorités

Il nous semble que les priorités doivent s'inscrire dans deux axes temporels différents mais qui peuvent être appréhendés en parallèle :

- Le premier structurel : faire valider un scénario et des missions pour le Centre de documentation. Ceci va impliquer des phases de dialogue, de négociation et d'ajustement. C'est un axe de moyen terme (à deux ans) qui ne doit pas bloquer les actions en cours. Il suppose de valider les moyens à mobiliser.
- Le second conjoncturel : le Centre de documentation est membre du comité de pilotage du Centre de ressources. Il devra accompagner des projets importants : la mise en place d'un plan de classement commun et le lancement d'un plan numérique sur les productions produites par l'USH. Sur l'ensemble de ces projets, le Centre de documentation peut adopter une position d'assistance à la maîtrise d'ouvrage avec la préparation d'un certain nombre de documents de cadrage utiles à la finalisation des cahiers des charges.

Conclusion

C'est avec une réflexion sur le « Lecteur » que nous souhaiterions conclure cet exercice de « re-présentation » d'un centre de documentation via l'étude de son positionnement. Il est vrai que « le manque de temps pour lire » a souvent été évoqué comme frein à l'activité documentaire (prise dans son sens général) par les personnes que nous avons rencontrées.

Si l'on admet que le facteur temps n'est pas étranger à la fragmentation de la chaîne documentaire générée par la démultiplication des accès à l'information, le lecteur, cet « Usager de l'information » dont dépend toute la performance d'un système d'information, est sans aucun doute légitime – mieux, tout à fait rationnel – à en appeler de leur nécessaire convergence. C'est ce que problématise l'extrait suivant, tiré de l'intervention de Stanislas Dehaene devant l'Académie royale des sciences, des lettres et des beaux-arts de Belgique, le 25 juillet 2011. Avant d'exposer le processus de « routine » qu'a développé le cerveau pour lire et décoder l'information, il rappelait ceci à son public : « Si vous n'aviez pas appris à lire, chaque page de texte ressemblerait à la pierre de Rosette, à une texture, rien d'autre. La lecture, c'est partir d'une sorte de texture, de petites barres noires sur fonds blanc et d'arriver, c'est un miracle, à partir de cette représentation, à activer pratiquement l'ensemble des systèmes cérébraux dont nous disposons pour comprendre le monde extérieur »⁹⁶.

96 DEHAENE Stanislas. Cerveau et lecture. [17]

Bibliographie

Bibliographie analytique et thématique

La bibliographie de ce mémoire est une bibliographie analytique présentée selon un ordre thématique. Elle a été arrêtée le 25 octobre 2012. Elle comprend 62 références. Chacune est assortie d'une notice (lorsque le contenu de la notice reprend en tout ou partie une citation de l'éditeur ou de l'auteur, sous forme d'extrait, de paraphrase, etc., nous l'avons précisé entre crochets. Les références sont précédées de chiffres entre crochets présentés comme suit :

- en gras – **[2]**, lorsque les références sont citées dans le texte courant.
- en normal – [2] – lorsqu'il s'agit de références non citées mais dont nous souhaitons faire mention, soit qu'elles aient contribué à alimenter notre réflexion, soit qu'elles puissent constituer des pistes d'approfondissement.

La présentation des références bibliographiques est conforme aux normes Z44-005 de décembre 1987 et NF ISO 690-2 de février 1998⁹⁷. Les références sont organisées selon un ordre thématique suivi d'un ordre alphabétique d'auteur. Nous avons mis à part les dictionnaires. Les thématiques et leur ordre de présentation sont les suivants :

- Logement social.
- Usages, usagers, relations.
- Positionnement des professionnels de la documentation.
- Politiques documentaires.
- Vocabulaire.

LOGEMENT SOCIAL

[2] AMZALLAG Michel, TAFFIN Claude. Le logement social. Paris, LGDJ-Lextenso éditions, 2010. 128 p. 978-2-275-03128-6

Ce petit ouvrage de synthèse facilite la compréhension de l'organisation du secteur du logement social (institutions, organismes, dispositifs de financement, sociologie des habitants). Il constitue un bon complément à l'ouvrage de Jean-Marc Stébé [55].

[26] GUERRAND Roger-Henri. Le Logement populaire en France, sources documentaires et bibliographie 1800-1960. Paris, Centre d'Études et de recherches architecturales-Ministère de la culture et de la communication 1979. 236 p. ISBN 2-902-545-11-VIII

Cet ouvrage, au-delà, de l'exploitation qui peut en être faite dans le cadre de la refonte du plan de classement de l'USH, a constitué pour nous une référence en matière de travail bibliographique. Le volume des sources référencées autant que le choix des entrées thématiques sur un domaine aussi vaste que le logement illustre toute la complexité de l'exercice de la bibliographie.

[30] INSPECTION GENERALE DES FINANCES, CONSEIL GENERAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DEVELOPPEMENT DURABLE. Rapport sur les dispositifs de contrôle des acteurs du logement social. [en ligne] octobre 2010. 118 p. [consulté le 12 septembre 2012]. <http://www.igf.finances.gouv.fr/site/igf/Accueil/Nos-rapports-publics/Les_rapports_publics/>

⁹⁷ Les auteurs ayant contribué à un ouvrage collectif sont mentionnés dans le document hôte. Cf. note sur les citations bibliographiques, page 9. Nous soumettons, pour proposition, ce principe dérogatoire à la norme.

[32] KAMOUN Patrick. Les 80 ans de l'USH. Le temps des précurseurs [en ligne]. In Habitat Actualités, n° 893, 15 décembre 2009. p.4. [consulté le 12 septembre 2012]. <http://pro.union-habitat.org/hlm/A_ACTUHLM.nsf/Recherche?OpenForm&Seq=1#_RefreshKW_ListeNumero>

[40] MARRET Mario (?) Toulouse Le Mirail. [en ligne]. Emission « Ça ou rien », 17/06/1966, 00:07:56. Office national de radiodiffusion télévision française. [consulté, le 15 septembre 2012] <<http://www.ina.fr/art-et-culture/architecture/video/I07110334/toulouse-le-mirail.fr.html>>

[37] LE GOFF Armelle (coord.). Les archives des associations, approche descriptive et conseils pratiques. Direction des archives de France. Paris, La documentation française, 2001. 244 p. ISBN 2-11-004925-1

[46] QUILLOT Roger, GUERRAND Roger-Henri. Cent ans d'habitat social, une utopie réaliste. Paris, Editions Albin Michel, 1989. 175 p. ISBN 2-226-03712-8

Cet ouvrage paru pour le premier centenaire de la révolution française retrace l'histoire du mouvement de l'habitat social... Une logique d'acteurs.

[55] STEBE Jean-Marc. Le logement social en France (1789 à nos jours). 5^e édition, 2011. PUF. 2008. 124 p. Que-sais-je ?. ISBN 978-2-13-058991-4

[58] UNION NATIONALE DES FEDERATIONS D'ORGANISMES (UNION SOCIALE POUR L'HABITAT). L'Habitat social dans la prospective territoriale. [en ligne]. 68 p. [consulté le 12 septembre 2012] <<http://www.union-habitat.org/les-hlm-le-mag/dossiers/l-habitat-social-dans-la-prospective-territoriale/habitat-social-et>>

[59] UNION NATIONALE DES FEDERATIONS D'ORGANISMES (UNION SOCIALE POUR L'HABITAT). Rapport d'activité 2011 [en ligne]. 47 p. [consulté le 12 septembre 2012]. <<http://www.union-habitat.org/l-union-sociale-pour-l-habitat/publications/rapport-d-activit%C3%A9-2011>>

[60] VILLAIN Philippe. L'avenir du logement social en France. Les mutations juridiques des opérateurs de l'habitat social générées par le passage du service public à la française à l'intérêt général européen [en ligne]. Thèse de droit public. Université de Reims Champagne-Ardenne, 2011. 613 p. [consulté le 20 septembre 2012]. <<http://www.theses.fr/2011REIMD001/document>>

USAGES, USAGERS, RELATIONS

[1] ADBS-Veille magazine. Enquête sur les usages informationnels dans les organisations [en ligne]. LEBIGRE Loïc. Paris, ADBS-Veille magazine, 22 mars 2012, mis en ligne le 23 mars 2012. [consulté le 15 octobre 2012]. <<http://fr.slideshare.net/LoicLebigre/enquete-mis>>

Enquête copilotée par l'association des professionnels de la documentation et *Veille magazine* et présentée, le 22 mars 2012, lors de la conférence pratiques et usages de l'information professionnelle dans les entreprises françaises du MIS (Management-information-stratégie) manifestation conjointe au salon Documation. Cette enquête a été conduite sur un échantillon diversifié de métiers, hors professionnels de l'information. Sa restitution sous forme de diaporama présente les grandes tendances, en chiffres clés, sur les problématiques de la gestion de l'information en entreprise et des attentes des salariés.

[4] BIGOT Régis, CROUTTE Patricia. La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française [en ligne]. CREDOC (Centre de recherche pour l'étude des conditions de vie). Paris, Autorité de régulation des communications électroniques et des postes : Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies, 2011. 244 p. [consulté le 17 septembre 2011]. <<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/124000003/index.shtml>>

Les résultats présentés sont issus d'une enquête réalisée en juin 2011 auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 12 ans et plus (2 241 personnes interrogées) sur leurs niveaux d'équipement et usages de la téléphonie, d'internet et de la télévision. Le chapitre 4 détaille les usages actuels de l'Internet selon l'intensité et la nature des pratiques.

[10] CARDON Dominique. La démocratie internet : promesses et limites. Paris, Editions du Seuil-La République des Idées, 2010. 104 p. ISBN 978-2-02-102691

Les travaux de Dominique Cardon portent sur les usagers des nouvelles technologies et les transformations de l'espace public. La démocratie internet : promesses et limites, a constitué pour nous un document de synthèse et d'entrée en matière sur les notions « d'autorité », de « biens communs », « d'émancipation des publics », de « communauté » et de « participation ». Cet ouvrage offre de nombreux points de repère sur l'histoire sociale d'Internet.

[12] CHAUDIRON Stéphane, IHADJADENE Madjid. De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles [en ligne]. Etudes de communication 2010, n° 35, p.13-30. [consulté le 16 septembre 2012]. <<http://edc.revues.org/index2257.html>>.

Cet article introduit le concept de « pratique informationnelle ». Après l'avoir défini par rapport aux concepts d'« usage » et de « comportement », les auteurs proposent une analyse de son évolution à travers les différents champs scientifiques tels que l'informatique sociale, les sciences de l'information et la sociologie des usages qui contribué à sa définition. L'article conclut sur les apports possibles des sciences de la communication pour le renouvellement des modèles informationnels. [résumé des auteurs].

[15] CONSEIL EUROPEEN DES ASSOCIATIONS DE L'INFORMATION-DOCUMENTATION (European concil of information association-ECIA). Euroréférentiel I&D, vol.1. Paris, ADBS Editions, 2004. 108 p. ISBN 2-84365-067-4

Référentiel des compétences et aptitudes des professionnels européens de l'information-documentation. Trente-trois domaines de compétences ont été distingués. Dans chacun de ceux-ci, les compétences ont été classées selon le degré de difficulté de la tâche à mener à bien [présentation éditeur]. Le premier domaine de compétences concerne les relations avec les usagers et les clients : la connaissance du besoin est classé en niveau 3 de difficulté sur une échelle de 4.

[17] DEHAENE Stanislas. Cerveau et lecture. [en ligne]. Académie royale des sciences, des lettres et des beaux-arts de Belgique. 25 juillet 2011. mp3. 1:03:06. [consulté le 3 octobre 2012]. <<http://www2.academieroyale.be/academie/documents/Audio2011SeanceouvertureDehaene9308.mp3>>

Conférence du psychologue cognitif et neuroscientifique sur le processus de lecture. Les expériences conduites par IRM sur le fonctionnement du cerveau ont permis d'établir le

concept « d'invariance perceptive » – le cerveau reconnaît une lettre quelle que soit sa forme. L'intérêt de cette conférence est de comprendre comment peut fonctionner une « entrée visuelle » à l'information.

[18] DENOUEËL Julie et GRANJON Fabien (dir.). Communiquer à l'ère numérique, regards croisés sur la sociologie des usages. BONU Bruno, JOUET Josiane, KESSOUS Emmanuel, MALLARD Alexandre, MAUCO Olivier, METZGER Jean-Luc, RUEFF Julien, VOIROL Olivier. Mines Paris-Tech. Paris, Presses des Mines - TRANSVALOR, 2011. 320 p. Collection sciences sociales. ISBN 978-2-911256-37-0

Cet ouvrage réunit 10 contributions de chercheurs en sciences sociales autour des enjeux associés à la sociologie des usages de « l'informatique connectée » et d'Internet. L'approche qui est défendue ici permet d'appréhender toute la complexité de la notion « d'usages » et de se sensibiliser aux limites de l'objectivation dans l'observation des pratiques. « Qualifier les utilisateurs autrement que par leurs... Usages ? est l'une des thèses défendues. « Déconstruire ce que l'on appelle "les usages", pour défaire les relations d'équivalence entre les situations fortement disparates », est considéré, ici, comme un enjeu important des sciences sociales » [présentation éditeur].

[19] DONNAT Olivier. Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique. Eléments de synthèse 1997-2008. [format pdf. en ligne]. Ministère de la culture et de la communication. Délégation au développement et aux affaires internationales. Département des études, de la prospective et des statistiques. Paris. Ministère de la culture. 13 octobre 2009. 12 p. [consulté le 17 septembre 2012]. <<http://www.culture.gouv.fr/deps>>

Ce document de synthèse livre les grandes tendances sur les mutations des conditions d'accès à la culture avec l'essor de la culture numérique et de l'internet. Son intérêt réside dans la mise en perspective sur le long terme – une décennie – des pratiques culturelles. La baisse régulière de la lecture, y compris dans la population de « grands lecteurs », est l'un des phénomènes de fond.

[20] ECO Umberto. L'œuvre ouverte. ROUX DE BEZIEUX Chantal, BOUCOURECHLIEV André (trad.). Paris, Editions du Seuil, 1965. 314 p. Collection Points Essais. Edition originale : Opera Acta, Milan, Bompapiani, 1962. ISBN 978-2-02-005327-3

La découverte et la lecture de cet essai est à l'origine d'un angle de travail que nous avons initialement envisagé : « l'ouverture des systèmes d'information ». Par « œuvre ouverte », Umberto Eco désigne, « le projet d'un message doté d'un large éventail de possibilités interprétatives ». Le chapitre 3, « Ouverture, information, communication », permet d'approfondir la question de l'ambiguïté de l'auteur et du code telle que l'interpelle l'univers de Web aujourd'hui. Cet essai, dont nous ne prétendons pas avoir assimilé toute la complexité, a constitué pour nous une ouverture sur les théories de la réception.

[22] EVANS Christophe (dir.). Mener l'enquête : guide des études de publics en bibliothèque. Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2011. Collection boîte à outil. 159 p. ISBN 978-2-910227-89-0

Ce guide pratique consacré à la méthodologie des enquêtes de publics est destiné à des non-spécialistes qui travaillent dans des bibliothèques – quel que soit leur type : municipal, universitaire, spécialisée, etc. –, ou dans des centres de documentation. Cet ouvrage réunit des interventions des « méthodologues » expérimentés, mais aussi des professionnels qui

se sont « frottés » à l'exercice (...). Entre autres sujets développés : l'analyse des données internes, les aspects juridiques des études sur le terrain des bibliothèques, la question des focus groups (ou groupes de discussion) ou celle des nouveaux outils d'enquête en ligne tels que LibQUAL+®. [d'après présentation auteur].

[31] JAUSS Hans Robert. Pour une esthétique de la réception. Maillard Claude (trad.), Starobinski Jean (préf.). Paris, Editions Gallimard, collection Tel (n° 169), 1990. 336 p. ISBN 9782070720149 [Cité par J.-M. Salaün, 59]

[39] LIQUÈTE Vincent. Des pratiques d'information à la construction de connaissances en contexte : de l'analyse à la modélisation SEPICRI (Systèmes, Environnement, Pratiques Individuelles-Collectives et Représentations de l'Information) [en ligne]. Note de synthèse en vue de l'HDR. UNIVERSITÉ DE ROUEN. Ecole Doctorale Savoirs Critique Expertises (ED 350 SHS). Rouen. Feb 2012. 310 p. [consulté le 30 septembre 2012]. <<http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00670700>>

[35] LE COADIC Yves-François. Usages et usagers de l'information. Paris, ADBS-Editions Nathan, 1997 (1^{ère} édition). 128 p. Collection 128, Information documentation. ISBN 2-09-190366-3

Ce manuel propose une synthèse complète sur l'approche orientée usagers versus approche orientée émetteurs. Le chapitre 3 retrace l'historique de la notion d'utilisateur. Cette notion est également décrite sous l'approche du consommateur, du client, de l'utilisateur et du public.

[36] LE COADIC Yves-François. Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic. 2^e édition 2007. ADBS Editions, 1998. 204 p. ISBN 978-2-84365-097-0

L'analyse du besoin d'information est présentée ici sous la forme du questionnaire. Nous avons été particulièrement sensibles aux questions soulevées par : la reconnaissance d'une « anomalie de la connaissance », la « linguistique des questions »; les interfaces (interactions informationnelles) homme/machine (personne-ordinateur).

[43] PAGANELLI CÉLINE. Analyse des discours sur la notion d'« Usage » dans deux revues en sciences de l'information:Doc-SI et BBF ». [en ligne]. Documentaliste-Sciences de l'Information, 2012/2 Vol. 49, p. 64-71. DOI : 10.3917/docsi.492.0064. [consulté le 9 septembre 2012]. <<http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2012-2-page-64.htm>>

[45] PERRIAULT Jacques. La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer. SCHAEFFER Pierre (Préf.). 2008. Paris, l'Harmattan, 1989. 256 p. ISBN 978-2-296-05766-1

La logique de l'usage est ici abordée dans sa dimension singulière : celle qu'adopte l'utilisateur par le détournement ou le rejet de ce que l'auteur qualifie de machines à communiquer (appareil photo, radio, télévision, téléphone, ordinateur). La thèse défendue est celle que la liberté de l'individu domine sur le déterminisme technologique.

[48] RANJARD Sophie (Kynos). Usages et usagers de l'information : quelles pratiques hier et aujourd'hui ?. Paris, ADBS Editions, 2012. 68 p. ISBN 978-2-84365-141-0

Ce manuel est une synthèse des études réalisées sur les usagers des services d'information, mais aussi « un point de départ » à une réflexion sur la qualification de leurs attentes. Nous

nous sommes notamment appuyés sur son volet méthodologique pour conduire notre projet.

[49] RANJARD Sophie. Évaluer la demande et les besoins en informations : pour des enquêtes croisées [en ligne]. In Documentaliste-Sciences de l'information 2001, vol. 38, numéro 1, p. 14-23,14 p. [consulté le 1^{er} juillet 2012]. <<http://www.adbs.fr/evaluer-la-demande-et-les-besoins-en-informations-pour-des-enquetes-croisees-13209.htm?RH=REVUE>>

Cet article présente les grands principes et les principaux moyens à mettre en œuvre pour entreprendre ou commanditer une enquête d'évaluation d'analyse et de satisfaction des besoins en informations documentaires [d'après le résumé de l'article].

[52] SERDALAB. Livre blanc : la gouvernance documentaire dans les organisations françaises, 2^e enquête. Paris, GROUPE SERDA, 2012. 24 p.

[54] SIMMONOT Brigitte. Le besoin d'information : principes et compétences. [en ligne]. In Actes de la conférence Thématic 2006, Information : besoins et usages, Strasbourg 17 mars 2006. p.40-56. 16 p. [consulté, le 1^{er} juillet 2012]. <<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/43/23/02/PDF/Simonnot2006-Besoin-d-information.pdf> >

L'auteur définit le concept de besoin d'information et analyse les différentes approches et les objectifs des recherches, notamment anglo-saxonnes, conduites depuis les années 1970 sur ce sujet. Elle analyse ensuite l'intérêt de ces travaux pour la formation des professionnels de l'information à l'accompagnement des usagers dans leur démarche de recherche.

POSITIONNEMENT DES PROFESSIONNELS DE LA DOCUMENTATION

[3] ARSENAULT Clément, SALAÜN Jean-Michel. Introduction aux sciences de l'information. Paris, Editions de la Découverte, 2010. 238 p. ISBN 978-2-7071-5933-5

Ce manuel privilégie une approche documentaire des sciences de l'information. En ce sens, il a constitué la trame implicite de notre travail. Le chapitre 4 est exclusivement dédié aux pratiques des utilisateurs mis dans une perspective culturelle et notamment des pratiques de lectures. Ce volet que nous n'avons fait qu'évoquer est certainement la clé d'entrée de tout accès à l'information.

[6] BRETON Philippe. Eloge de la Parole. Paris, Editions La Découverte, 2003. 192 p. ISBN 2-7071-3600X

Le choix de cet ouvrage, en marge de l'objet documentaire, nous a paru intéressant au regard de la position « concurrentielle » que peut avoir la « parole » sur la trace écrite en tant que support d'aide à la décision. La citation que nous en avons faite est très localisée sur les tensions que nous avons pu observer entre les fonctions communication et documentation.

[7] BRIET Suzanne. Qu'est-ce que la documentation ?. [en ligne]. Paris, Éditions documentaires, industrielles et techniques, 1951. 48 p. format numérisé de la version originale épuisée sur support imprimé. <<http://martinetl.free.fr/suzannebriet/questcequeladocumentation/briet.pdf>>

Le temps n'est plus – c'était en 1931 – où un bibliothécaire anglais disait dans une conférence internationale que lorsqu'il parlait de la documentation dans pays, on lui

demandait ce que c'est que cette nouvelle maladie [citation de l'auteur p. 45]. Trois grands chapitres structurent la réponse à cette question « Qu'est-ce que la documentation ? » :

- une technique de travail intellectuel,
- une profession distincte,
- une nécessité de notre temps.

[11] CHARTRON GHISLAINE. Valeurs ajoutées des médiateurs ? [diaporama de présentation]. La biennale du numérique, 17-18 octobre 2011, Villeurbanne. <<http://biennale-du-numerique.enssib.fr/sites/biennale-du-numerique.enssib.fr/files/Chartron.pdf>>

[13] COLLOQUE Horizon 2019 : Bibliothèques en prospective, 19-20 novembre 2009, Villeurbanne. Actes du colloque. BERTRAND Anne-Marie (coord.). Villeurbanne, Presses de l'ENSSIB, 2011. 111 p. Collection papiers, série Généalogies. ISBN 978-2-910227-87-6

L'avenir des bibliothèques passe d'abord par leur légitimité, donc leur utilité, donc les missions et objectifs qu'elles ont à assumer, pour une communauté (qui peut être universelle) et dans un territoire (qui peut être illimité). La bibliothèque avant d'être un outil (qu'il faut constamment améliorer, donc moderniser) est un projet – politique, social, scientifique, culturel [avant-propos A.-M Bertrand, p.9]. La thématique de ce colloque était particulièrement en lien avec notre réflexion sur le positionnement du Centre de documentation de l'USH. Nous nous sommes plus particulièrement intéressés à l'analyse des problématiques de médiations mises en avant par les analyses de :

- BERTRAND Anne-Marie. Bibliothèque dans la brume. [P. 102-111].
- DAMIEN Robert. Pour un nouvel bibliothécaire ou les re/médiations de la bibliothèque numérique. [P. 49-62].
- LEGENDRE Bertrand. La fin des médiations. [P. 31-40].

[14] COLLOQUE INTERNATIONAL L'INFORMATION DANS LES ORGANISATIONS, DYNAMIQUE ET COMPLEXITÉ, 6-7 avril 2006, Tours. Centre d'étude du débat public et des médiations. VOLANT Christiane (coord.). Tour, Presses universitaires François Rabelais, 2008. 364 p. Collection perspectives « Villes et territoires », n°19. ISBN 978-2-86906-239-9

Cet ouvrage réunit vingt-deux contributions de chercheurs en sciences sociales portant sur : les systèmes d'information, la représentation des connaissances, la construction collective du savoir et au travail coopératif, la compréhension du besoin informationnel et à la modélisation des pratiques, l'impact du numérique et à la « mémoire sociale » [d'après présentation éditeur]. Nous nous sommes plus particulièrement arrêtés sur les contributions de :

- CHAUDIRON Stéphane (coord.). Les usagers : comportements, besoins et pratiques. [P. 217-282].
- GARDIES Cécile. Complexité du traitement de l'information dans les réseaux documentaires : le cas de l'enseignement agricole. [P. 163-174].

[16] COUZINET Viviane (coord.). Dispositifs info-communicationnels, question de médiations documentaires. COURBIERES Caroline, COUZINET Viviane, FABRE Isabelle, FRAYSSE Patrick, GARDIES Cécile, REGIMBEAU Gérard, SENIE-DEMEURISSE, ZAFRILLA-PAVAN (co-aut). Paris, Lavoisier, 2009. 264 p. Collection systèmes d'information et organisation documentaires. ISBN 978-2-7462-2287-8

Cet ouvrage, coordonné par l'équipe Médiations en information et communication spécialisées (MICS) du laboratoire d'études et de recherches en sciences sociales (LERASS) présente plusieurs pratiques observées dans diverses situations (formation, valorisation de la recherche et la culture) sur la diffusion des connaissances, leur mise en visibilité des connaissances afin de faciliter leur accès et donc leur mise en commun [présentation de l'éditeur]. Le dispositif mis en place par le service culture édition ressources de l'Education nationale (SCEREN), observé par Cécile Gardies nous a plus particulièrement intéressé au regard des similarités qu'il présentait avec le contexte de notre projet, notamment sur l'organisation en réseau d'un dispositif documentaire.

[21] ESCARPIT Robert. Théorie générale de l'information et de la communication. 2^e édition, 1991. Paris, Librairie Hachette, 1976. 222 p. Collection communication. ISBN 2010168194

Ce que l'on peut appeler le contenu est l'ensemble des traces signifiantes qui, convenablement sollicitées, permettent au lecteur de produire de l'information [citation, p. 154]. Trois chapitres ont plus particulièrement inspiré notre propre positionnement sur le projet qui nous a été confié :

- La communication et l'évènement (introduit par une typologie des « machines à communiquer »). [P103-120].
- L'information et le document (introduit par les notions de « fixe » et de « mouvant »). [P. 121-148].
- Les problèmes documentaires (introduit par les questions de « l'oubli » et de « l'évocation »). [P. 149-148].

[27] GUYOT Brigitte. Logiques informationnelles [en ligne]. Note de présentation de travaux en vue de l'habilitation à diriger des recherches en sciences de l'information et de la communication. Université de Stendhal, Grenoble III 2000. Archive ouverte en sciences de l'information et de la communication, 2012. [consulté le 9 septembre 2012]. 121 p. <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/index.php/halsid=rvus0qr2vkrm6dpm62sg4reu1&view_this_doc=tel-00665176&version=1>

Cette synthèse se base sur des travaux empiriques [montrant] que l'information est à la fois une activité cognitive, un mode de perception et de structuration de la réalité, qui réfèrent non seulement à un processus individuel mais aussi à un processus collectif ; qu'elle [l'information] est un mode d'échange, c'est-à-dire un ensemble de pratiques sociales et de rapports sociaux [d'après citation auteur, p. 6].

[34] LE COADIC Yves-François. La science de l'information. 4^e édition 2004. Paris, Presses universitaires de France, 1994. 128 p. Sciences de l'information, série Etudes et techniques. ISBN 2-84365-016

Huit chapitres composent ce manuel qui prend pour point de départ l'information comme objet et point d'arrivée l'éducation à l'information. Les développements sur la construction de l'information (chap. IV) sont particulièrement intéressants pour ce qu'ils mettent en avant la notion de communauté (scientifique en l'occurrence). Il nous a permis de nous familiariser avec les différentes théories de l'information. Cet ouvrage constitue par ailleurs une introduction aux deux analyses que l'auteur conduira par la suite sur les usages et les usagers de l'information [46] et le besoin d'information [47].

[41] MONNOYER Marie-Christine. L'entreprise et l'outil informationnel. Paris, L'Harmattan, 1997. 220 p. Collection Communication. ISBN 2-7384-5885-8

Seize contributions sont réunies dans cet ouvrage qui se présente comme un état de la réflexion sur les changements organisationnels en relation avec les changements technologiques. Quatre grands thèmes sont abordés : l'économie fondée sur la connaissance, l'acquisition d'informations utiles, l'impact des systèmes d'information sur la productivité et la nécessité de changement organisationnel. Le projet de centre de ressources de l'USH nous a orienté sur les contributions suivantes :

- DAVENPORT Paul. Le paradoxe de la productivité et la gestion des technologies de l'information [p. 9-17].
- MONNOYER-LONGÉ Marie-Christine. Système d'information et productivité : investigation d'un paradoxe. [p. 107-120].
- RALLET Alain. L'efficacité des technologies de l'information et de la communication à l'étape des réseaux [p. 85 -106].
- ROW Frantz. La productivité de l'information et design organisationnel, accessibilité aux données et agir communicationnel [p. 23-40].

[51] SALAÜN Jean-Michel. Vu, Lu, Su : les architectes de l'information face à l'oligopole du Web. Paris, Editions La Découverte, 2012. 152 p. ISBN 978-2-7071-7135-1

Pour autant qu'il ne soit pas explicitement cité dans notre travail, ce livre a ouvert notre réflexion sur le positionnement d'un centre de documentation à partir du triptyque « Vu », « Lu », « Su ». Le Web, réintégré dans la chaîne documentaire, y est analysé dans une logique de continuité avec la tradition documentaire. Cet ouvrage fait aussi une large place aux travaux de recherche orientés sur la compréhension des phénomènes de réception.

[62] WOLTON Dominique. Informer n'est pas communiquer. Paris, CNRS-Editions 2009. 152 p. ISBN 978-2-271-06820-0

S'il n'y a pas de communication sans information, la communication est toujours plus difficile car elle pose la question de la relation, donc celle de l'autre. Avec l'incertitude du résultat car l'émetteur est rarement en ligne avec le récepteur. Et réciproquement (...). La problématique de la communication, c'est-à-dire les conditions d'acceptabilité et de négociation, par les récepteurs, des informations reçues de toute part, qui deviendra le défi essentiel. L'information est devenue abondante, la communication rare. [citations de l'auteur, p. 9 et p.18].

POLITIQUES DOCUMENTAIRES

[9] CALENGE Bernard. Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2008. 268 p. ISBN 978-2-7654-0962-5

La collection ne peut plus être pensée que sous l'angle de ses possibilités d'appropriation, et non comme un stock détenteur de savoirs [...]. C'est un bouquet d'accès, parce que chaque « document » n'existe que par ses lectures et donc par son accessibilité (...) Parce que tout simplement l'individu lecteur cherche à baliser son parcours (...) parce que l'unité du « bouquet collection » doit – c'est la règle d'internet – tisser des liens avec d'autres ressources pertinentes, extérieures à la bibliothèque. [citation auteur, p. 179]. Cet ouvrage permet d'aborder la question du positionnement d'un bibliothèque et d'un centre de documentation sous l'angle de la gestion de la collection.

[24] GABSZEWICZ Jean, SONNAC Nathalie. L'industrie des médias à l'ère du numérique. 2^e édition, 2010. Paris, Editions de la Découverte, 2006. 126 p. Collection Repères, culture-communication. ISBN 978-2-7071-5998-4

Cet ouvrage fournit les principales clés pour la comprendre la nouvelle économie des médias à l'ère du numérique [extrait de la présentation éditeur].

[25] GAUDET Françoise, LIEBER Claudine. Désherber en bibliothèque, manuel pratique de révision des collections. MELOT Michel (préf.). 2^e édition. Paris, Electre-Editions du Cercle de la librairie, 1999. 318 p. ISBN 2-7654-0753-3

Ce manuel présente les principes et méthodes pour désherber une collection. Il permet ainsi d'aborder la conception d'une politique documentaire par la fin de la chaîne, à savoir : le retrait d'un ouvrage ou sa destruction. Ainsi que le précisent les auteurs, la conservation est « l'alliée obligée » du désherbage. Nous avons retenu cet ouvrage en raison des problèmes de tri qui se posent aujourd'hui avec acuité dans la gestion de l'information en entreprise.

[28] IBNLKHAYAT NOZHA. Marketing des systèmes et services d'information et de documentation : Traité pour l'enseignement et la pratique du marketing de l'information. Sainte-Foy (Québec, Canada), Presses de l'Université du Québec, 2005. 456 p. ISBN 2-7605-1285-1

Ouvrage didactique conçu comme un support pédagogique pour maîtriser les bases théoriques du marketing en vue de leur exploitation dans le champ des activités de l'information, de la documentation et de la communication. Il se subdivise en quatre grandes parties :

- Les concepts de l'étude de marché.
- L'analyse du marché.
- La stratégie.
- La planification et le contrôle.

Dans le cadre de notre projet nous l'avons surtout exploité pour la phase amont (analyse).

[29] INITIATIVE DE BUDAPEST POUR L'ACCES OUVERT [en ligne]. 14 février 2002, publié le 26 mars 2004. [consulté le 9 août 2012]. < <http://openaccess.inist.fr/?Initiative-de-Budapest-pour-l>>

Texte de la déclaration dite de Budapest sur le libre accès à l'information scientifique et technique.

[23] EVANS Christophe. Actualité et inactualité des bibliothèques au XX^e siècle. Le Débat, n°170, mai-août 2012 Paris, Gallimard, 2012. P. 63-69. ISSN 0246-2346

Dans cette contribution à une édition de la revue Le Débat consacrée au livre et au numérique, Christophe Evans remet en question une approche visant à opposer l'ancien (collections imprimées, espaces traditionnels réglementés, politique de l'offre) nécessairement dépassé et le nouveau (services innovants, espaces différenciés parfois permissifs, services numériques à distance, logique de flux et politique de la demande), systématiquement porteur d'avenir [citation auteur, p. 65]

[33] LAFOUGE Thierry, LE COADIC Yves-François, MICHEL Christine. Eléments de statistique et de mathématique de l'information. Infométrie, bibliométrie, médiométrie,

scientométrie, muséométrie, webométrie. Cours avec exemples corrigés. Paris, Presses de l'ENSSIB, 2002. 320 p. Les Cahiers de l'ENSSIB. ISBN 2-910227-37-5

Cet ouvrage décrit les principales méthodes statistiques et principaux outils mathématiques appliqués à l'étude des processus informationnels. Il peut constituer un guide utile au pilotage des activités documentaire [d'après présentation éditeur]. Nous avons plus particulièrement étudié l'introduction de cet ouvrage, laquelle présente les différentes lois formulées par les sciences de l'information (depuis la loi de Lotka, 1926 sur la relation entre le nombre des auteurs et le nombre des articles publiés, jusqu'à la loi Derek J. de Solla Price sur les productions bibliométriques). Elle est suivie d'un chapitre sur les principes de la mesure de l'information. Les auteurs attirent l'attention sur le fait qu'il n'y a pas de mesure sans erreurs.

[38] LESSIG Lawrence. Le sort des biens communs à l'heure des réseaux numériques. [en ligne]. Soufron Jean-Baptiste et Bony Alain (trad.) Paul Christian (avt-propos) ; Jean-Claude Guédon (préf.). Lyon, Presses universitaires de Lyon, 2005. 414 p. ISBN 2-7297-0772-7 [cité par D. Cardon, 52]. <<http://presses.univ-lyon2.fr/livres/pul/2005/avenir-idee/xhtml/index-frames.html>>

[44] PEDAUQUE Roger-T. Document : forme, signe et medium, les reformulations du numérique. [en ligne]. CNRS-STIC. Version 1 du 8 juillet 2003. Hal Archivisic. [consulté le 27 septembre 2012] <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00000413>

Première publication du travail collectif conduit par le réseau thématique pluridisciplinaire 33 du département STIC du CNRS. Ce travail précise la notion de document dans son passage au numérique à partir de recherches qui privilégient plutôt la forme (comme un objet matériel ou immatériel), le signe (comme un porteur de sens) ou la relation (comme un vecteur de communication) [notice auteur].

[42] MUET Florence, SALAÜN Jean-Michel. Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et centres de documentation. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 226 p. ISBN 2-7654-0794-0

Manuel abordant de manière opérationnelle la mise en place d'une stratégie marketing dédiée aux activités documentaires et à la définition d'une offre (produit et/ou services) selon une orientation « Usager ». Complémentaire du traité de Nozha Ibnlkhayat.

[53] SIMMONOT Brigitte. L'accès à l'information en ligne : moteurs, dispositifs et médiations. Paris, Hermes – Lavoisier, 2012. Collection Systèmes d'information et organisation documentaires. 249 p. ISBN 978-2-7462-3829-9

Cet ouvrage analyse l'évolution des recherches scientifiques sur l'accès à l'information et les dispositifs associés. En se focalisant sur le fonctionnement des moteurs de recherche commerciaux, il attire l'attention sur un aspect souvent oublié : la dimension médiatique de ces dispositifs. [notice Editeur]

[56] SUTTER Eric. L'évaluation et les indicateurs de la performance des activités info-documentaire. Paris, ADBS Editions, 2006, 60 p. Collection L'essentiel sur. ISBN 2-84365-082-8

Cet ouvrage fournit des pistes de réflexion sur la construction d'indicateurs d'évaluation et de mesure de la performance des activités info-documentaires. [d'après notice éditeur].

[57] TRAITEMENTS ET PRATIQUES DOCUMENTAIRES : VERS UN CHANGEMENT DE PARADIGME ?. Actes de la deuxième conférence Document numérique et société. Paris, 17-18 novembre 2008. BROUDOUX Evelyne, CHARTRON Ghislaine (coord). Paris, ADBS-Editions, 2008. 452 p. ISBN 978-2-84365-116-8

Traitement du document, organisation associée et pratiques des usagers sont les trois principaux thèmes de cette deuxième rencontre initiée autour de l'observation de l'évolution des propriétés du document. Nous avons retenu trois interventions susceptibles d'intéresser directement le Centre de documentation de l'USH et constituant des pistes exploratoires, dans le cadre de son positionnement, du projet de refonte de thesaurus (et du plan de classement commun) et de gestion du fonds iconographique. Il s'agit de celles :

- de Marion Consalvi sur la médiation de l'information en entreprise et l'intérêt d'un positionnement « infomédiaire » pour un centre de documentation [p.335-351].
- d'Yves Marleau, Sabine Mas et Manuel Zacklad sur l'exploitation des facettes et des ontologies sémiotiques pour la gestion documentaire. Présentation du modèle à facettes Isis (Integrated semantic information services) visant à indexer et repérer le contenu informationnel de n'importe quelle ressource documentaire au sein d'une entreprise et le contexte dans lequel cette ressource a été créée [résumé des auteurs] [p.91-110];
- de Patrick Pecatte (Soft Expérience) présentant un retour d'expérience sur une plateforme sociale web 2.0 pour la redocumentarisation d'un fonds iconographique [p. 373-389].

[61] W3C. Rapport final du Groupe incubation Bibliothèque et Web de données [En ligne]. Groupe d'incubation W3C. BAILLY Rodolphe et al. (trad.). Traduction française publiée le 3 septembre 2012. La version originale en anglais, du 25 octobre 2011, constitue l'unique version normative et se situe à l'adresse: <http://www.w3.org/2005/Incubator/lld/XGR-lld-20111025>. [consulté le 9 septembre 2012]. <<http://mediatheque.cite-musique.fr/MediaComposite/ARTICLES/W3C/XGR-lld-fr.html>>

Ce rapport final du groupe d'incubation du W3C montre comment utiliser les standards du Web sémantique et les principes du web de données pour faire en sorte que les précieuses sources d'information créées et conservées par les bibliothèques – données bibliographiques, autorités, vocabulaires conceptuels – soient rendues plus visibles et réutilisables dans un contexte plus large que le contexte bibliothéconomique d'origine, sur l'ensemble du web. [résumé des auteurs].

VOCABULAIRE

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

Nous avons exploité le vocabulaire de la documentation de façon très opérationnelle mais aussi pour essayer d'identifier ce qui relevaient de nouveaux modes de langages dans la terminologie documentaire (ex. : écosystème, architecture).

[8] CACALY Serge. Dictionnaire de l'information. LE COADIC Yves-François, POMART Paul-Dominique, SUTTER Eric (co-aut.). 3^e édition, 2008. Paris, Armand Colin, 2004. 296 p. ISBN 978-2-200-35132-8

Panorama complet du monde de l'information ce dictionnaire passe en revue l'ensemble des termes du secteur (vocabulaire technique, institutions, concepts théoriques, méthodes) et couvre de multiples domaines (internet, multimedia, documentation, livres et bibliothèque, patrimoine et archives, objets et musées) [présentation de l'éditeur]. Nous avons particulièrement exploité cet ouvrage sur les notions suivantes : architecture de l'information, besoin, écosystèmes, usagers.

[47] RAFFIN Jean-Pierre. Article Ecosystème et flux énergétique. Encyclopédie UNIVERSALIS. [en ligne], consulté le [15 septembre 2012]. <accès réservé CNAM>.

[50] REY Alain. Article Documentaliste. In, Dictionnaire culturel de la langue française. Paris, Dictionnaires Le Robert-Sejer, 2005. Vol.I. ISBN 2 849 02 176-8

La place du dictionnaire a tenu une part importante dans notre travail exploratoire, notamment pour mettre en regard les acceptions professionnelle d'un mot avec son usage courant. Nous avons notamment éprouvé le besoin de revenir à une définition peut-être « banale » du documentaliste, tout simplement parce qu'au cours des entretiens que nous avons réalisés la question nous a été directement posée de savoir ce « qu'est un documentaliste » ?

Annexes

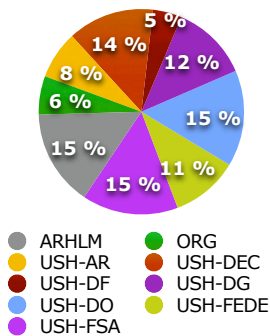
Annexes de la première partie

A.1.1. Support d'entretien

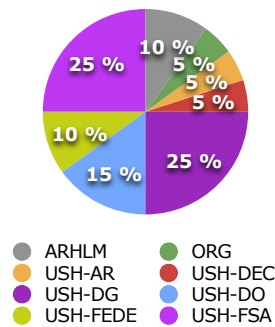
| Problématiques/Thèmes | Questions |
|---|---|
| 0. | <i>Présentation : activité, métier, ancienneté, mission du service.</i> |
| 1. Recherche d'information | |
| 1.1 | Manquez-vous d'information ? |
| 1.2 | Combien de temps consacrez-vous quotidiennement à la recherche d'information (s) ? |
| 1.3 | Le temps passé à rechercher de l'information est-il pour vous une "charge" ? |
| 1.4 | Lorsque vous recherchez de l'information, que faites-vous ? (je commence à me renseigner, je demande à quelqu'un, j'appelle le CD, je cherche sur internet,...). |
| 1.5 | Quelles sources d'information interrogez-vous régulièrement ? Les collègues de votre service, les collègues d'autres services, l'intranet de l'USH, Intranet, internet... |
| 1.6 | Parmi ces sites quels sont ceux que vous êtes amenés à consulter régulièrement (liste sites) ?. Autres. |
| 1.7 | Pouvez-vous estimer le temps que vous consacrez à la lecture ? |
| 1.8 | Quels types de supports : numérique, papier, lecture-écran ? |
| 2. Exploitation de l'information | Produisez-vous des études, synthèses, ... ? |
| 2.1 | Quels sont vos commanditaires ? |
| 2.2 | Annotez-vous les documents que vous lisez ? |
| 2.3 | Vous arrive-t-il de diffuser spontanément à vos collègues une information que vous jugez être intéressante ? |
| 2.4 | Les conditions pour la diffuser. Les réserves que vous y apporteriez. Mettriez-vous ces documents à disposition de tiers ? |
| 3. Conservation | Conservez-vous les supports d'information ? |
| 3.1 | Où les conservez-vous ? |
| 3.2 | Qui est en charge de la gestion de la documentation au sein de votre service ? |
| 3.3 | Retrouvez-vous facilement l'information que vous avez acquise ? Vous arrive-t-il de ne pas retrouver vos sources (ou informations acquises) ? |
| 3.4 | Quels sont les documents que vous partagez spontanément avec vos collègues de travail ? |
| 4. Fonds documentaire / bibliothèque | |
| 4.1 | Les études que vous produisez sont-elles disponibles ? |
| 4.2 | Votre service dispose-t-il d'un fonds de documentation ? |
| 4.3 | Votre service est-il abonné à des publications ? |
| 4.4 | Etes-vous personnellement abonné à une / plusieurs publications ? |
| 4.5 | Faites-vous des commandes et/ou achats d'ouvrages ? |
| 4.6 | Exploitation « Nouvelles de la doc. » et « bulletin de sommaires » ? |
| 4.7 | Faites-vous de la veille documentaire (sur votre périmètre) ? |

A.1.2. Echantillonnage et profils des personnes rencontrées

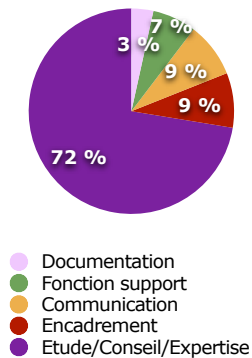
Echantillon usagers par unité



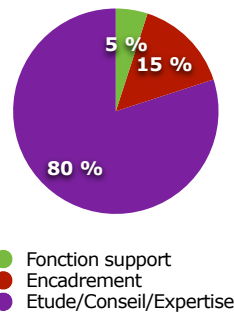
Usagers effectivement rencontrés par unité



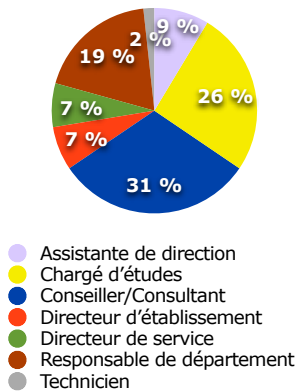
Profil usagers par domaine



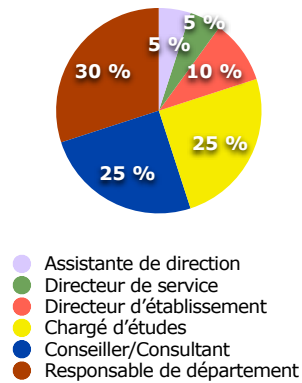
Profil usagers rencontrés par domaine



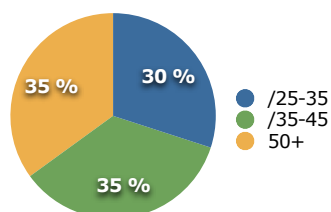
Profil usagers par fonction



Profil usagers rencontrés par fonction



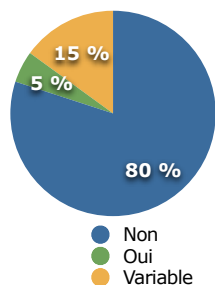
Profil usagers rencontrés par âge



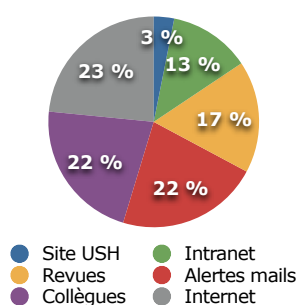
Annexes de la deuxième partie

A.2.1. Données extraites des entretiens

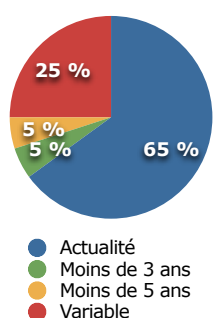
Charge de la recherche d'information



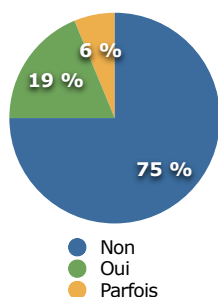
Les sources d'information



Ancienneté de l'information



Problèmes pour retrouver l'information



Localisation des ressources



| Manquez-vous d'information | nb | % |
|----------------------------|----|------|
| non | 18 | 90 |
| oui | 2 | 10 % |

| Veille automatisée | nb | % |
|---------------------------|----|-------|
| non | 11 | 55 |
| oui (dont 8 avec favoris) | 9 | 45 |
| Total | 20 | 100 % |

| Annotations | nb | % |
|-------------|----|----|
| non | 4 | 25 |
| oui | 12 | 75 |
| Total | 16 | |

| Production | nb | % |
|------------|----|-------|
| Total | 19 | 100 % |

| Diffusion à des tiers | nb | % |
|-----------------------|----|-------|
| Oui | 20 | 100 % |

| Conservation | nb | % |
|--------------|----|------|
| non | 2 | 12 % |
| oui | 15 | 88 % |
| Total | 17 | |

| Gestion de la documentation dans le service | nb | % |
|---|----|-------|
| non | 15 | 79 % |
| oui | 4 | 21 % |
| Total | 19 | 100 % |

| Abonnement service | nb | % |
|--------------------|----|-------|
| non | 2 | 12 |
| oui | 15 | 88 |
| Total | 17 | 100 % |

| Abonnement personnel | nb | % |
|----------------------|----|-------|
| non | 6 | 37,5 |
| oui | 10 | 62,5 |
| Total | 16 | 100 % |

A.2.2. Grille d'analyse des sites d'organisations professionnelles

Sites sélectionnés à partir du site du CEPAD. <http://www.cedap.asso.fr/>. [Consulté le 15 septembre 2012. Fonctionnement des liens vérifié le 20 octobre 2012].

| Organismes | Date de création | Adresse URL | Connexion réservée (espace adhérents, extranet,...) avec authentification | Annuaire des adhérents | Rubrique publications (accès libre) | Publications payantes | Publications réservées adhérents | Base documentaire |
|--|----------------------------------|---|---|------------------------|-------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-------------------|
| Fédération des industries ferroviaires | 1963 | http://www.fif.asso.fr/ | oui | oui | oui | | | non |
| Prisme | | http://www.prisme.eu | oui | oui | oui | | | non |
| Union nationale des entrepreneurs du paysage | 1963 | http://www.entreprisesdupaysage.org/ | oui | oui | non | non | oui | oui |
| Fédération des entreprises du recyclage | 1945 | http://www.federec.org/ | oui | oui | oui | non | | |
| Union des transports publics et ferroviaires | | http://www.utp.fr/ | oui | oui | oui | oui | | oui |
| Fédération nationale de l'aviation marchande | 1990 | http://www.fnam.fr/fr/accueil | non | oui | oui | oui | | non |
| Armateurs | | http://www.armateursdefrance.org/ | oui | oui | non | non | non | non |
| La fédération au service des commerçants en bestiaux | | http://www.ffcb.asso.fr/ | oui | oui | non | non | non | non |
| Centre d'Études et de Documentation du Sucre (CEDUS) | | http://www.lesucre.com/ | oui | | oui | oui | | oui |
| Association française des sociétés financières | | http://www.asffrance.com/ | oui | | oui | non | | |
| Foire salons congrès événements de France | 2001 (fusion de 2 organisations) | http://www.fscef.com | oui | | non | non | non | non |

A.2.3. Corpus d'ouvrages de référence

| Titre | Auteur | Année de publication | Nombre d'années d'écart entre la date de publication et la date du dernier emprunt | Nombre d'emprunts |
|---|--|----------------------|--|-------------------|
| Livre blanc : propositions pour l'habitat | UNION NATIONALE HLM -Paris : Union Nationale des H.L.M., supp. à la revue HLM n° 244, avril 1975 | 1975 | 31 | 8 |
| Cent ans d'habitat social | GUERRAND Roger-Henri, QUILLIOT Roger, THIBAUT Christian | 1989 | 21 | 4 |
| Les coûts de réhabilitation du logement locatif social public et privé | ANAH AGENCE NATIONALE POUR L'AMELIORATION DE L'HABITAT, MINISTERE DE L'EQUIPEMENT ET DU LOGEMENT | 1990 | 18 | 4 |
| Les directeurs de S.A. d'HLM, acteurs du développement local. XI ^e congrès de l'Association Nationale des Directeurs de S.A. d'HLM : 28 et 29 octobre 1993, à Biarritz | ASSOCIATION NATIONALE DES DIRECTEURS DE SA D'HLM | 1 janv. 1993 | 13 | 4 |
| Le logement social en France (1789 à nos jours) | STEBE Jean-Marc | 1 avr. 1998 | 8 | 4 |
| La place de la forme coopérative dans le secteur de l'habitat en France | ATTAR Michèle, LOURIER Vincent, VERCOLLIER Jean-Michel FEDERATION NATIONALE DES SOCIETES COOPERATIVES D'HLM, METL MINISTERE DE L'EQUIPEMENT DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT, PLAN URBANISME CONSTRUCTION ARCHITECTURE | 1998 | 8 | 4 |
| Montage et suivi d'une opération de construction | ESTINGOY Philippe, RABATEL Michel | 2002 | 4 | 5 |
| La gestion financière des entreprises de logement social. 1 ^{ère} partie : Les Principes de Base | GOUILLARD Michel | 2002 | 4 | 4 |
| Les mécanismes fonciers de la ségrégation | ADEF ASSOCIATION DES ETUDES FONCIERES | 2004 | 7 | 5 |
| Intercommunalité et habitat : les communautés au milieu du gué ? | GRIDAUH GROUPE DE RECHERCHE SUR LES INSTITUTIONS ET LE DROIT DE L'AMENAGEMENT DE L'URBANISME ET DE L'HABITAT | 2006 | 4 | 4 |
| Habitat et vie urbaine. Changements dans les modes de vie | PUCA PLAN URBANISME CONSTRUCTION ARCHITECTURE | 2006 | 5 | 6 |
| Guide de sensibilisation à la communication des projets de rénovation urbaine | L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT Les collections d'actualités habitat - les cahiers, série "Communication", n° 109, décembre 2006, 40 p | 2007 | 4 | 4 |
| Cahiers d'Actualités HLM | UNFOHLM, TEC | 1991 à 1995 | 12 | 8 |

A.2.4. Extraction de mots-clés (descripteurs)

Source : liste ouvrages multi-empruntés.

| Descripteurs | Occurrences |
|-------------------------------|-------------|
| LOGEMENT SOCIAL | 36 |
| DEVELOPPEMENT DURABLE | 35 |
| URBANISME | 22 |
| POLITIQUE DU LOGEMENT | 21 |
| AMENAGEMENT URBAIN | 19 |
| CONCEPTION ARCHITECTURALE | 19 |
| HISTOIRE DU LOGEMENT SOCIAL | 15 |
| POLITIQUE DE LA VILLE | 15 |
| FINANCEMENT DU LOGEMENT | 14 |
| MODE DE VIE | 14 |
| BANLIEUE | 13 |
| QUALITE DE L'HABITAT | 13 |
| RENOVATION URBAINE | 13 |
| SEGREGATION SOCIALE | 13 |
| ECONOMIE D'ENERGIE | 12 |
| PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT | 12 |
| CRISE DU LOGEMENT | 11 |
| ORGANISME HLM | 11 |
| REGLEMENTATION | 11 |
| POLITIQUE URBAINE | 10 |
| PROJET URBAIN | 10 |
| QUALITE ARCHITECTURALE | 10 |
| QUALITE ENVIRONNEMENTALE | 10 |
| CONSTRUCTION ECOLOGIQUE | 9 |
| ENERGIE RENOUVELABLE | 9 |
| GRANDS ENSEMBLES | 9 |
| MAITRISE D'OUVRAGE | 9 |
| MARCHE IMMOBILIER | 9 |
| MIXITE SOCIALE | 9 |
| QUALITE DE LA CONSTRUCTION | 9 |
| QUARTIER EN DIFFICULTE | 9 |
| SEGREGATION URBAINE | 9 |
| TECHNIQUE DE CONSTRUCTION | 9 |
| VIOLENCE URBAINE | 9 |
| ARCHITECTURE | 8 |
| CONDITION DE VIE | 8 |
| CONSTRUCTION | 8 |
| DROIT AU LOGEMENT | 8 |
| ECOLOGIE | 8 |
| INEGALITE SOCIALE | 8 |
| LEGISLATION | 8 |
| MOBILITE URBAINE | 8 |
| SOCIOLOGIE | 8 |
| ACCESSION A LA PROPRIETE | 7 |

