



HAL
open science

Les enjeux d'un portail documentaire dans la mise en place des formations paramédicales

Anne-Laure Taillant

► **To cite this version:**

Anne-Laure Taillant. Les enjeux d'un portail documentaire dans la mise en place des formations paramédicales. domain_shs.info.docu. 2013. mem_00945580

HAL Id: mem_00945580

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00945580

Submitted on 12 Feb 2014

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

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



CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

Ecole Management et Société-Département CITS

INTD

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

Présenté et soutenu par

Anne-Laure Taillant

le 11 décembre 2013

Les enjeux d'un portail documentaire dans la mise
en place des formations paramédicales

Jury:

Nadia Raïs
Alain Robin

Promotion 43

A mes parents

Remerciements

Merci à la direction de l'apprentissage et des formations sanitaires et sociales du Conseil Régional de la Région Centre pour leur accueil, plus particulièrement à Alain Robin et Catherine Lauret de m'avoir accordé leur confiance pour la réalisation de ce projet. Leur professionnalisme et leurs conseils m'ont beaucoup apporté et me serviront dans la suite de ma vie professionnelle.

Merci à Nadia Rais pour son soutien et ses conseils tout au long de la formation et dans la rédaction de ce mémoire.

Merci à mes camarades de promotion pour les échanges enrichissants et leur soutien dans ce travail de rédaction.

Je remercie mes collègues de l'Institut de Formation des Professionnels de Santé, pour leur soutien et leur compréhension, plus particulièrement Jean-Pierre Mazet pour ses conseils, Jean François Marambaud et Anne Kurcharski pour leur vision candide dans la relecture.

Pour finir je remercie mes amis lecteurs/correcteurs pour leur œil aguerri en français et leurs encouragements.

Notice

TAILLANT, Anne-Laure. Les enjeux d'un portail documentaire dans la mise en place des formations paramédicales. 2013, 78p. Mémoire professionnel INTD, Titre 1, Ingénierie documentaire. CNAM – INTD, 2013

Notre société fonctionne de plus en plus en réseau connecté via le web. Cette notion est prégnante chez les étudiants et les jeunes adultes. Ce travail définit les notions de réseau et de portail documentaire. Il décrit les grandes lignes de la création d'un réseau documentaire et de la mise en place d'un portail documentaire à destination, principalement, des étudiants en formation infirmier. Sont présentés les aspects techniques et humains, dont il faut tenir compte pour la création d'un réseau documentaire et la création d'une base de données commune, interrogeable via un portail documentaire. Ce projet d'offrir un portail documentaire à des étudiants, afin de répondre à leurs méthodes de travail, mais aussi de répondre à une logique économique, est illustré par le cas du Conseil Régional de la région Centre.

Descripteurs

Portail documentaire ; réseau documentaire ; formation initiale ; gestion de projet ; base de données bibliographique ; web 2.0 ; recherche fédérée ; logiciel documentaire ; profession paramédicale

Our society more and more works connected through the web. Young adult and students get accustomed to live with the web. This work defines network notions and documentary portal. It describes mainly the documentary network creation and the set up of a documentary homepage to nurse's students. Technicals and humans aspects are presented to consider for a documentary network and a communal data base creation, which could be used through a documentary homepage. Offering a documentary portal to students, in order to answer to their work method and also to a logical economy, is illustrated by Regional Council of Region Centre case.

Table des matières

Remerciements	3
Notice	4
Table des matières	5
Liste des figures	7
Introduction	8
Première partie Une approche conceptuelle des réseaux et des portails documentaires.....	11
1 Une approche conceptuelle des réseaux et des portails documentaires	12
1.1 Les réseaux documentaires	12
1.1.1 Le concept de réseau	12
1.1.2 Le concept de réseau documentaire	15
1.2 Les portails documentaires sur le web	20
1.2.1 L’historique des portails	21
1.2.2 Les fonctions proposées par le portail	22
1.2.3 Les composants d’un portail	23
Deuxième partie Un portail documentaire comment et pourquoi ?	27
2 Un portail documentaire comment et pourquoi ?	28
2.1 Une méthodologie de la mise en place d’un portail	28
2.1.1 Les différentes techniques informatiques pour mettre en place une recherche mutualisée	28
2.1.2 Les aspects humains dans la constitution d’un réseau documentaire	33
2.2 Quels apports d’un portail dans les formations paramédicales ?	37
2.2.1 La connaissance du public cible	37
2.2.2 Comment sont fréquentés les bibliothèques et les centres de documentation?	39

Troisième partie Projet de portail documentaire : étude de cas du portail documentaire des Instituts de Formation en Soins Infirmiers de la région Centre	44
3Projet de portail documentaire : étude de cas du portail documentaire des Instituts de Formation en Soins Infirmiers de la région Centre	45
3.1 Le contexte régional	45
3.1.1 Quels sont les acteurs ?	45
3.1.2 Etat des lieux des moyens techniques et humains.....	48
3.2 Organisation du projet.....	53
3.2.1 Méthodologie mise en place	53
3.2.2 Pérennisation du réseau et du portail	61
Conclusion.....	64
Bibliographie	67
Annexes	74
Annexe 1 : Questionnaire envoyé aux personnes responsables des centres de ressources des IFSI de la région Centre	75

Liste des figures

Figure 1 Conditions de réussite d'un réseau d'action collective d'après Guy Le BOTERF	20
Figure 2 : Articulation des principales briques d'un portail d'après Tosca Consultants	25
Figure 3 : Schéma extrait du site de Dominique LAHARY	30
Figure 4 : Collecte de métadonnées par un moissonneur OAI.....	31

Introduction

Le développement de la société de l'information et particulièrement l'explosion de l'usage d'Internet a conduit à un changement profond dans les comportements de la recherche d'information en ligne. Cela impacte les modes d'utilisation des lieux de ressources comme les lieux d'accès au document.

La montée en puissance du numérique dans le processus de formation oblige les instituts de formation, et par conséquent leurs centres de ressources, à proposer des ressources numériques à leurs étudiants et des modes d'apprentissage en ligne, ce qui n'est pas sans représenter un coût financier non négligeable.

Depuis 2009, les instituts de formations paramédicales sont entrés dans un processus d'« universitarisation » de leurs formations. Ils ont intégré le système européen Licence Master Doctorat (LMD). Les Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) et les Instituts de Formation Aide-Soignant (IFAS) sont présents dans tous les départements que compte une région. En revanche, ces instituts ne se trouvent pas, pour la majorité d'entre eux, à proximité d'un pôle universitaire. A cette difficulté d'accès aux fonds des Bibliothèques Universitaires (BU), s'ajoutent des difficultés de conventionnement entre universités et instituts de formation, privant les étudiants d'un accès à distance des fonds en ligne des universités.

Dans cette évolution des formations, le coût financier des ressources augmente et la notion de réseau devient plus importante. En effet, il devient de plus en plus difficile de travailler seul. Afin de pallier les difficultés territoriales et les coûts d'accès à la documentation des instituts de formation, la création d'un réseau documentaire et d'un fonds commun consultable sur le net devient nécessaire. Parallèlement le prix des publications numériques ne cesse de croître, tout comme les moyens techniques nécessaires à une exploitation optimale de ces ressources.

Cette notion se développe aussi au sein des centres de documentation, pas seulement dû au fait de la sur-information mais aussi pour pallier la baisse des moyens tant humains que financiers.

Le portail documentaire devient incontournable pour mutualiser les moyens d'un réseau documentaire et pour répondre aux attentes des étudiants qui souhaitent avoir des outils qui correspondent à leurs méthodes de travail. Ces jeunes de la génération « Y » et « Z » veulent travailler sans contrainte de lieux ni de temps. Ils sont dans l'immédiateté.

Mais comment se construit un réseau documentaire qui a une visibilité sur le net ? Comment crée-t-on cette visibilité et surtout l'outil, c'est-à-dire le portail documentaire ? Que peut apporter cet outil dans les formations et, plus particulièrement, dans les formations paramédicales, alors que celles-ci vivent la réingénierie de leur diplôme. Quels sont les dispositifs à mettre en place pour que le réseau et l'outil informatique soient pérennes ?

Ces questionnements s'inscrivent dans la problématique de ce mémoire. De plus, ils sont inspirés de mon expérience professionnelle de responsable de centre de ressources documentaires dans un Institut de Formation des Professionnels de Santé (IFPS). La réflexion de ce travail s'inscrit également dans la continuité d'un projet professionnel en cours. Ce présent travail aidera donc à appréhender la réalisation et la mise en route d'une base de données communes aux IFSI consultable via un portail de réseau documentaire.

Nous aborderons dans un premier temps la notion de réseau et de réseau documentaire. Quelles sont les fonctions proposées et les composants d'un portail pour donner une visibilité du réseau via le web.

Le second temps, nous aborderons la méthodologie de la mise en place d'un portail au-delà des aspects techniques, tenant compte des aspects humains afin de convaincre de l'utilité d'un tel outil dans les formations paramédicales.

Le dernier temps est consacré à la réflexion menée par la région Centre pour mettre en place un portail du réseau documentaire des IFSI de cette même région, pour pallier les contraintes géographiques et d'offrir une formation égalitaire à ses étudiants. La région Centre souhaite offrir aux étudiants un outil pédagogique global en associant plateforme de travail et portail documentaire.

Première partie
Une approche conceptuelle des
réseaux et des portails
documentaires

1 Une approche conceptuelle des réseaux et des portails documentaires

1.1 Les réseaux documentaires

La notion de réseau est de plus en plus présente dans notre société. Les gens communiquent de plus en plus via les réseaux sociaux. Il en va de même dans les entreprises avec la mise en place de réseaux sociaux d'entreprises. C'est pour cette raison, qu'il nous semble opportun d'expliquer cette notion en vue de mieux cerner la place des réseaux documentaires dans la sphère de l'information et de la communication.

1.1.1 Le concept de réseau

L'étymologie du mot réseau vient du latin *retis*, qui voulait dire filet (fils régulièrement entrelacés) ; il prendra son orthographe actuelle au XIVe siècle. C'est au XVIIIe siècle que ce mot prend une place plus importante dans le langage. Il devient un terme de description physiologique, pour l'entrelacement de nerfs, de vaisseaux où circule le sang¹. Pour peu à peu, le mot de réseau perd son sens premier de tissu et commence à décrire un entrelacement de fils servant à la circulation. Cette notion va s'étendre pour les réseaux routiers, ferroviaires etc. L'évolution de ce terme s'accompagne de l'idée d'organisation et d'interconnexion.

Dans la seconde moitié du XIXe siècle, le mot réseau va aussi s'appliquer à un ensemble de personnes en liaison entre elles, directement ou indirectement. Cette notion s'appliquera dans un premier temps aux organisations clandestines.

La difficulté de création et de pérennité d'un réseau réside dans le fait de pouvoir garder la cohérence d'un système décentralisé et de prendre en compte les différentes logiques des participants, tout cela sans avoir recours à la hiérarchie. En effet, dans la littérature sur les organisations en réseaux, pour Michel Ferrary et Yvon Pesqueux (3, FERRARY, PESQUEUX) la notion de cohésion se substitue à la notion de hiérarchie. Pour ces auteurs la notion de réseau réside sur la confiance et la coopération ; ils parlent de la médiation pour contrecarrer une prise de pouvoir.

Le fonctionnement en réseau peut être vu comme une forme de communautarisme, pourtant chaque membre garde sa liberté d'appartenir à un autre réseau ou groupe.

Nous nous intéressons aux aspects économiques du réseau, lien avec le monde du travail. Effectivement, nous verrons que l'organisation en réseau repose sur les échanges et la

¹ REY, Alain. Dictionnaire historique de la langue française. Paris : Le Robert, 2012, Tome 3, ISBN 978-2-32100-066-2

circulation de compétences et de savoirs ; cependant cette volonté n'est pas dénuée d'intérêt économique.

La mise en commun de moyens, par un partenariat en réseau, peut être une solution pour la création d'une nouvelle activité d'une entreprise. C'est ce que nous expliquent Jean Pierre Douard et Michèle Heitz (2, DOUART, HEITZ). Pour ces auteurs, il existe quatre formes de réseaux :

- Le réseau d'adjonction : la mise en commun des moyens, matériels ou immatériels, tout en conservant un cloisonnement afin que les partenaires gardent leur savoir-faire. La réversibilité du processus est possible.
- Le réseau heuristique : la possibilité de produire de la valeur qu'il serait impossible de produire individuellement. Il demande un niveau d'engagement fort de la part des partenaires. La réversibilité du processus n'est pas possible.
- Le réseau transactionnel : une relation d'échange pour renforcer une partie de la chaîne de valeur. L'adhésion repose sur le rapport coût/avantages. La réversibilité du processus est possible.
- Le réseau d'orchestration : la création de valeur propre au réseau. Cela favorise la spécialisation de ses membres. La pérennité dépend du niveau de confiance, des modes de contrôle, du niveau de contractualisation, de la qualité du retour sur investissement des engagements dans le réseau et la sortie du réseau en provoquant la remise en cause. Il faut une bonne coordination.

D'après Michel Ferrary et Yvon Pesqueux (3, FERRARY, PESQUEUX) la condition d'existence d'un réseau socio-économique est la complémentarité des ressources que chaque membre du réseau trouve un intérêt à échanger entre eux. Le bon fonctionnement d'un réseau d'entreprise dépend de la qualité de la circulation de l'information, des connaissances et des compétences. Elle repose sur des supports numériques. L'entreprise doit mettre en place un système d'information, donc faire appel à l'informatique et des supports magnétiques. Pour assurer la pérennité du système d'information, celui-ci doit être formalisé et expliqué aux producteurs d'information et aux utilisateurs. Les systèmes d'information d'entreprise sont fermés mais le fait de travailler en réseau nécessite que l'entreprise doit ouvrir une partie de ses systèmes à ses partenaires. Cette ouverture ne va pas sans un investissement des organisations pour l'interopérabilité de leurs systèmes informatiques. Cela n'est pas sans risque de perte d'information non voulue, par des intrusions malveillantes.

Les échanges économiques ne doivent pas être détachés de l'aspect social. Il peut exister deux sortes de lien dans les réseaux sociaux, un lien fort et un lien faible.

Le lien fort a l'avantage d'offrir une meilleure adhésion des participants, accompagné de relations fréquentes et durables, ce qui donne une cohésion au groupe. L'échange se réalisant en vase clos, cela a pour inconvénient un échange d'information pauvre dans la

mesure où celle-ci est redondante. En effet, elle circule entre membres ayant le même centre d'intérêt.

Le lien faible a l'avantage de permettre une circulation d'information plus importante et plus riche, ce qui est important dans des projets innovants, puisque les membres peuvent participer à d'autres réseaux. Le revers de la médaille est une implication peu importante, des relations peu fréquentes et moins durables.

Nous venons d'expliquer que les réseaux sociaux sont le terreau des réseaux économiques, ce qui nous amène à décrypter en quoi consistent les réseaux professionnels.

Pour Guy Le Boterf (5, LE BOTERF) le réseau professionnel se définit comme un système de relation entre des acteurs pouvant se caractériser par les traits suivants :

- Organisation autour d'une ou plusieurs finalités professionnelles
- Existence reconnue socialement, mais pas forcément inscrite dans un organigramme hiérarchique
- Echanges entre les acteurs de ressources diverses
- Structuration du réseau influençant les relations entre les membres
- Dépendance du climat de confiance entre les membres pour une bonne qualité et une meilleure intensité des relations

L'organisation du travail en réseau tend vers une recherche d'efficacité.

Guy Le Boterf (5, LE BOTERF) décrit quatre typologies de réseau professionnel qui peuvent être mis en parallèle avec les réseaux décrits par Jean Pierre Douard et Michèle Heitz. (2, DOUART, HEITZ) En effet, les réseaux sont avant tout composés d'humains, donc de professionnels qui participent aux réseaux économiques.

- Les réseaux de support d'un acteur individuel ou collectif : c'est la recherche de savoir, de savoir-faire et de compétences qui manque à un professionnel pour résoudre un problème ou mener à bien un projet. De cette façon il pourra assembler ces nouvelles compétences à ses compétences. Ces réseaux sont constitués de personnes ressources et de supports documentaires. En effet, un professionnel de l'information ne peut pas être compétent dans tous les domaines. Pour résoudre un problème auquel il ne peut faire face tout seul, il va chercher les informations qui lui manquent en se tournant vers des personnes ressources, qui peuvent être constituées d'individus ou d'une équipe. Pour le public la réponse apportée est le résultat de la mutualisation de la compétence du professionnel et des réponses reçues par le réseau. Le public demandeur n'a pas forcément connaissance de cette mutualisation. La qualité du service rendu dépend de la qualité du réseau.
- Les réseaux d'action collective : ce type de réseau a une finalité de production ou d'action. Les résultats attendus ne sont pas individuels, mais collectifs. La finalité de la création de tels réseaux est variée. Cela peut être pour produire des connaissances nouvelles ; de concevoir un nouveau service, un produit, une gamme diversifiée de services ; de

- concevoir et confectionner un outil, une méthode ; de réduire les coûts, les délais ; etc. Ce type de réseau est mis en place pour un projet collectif en vue de créer de la valeur ajoutée. Dans le cadre d'un réseau documentaire le but est d'apporter des nouveaux services aux utilisateurs qui ne pourraient pas être proposés sans la création du réseau.
- Les réseaux de partage et de capitalisation des pratiques : ce réseau ressemble aux réseaux d'action collective, à ceci près que la finalité est de faire progresser les pratiques de chaque membre du réseau. De ce fait les résultats attendus sont collectifs et individuels. En effet, ce type de réseau repose sur la formalisation des expériences professionnelles afin de constituer un capital exploitable et transmissible. On peut aussi nommer ces réseaux « communauté de pratiques ». Ce type de réseau participe à l'acquisition de nouvelles compétences pour le professionnel.
 - Les réseaux d'appuis et d'apprentissage mutuel : Ce type de réseau n'a pas une finalité collective, mais individuelle. Chaque professionnel acquiert le savoir ou le savoir-faire dont il a besoin, par un échange, à savoir que chaque membre doit être à la fois formateur et formé. Ce type de réseau repose sur l'échange ponctuel de savoir en fonction du besoin. Le professionnel se trouve tours à tours apprenant et formateur, cela permet d'enrichir sa connaissance professionnelle et de la partager.

Quelle que soit la finalité de l'organisation en réseau, ce qui ressort c'est la volonté de partage et de circulation de savoirs, de savoir-faire et de compétences. Et pour mener à bien cette organisation, il faut une adhésion des membres.

1.1.2 Le concept de réseau documentaire

L'association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS)² donne la définition suivante : « Ensemble d'entités documentaires qui s'associent selon des critères variés (proximité géographique, thèmes d'intérêt, fonctions assurées, etc.) pour collaborer à des objectifs communs, comme par exemple un catalogue collectif, une banque de données établie par plusieurs producteurs, un dispositif de prêt entre bibliothèques, un réseau de lecture publique, un catalogue d'adresses électroniques sur le réseau Internet, etc. »

Nous pouvons attribuer la paternité de la notion de réseau documentaire à Paul Otlet³, par sa volonté de fonder l'Office international de bibliographie (OIB) en 1895, avec Henri La Fontaine. Il créa aussi la Classification Décimale Universelle (CDU), afin de mieux conserver et retrouver les fiches bibliographiques collectées pour créer un répertoire bibliographique universel.

² http://www.adbs.fr/reseau-documentaire-18485.htm?RH=OUTILS_VOC (consulté le 03/11/13)

³ BLANQUET, Marie France. Paul Otlet, . 2006. <http://www.cndp.fr/savoircdi/index.php?id=524> (consulte le 20/08/13)

Mais pour quelles raisons les réseaux documentaires se développent-ils ?

Comme nous l'avons vu précédemment en ce qui concerne les réseaux, plusieurs raisons peuvent être évoquées. En outre, le point commun est la volonté de partager des savoirs, de mutualiser les moyens.

Cette volonté de rapprochement peut s'expliquer par une proximité géographique, dans le but d'offrir un service plus conséquent aux utilisateurs, cela peut être le cas des bibliothèques municipales. Il peut aussi exister un rapprochement par rapport à une thématique. Un domaine spécialisé peut amener à travailler sur une base de données commune et des produits documentaires, comme de la veille.

Pour Dominique Lahary (4, LAHARY), la mutualisation est la seule justification des réseaux, cela permet de partager des outils, des fonctions et des services afin que les centres de documentation et les bibliothèques soient plus efficaces à plusieurs que seuls.

Cette idée que le travail en réseau relève d'une volonté de mutualisation avait été mise en avant par Agnès Caron et Bernadette Ferchaud (1, CARON, FERCHAUD). Elles évoquaient le travail collaboratif ou le travail en réseau comme relevant d'un besoin de mutualiser pour répondre aux besoins et aux moyens nécessaires pour l'activité. Le but de la mutualisation est de faire des économies, qu'elles soient directes par le partage d'un coût d'une ressource ou d'un outil informatique, ou indirectes par le partage de compétences ou de savoir-faire.

Les auteurs décrivent les processus de mutualisation, que l'on peut qualifier de processus de création d'un réseau documentaire :

- Analyser l'existant, établir un état des lieux avant d'engager un projet ;
- Analyser la nouvelle demande des utilisateurs ;
- Déterminer la nouvelle offre pour les utilisateurs ;
- Analyser les traitements nécessaires à la mise en place des produits ou prestations ou à un aspect particulier du travail documentaire ;
- Analyser les compétences complémentaires nécessaires au projet ;
- Gérer le changement, ne pas mettre de côté la dimension managériale.

La réalisation de ce processus demande du temps, facteur nécessaire à la réussite de la mise en place de la mutualisation.

Le travail en réseau possède plusieurs avantages.

Comme nous l'avons vu précédemment, il a l'avantage de mutualiser des ressources et d'offrir un service plus important aux utilisateurs. Il permet de réaliser des économies dans les achats de bouquet de revues en ligne, la mutualisation d'une plateforme de travail, etc.

Cela permet de se répartir les tâches documentaires, comme le dépouillement de revues et l'indexation de sources. Mais aussi de faire profiter aux membres du réseau de nouvelles sources repérées, de faire la veille mutualisée.

Il permet d'offrir des services documentaires aux utilisateurs, qu'une bibliothèque ou un centre de documentation seul n'aurait pas pu proposer par manque de temps ou de moyens. L'avantage du travail en réseau est aussi de faire sortir de son isolement le bibliothécaire ou le documentaliste, par des échanges de compétences et d'expériences. Cela permet de mettre en avant la valeur ajoutée de la fonction de gestionnaire d'information auprès de la hiérarchie, mais aussi des utilisateurs.

Le travail en réseau comporte également ses contraintes et ses limites.

Pour une mutualisation de l'information, plusieurs tâches sont à définir et à attribuer aux différents membres du réseau. En ce qui concerne la gestion d'une base de données mutualisée les membres du réseau doivent se mettre d'accord sur des normes de saisie et d'indexation. La répartition des différents supports d'information, pour alimenter la base de données, doivent être répartis entre les membres. Pour de la veille, les sources à consulter doivent être définies. Une concertation entre les membres est nécessaire afin de spécifier la ligne directrice du portail. Ces réflexions doivent aboutir à un document rédigé et accepté par tous.

Il faut que le réseau soit innovant de peur de tomber dans la routine et au risque d'une désaffection des membres. Pour cela il faut que celui-ci soit en mode projet constant. Il ne faut pas trop de projets en même temps, pour ne pas mécontenter les membres et avoir l'assurance que les projets aboutissent.

Il faut éviter que l'un des membres prenne le pouvoir.

Après avoir vu que la justification d'une organisation en réseau est la mutualisation. Nous avons survolé le processus de la mutualisation. L'organisation en réseau comporte des avantages et des inconvénients. Nous allons maintenant aborder les conditions de réussite expliquées par Guy Le Boterf (5, LE BOTERF). Tout comme Michel Ferrary et Yvon Pesqueux, cet auteur explique que la qualité de la coopération est un gage du dynamisme du réseau. Nous nous appuierons sur les conditions pour la mise en place d'une action collective, qui dans les quatre typologies précédemment citées est celle qui correspond le plus au réseau documentaire. Pour lui, cette réussite repose sur les trois conditions suivantes :

- Savoir coopérer

Les membres du réseau doivent pouvoir communiquer facilement et ils ont besoin de construire un langage commun. Ce langage interdisciplinaire produit un effet de formation. En effet, chaque membre apprend en tenant compte du point vu de l'autre. La confrontation avec un point de vue différent oblige à préciser son projet et ses valeurs.

La variété des projets et des représentations des problèmes va de pair avec la diversité des acteurs. Cet aspect est riche en créativité, dont une représentation commune doit émerger. Ces référentiels communs permettent de mieux comprendre le comportement de tout un chacun ; de plus, ils sont nécessaires pour que la coopération existe. Les représentations ne sont pas figées, elles évoluent avec les situations rencontrées.

Une bonne compréhension du mode de fonctionnement des uns et des autres est nécessaire. Les membres doivent savoir travailler « en double piste », c'est à dire chacun doit pouvoir écouter le discours de l'autre et le restituer. La restitution n'est pas de la redite mais une autre formulation en tenant compte des présupposés et du modèle de raisonnement du discours de l'autre. Ce travail permet l'acceptation de l'autre et peut faire naître de la connivence.

Le réseau doit être capable de tirer collectivement les leçons de l'expérience. Les réunions servent à apprendre la coopération. En effet, c'est collectivement que les analyses critiques et les réorientations doivent être faites. En outre, les missions réalisées sont sources de connaissance et d'un savoir commun.

L'apprentissage de la coopération passe aussi par la conception d'outils communs pour fonctionner, comme un annuaire d'adresse, une cartographie des compétences, etc.

- Pouvoir coopérer

Le réseau ayant besoin d'un pilote, cette fonction n'est pas hiérarchique. Elle ne doit pas déresponsabiliser les initiatives des membres pour faire fonctionner et progresser le réseau.

Un réseau sans pilote devient vulnérable, il peut facilement dériver ou ne pas pouvoir faire face aux risques qui se présentent. Le pilote devient le référent en cas de soucis ; il veille à ce que le réseau ne perde pas de vue ses missions et il assure le bon fonctionnement.

Pour pouvoir coopérer, les membres du réseau doivent avoir une vision claire des missions à réaliser et des résultats attendus.

Les acteurs du réseau doivent constituer des ressources potentielles pour mener à bien la mission ; ces ressources potentielles doivent être cartographiées et connues de tous les membres du réseau. Ils doivent aussi être complémentaires, cela apporte plus de créativité. La faculté de travailler en équipe est importante pour la coopération. Afin qu'il n'y ait pas de blocage par la suite, la question du statut et de la hiérarchie doit être prise en compte dans la constitution du réseau. L'idéal pour une adhésion réussie, serait que les membres soient tous volontaires. Si ce n'est pas le cas, la formation et le management devront faire preuve de conviction.

Des temps de régulation sont nécessaires pour faire le point et décider les nouvelles étapes à suivre.

Des règles communes de fonctionnement doivent être établies et clairement exposées. Ainsi que le rôle de chacun dans le réseau et les missions à réaliser. La mise en place de méthode

de travail est nécessaire pour une coopération optimale. Des documents écrits, comme des documents d'étape, doivent être rédigés et diffusés aux membres. Cela a pour but de porter à la connaissance de tous les avancées de la mission. Leur circulation facilite les relations et les temps de régulation. Il va de soi que l'utilisation des technologies de l'information et de la communication soit indispensable pour la circulation d'information entre les membres.

- Vouloir coopérer

L'adhésion volontaire est le pré-requis pour le fonctionnement de la coopération dans le réseau. Ce n'est pas toujours le cas, pour susciter une adhésion et une participation ; la règle du don et du contre don doit être mise en avant. Le travail en réseau prend du temps, ce qui représente un coût. La valeur ajoutée du travail en réseau doit être visible tant au niveau collectif, qu'au niveau individuel.

Lors de progression faible dans la mission, afin de ne pas susciter du découragement de la part des membres, le pilote doit communiquer les avancées en le mettant en parallèle par rapport aux résultats attendus. Il doit aussi montrer comment les difficultés ont été progressivement surmontées.

Le travail en réseau met en avant un travail collectif, ce fait peut poser un problème de reconnaissance individuelle. Des actes ou des moments de reconnaissance ne sont pas à négliger. De plus, ils sont un moyen de rappeler qu'un réseau n'est rien sans l'engagement et la compétence de ses membres.

La coopération ne se réalise pas seulement par l'établissement de règles communes, elle passe aussi par des moments de convivialité, qui servent à renforcer le sentiment d'appartenance.

La rédaction d'une charte de fonctionnement crée la collaboration par le travail collectif que cela représente.

Le schéma suivant reprend les grandes lignes de la mise en place d'un réseau d'action collective.

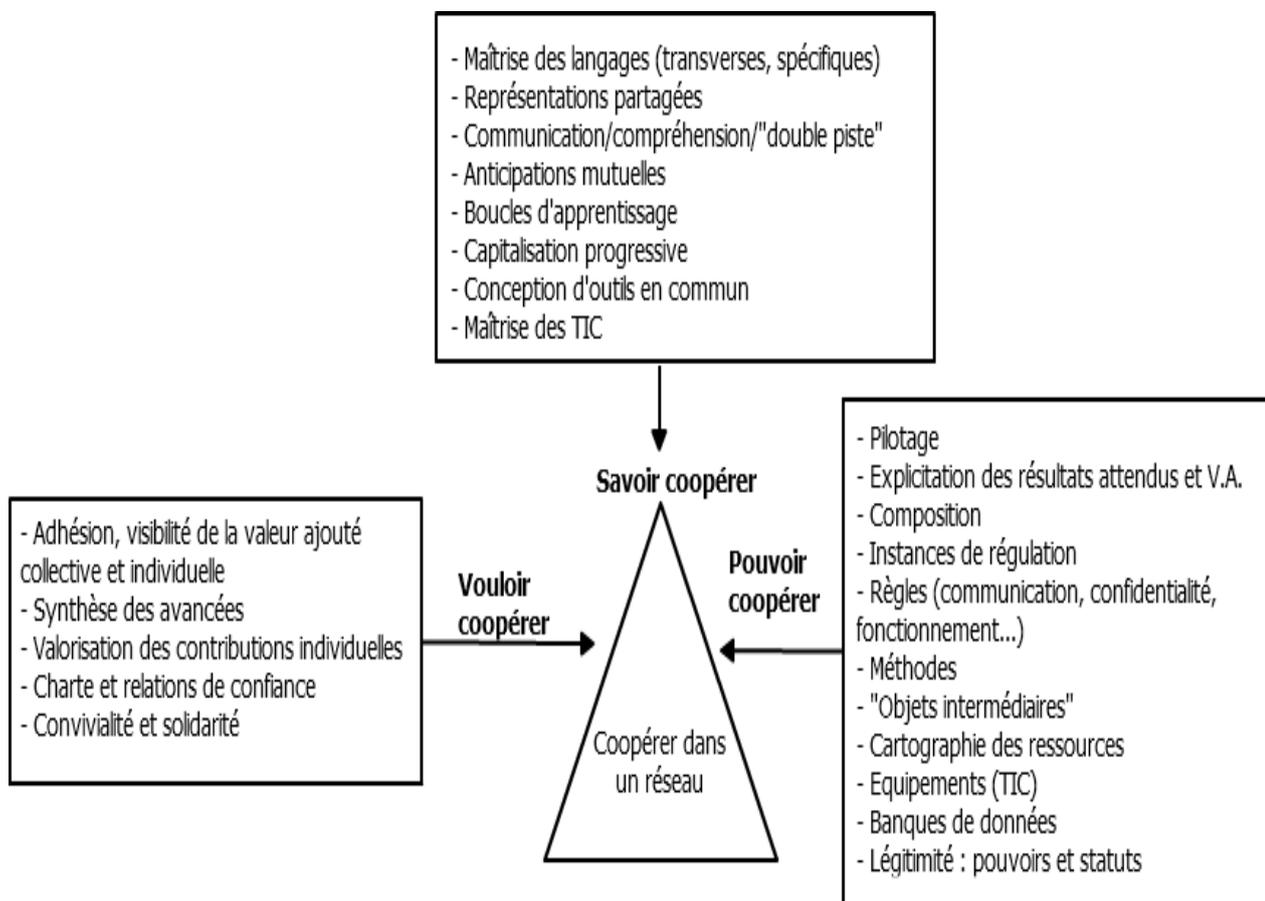


Figure 1 : Conditions de réussite d'un réseau d'action collective d'après Guy Le BOTERF

1.2 Les portails documentaires sur le web

Le développement des technologies de l'information est un élément important pour faciliter la mutualisation des savoirs au sein des réseaux documentaires. Cela a permis de faire tomber les frontières géographiques et de réduire les contraintes temporelles. Cet aspect facilitateur de la technologie dans les réseaux est rendu possible grâce au choix des outils. Nous allons ici évoquer les bénéfices de la mise en place d'un portail documentaire tant au niveau des utilisateurs, qu'au niveau des administrateurs. Nous allons aussi lister ses composants, ce qu'ils apportent comme avantages dans la consultation et le travail en réseau.

1.2.1 L'historique des portails

Les bibliothèques et centres de documentation ont fait évoluer leurs offres de services depuis les années 1970 (10, SAUTRON). Cette évolution commence par leur informatisation qui a pour but l'automatisation des tâches répétitives, comme la gestion des lecteurs, les prêts et les retours de documents. Cette avancée technologique reste dans un but purement administratif. Il faut attendre les années 1990 pour voir apparaître les Systèmes Intégrés de Gestion des Bibliothèques (SIGB) qui permettent de faire communiquer ensemble différents modules :

- Les *On Line Public Access Catalog* (OPAC), possibilité de consultation du catalogue sur ordinateur ;
- La gestion des abonnements des périodiques, qui permet le suivi de la réception des abonnements ;
- La gestion des lecteurs, édition automatique de lettres de rappel lors de retard dans le retour des documents, gestion des réservations ;
- La gestion des statistiques, pour mieux connaître l'activité tant au niveau des lecteurs, qu'au niveau de la gestion des collections.

Les SIGB continuent d'évoluer parallèlement au développement d'Internet. Dans les années 1990 apparaît la création de catalogues collectifs notamment le SUDOC⁴. L'équipement informatique des usagers lui aussi progresse, changeant les modes d'utilisation des fonds des bibliothèques et, par conséquent, créant de nouvelles demandes tel que consulter le catalogue et voir à quelle date doit revenir le document et, éventuellement, réaliser une réservation.

Les portails voient leur apparition au sein des entreprises, leur consultation se fait, souvent, via un intranet. Ils permettent la diffusion d'une information spécifique comportant un degré d'accessibilité en fonction du niveau d'accès. Cela permet d'atteindre des publics différents (client, prospect, tout type d'employés) et de diffuser une information générale comme très pointue à partir d'une même plateforme (6, LEHNEBACH).

Dans les années 2000 avec l'avènement du web 2.0, les portails de bibliothèque et des centres de documentation commencent à se construire. En plus de proposer une consultation du catalogue avec une gestion du compte du lecteur (nombre de documents empruntés, date de retour, réservation, etc.) il est possible d'avoir des informations sur la bibliothèque (horaires d'ouverture, animations, etc.). Dans un premier temps, la fonction dynamique n'est pas mise en place, il n'est pas possible que le public interagisse sur les informations diffusées sur le portail. Nous ne sommes encore que dans la proposition d'un

⁴ Système Universitaire de Documentation, catalogue collectif de l'ensemble des bibliothèques universitaires de France

site Internet. Nous sommes encore au stade des OPAC nouvelle génération, en plus de donner la possibilité aux lecteurs de consulter le fonds et leur compte ; ils offrent d'autres fonctionnalités : affichage de la première de couverture, navigation à facettes, nuage de mots. Rapidement à la fin des années 2000, les OPAC de nouvelle génération des bibliothèques évoluent vers des portails. Elles offrent, via un site Internet, un point d'entrée unique aux services numériques qu'elles proposent et offre la possibilité d'une participation des utilisateurs, en leur donnant la possibilité de donner leur avis sur les ressources proposées. En effet, le web 2.0 offre la possibilité d'interaction entre le diffuseur de l'information via le portail et son public. Le public peut donner son avis, diffuser l'information via son propre réseau. Il est aussi possible d'offrir des espaces collaboratifs, par exemple les professionnels de l'information peuvent se créer un espace pour travailler ensemble et à distance.

1.2.2 Les fonctions proposées par le portail

Le portail est un site web qui est un point d'accès unique offrant des services. Il peut être soit généraliste de type Yahoo et s'adresser à un public divers et varié, soit être thématique et viser une population de spécialistes ou des publics communautaires ; il s'adresse à un groupe d'individus réunis par un intérêt commun. Il peut être mis en place par une entreprise, publique ou privée, pour s'adresser tant aux clients ou aux usagers qu'aux prospects, cela devient un portail commercial ou institutionnel. Le portail documentaire comporte en plus une fonction d'identification. Marc Maisonneuve le définit de la façon suivante (8, MAISONNEUVE, p.215) : « Un portail désigne le point d'entrée unique d'un usager à un ensemble de ressources internes et externes. Il est associé à des fonctions d'identification, d'authentification et de gestion des droits d'accès en consultation, impression ou téléchargement. » Le portail doit proposer la consultation de plusieurs bases, donner les réponses à la requête demandée par ordre de pertinence.

Un projet de portail peut avoir plusieurs objectifs (12, SCOPSI) :

- Fédérer des ressources internes ou externes préalablement sélectionnées dans un système d'information unique.
- Proposer un catalogue collectif, permettant un gain de temps dans la création des notices. En effet, le centre de documentation associé au catalogue collectif crée des notices dans son catalogue, mais la plupart proviennent des autres centres contributeurs.
- Unifier et simplifier l'accès aux ressources diverses, composées de documents structurés ou pas. Les usagers sont de plus en plus habitués à naviguer sur le web, beaucoup font partie de la « génération Y » qui ne sont pas familiarisés avec des contenus bibliographiques, à contrario ils sont demandeurs d'interfaces de recherche à la « Google ».

Offrir une information et un accès personnalisé à un groupe d'utilisateurs ou à un seul utilisateur. La connaissance des profils des usagers est primordiale pour mettre ce type de service en place.

Le portail donne la possibilité d'offrir des bouquets de revues, des bouquets des services ; il permet l'autonomie de recherche aux usagers. Ces services sont consultables hors des murs de la bibliothèque ou du centre de documentation. C'est une des attentes des usagers plus prégnante à l'heure actuelle avec le développement des technologies mobiles, comme les tablettes et les smartphones. Les usagers sont habitués de plus en plus à l'immédiateté et à l'autonomie dans leur recherche d'information, afin de garder leur légitimité, les lieux détenteurs de connaissances doivent être visibles sur le web.

Il permet aussi de valoriser les services documentaires proposés par la bibliothèque ou le centre documentaire auprès de ses utilisateurs, mais aussi auprès de ses pairs. Cette visibilité sur le web a permis à certains portails de devenir des références dans leur domaine, comme la Banque de Données en Santé Publique (BDSP) qui est une référence dans la sphère de la santé publique.

1.2.3 Les composants d'un portail

Les portails documentaires sont organisés avec plusieurs composants qui dialoguent en permanence les uns avec les autres (9, MAISONNEUVE).

Nous avons vu précédemment qu'un portail est un site web. Pour ce faire celui-ci est réalisé avec un *Content Management System* (CMS). C'est l'élément du portail qui permet de mettre en ligne et de gérer « facilement » du contenu, aussi bien graphique que textuel. Il permet de gérer aisément et facilement les pages statistiques et dynamiques du site web. Il possède différentes fonctions :

- Permettre à plusieurs rédacteurs d'intervenir sur un document. Un document peut être rédigé par une personne, puis complété par une autre et mis en forme par l'administrateur. Cela permet aussi de gérer les versions et de suivre le flux des publications (*workflow*). Des droits de rédaction peuvent être établis en fonction des rédacteurs, modification, suppression, annotation, etc.
- Séparer les opérations de rédaction et de mises en forme pour la publication sur le web. L'utilisation des feuilles de style en cascade (*Cascading style sheets* (CSS)) permet de décliner les versions graphiques du portail. Cette fonction peut être utilisée pour un affichage par type d'utilisateurs en garantissant une homogénéité dans la présentation.
- Offrir des services de communication entre les usagers et les administrateurs comme des forums de discussion, des fenêtres de chat, etc.
- Permettre d'offrir aux utilisateurs d'accéder à des contenus structurés, comme des flux RSS.

- Structurer le site en page HTML offrant une navigation facile.

Toutes ces fonctions facilitent la mise à jour par l'administrateur du portail.

Marc Maisonneuve (13, TOSCA CONSULTANTS), dans sa définition du portail, met en avant la notion d'identification. Celle-ci se décompose en trois phases :

- Identification : l'utilisateur doit s'identifier sur le portail, généralement par la saisie d'un identifiant fourni par le gestionnaire du portail ;
- Authentification : le portail vérifie l'identité de l'utilisateur, généralement par la saisie d'un mot de passe. Le portail vérifie la concordance entre l'identité et le mot de passe saisi ;
- Détermination des autorisations d'accès : lorsque l'identification et l'authentification sont effectuées par le portail, le niveau de consultation aux informations est défini.

L'authentification et les autorisations peuvent être mises en place grâce à deux solutions techniques. Soit les informations des usagers sont stockées par le gestionnaire de la bibliothèque et le portail y accède en « juste à temps » lors du contrôle de cohérence ; soit les informations sont stockées par le portail, souvent dans un annuaire LDAP.

Le « juste à temps » permet une authentification en cours de navigation, à l'opposé de l'authentification à priori. Cette dernière demande une authentification dès la page d'accueil, généralement mise en place sur les portails des bibliothèques universitaires.

L'authentification peut permettre de proposer une déclinaison des pages à consulter en fonction des groupes d'utilisateurs : c'est que l'on appelle la *customization*.

La recherche fédérée est un service proposé aux utilisateurs afin de consulter simultanément plusieurs bases en une seule requête (11, RAVET). Elle permet la consultation de bases proposant des contenus hétérogènes autant au point de vue des contenus que des formats. Le logiciel de fonction fédérée dispose de différentes fonctions :

- La présentation structurée des sources consultables, afin que l'utilisateur fasse sa sélection de sources à interroger ;
- La requête de l'utilisateur est transmise aux sources sélectionnées dans une syntaxe adaptée à chacune ;
- Les résultats de la requête sont affichés avec ou sans dédoublonnage et avec ou sans regroupement de réponses.

La recherche fédérée permet aux utilisateurs authentifiés de consulter leur historique de recherche, de mémoriser les requêtes de recherche et de définir des alertes reposant sur des requêtes définies. Lors de nouvelles informations concernant la recherche de l'utilisateur, celui-ci est prévenu, soit par SMS, soit par messagerie ou encore par un encart sur la page d'accueil lors de sa connexion au portail.

Le système de gestion de bibliothèque ou Système Intégré de Bibliothèque (SIGB) ne fait pas partie intégrante du portail. Il est considéré par celui-ci comme une base externe dont

l'accès doit être organisé. Le SIGB peut avoir deux rôles. D'une part, il est le gestionnaire des données sur les utilisateurs pour leur authentification. D'autre part, il peut permettre à l'utilisateur de consulter son compte (emprunts, réservations, historique de recherche, etc.), il permet aussi de gérer les alertes définies par les utilisateurs.

Il peut être adjoint un *Electronic Ressources Management* (ERM), qui est un logiciel applicatif qui prend en charge la gestion des ressources électroniques, entre autre la gestion des abonnements à des revues en ligne. Cette application assure le bulletinage et le suivi des collections, structure et contrôle les droits de consultation et de reproduction. Elle permet aussi d'établir des statistiques de consultation de ces ressources en ligne. En revanche, cet applicatif ne contribue pas à la consultation de celles-ci.

L'architecture fonctionnelle d'un portail peut être résumée de la façon suivante :

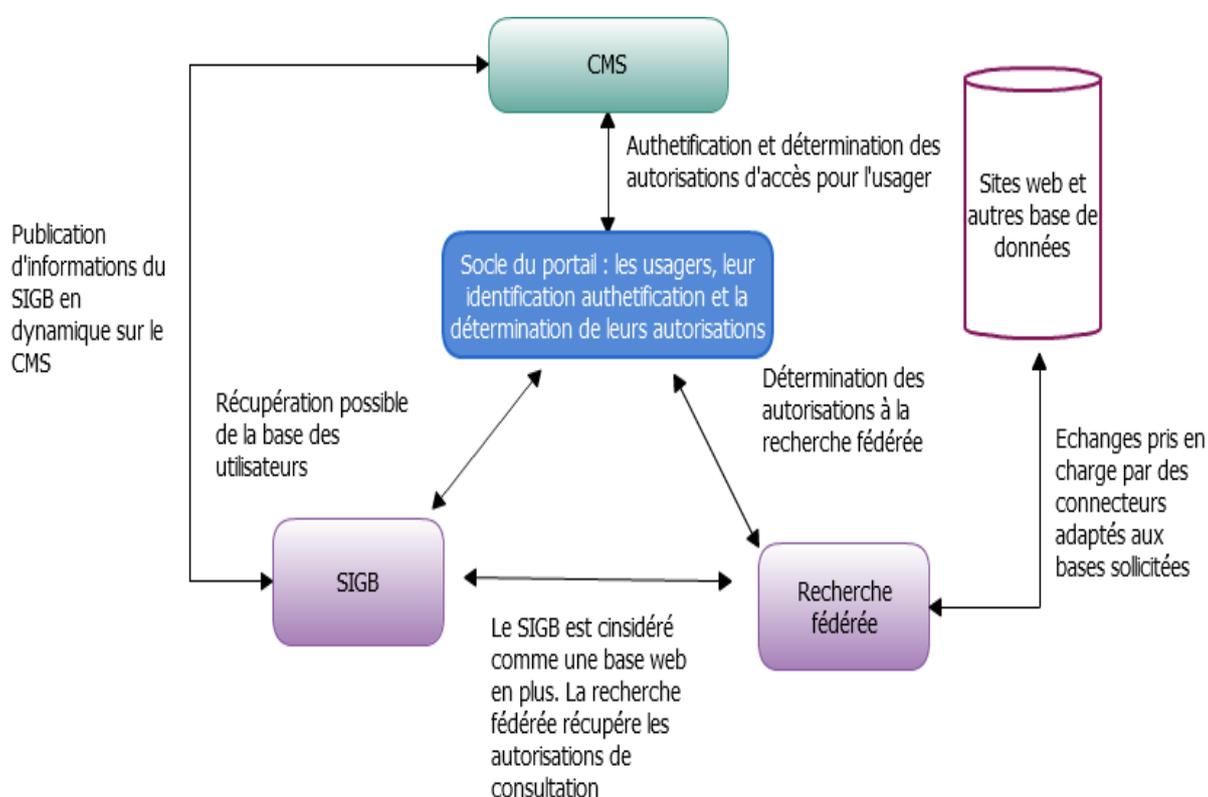


Figure 2 : Articulation des principales briques d'un portail d'après Tosca Consultants

Pour résumer ce que l'on vient de détailler, un réseau documentaire relève du réseau heuristique cité par Jean-Pierre Douart et Michèle Heitz (2, DOUART, HEITZ). En effet, la finalité de ce réseau est de mutualiser les moyens dans le but d'offrir aux utilisateurs un service qu'il ne serait pas possible d'offrir en agissant seul. La mutualisation n'a pas que l'avantage d'offrir un service plus important, elle a aussi l'inconvénient de mettre en place des règles strictes de fonctionnement. Cet inconvénient peut être un frein à la création d'un

réseau documentaire. Nous avons vu que l'adhésion est un pré-requis au bon fonctionnement de ce type d'organisation. En effet, les liens forts entre les membres sont importants pour l'adhésion et la cohésion.

La limite est floue entre un réseau d'action collective, un réseau de partage et de capitalisation des pratiques ; du fait que les membres du réseau travaillent dans une action collective, tout en espérant pouvoir évoluer dans leur compétences et les faire reconnaître.

A l'heure actuelle, le moyen de donner une visibilité au travail de mutualisation est l'utilisation d'un portail. Le côté dynamique répond au mode de consultation des utilisateurs. En effet, il permet une réactivité dans l'actualisation et donne la possibilité d'une interaction avec les utilisateurs. De plus, ce système est un point d'entrée pour les recherches, il propose de fédérer les ressources internes, externes et l'interrogation d'un catalogue collectif ; il permet d'unifier et de simplifier son utilisation.

Après avoir appréhendé les concepts de réseaux et de portails documentaires, nous allons étudier quelle méthodologie pour leur mise en place et leurs apports auprès des étudiants et les autres publics.

Deuxième partie
Un portail documentaire
comment et pourquoi ?

2 Un portail documentaire comment et pourquoi ?

2.1 Une méthodologie de la mise en place d'un portail

La première partie décrivait les concepts de la notion de réseau, plus particulièrement des réseaux documentaires et donnait les grandes lignes de la définition d'un portail documentaire.

Dans cette partie nous allons aller plus en détail dans la méthodologie de mise en place de cette organisation tant technique qu'humaine. Nous allons aussi étudier le public auquel s'adressent ces outils, c'est-à-dire les étudiants, et plus particulièrement les étudiants des formations paramédicales. A ce public il faut ajouter les personnels des instituts de formation, mais aussi des publics non identifiés

2.1.1 Les différentes techniques informatiques pour mettre en place une recherche mutualisée

Le réseau documentaire doit définir quel est son public et quels services il souhaite lui proposer. Le propre du réseau est la mutualisation des savoirs et des moyens, nous allons aborder la technique utilisée. Le réseau doit définir comment il souhaite mutualiser son fonds puis il doit mettre en place des procédures informatiques pour être visible sur le net et offrir les services attendus par son public cible.

Dans un premier temps, nous allons voir quelles sont les différentes techniques informatiques pour la constitution du catalogue collectif. Deux choix s'offrent aux réseaux ; soit une base de données commune où tous les membres du réseau déposent leurs notices bibliographiques en respectant les règles de gestion établies au préalable ; soit par la consultation de bases réparties dans différents centres en utilisant la recherche fédérée soit en mode synchrone ou asynchrone.

Une base de données commune

La constitution d'un catalogue collectif suppose le choix du Système de Gestion Intégré de Bibliothèque (SIGB). Ce choix doit être réalisé en concertation entre les membres du réseau. Le réseau doit réfléchir au travail de normalisation des données : les champs à renseigner, les normes de saisie, les séparateurs, etc. Pour une recherche optimale, le langage documentaire doit être normé et accepté par tous les membres du réseau. Nous verrons dans la troisième partie de ce travail que la majorité des réseaux documentaire en santé fonctionne sur une base unique. Le travail de normalisation des données a été réalisé. Des réseaux ont des contraintes techniques dues au fait que chaque membre du possède son

propre SIGB. Leur choix c'est porté sur une base de données commune alimenté par chaque membre en première intention. Une fois cette base renseignée, les membres exportent leur information saisie dans leur propre base.

La recherche fédérée

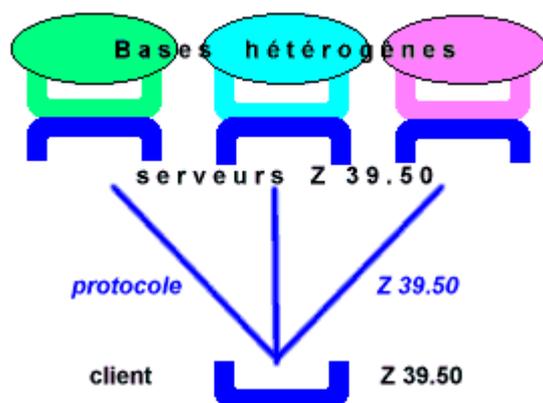
Elle permet de consulter, à travers une interface unique, plusieurs sources de données hétérogènes, tant au point de vue des formats que des contenus (13, TOSCA CONSULTANTS). En outre, elle permet d'interroger des bases (mémoires, thèses, articles de périodiques) stockées sous différents formats de description de documents comme le format UNIMARC.

La requête est traduite dans une syntaxe spécifique à chaque base interrogée. La traduction s'appuie sur le connecteur utilisé par la base sollicitée ; elle s'appuie sur un résolveur de liens. Le résolveur de lien est un logiciel qui convertit des données en l'adresse URL du document recherché (7, ANDRO, ASSELIN, MAISONNEUVE, p.34). Il permet d'enrichir la notice d'un document par des informations collectées sur le Web.

Les réponses à la requête sont affichées dans l'interface, l'interrogation des sources est faite en temps réel, en mode dit « synchrone ». Cette interopérabilité de données repose majoritairement sur le protocole Z39.50. Les normes OpenURL enrichissent la possibilité d'exploitation des métadonnées des documents.

Ce protocole est basé sur un mode client/serveur pour le transfert et la recherche d'information. Il s'appuie sur les normes TCP/IP. Il spécifie les procédures et les formats d'échanges entre un client qui effectue une requête et un serveur de base de données. Pour avoir une réponse et la possibilité de faire un échange d'informations, le client et le serveur doivent répondre aux normes du protocole Z39-50. Ce protocole fonctionne en mode synchrone, à la différence d'un protocole de moissonnage. Il permet d'identifier les informations correspondant à la recherche et de les rapatrier instantanément.

Le schéma suivant permet de mieux comprendre le fonctionnement du protocole Z39.50



Les **bases bibliographiques** cibles peuvent être hétérogènes.

Le **serveur Z39.50** associé à chaque base cible :

- traduit les requêtes du client Z39.50 dans le langage de la base
- envoie les réponses conformément au protocole Z 39.50 -

*Les serveurs et les clients Z39.50 dialoguent en **protocole Z39.50***

Le **client Z39.50** envoie les requêtes et affiche les réponses

Figure 3 : Schéma extrait du site de Dominique LAHARY⁵

Le protocole Z39.50 est un protocole synchrone, contrairement au protocole de « moissonnage » qui lui, est asynchrone.

Pour le moissonnage c'est *Open Archive Initiative for Metadata Harvesting* (OAI-PMH⁶) ou Protocole de collecte de Métadonnées de l'initiative Archives Ouvertes qui est utilisé. Il est basé sur un modèle client/serveur. C'est un protocole qui définit un standard de transfert de collection de métadonnées ; le format Dublin Core non qualifié est le format de description minimal. Il permet de centraliser des métadonnées référençant des ressources en laissant celles-ci à leur emplacement initial. Ce protocole définit le fournisseur de données (mise à disposition des métadonnées dans un format de description) et le fournisseur de services (mise à disposition du programme pour visiter le fournisseur de données et recueillir les données souhaitées). La centralisation des données est effectuée dans un entrepôt qui se situe chez le fournisseur de données. Chaque base consultée est transformée en entrepôt

⁵ <http://www.lahary.fr/pro/z3950/index.htm> (consulté le 26/08/2013)

⁶ www.culture.gouv.fr/culture/mrt/numerisation/fr/technique/documents/oai.pdf (consulté le 26/08/2013)

OAI. On parle de système asynchrone puisque les métadonnées moissonnées sont stockées dans un entrepôt OAI ; cela veut dire que l'interrogation n'est pas faite en temps réel. Un export des nouvelles métadonnées enregistrées peut être programmé par chaque base de données en format XML.

Le schéma suivant permet de mieux comprendre le fonctionnement du protocole OAI-PMH.

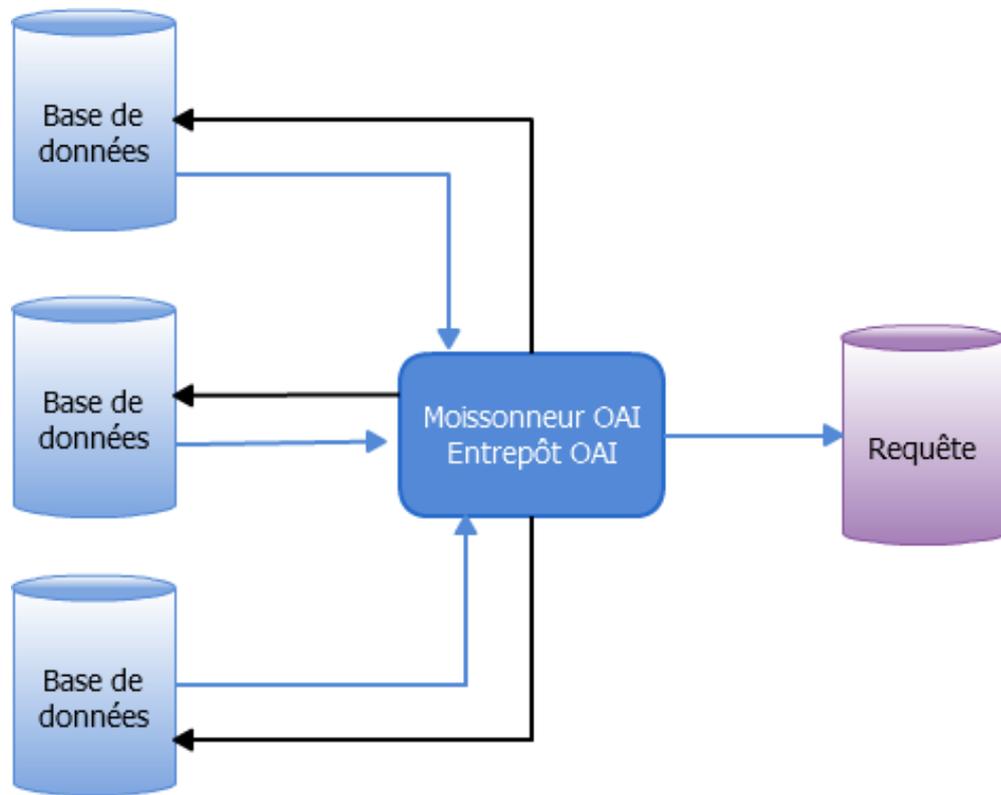


Figure 4 : Collecte de métadonnées par un moissonneur OAI

Les limites de la recherche fédérée

La recherche fédérée reste un outil limité puisque l'interrogation se fait sur des sources hétérogènes, par conséquent les réponses aux requêtes sont relativement sommaires (11, RAVET).

L'absence de travail préalable des données empêche d'affiner les requêtes par facettes ou nuage de mots incluant les termes des bases externes.

Le dédoublement des résultats est donc plus limité.

Lors de la recherche sur différentes bases de données, en plus de sa propre base, il n'est pas certain que l'ordre d'affichage privilégiera les documents de la base interrogatrice.

Le protocole OAI est simple à mettre en place et facile d'utilisation. En revanche, pour une interrogation optimale, le travail de normalisation et de retraitement des données est nécessaire. Travail qui peut s'avérer être une charge importante. Au travail préalable de

normalisation des données vient s'adjoindre les contraintes d'actualisation des données et la maintenance des ressources numériques.

Le traitement des métadonnées dans la recherche

A l'heure actuelle, il est reconnu que les utilisateurs cherchent à accéder directement au document primaire dans la recherche. Pour cela le traitement des métadonnées est important. Ces métadonnées servent aussi à avoir une meilleure visibilité sur le web.

Nous avons évoqué précédemment leur fonction pour le protocole OAI-PHM. Elles sont définies de la manière suivante (7, ANDRO, ASSELIN, MAISONNEUVE, p.10) : « Ensemble structuré d'informations décrivant une ressource ; ces informations peuvent servir à identifier la ressource, à la retrouver, à la gérer, à la conserver, à la communiquer, à en cerner le contenu, à en décrire la structure, à en formaliser les droits de reproduction ou de représentation ».

Dans le cas présent, elles servent à décrire les champs à renseigner dans le SIGB, ce sont les métadonnées bibliographiques. Le format de description est le *Dublin Core* non qualifié, qui décrit quinze champs des notices bibliographiques (titre, créateur, sujet, description du contenu de la source, éditeur, contributeur, date, type de la ressource, format, identifiant, source, langue du contenu intellectuel de la ressources, relation avec d'autres ressources, couverture de la source, droits). Il est possible de décrire plus de champs et donc de créer plus de métadonnées avec le *Dublin Core* qualifié ou en format XML

Elles permettent une interopérabilité, par exemple l'auteur cité dans une fiche bibliographique peut être associé à sa présentation sur Wikipédia. Ce regroupement caractérise le web sémantique.

En effet, le web sémantique est un ensemble de technologies développé par l'un des principaux organismes de normalisation du Web (W3C) visant à faciliter l'exploitation des métadonnées, notamment en permettant leur interprétation par des machines. Cela repose sur l'exploitation de métadonnées disponibles, afin de créer un réseau d'information structuré grâce au standard Ressource Description Framework (RDF).

Le portail documentaire

La recherche s'effectue via le portail pour interroger la base de données ; qu'elle soit commune ou qu'elle soit en recherche fédérée. Une réflexion est à mener par le réseau pour définir les services proposés. Il peut être le point d'entrée pour la consultation de bouquet de revues en ligne ; des dossiers thématiques sur des sujets ; de la veille professionnelle et législative. Il doit être alimenté régulièrement pour être consulté régulièrement et, pourquoi pas, qu'il devienne une référence de source d'information. Le portail réalisé avec un CMS

sera le socle de la consultation de la base de données et permettra de gérer les droits des utilisateurs, mais aussi les droits des services proposés comme par exemple des bouquets de revues en ligne. Bien entendu, il ne faut pas faire abstraction des contraintes techniques comme la capacité d'hébergement et la puissance du débit. Un moteur de recherche, ou un paramétrage de celui-ci, sera à prévoir pour optimiser la navigation.

2.1.2 Les aspects humains dans la constitution d'un réseau documentaire

La mise en place d'une mutualisation de fonds visible sur un portail documentaire, ne se réalise pas sans changements dans les pratiques professionnelles. Nous allons étudier ici comment accompagner ces changements.

Avant d'aborder le changement il faut comprendre ses cinq étapes du processus psychologique des personnes (15, CARTON) :

- Refus de comprendre : phase généralement brève au cours de laquelle se réalise le réajustement de la réalité ;
- Résistance : phase indissociable du processus de changement indésirable. Elle est naturelle et utile, elle permet de filtrer le changement et le rendre objectif ;
- Décompensation : phase de sentiment d'abattement, d'être perdant ;
- Résignation : phase qui prolonge généralement la phase de décompensation. La résignation prend place ;
- Intégration : phase finale qui se décompose en deux temps. Le premier temps est la phase d'intégration conceptuelle qui est la fin du processus de deuil. Le changement fait partie de la réalité et de l'avenir. Le deuxième temps est la phase d'intégration comportementale ; le comportement s'ajuste à la nouvelle réalité ce qui implique l'abandon des anciens comportements.

L'intensité du vécu d'un changement dépend de l'attachement à ce qui change pour celui ou ceux qui le vivent.

Dans le cadre d'un projet de mutualisation, nous devons prendre en compte le fait que chaque membre du futur réseau est autonome dans son système d'information. La création d'un réseau pour mutualiser les données peut être source de peur de perdre cette autonomie. Cette peur peut être l'élément de résistance au changement (16, CROZIER, FRIEDBERG). Cette résistance au changement doit être traitée selon les risques que comporte le projet.

« Le changement est une rupture entre un existant obsolète et un futur synonyme de progrès » (14, AUTISSIER, MOUTOT, p.6).

La mise en place d'une base de données mutualisée et la réalisation de produits documentaire communs consultable via un portail documentaire, demande des changements dans les pratiques professionnelles de chaque membre. L'accompagnement du changement ne relève pas seulement de la communication et de formation sur le projet. L'accompagnement au changement est à lui seul un projet et doit être établi comme tel. Il se compose en trois phases :

- Une phase de diagnostic : elle permet d'identifier le périmètre du changement, pour établir un cadrage définissant les leviers les plus pertinents.
- Une phase de leviers : elle prévoit une planification et la réalisation des actions de communication, de formation et d'accompagnement.
- Une phase de pilotage : elle permet de mesurer les résultats des actions menées.

Comme tout projet, une note de cadrage s'avère nécessaire. Celle-ci doit comporter les points suivants : quels sont les éléments qui justifient le changement ; quel est le périmètre du changement ; quels sont les résultats et les gains attendus ; quels sont les risques qui peuvent perturber le projet et quels sont les acteurs concernés ?

Pour les acteurs, il faut faire une cartographie des acteurs directs (dans notre sujet, cela concerne les membres du réseau et les bénéficiaires) et des acteurs indirects (la hiérarchie des membres du réseau, les services informatiques). Le type d'acteur doit être défini à savoir les proactifs, les passifs et les opposants. Cela permet de mettre en place des outils de communication adaptés.

Les opposants sont bénéfiques pour le projet ; en effet ils obligent le groupe projet à ouvrir une négociation et à traiter certains points qui ne l'auraient pas été. Cette négociation permet aux acteurs de devenir acteurs du changement.

Ce temps pris dans la négociation en fera gagner dans la mise en place du changement. Ainsi, cela va permettre une adhésion plus facile. Adhésion qui ne sera pas acquise, si le projet est imposé, entraînant un risque de résistance forte.

La connaissance du contexte socio-organisationnel est nécessaire afin de faire une analyse des impacts. L'anticipation sur la réaction des hommes, sur l'état de leurs capacités individuelles et collectives et sur le développement de ces capacités doit être prévue. Lorsque les types de changement sont identifiés, ainsi que les résistances, la mise en œuvre du changement peut démarrer. En ce qui concerne notre sujet, les types de changements sont les suivants (14, AUTISSIER, MOUTOUT):

Changement de compétences :

Cela permet de construire l'action de formation. Les questions à se poser pour repérer les changements sont :

- Les tâches actuelles de la fonction deviennent-elles plus ou moins complexes ?

- Y a-t-il de nouvelles connaissances à avoir pour exercer la fonction ?
- Y a-t-il de nouveaux modes opératoires à maîtriser ?
- Y a-t-il de nouvelles méthodes à maîtriser ?
- L'autonomie des personnes va-t-elle augmenter ?

Changement de procédures :

Cela permet de détecter les procédures de travail qui doivent être révisées ; pour cela les questions à se poser pour repérer les procédures sont :

- Y a-t-il une évolution en matière de rythme de travail ?
- Y a-t-il des changements d'interlocuteurs ?
- Y a-t-il une évolution dans les modes de relations entre les personnes et/ou entre entités ?
- Y a-t-il des changements dans les processus ou les procédures de contrôle ?
- Y a-t-il une évolution en matière de maîtrise de l'information ?
- Les méthodes et manières de faire vont-elles évoluer ?

Changement d'outils et de systèmes

Cela permet de construire des actions de formation ; les questions à se poser sont :

- Les outils du « cœur de métier » sont-ils remplacés ?
- Certaines activités sont-elles informatisées ou automatisées ?
- Les applications seront-elles beaucoup plus collaboratives ?
- La logique des nouveaux outils sera-t-elle très différente des précédentes ?
- Votre poste de travail va-t-il évoluer de manière significative ?

Changement de comportement

Ce changement est le plus difficile à identifier ; pour cela les questions à se poser sont :

- Y a-t-il une évolution du niveau des responsabilités des utilisateurs ?
- Y a-t-il une évolution du sentiment d'appartenance à une équipe ?
- L'attitude vis-à-vis des différents interlocuteurs évolue-t-elle ?
- Y a-t-il de nouvelles relations à maîtriser ?
- Est-il nécessaire de développer le partage d'informations entre entités ?

En résumé, pour notre sujet il faut prendre en compte les compétences de chacun. En effet, tous les acteurs de la création du portail n'ont pas tous des compétences en information-communication, et des compétences techniques. Des formations seront à prévoir en fonction des acquis et du niveau de connaissances. Un état des lieux des procédures de travail doit être réalisé afin d'ouvrir une concertation pour la rédaction de procédures communes. Ce travail de rédaction des procédures donnera une ligne directrice au réseau et facilitera le travail commun. Le changement de comportement réside, essentiellement, dans le changement d'un travail seul et autonome à un travail collaboratif. En effet, la majorité des gestionnaires d'information travaillent seul dans leur centre de ressources. La création

du réseau obligera chaque membre à travailler collectivement. La rédaction de procédure de travail commun, la mise en place d'outils informatiques collaboratifs et, l'échange de compétences devraient faciliter le changement de comportement.

Dans un projet, l'accompagnement au changement est le plus souvent dévolu au manager en raison de sa connaissance du terrain. De plus, il est reconnu des personnes à qui s'adresse le projet. Dans le cas d'un réseau, ce rôle va être donné au chef de projet.

Il ne peut pas y avoir de changement si chaque membre n'adhère pas au projet. Pour cela, la compréhension des attentes, des besoins, des envies, de chaque partenaire, est nécessaire. La mise en place de dispositifs de concertation et d'échange aide à cette compréhension.

La littérature (14, AUTISSIER, MOUTOUT) met en avant trois types d'intervention en conduite de changement :

- Collaboration/Participation : employé pour les changements organisationnels et culturels. Il faut une prise de conscience des acteurs, par des rencontres pour expliquer les objectifs et les modalités du projet. Les échanges et l'écoute sont primordiaux.
- Education/Communication : consiste à mettre en place un dispositif d'information et de formation à destination des principaux acteurs de la mise en place du projet.
- Participatif : ne nécessite pas d'action d'adhésion, car celle-ci doit se faire naturellement. Cette intervention définit simplement le rôle de chacune dans le projet.

La communication a une place importante dans la mise en place du projet et la conduite du changement. Elle sert à faire passer un projet virtuel en réel. Elle intervient après la phase de diagnostic et d'analyses des impacts. Elle ne doit pas servir à justifier le changement, mais à expliquer son bien-fondé. Tout d'abord un projet doit avoir un nom pour être identifié, par les acteurs et les bénéficiaires. Dans notre étude de la constitution d'un réseau représenté par un portail documentaire sur le web, afin de permettre une adhésion, les membres constitutifs du réseau doivent être concertés afin de choisir un nom. Des réunions doivent être organisées régulièrement afin de communiquer sur l'évolution du projet. Ces réunions doivent être bien préparées par l'animateur afin que celles-ci ne soient pas improductives et que le projet ne rencontre pas l'adhésion souhaitée, ni une désertification des réunions. Le mail est utilisé entre chaque réunion pour assurer une communication continue. Dans le cas d'un réseau, l'utilisation d'outils de communication interne à une entreprise ne correspond pas aux besoins de communication. Seul le web au lancement de l'Opac et/ou du portail sera utilisé pour communiquer avec les utilisateurs.

La formation est un levier dans la constitution du portail ; effectivement cela demande aux membres du réseau un apprentissage des fonctionnalités de l'outil informatique. Avant

d'établir un plan de formation, le chef de projet doit définir les besoins et les acteurs concernés.

2.2 Quels apports d'un portail dans les formations paramédicales ?

Les instituts de formation, les bibliothèques universitaires tout comme les bibliothèques municipales doivent s'adapter à leur public de jeunes adultes. Les enjeux pour les centres de ressources ne sont pas les mêmes qu'une bibliothèque municipale. Les étudiants sont demandeurs de produit adaptés à leur mode de vie. Les étudiants sont le cœur de cible d'un portail documentaire, mais pas seulement. En effet, les équipes pédagogiques des instituts de formation sont aussi demandeur de nouveaux services documentaires. La réingénierie des diplômes paramédicaux a commencé en 2009, avec le diplôme infirmier.

2.2.1 La connaissance du public cible

La mise en place d'un portail documentaire relève du mode projet, ce qui veut dire que le public à qui s'adresse ce projet doit être ciblé. Dans le cas présent, le public est les étudiants, plus particulièrement les étudiants des formations paramédicales. Nous allons donc décrire les particularités de ce public, dit de la génération « Y »

Les sociologues distinguent aujourd'hui cinq générations (18, DESPLATS, PINAUD) :

- La génération des traditionalistes : Génération née entre 1922 et 1945, appelée aussi la génération des vétérans. Génération née entre les deux guerres mondiales, qui a connu la crise économique de 1929. Elle est considérée comme travailleuse et discrète. Les personnes de cette génération sont à la retraite.
- La génération des baby-boomers : Génération née entre 1946 et 1964, ce qui correspond à une période d'euphorie et de reconstruction d'après-guerre. Elle bénéficie des progrès sociaux et économiques, ce qui lui permet de trouver du travail facilement et donc d'être confiante en l'avenir. Les premiers nés de cette génération sont à la retraite.
- La génération X : Génération née entre 1965 et 1978, cette génération subit la remise en question des valeurs sociales et culturelles dû au choc pétrolier de 1973, entraînant une montée du chômage. En revanche elle connaît les progrès technologiques dédiés aux loisirs comme par exemple les jeux vidéo.
- La génération Y : Génération née entre 1979 et 1993, appelée aussi la génération des *digital natives* (natifs du numérique). Cette génération est née avec le chômage et le développement informatique et d'Internet.
- La génération Z : Génération née après 1993, c'est la génération de l'après 11 septembre 2001. Elle a grandi dans un monde d'instabilité politique et d'annonces de catastrophes environnementales. Cette génération est née avec Internet et les réseaux sociaux.

A l'heure actuelle, nous trouvons plus d'écrits sur la génération Y car elle arrive sur le marché du travail. C'est pour cette raison que nous allons décrire les grandes lignes de cette génération de l'enfant roi de Françoise Dolto, dont les parents ont plus donné d'amour que d'éducation et de règles. Ce sont aussi les enfants du divorce, créant une sensibilité plus forte. Par conséquent, ils ont eu l'habitude d'être écoutés et cajolés.

La génération Y est souvent désignée par quatre **i** : individualisme, impatience, interconnexion et inventivité.

Elle maîtrise les outils numériques avec l'accès à Internet, elle a appris à communiquer et s'informer d'une autre manière que ses aînés. En effet, selon une enquête BVA réalisée en 2010⁷, cette génération fait confiance au « réseau » pour trouver l'information, tel que Wikipedia ou les réseaux sociaux. Cette pratique du net les a rendu « zappeur », passant d'une activité à une autre rapidement, voire mener plusieurs activités en même temps.

Les pratiques numériques récurrentes ont fait émerger de nouveaux comportements impactant le rapport à l'apprentissage. La réduction d'accès à l'information a entraîné une forme d'impatience, et donc un besoin d'accéder aux connaissances de manière rapide. La combinaison d'usage du téléphone, de l'ordinateur et de la télévision (*multitasking*) engendre des difficultés de concentration et un besoin d'activités variées pour éviter la lassitude. L'expérience sensorielle proposée par le numérique conduit cette génération à privilégier les supports de connaissances les plus pratiques et les plus illustrés tant sur le fond que sur la forme

L'usage du net dans leur scolarité leur a donné l'habitude d'aller chercher l'information dont ils ont besoin et de piocher les connaissances au gré de leur envies, les rendant acteurs de leur formation. Ils ont aussi pris l'habitude du partage de l'information et de sa gratuité.

Nous venons de détailler les caractéristiques des jeunes adultes de la génération Y, mais cette génération concerne de moins en moins notre public d'étudiants. Nous devons être attentifs à la nouvelle génération qui arrive, celle qui est déjà nommée la génération Z.

Un article paru dans le Nouvel Economiste en 2012 (17, CASTETS), nous donne les grandes lignes de cette génération née avec Internet et les réseaux sociaux. Cette spécificité lui donne une culture de la relation égalitaire et horizontale, ce qui pose des problèmes dans les relations hiérarchiques. Ces jeunes, par une utilisation importante du net ont pris l'habitude de tout discuter et négocier. Ils sont hyper connectés mais présentent une timidité exacerbée ; voilà pourquoi ils se réfugient derrière un écran, ils sont plus à l'aise dans l'échange virtuel que dans le contact direct. Les personnes qui ne font pas parties de leur réseau, sont vues comme une menace.

⁷ http://www.bva.fr/data/actualite/actualite_fiche/193/fichier_cp_genetic_juin2010_vf902af.pdf (consulté le 29/11/2013)

Cette génération a le goût du collectif mais rejette les cadres imposés. Elle désire apprendre, mais en mode collaboratif, tout en gardant son autonomie.

Nous venons de décrire brièvement le public étudiant, car il est notre cœur de cible, mais le portail documentaire s'adresse aussi à d'autre public comme les formateurs, les documentalistes, et des personnes extérieures. Ces publics sont plus complexes à décrire car ils regroupent les quatre dernières générations décrites en préambule. Le point commun est l'utilisation de l'outil informatique et la consultation sur Internet, mais tous n'ont pas le même niveau de maîtrise. Autant les étudiants pourraient utiliser que des documents numériques ; il en va pas de même pour les équipes pédagogiques, dont certains formateurs sont attaché à la lecture d'un document papier.

2.2.2 Comment sont fréquentés les bibliothèques et les centres de documentation?

Nous allons voir dans un premier temps comme notre public cible fréquente les lieux de ressources. Nous l'avons vu précédemment les étudiants des formations paramédicales relève de la génération Y voire la génération Z. Il est habitué à l'utilisation des outils numériques et a un autre rapport avec les lieux de connaissances.

Marc Maisonneuve (19, MAISONNEUVE, p.127 et p.130) examine les résultats d'une enquête sur les pratiques culturelles et médiatiques générationnelles réalisée en 2007⁸. Les jeunes voient les bibliothèques comme un lieu d'études. Ils lisent de moins en moins des ressources sur support papier et ils privilégient le numérique ; c'est un moyen d'abolir les contraintes horaires des bibliothèques.

L'image des bibliothèques doit donc changer, d'où la raison du développement de *learning center*, offrant la possibilité d'être un lieu d'échange par des conférences, un lieu de convivialité où l'on peut boire un café et lire une revue, un livre ou regarder une vidéo. Parallèlement, elles doivent aussi répondre au principe d'immédiateté et donc de dématérialisation des informations. Elles doivent pouvoir proposer la consultation de leurs fonds en ligne (documents, articles, vidéos...). Cela implique d'investir dans des outils qui offrent les services accessibles sur le web. Une obligation de coller aux habitudes des usagers est imposée.

A l'heure actuelle, les lieux de ressources ne peuvent plus faire abstraction des outils numériques et d'une visibilité sur le web. Jacques Perriault (20, PERRIAULT) souligne le besoin de médiation humaine dans l'utilisation de ces outils. Pour lui, le savoir en ligne est une activité permanente qui requiert un bon fonctionnement des structures informatiques.

⁸ http://www.pratiquesculturelles.culture.gouv.fr/doc/Cprospective07_3.pdf (Consulté le 25/10/2013)

Pour une utilisation optimale de ce savoir, les utilisateurs doivent intégrer les techniques de recherche et de gestion de l'information. Pour cela il faut utiliser des procédures normées. La fiabilité des structures informatiques garantit une continuité du service. En cas de rupture informatique, la médiation humaine dans les lieux dédiés au stockage d'information est nécessaire, sentiment renforcé par le fait que toute information n'est pas disponible numériquement gratuitement.

Pour l'auteur (20, PERRIAULT), l'utilisation des réseaux numériques a des conséquences sur le savoir. Chaque site a son propre système de classement. Le langage HTML donne une sensation trompeuse d'homogénéisation dans la classification de l'information.

Les étudiants sont habitués à manier les technologies de l'information ; pourtant les politiques publiques de l'enseignement mettent en avant leurs carences dans la recherche documentaire. En effet, dans les référentiels de formation des formations paramédicales, une unité d'enseignement est consacrée à la recherche documentaire. Dans le référentiel de formations de la profession d'infirmier, la recherche documentaire est intégrée dans l'unité d'enseignements « Méthode de travail ». Cette carence en technique de recherche documentaires des étudiants est soulignée dans le rapport du bilan d'activité du Service Commun de Documentation (SCD) de l'Université François Rabelais de Tours de l'année universitaire 2011-2012 (19, Université François Rabelais de Tours). Le SCD de l'Université François Rabelais de Tours est soucieux de l'aspect formation des étudiants ; il a inscrit des formations de formateur pour le personnel dans son volet formation du personnel ; un groupe de travail fut créé en 2011 sur la formation à la méthodologie documentaire des utilisateurs. Suite aux réflexions de ce groupe de travail, en septembre 2012, le service Méthodologie de l'Information Conseil et Aide Documentaire (MICADO) a été mis en place. Ce dispositif de formation modulable et personnalisée est destiné aux étudiants comme aux enseignants. Ce service permet aux utilisateurs de prendre rendez-vous pour une séance d'aide à la recherche qui va d'une durée d'une demi-heure à deux heures.

Il est aussi mis en avant, dans ce rapport, une demande en ressources numériques de plus en plus importante. En effet, le SCD voit progresser son nombre d'abonnements électroniques, ainsi que d'e-books d'année en année. Au niveau national le nombre de prêts diminue, ce n'est pas le cas du SCD. Cela s'explique par un accroissement du nombre d'étudiants. Il est fait le même constat dans l'enquête sur les pratiques culturelles et médiatiques générationnelles réalisée en 2007 pour les bibliothèques. Il est aussi mis en avant une désaffection des adolescents et des jeunes adultes pour ces lieux mais ce n'est pas non plus le cas pour le SCD. Le constat au SCD d'une fréquentation constante, voire en augmentation, l'explication est la même que pour le nombre de prêts. Nous avons aussi vu précédemment que les publics jeunes voyaient la bibliothèque comme un lieu d'étude.

Les bibliothèques se doivent de renvoyer une autre image afin de voir leur fréquentation augmenter ; pour cela elles doivent offrir d'autres services, comme organiser des conférences, établir des lieux d'échanges entre les utilisateurs, etc.

En rapport avec notre sujet sur les portails documentaires, elles doivent aussi offrir d'autres services en ligne pour répondre au besoin d'immédiateté, de non contrainte horaire, de non contrainte géographique, etc (19, MAISONNEUVE). Pour cela elles ont besoin d'utiliser le web 2.0 pour offrir la possibilité de feuilleter des livres, écouter et regarder des vidéos en ligne, tout cela avec un outil conforme aux standards du web. En effet l'utilisation du web 2.0 dans l'offre de service permet de proposer une consultation connue des utilisateurs : recherche à la Google, navigation par nuage de mots, par facettes et les utilisateurs peuvent devenir contributeurs en donnant leur avis. Ils peuvent aussi consulter leur compte et la bibliothèque peut proposer des consultations personnalisées. Une présence sur les réseaux sociaux peut donner une autre visibilité et un aspect dynamique. Le SCD de Tours réfléchit à cette utilisation auprès de son public.

Nous avons vu que les bibliothèques universitaires doivent offrir d'autres services à leurs lecteurs pour rester attrayantes. Il en va de même pour les centres de ressources des instituts de formation paramédicaux. La majorité de leurs publics sont de la génération « Y » et « Z », voulant une information immédiate sans contraintes de lieux et de temps. De plus nous avons vu que le rapport au papier est de moins en moins important pour eux. Par conséquent, les centres de ressources n'ont d'autres choix de proposer des produits qui coïncident avec la méthode de travail de ces étudiants ; dans cette perspective l'offre numérique est incontournable.

Ces lieux de ressources vivent une transition qui doit se faire en douceur. En effet, mise à part une logique budgétaire, il réside une confrontation entre la génération des étudiants et la génération des formateurs. La génération des formateurs relève pour la majorité de la génération « X » ; celle-ci a encore un rapport au papier fort. Sa maîtrise des outils informatiques et numérique est inférieure à celle des générations suivantes. En revanche, elle adopte les outils qui lui permettent de palier aux contraintes horaires et géographiques.

Après avoir vu le public des bibliothèques universitaires, nous allons maintenant décrire les nouvelles conditions d'apprentissage des étudiants des formations paramédicales.

Le territoire français compte 76 universités⁹, ce qui représente 480 bibliothèques universitaires¹⁰. Il est dénombré 326 Instituts de Formation en Soins Infirmiers en France¹¹.

⁹ <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid20269/liste-des-universites-francaises.html> (consulté le 24/11/2013)

¹⁰ <http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/cid50597/des-bibliotheques-universitaires-ouvertes-plus-longtemps.html> (consulté le 24/11/2013)

¹¹ <http://documentation.fhp.fr/documents/15753S.pdf> (consulté le 24/11/2013)

Ces instituts de formation ont une répartition géographique plus importante que les pôles universitaires.

Tous les instituts ne possèdent pas de centre de ressources, certains travaillent en collaboration avec l'université qui est proche. Tous ne peuvent pas prendre cette option, au vu du nombre d'universités et au nombre d'instituts. Jusqu'à la rentrée 2009, cela ne posait pas de problèmes, ceux qui ne sont pas à proximité d'une université possède un centre de ressources géré par une personne dédiée, mais pas obligatoirement une personne formé aux techniques documentaires.

En 2009 le nouveau référentiel de formation des infirmiers¹² est entré en vigueur. Il s'inscrit dans le cursus Licence-Master-Doctorat, ce qui implique une « universitarisation » de l'enseignement. Dorénavant les universitaires enseignent 35% à 40% des cours théoriques. Cette « universitarisation » implique des conventionnements à mettre en place avec les universités, et qui n'est pas sans problème. Mise à part les problèmes de gestion administrative, un des problèmes majeurs est la répartition géographique pour dispenser les cours.

Cette répartition géographique pose le problème d'accès à la documentation. La réforme du diplôme, qui donne un grade licence aux étudiants, demande de plus en plus de travail personnel ; par conséquent les moyens de se documenter pour se former. Les étudiants ne peuvent pas faire un grand nombre de kilomètres pour accéder au fonds documentaires des universités ; de plus ils n'ont pas obligatoirement les droits pour emprunter des ouvrages. Pour cela chaque étudiant, en théorie, devrait acquitter 34€¹³ en plus de ses frais de scolarité. L'acquittement de cette somme ne donne pas obligatoirement accès à la documentation en ligne de l'université de rattachement, les étudiants pourraient seulement emprunter des livres. Effectivement, par l'augmentation du nombre d'utilisateurs potentiels pour la consultation de bouquet de revues ou de base de données, les universités sont obligées d'en référer aux éditeurs de ces outils. Ces derniers en profiteraient pour augmenter leur prix ou souhaiteraient négocier directement des abonnements auprès des instituts de formation.

Les équipes pédagogiques des instituts de formation se trouvent aussi pénaliser par la non accessibilité au fonds documentaires des universités. En effet, la réforme des formations infirmier a apporté des changements dans la méthode pédagogique, par conséquent un besoin plus important d'information.

Pour pallier à ce problème de répartition géographique, des réflexions sont en cours et des outils tel que des Environnements Numériques de Travail (ENT) ont été mis en place.

¹² http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/arrete_du_31_juillet_2009.pdf (consulté le 20/08/2013)

¹³ <http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000027886905&dateTexte=&categorieLien=id> (consulter le 25/07/2014)

Malheureusement le problème d'accès à la documentation n'est pas pris en compte dans ces ENT, pour les mêmes raisons évoquées précédemment, des problèmes de budget.

Pour résumer la mise en œuvre d'un portail et la création d'un réseau documentaire, nous avons besoin d'appliquer la méthodologie appliquée aux projets.

En effet, pour réaliser une mutualisation des fonds documentaires, il faut réfléchir aux fonctionnalités attendues afin de choisir la bonne technique informatique. Nous avons vu précédemment que deux choix s'offrent à nous. Soit une base de données commune avec ses règles strictes à travailler en amont ; soit l'utilisation de la recherche fédérée en mode synchrone ou asynchrone. De prime abord, la recherche fédérée semble moins contraignante, étant donné que le travail préalable n'est pas à réaliser. Ce qui est une illusion, car le travail de normalisation des données sera fait en aval. En conclusion, le travail de normalisation doit être fait à un moment ou un autre pour offrir aux utilisateurs une base de données compréhensible.

Pour une mutualisation réussie, l'aspect humain est essentiel. En effet, la mutualisation repose sur des changements de pratiques professionnelles, tant au niveau technologies, ce que nous avons précédemment, tant au niveau méthodes de travail. Un des freins à ce projet est la perte d'autonomie des futurs membres du réseau. C'est pour cette raison que la mutualisation passe aussi par l'accompagnement aux changements et une valorisation du travail de chacun.

Dans un mode projet, nous devons définir les moyens à mettre en œuvre mais aussi le public concerné. Dans le cas présent, ce sont des étudiants qui sont nés avec le numérique. Après avoir constaté que ce public a un rapport plus numérique à la documentation et qu'il déserte les lieux de ressources pour s'informer. Les lieux de ressources doivent s'adapter pour proposer des outils qui correspondent à leur mode d'apprentissage et de travail. Ces nouvelles générations privilégient le mode « réseau » et peuvent trouver l'information rapidement. Il ne faut pas pour autant oublier les équipes pédagogiques, dont les moyens d'acquisition d'information ne sont pas totalement les mêmes que les étudiants.

Ce mode de changement de travail et d'apprentissage, le Conseil Régional de la région Centre l'a constaté ; c'est pour cette raison que depuis septembre 2012 il a été l'initiateur de la mise en place d'une plateforme de travail en ligne pour les étudiants. Il souhaite dans un premier temps compléter sa démarche par la mise en place d'un portail documentaire de mutualisation des fonds des IFSI, qui dans un second temps sera étendu à toutes les formations paramédicales de la région. En proposant un outil global de formation, il souhaite répondre aux attentes des étudiants en offrant une plateforme centralisant les informations dont ils ont besoin et tout en fonctionnant en réseau régional.

Troisième partie
Projet de portail documentaire :
étude de cas du portail
documentaire des Instituts de
Formation en Soins Infirmiers de
la région Centre

3 Projet de portail documentaire : étude de cas du portail documentaire des Instituts de Formation en Soins Infirmiers de la région Centre

3.1 Le contexte régional

La Région¹⁴ Centre est la quatrième région de France, elle s'étend sur 39 151 km², en 2006 elle comptait 2.56 millions d'habitants ; c'est une région qui possède une densité de population faible. La moitié de sa population réside sur l'axe ligérien où l'on retrouve les deux villes (Tours et Orléans) les plus importantes (plus de 100 000 habitants). La région est composée de six départements (Cher, Eure et Loir, Indre, Indre et Loire, Loir et Cher, Loiret).

La région Centre compte treize Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) répartis sur les six départements, seulement trois se situent à proximité d'une université. Depuis 2009, ces instituts sont intégrés dans le système européen Licence-Master-Doctorat, ce qui implique une « universitarisation » de l'enseignement, engendrant un travail plus autonome pour les étudiants. Cette disparité empêche la majorité des étudiants d'avoir accès aux fonds documentaires des universités. Pour des raisons de logistique avec les éditeurs de ressources en ligne, à l'heure actuelle, les étudiants ne peuvent pas accéder aux ressources en ligne des facultés.

Le projet de base de données de mutualisation des fonds documentaires des IFSI de la région Centre, consultable via l'interface d'un portail documentaire offrant un accès à des bouquets de revues en ligne, serait une solution qui permettrait de réduire les inégalités géographiques d'accès à la documentation. Cela permettrait d'offrir une documentation plus ciblée. La mutualisation des fonds documentaires permettrait aux documentalistes de se concentrer sur d'autres services documentaires. Une visibilité sur Internet serait l'occasion pour le conseil régional de la Région Centre de mettre en valeur ses actions de formation. A savoir qu'à l'heure actuelle aucune région ne propose un tel outil.

3.1.1 Quels sont les acteurs ?

Les instituts de formation

Les IFSI sont au nombre de treize, répartis sur les six départements de la région Centre. Onze instituts sont rattachés à un centre hospitalier. Les deux autres (Tours et Bourges) sont rattachés à la Croix Rouge Française. Tous, à l'exception de L'Institut de Formations ParaMédicales (IFPM) d'Orléans, possèdent un centre de documentation avec une personne

¹⁴ <http://www.insee.fr/fr/regions/centre/default.asp?page=faitsetchiffres/presentation/presentation.htm> (consulté le 20/11/2013)

dédiée. Sur les instituts dotés d'un centre de documentation, deux ne possèdent pas de logiciel métier pour gérer la documentation (Amboise et Châteauroux). Seuls trois centres ont leur base documentaire accessible sur Internet, les deux instituts de la Croix Rouge et celui du Blanc. Les instituts sont autonomes dans leur gestion, ce qui explique des différences de fonctionnement.

La disparité géographique ne donne pas accès aux mêmes moyens d'information aux étudiants.

L'IFPM d'Orléans, avant la réforme du diplôme infirmier, offrait la possibilité de passer une licence sciences et techniques médico-sociales. Cette offre de formation a permis de développer un travail de partenariat avec les bibliothèques universitaires d'Orléans. Malgré la proximité, les étudiants de Tours ne peuvent pas emprunter de la documentation à l'université François Rabelais. Ils peuvent simplement la consulter sur place et faire des photocopies. Une majorité de centres de documentation a noué des liens avec les médiathèques locales et d'autres centres de ressources comme les bibliothèques des centres hospitaliers. Ces lieux n'offrant pas l'information spécifique dont ont besoin les étudiants, ils n'apportent pas une réponse suffisante.

Or, dans le cadre de la réforme de la formation, 35% à 40% des cours théoriques doivent être assurés par un universitaire, d'où la nécessité d'avoir un accès à une documentation plus variée et ciblée.

Le Conseil Régional du Centre

Le Conseil Régional est une collectivité territoriale qui date de la loi de décentralisation du 2 mars 1982. Ses principales compétences sont : l'aménagement du territoire, l'éducation, la formation et l'organisation des transports régionaux.

La région consacre 45% de son budget à la formation, dont 5 % sont alloués aux formations sanitaires et sociales. Le Conseil Régional finance le fonctionnement et les équipements des instituts de formation sanitaire et sociale, nomme les directeurs d'instituts, autorise les nouvelles formations et renouvelle celles qui existent. Il a la charge de l'élaboration d'un schéma régional de formations.

L'Agence Régionale de Santé

La loi du 21 juillet 2009¹⁵, portant sur la réforme de l'hôpital, crée les ARS. Sa mission est de mettre en place la politique de santé publique au niveau régional. Ses champs d'action sont :

- Prévention et la santé publique
- Veille et sécurité sanitaire
- Parcours et offres de soins
- Accompagnement médico-social

¹⁵ [Loi n° 2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires](#) (consulté le 20/07/2013)

- Maîtrise des dépenses de santé

La mission des ARS se décompose en deux grands axes importants ; le pilotage de santé publique en région et la régulation de l'offre de santé. C'est dans ce deuxième axe que s'inscrivent l'évaluation et la promotion de la qualité des formations des professionnels de santé. A ce titre, l'ARS contrôle la qualité des contenus pédagogiques et préside les instances pédagogiques dans les instituts.

L'université François Rabelais de Tours

L'Université François Rabelais est située à Tours. Elle est pluridisciplinaire (Arts et Sciences Humaines, Droit, Economie, Gestion et Commerce, Lettres et Langues, Santé, Sciences et Techniques, 2 IUT, 1 Ecole d'Ingénieurs). Avec l'entrée de la formation infirmier dans le LMD, l'université doit prendre part aux Unités d'Enseignements à hauteur de 35% à 40%. Pour mettre en place la réforme de la formation infirmier, une convention a été signée entre l'Université, le Groupement de Coopération Sanitaire (regroupant les IFSI publics et IRFSS Croix Rouge) et la région. Afin de faciliter l'intervention des universitaires partout dans la région, sur les enseignements qui leur incombent, une plateforme de travail en ligne est installée depuis septembre 2012 sous l'impulsion du Conseil Régional. Cette plateforme est déjà développée par l'université de Grenoble auprès des onze IFSI de son académie.

La Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS)

Leur création date du 1^{er} janvier 2010. Elles sont structurées en cinq pôles¹⁶ :

- Le pôle cohésion sociale, jeunesse, vie associative
- Le pôle formation et certification
- Le pôle sport
- Le pôle fonction support
- Le pôle fonctions stratégiques et transversales d'ingénierie sociale, d'observation sociale et de la veille

Le pôle formation et de la certification concerne, entre autre, les formations sociales et paramédicales. C'est la DRJSCS qui compose et préside les jurys, contrôle les organismes de formation sociale et délivre les diplômes du secteur sanitaire et social sous l'autorité des ministères concernés.

¹⁶ Source : http://www.drjscs.gouv.fr/Article_trois.html (consulté le 05/08/2013)

3.1.2 Etat des lieux des moyens techniques et humains

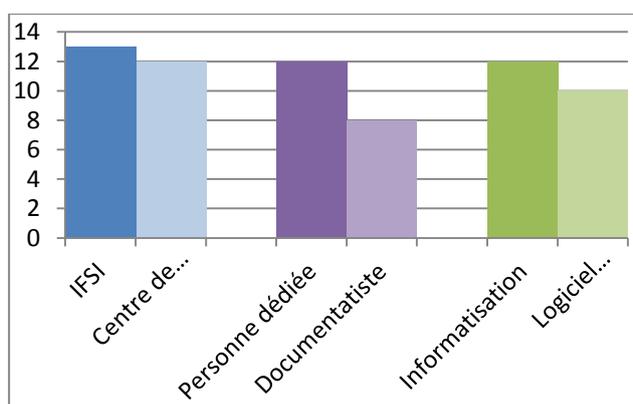
Nous avons vu précédemment que la région est très étendue, les IFSI proches des deux grandes villes de la région, sont des instituts qui accueillent un nombre important d'étudiants et qui proposent d'autres formations que celle en soins infirmiers et des formations d'aide-soignante

Le nombre d'étudiants en IFSI représente 3 504 (quota en 1^{ère} année cumulé sur trois ans)
Il existe une ressource de 1 826 autres utilisateurs connus (directeurs, formateurs, autres étudiants, utilisateurs extérieurs...)

Seul un IFSI ne possède pas de centre de ressources documentaires, l'IFPM d'Orléans. Dans cet institut, chaque étudiant est inscrit à la bibliothèque universitaire de la faculté de Sciences et bénéficie des prestations de cette dernière.

Les douze IFSI ayant un centre documentation ont une personne référente.

Moyens dédiés dans les IFSI pour la fonction documentaire	
Centre de documentation	12
Professionnel ayant une formation initiale en documentation	8
Informatisation	12
Logiciel documentaire	10



Représentation graphique des moyens dédiés

Pour dix instituts, les étudiants ont accès à d'autres centres de ressources, comme les bibliothèques ou médiathèques municipales ; les bibliothèques des centres hospitaliers ou d'autres lieux plus spécialisés, comme les Comité Départemental d'Education pour la Santé (CODES), BU, etc.

Le fonds documentaire global des douze IFSI se compose de 336 abonnements et de 40 140 références d'ouvrages. Dans tous les centres de documentation, il est possible de trouver plusieurs exemplaires de la même référence.

Ce fonds global regroupe des références d'ouvrages ainsi que des abonnements communs à tous les centres, (*Les essentiels en IFSI, Les cahiers des sciences infirmières, Soins, Infirmière magazine, La revue de l'infirmière*, etc.). Par conséquent, d'un centre de documentation à l'autre la même fiche bibliographique est saisie.

Indexation et plan de classement

L'indexation est réalisée soit par le thésaurus de la Banque de Données en Santé Publique (BDSP)¹⁷, soit par une liste d'autorité qui s'en inspire fortement. L'indexation par langage contrôlé est utilisée dans les centres qui sont gérés par une documentaliste de formation.

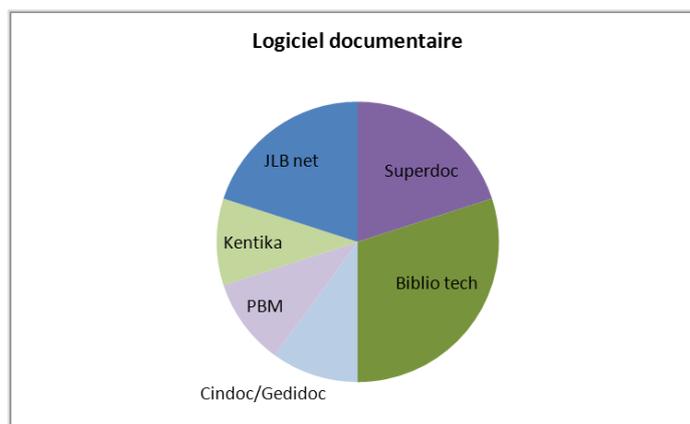
Une majorité de centres a choisi un plan de classement maison qui se décline soit par thèmes, soit par unités d'enseignement, ou autre comme le Cando¹⁸.

Indexation		Plan de classement	
Thésaurus BDSP	4	Dewey	4
Liste d'autorité inspirée par la BDSP	4	Maison	8
Pas de langage contrôlé	4		

Informatisation

Tous les centres de ressources sont informatisés. En revanche, tous ne possèdent pas de logiciel documentaire. Amboise utilise le module de gestion documentaire de Logisfi (logiciel de gestion de l'activité de l'institut). Châteauroux a réalisé une base sous Access.

Type de logiciel documentaire présent dans les IFSI	
Superdoc	2
Biblio tech	3
Cindoc/Gédidoc	1
PMB	1
Kentika	1
JLB net	2



La répartition des logiciels documentaires est assez disparate. Biblio-tech arrive en première position pour l'équipement des centres. La société éditrice, BNT Technologie, de ce logiciel a fait faillite. Les logiciels qui arrivent en deuxième position sont JLB Net et Superdoc : ils sont respectivement utilisés par le réseau de la Croix rouge (Tours et Bourges), au Blanc et à Vierzon.

¹⁷ Regroupement d'organismes depuis 1983 pour développer des services d'information à destination des professionnels des secteurs sanitaire et social.

¹⁸ Système de classement alphanumérique de la documentation médicale.

Accessibilité du fonds documentaire

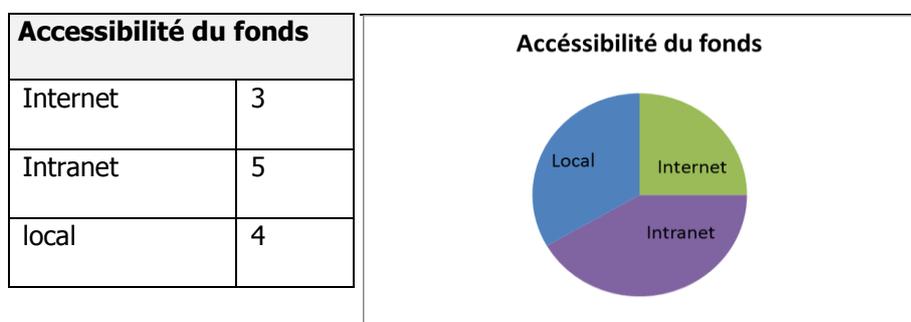
Tous les centres de documentation possèdent au moins un poste informatique pour l'équipe de documentaliste. A l'exception des IFSI de Châteauroux, de Vierzon, de Châteaudun et de Montargis, dont la base de données n'est pas accessible aux utilisateurs sur un ordinateur dédié, tous les autres centres possèdent au moins un poste informatique dédié aux étudiants. Ceux-ci sont donc relativement autonomes dans la consultation de la base de données. La consultation se fait majoritairement par l'intranet. Trois centres mettent leur base en consultation sur Internet (les deux centres du réseau Croix rouge française et l'IFSI/IFAS du Blanc)

Liens pour consulter leur base de données :

<http://ifsi-leblanc.aidel.com>

<http://centredocumentation.croix-rouge.fr/tours/jlbWeb?html=creadoc/acc>

<http://centredocumentation.croix-rouge.fr/bourges/jlbWeb?html=creadoc/acc>



Budget consacré

Le montant global consacré aux abonnements en 2012 représente 66 538.25€. Ce budget comprend également les abonnements de l'hôpital de Blois, car ceux-ci sont gérés par l'IFSI. Le montant global consacré à l'achat d'ouvrages représente 48 167.60€.

Tous les instituts ne fonctionnent pas de la même manière au niveau de l'attribution du budget de la documentation. Certains ont attribué un budget géré par la documentaliste. D'autres ont des ressources variables liées notamment à la taxe d'apprentissage.

L'évaluation annuelle du budget doit prendre en compte à minima l'augmentation éventuelle des prix des abonnements souscrits.

Quatre instituts ont fait le choix de payer la maintenance de leur progiciel, ce qui représente un montant global de 11 273.80€.

Le tableau suivant récapitule les moyens humains, informatiques et financiers de chaque structure

Institut	Grade et quotas de travail	Formation initiale en documentation	Nom du logiciel métier	Nombre Titres plus montant alloué	Nombre d'abonnements plus montant alloué	Nombre d'étudiants IFSI	Utilisateurs potentiels
IFSI Le Blanc	TSH* (100%)	Oui	Superdoc	2 169 (3 000€)	17 (2 362€)	96	180
IFSI/IFAS Châteauroux	Adjoint administratif (50%)	Non	Base réalisée sous Access	2 700 (2 000€)	11 (2 100€)	210	282
IFSI/IFAS Chartres	TSH(100%) + Adjoint administratif (50%)	Non	Biblio-tech	2780 (3 400€)	20 (2 103€)	285	342
IFSI/IFAS Châteaudun	Aide-soignante (100%)	Non	PMB	1 305 (1 185€)	10 (2000€)**	120	181
IFPP Dreux	Chargée d'études documentaires (100%) + Adjoint administratif (50%)	Oui pour toute l'équipe	Kentika	2 774 (7 310€)	20 (4 400€)	225	346
IFSI Blois	TSH (100%)	Oui	Biblio-tech	4 000 (5 000€)	45 (20 105€)***	366	417
IFPS Tours	TSH (100%)+ 3 adjoints administratifs (80%)/(30%)/(20%)	Oui	Cindoc/Gédidoc	5 700 (10 838.58€)	60 (11 099.40€)	552	1 165
IRFSS Tours	Attaché (50%) + 2 documentalistes (100%)	Oui	JLB net	5500 (2 000€)	70 (10 000€)	462	849
IFSI/IFAS Amboise	Adjoint administratif	Non	Module de	1350 (2 953€)	12 (2 387.85€)	105	194

			logifsi				
IFPM Orléans	Néant		B.U	0	0	525	955
IFSI Montargis	TH (80%)	Oui	Biblio-tech	8 100 (6 000€)	32 (4 000€)	180	272
IFSI CRF Bourges	Technicienne (100%)	Oui	JLB net	2 332 (2 366€)	23 (3 550€)	243	294
IFSI Vierzon	TSH (100%)	Oui	Superdoc	1 430 (2 115€)	17 (2 431€)	135	192

Technicien Supérieur Hospitalier

**Estimation provisoire

***Sont compris les abonnements de l'hôpital

3.2 Organisation du projet

A l'heure actuelle, seule une étude de faisabilité est réalisée, comportant le cahier des charges fonctionnel de la base de données commune aux instituts et du portail documentaire est réalisée. Nous allons décrire la méthodologie mise en place pour ce projet. Nous verrons quelles sont les préconisations qui ont été faites, puis, quelles sont les évolutions envisagées.

3.2.1 Méthodologie mise en place

Pour ce projet, la méthode de la réalisation d'un cahier des charges (15, CONSTANTINIDIS) a été mise en place. La finalité du projet et son périmètre d'action ont été définis. Un état des lieux a été réalisé et pour définir le projet et analyser les besoins et des moyens à la mise en place (présenté aux différents acteurs du projet).

La première phase consistait à faire un état des lieux des moyens humains, techniques et financiers au niveau des instituts de formation de la Région Centre. Chaque personne responsable du centre de ressources fut conviée à compléter un questionnaire en ligne¹⁹. Cette méthode a montré ses limites, comme la confusion entre nombre d'ouvrages et nombre de références ou sur l'informatisation. Par conséquent, il a été complété par des visites sur site pour rencontrer les documentalistes et certains directeurs d'institut.

Parallèlement au questionnaire, différents acteurs ont été rencontrés afin de présenter le projet, comme le responsable pédagogique régional de l'Agence Régionale de Santé, la conservatrice de la bibliothèque universitaire de médecine de Tours et la responsable des abonnements électroniques de l'Université François Rabelais de Tours. Le référent universitaire pour la mise en place des partenariats entre l'Université François Rabelais de Tours et les différents instituts de formations paramédicales. Rencontre avec une personne de Clic Attitude qui est un organisme privé avec lequel le Conseil régional a un marché de trois ans. Cet organisme accompagne les instituts dans l'utilisation des Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement (TICE) pour leur utilisation dans les programmes pédagogiques.

Dans le but d'avoir une idée plus précise du mode de fonctionnement des réseaux reconnus dans le domaine paramédical, une étude de quatre réseaux documentaires a été menée. Le réseau de la BDSP n'a pas été contacté, car c'est le réseau de référence et que les moyens mis en place pour son alimentation sont trop conséquents par rapport au projet régional. Deux modes de contacts ont été mis en place :

¹⁹ Voir Annexe 1

Des rencontres physiques :

Pour le réseau Prisme, rencontre avec la responsable du Centre de documentation de l'Institut du Travail Social de Tours.

Pour le réseau des Centres de Ressources de l'autisme (CRA), rencontre avec le responsable du centre de ressources de Tours.

Entretiens téléphoniques :

Avec une des personnes qui travaille sur la refonte de la base de données et le portail documentaire du réseau Prisme.

Avec la coordonnatrice du réseau ASCODOCPSY.

Avec la coordonnatrice du Centre de Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles (CRIA VS), qui est elle-même responsable du centre de ressources Rhône Alpes.

Descriptif du fonctionnement des réseaux contactés

- **Ascodocpsy** (<http://www.ascodocpsy.org/>)

Ascodocpsy est un réseau documentaire qui existe depuis 20 ans. C'est un Groupement d'intérêt Public (GIP) depuis 2000. Il a pour vocation de diffuser et de partager les connaissances dans le champ de la psychiatrie et de la santé mentale. 93 établissements de santé mentale sont adhérents. L'adhésion est payante, le montant de la cotisation se situe entre 392€ et 3 180€ en fonction du statut de l'adhérent.

Le progiciel choisi est Ascoweb, c'est un progiciel open source fullweb.

Ascoweb a été développé par l'ancien développeur de la BDSP. Ce progiciel permet l'alimentation et la consultation de la base de données **SantéPsy**. Cette base est alimentée par 50 centres de documentation qui dépouillent 110 revues. Le dépouillement consiste en une sélection d'articles décrits par des champs (auteur, titre de la revue, mot clés, résumé...), le tout formant des notices bibliographiques.

Cette base sert de réservoir pour les notices bibliographiques. Les membres de la commission « dépouillement partagé » saisissent directement dans la base commune. Tous les adhérents ont la possibilité de faire un export des fiches bibliographiques pour les importer dans leur base locale. Un groupe se charge de nettoyer les fiches qui ne sont pas renseignées correctement ou de supprimer les doublons, afin d'obtenir une base de données homogène.

La base propose aussi un accès au document électronique, qu'il soit gratuit ou payant, selon la politique de l'éditeur. Pour les documents de type (livres, mémoires) le centre détenteur est précisé dans la notice.

Le réseau AscodocPsy et les services documentaires qu'il propose sont visibles et accessibles via un portail documentaire. Ce portail est réalisé sous le CMS WordPress, CMS open source gratuit.

Un travail préalable à la création d'une base de données commune a été réalisé. Sélection des champs à renseigner et avec quel statut (obligatoire ou non) a été décidé, rédaction de normes de saisie pour une homogénéisation de la base (tous les auteurs doivent être saisis de la même façon). Afin de retrouver les mêmes mots clés pour décrire les documents (indexation), un thésaurus a été rédigé.

- ***CRA (Centre de Ressources Autisme)***

Le réseau documentaire des CRA s'est constitué en 2003. En 2006 le projet de création d'une base de données commune, ***Docautisme***, voit le jour concrètement par la mise en place de groupes de travail. Ces groupes réalisent des outils documentaires comme une liste d'autorité (mots clés), norme de saisie et un plan de classement. Parallèlement à ce travail de normes documentaires, le réseau décide que tous les centres doivent avoir le même logiciel documentaire. Le choix se porte sur PMB. Seuls deux centres sur les vingt-six ne peuvent pas changer leur outil. Alors l'éditeur du logiciel du centre concerné a programmé une « moulinette » afin que le centre puisse reverser ses notices bibliographiques dans le catalogue commun. Malgré une base commune sous le même logiciel documentaire, chaque centre gère ses utilisateurs (prêts/retours de documents, réservation, etc).

Le projet des CRA est constitué de trois phases. La première phase est réalisée ; c'est le catalogue commun des références de documents possédés par les CRA. La deuxième phase est la mise en ligne de la base de données commune, celle-ci doit regrouper, autre que le catalogue commun, des références de documents non possédés, comme des sites web, des articles des revues, etc. La base de données sera ouverte à consultation le 2 avril 2014 lors des journées de l'Association Nationale Centres Ressources Autisme (ANCRA) à Tours. La troisième phase est la réalisation d'un portail documentaire ; celui-ci comprendra la base de données et différents services et ressources (personnalisés en fonction du profil de l'utilisateur, agendas d'évènements, alertes automatiques des nouveautés, extension de la recherche à d'autres bases de données, accès centralisé à des ressources dispersées...).

- ***Prisme*** (<http://www.documentation-sociale.org/>)

Ce réseau est constitué en association loi 1901. Il existe depuis 1973 et il est composé de 65 adhérents (64 institutions et 1 adhésion individuelle) qui sont : des écoles de travail social, des institutions et associations sociales et médico-sociales et des collectivités. Cela représente 130 documentalistes au service de plus de 30 000 usagers, répartis sur l'ensemble du territoire de la France et des Dom - Tom. En 2012, le Groupement National de Coopération Handicaps Rares (GNCHR), l'Institut Méditerranéen de Formation (IMF,

Marseille), le Centre de Formation d'Éducateurs des Jeunes Enfants (CFEJE, Mulhouse), le Centre Régional De Formation Perfectionnement (CRFPFD, Toulouse) et l'École de Formation Psycho – Pédagogique (EFPP, Paris) ont rejoint le réseau. Une cotisation de 200€ est demandée.

Une base de données commune existe. De plus, grâce à la mise en place d'un bordereau de saisie, la commission « producteurs » réalise un envoi de notice bibliographique aux adhérents. Ce réseau propose des produits documentaires comme une lettre mensuelle *Info-legis* et un annuaire de sites pertinents. Tous ces outils seront en ligne en septembre 2013 lors de la mise en ligne du portail.

Ce réseau a aussi négocié un abonnement au bouquet Cairn de revues *Travail social*.

Les producteurs saisissent directement dans la base centrale via l'interface web. Les notices bibliographiques auront un statut « A valider ». Les producteurs importent leur fiche dans leur base locale. Une fois que la correction des fiches sera effectuée, le statut changera en « Valider ». Une fois validé, les adhérents pourront importer les fiches dans leur base locale en fichier XML, CSV, avec le bordereau de saisie Prisme.

La base de données est interrogeable via le site web de Prisme qui est réalisée avec le CMS Wordpress. La base de données est développée par l'ancien développeur de la BDSP. Son développement est réalisé sous licence Open Source et à partir des standards de développement du Web. Le CMS choisi est Wordpress.

CRIAVS (Centre Ressources pour les Intervenants auprès des Auteurs de Violences Sexuelles) (<http://theseas.reseaudoc.org/opac/>)

La création des Centres de Ressources Interrégionaux pour la prise en charge des Auteurs de Violences Sexuelles fait suite à la circulaire de 2006²⁰. La mission documentation est définie explicitement dans la circulaire « *Rechercher, rassembler, mettre à disposition et faire connaître des professionnels toute la documentation et la littérature sur les AVS* »

L'ensemble des CRIAVS ayant les mêmes missions, le projet de travail de mutualisation fut porté au niveau national par le CRIAVS Rhône-Alpes. La documentaliste a proposé aux responsables des CRIAVS de mutualiser la mission documentation, ce qui fut approuvé par l'ensemble des CRIAVS créés à l'époque. Une étude de marché pour trouver un outil en open source gratuit, qui permettait de travailler collectivement et de faire du Prêt Entre Bibliothèque (PEB) et un hébergement extérieur à un CRIAVS fut menée. Le cahier des charges a été présenté à la Fédération nationale des CRIAVS qui a accepté. Actuellement onze CRIAVS sur vingt-quatre centres créés collaborent sous le même outil.

Le choix de cet outil documentaire donne la possibilité d'une consultation en ligne. A l'heure actuelle cette consultation est réalisée via l'OPAC.

²⁰ Circulaire DHOS/DGS/02/6C n°2006-168 du 13 avril 2006 relative à la prise en charge des auteurs de violences sexuelles et à la création de centres de ressources interrégionaux.

Chaque centre, qui a fait le choix de travailler sous PMB, saisit directement dans la base commune ses documents ; ainsi la saisie n'est réalisée qu'une seule fois au niveau national. Un champ de localisation indique quel centre le possède. Néanmoins, chaque centre gère ses utilisateurs.

Un travail de normes de saisie et d'indexation a été défini et évolue annuellement. Le choix des mots clés relève d'une enquête de terrain. A l'heure actuelle, le thésaurus est en cours d'élaboration. Une liste de mots clés est à disposition du réseau ainsi qu'un guide d'indexation. L'indexation s'appuie sur le thésaurus d'Ascodocpsy développé sur la Santé mentale. Les deux réseaux ont signé une convention de partenariat pour la mise en place d'outils communs de gestion documentaire. A l'heure actuelle, les deux réseaux travaillent sur des thématiques proches et ont des professionnels impliqués dans les deux réseaux. Un partenariat documentaire s'est établi officiellement en 2013. A l'heure actuelle les deux réseaux travaillent sur le thésaurus commun. Ascodocpsy actualise son thésaurus et les CRIAVS créent des branches plus spécifiques à leur domaine d'activité. Ces nouvelles branches seront intégrées dans la prochaine version du thésaurus d'Ascodocpsy.

Cette analyse des différents réseaux documentaires a permis de faire le constat que tous ces réseaux fonctionnent sur le modèle de la base commune unique ; seules les modalités de renseignements diffèrent. Soit les réseaux travaillent tous avec le même SIGB, c'est le cas pour les CRA et les CRIAVS ; soit chaque membre du réseau possède son propre SIGB, des membres définis renseignent la base de données commune où chaque membre peut exporter les fiches bibliographiques dans son propre SIGB. Pourtant, nous avons vu précédemment qu'il existe aussi la recherche fédérée pour ces types de projet, mais celui-ci, à priori, est peu usité.

Suite à cette analyse et des recherches sur les produits proposés, l'étude de faisabilité comportant le cahier des charges fonctionnel fut rédigée et remise au Conseil Régional. Elle a été présentée aux directeurs dans un premier temps, puis aux documentalistes des IFSI. Lors de ces rencontres, le déroulé du projet fut présenté.

Présentation du projet

- *Création d'un réseau documentaire des IFSI de la région Centre :*

Mise en place d'un système de conventionnement ;

Désignation d'un coordinateur/animateur ;

Mise en place de règles de travail en commun, partage des compétences métier ;

Aide aux responsables de centre qui n'ont pas de formation initiale en info/doc ;

Organisation de temps de rencontre et d'échange par la mise en place d'un calendrier de travail.

- *Catalogue collectif*

Rédaction des normes de saisies ;

Travail sur l'indexation, choix des candidats descripteurs en complément du thésaurus ;

Travail sur les informations à mettre à disposition sur le portail comme des références de base de données, des revues en ligne gratuites, etc ;

Rédaction du cahier des charges technique pour le choix du progiciel métier ;

Répartition des tâches de saisies, comme la répartition des revues à dépouiller ;

Choix des domaines des fiches bibliographiques d'ouvrages à saisir pour une reprise de l'antériorité.

- *Portail documentaire*

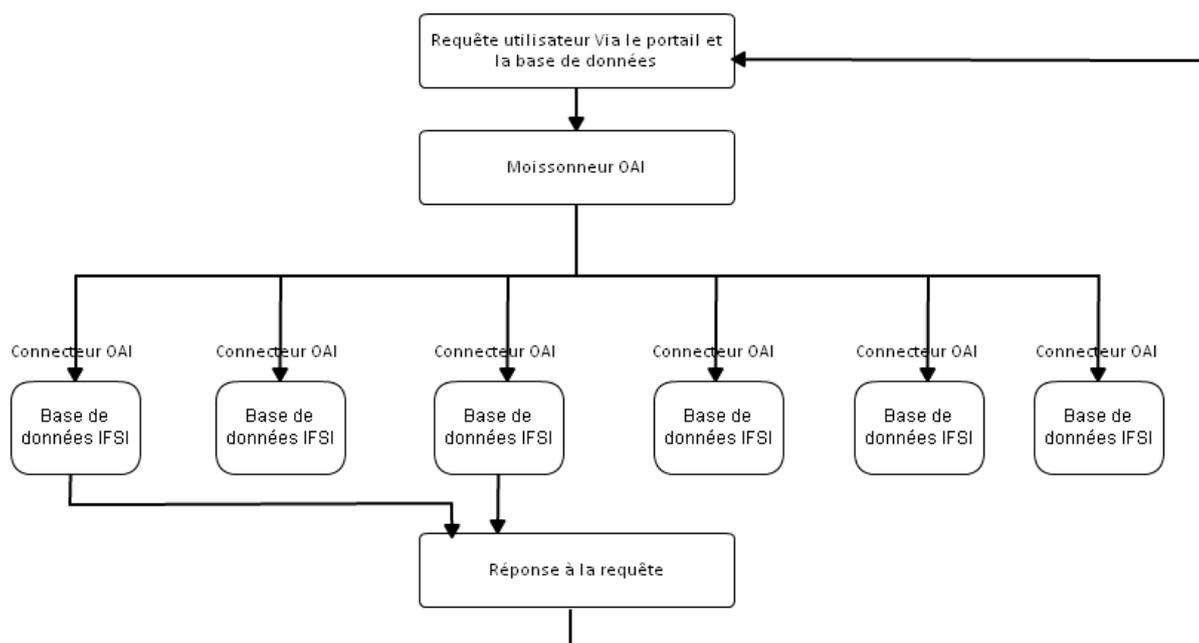
Rédaction du cahier des charges techniques

Conception du portail et alimentation

Trois scénarios techniques ont été proposés

1^{er} scénario – Solution globale par connecteur OAI

Le choix d'un éditeur est réalisé pour la mise en ligne d'une base de données consultable via un portail web. Cet éditeur propose que la base de données serve d'Entrepôt OAI-PMH. Cela suppose que tous les centres s'équipent d'un connecteur OAI . Ces connecteurs ont pour rôle d'être un port d'entrée sur la base de données locale. Lors d'une interrogation, l'utilisateur formule sa demande à l'entrepôt, qui recherche dans les bases de données dont les connecteurs sont ouverts la réponse à la requête. C'est ce que les éditeurs appellent du moissonnage. Une fois la réponse trouvée dans une ou des bases de données, la réponse remonte vers l'utilisateur.



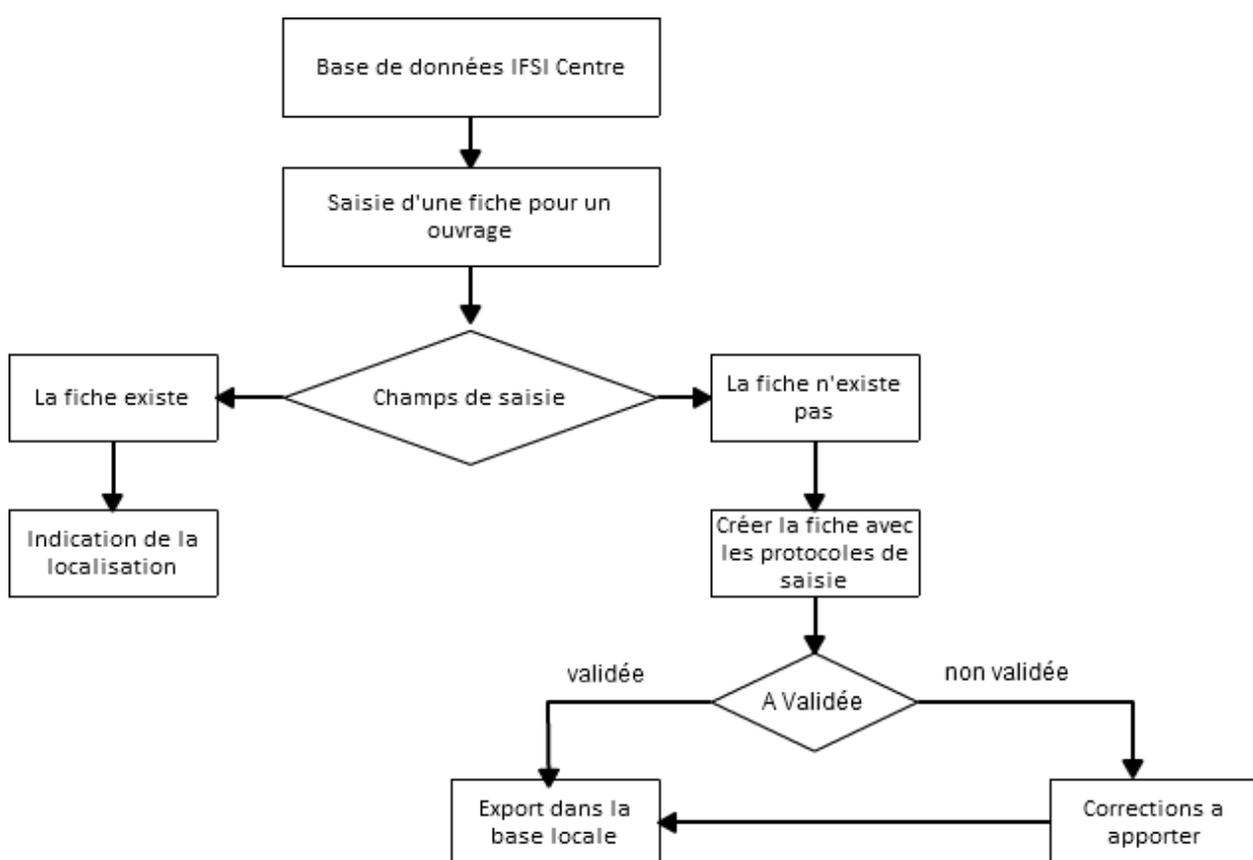
Avantages :

- Maintien de l'outil documentaire existant
- Travail préalable de normes de saisies n'est pas à réaliser, du moins l'outil peut fonctionner sans

Inconvénients :

- Evolution des outils documentaires vers un outil web. A l'heure actuelle, c'est impossible pour le progiciel Biblio-thèque
- Interrogation difficile de la base, car les données sont hétérogènes, ce qui implique une difficulté d'affichage des résultats
- Travail de normalisation à réaliser ultérieurement, donc pas de base propre au commencement, ce qui sous-entend un travail important de normalisation et de nettoyage

Les deux scénarios suivants sont basés sur le même principe de renseignement de la base commune, seul le choix de l'outil technique diffère.



2ème scénario – Solution globale clés en main

Le choix se porte sur un éditeur pour la base de données et le portail. La base de données est commune, chacun(e) la renseigne directement, puis exporte sa ou ses notices saisies dans sa propre base de données. Cette exportation est réalisé pour palier au fait que tous

les centres ne sont pas équipés avec le même SIGB. Si la fiche ouvrage est déjà renseignée, la documentaliste renseigne simplement le champ localisation. Cela permet de mettre en place un outil externe et partagé entre IFSI avec un maintien de l'équipement initial.

Avantages :

- Maintien de l'outil documentaire existant
- Proposition d'une base renseignée avec des données homogènes
- Négociation des prix pour les centres qui souhaitent s'équiper ou faire évoluer leur outil. Il sera à mettre dans le cahier des charges pour la reprise des données, une volonté de réintégration de ces données aux protocoles de saisies définis par le réseau
- Proposition de base à proposer aux étudiants sans avoir à investir dans un premier temps, pour les centres qui ne sont pas équipés
- Rapidité de mise en place
- Hébergement extérieur soit chez l'éditeur (maintenance et mise à jour), soit location d'un serveur

Inconvénients :

- Etre tributaire d'un éditeur
- Prévoir des développements de moulinette pour que chaque centre puisse exporter les notices bibliographiques dans sa base locale

3ème scénario – Solution globale à développer

Même principe que le scénario 2, la différence réside dans le développement de la base de données et le portail. Le développement de l'outil devrait se baser sur des standards du web et de CMS.

Avantages :

- Maintien de l'outil documentaire existant
- Liberté d'action, pas de contrainte face à un éditeur de progiciel
- Proposition d'une base renseignée avec des données homogènes
- Proposition de base à proposer aux étudiants sans avoir à investir dans un premier temps, pour les centres qui ne sont pas équipés

Inconvénients :

- Temps de développement
- Obligation de trouver un hébergeur
- Prévoir des développements de moulinette d'export et des services annexes (Diffusion sélection d'information, etc.)

Préconisations soumises

Des trois scénarios, le scénario 2 serait celui qui serait le plus rapide à mettre en place.

Une solution clés en main permet une installation rapide. Les centres qui ne sont pas équipés pourront avoir un service à proposer aux étudiants, ce qui lisse l'investissement sur du moyen terme. Une base de données commune dans laquelle chaque centre pourra faire un export de fiches semble plus opportun. Effectivement, cela permet de proposer rapidement des ressources documentaires aux étudiants, de mettre en place une base de données homogène et de pallier au manque d'équipements dans le domaine documentaire de certains instituts. Cela permettra de pouvoir aider les documentalistes non formés. Le scénario 3 demande un temps de développement qui peut être plus ou moins long. En ce qui concerne le scénario 1, il demande un investissement pour chaque institut et les réponses aux recherches ne seront pas homogènes.

3.2.2 Pérennisation du réseau et du portail

La pérennité du réseau documentaire et les supports qu'il propose, portail documentaire et base de données commune, nécessite une personne référente. Guy Le Boterf (5, LE BOTERF) insiste sur le rôle important de l'animateur pour faire avancer les réseaux. Sa fonction de pilotage doit être bien identifiée afin de maintenir la coopération et faciliter la gestion des flux d'information et les interfaces. Cette fonction de pilotage n'est pas synonyme de rapport hiérarchique ce qui facilite les échanges entre les membres du réseau. L'animateur organise la coopération entre les différentes entités du réseau, pour la répartition des ressources documentaires, la répartition des activités : production, exploitation et diffusion des données. Il a aussi pour rôle d'apporter une aide technique aux membres du réseau. Dans le cas de la mise en place d'une base de données commune consultable via un portail web, l'animateur a aussi le rôle de chef de mission pour la mise en place des outils informatiques.

L'animateur devra exercer le rôle de chargé de mission et d'animateur en même temps jusqu'à la mise en ligne de la base de données et le portail documentaire. En effet, la rédaction du cahier des charges techniques et fonctionnels ne peut pas être réalisée sans un recueil des besoins des membres du réseaux et leurs publics. Pour cela il doit organiser des réunions afin de créer le réseau documentaire. L'adhésion de chaque membre passe par une écoute de leurs besoins, leurs craintes et leurs propositions. L'animateur a en charge de faire des propositions de fonctionnement répondant au plus près aux attentes de chacun. Ce temps d'échange sert de préambule à la réalisation du cahier des charges de la base de données commune et du portail documentaire. Les réunions seront formalisées par la rédaction de comptes rendu diffusés auprès des documentalistes de réseau, des directeurs des instituts de formation et au conseil Régional.

Une fois la création du réseau et la rédaction des règles de fonctionnement, la rédaction du cahier des charges peut être réalisée par le chef de projet. Ce cahier des charges sera soumis au Groupement de Coopération Sanitaire (GCS) des IFSI de la région centre afin de lancer un appel d'offre. Préalablement le GCS aura constitué un groupement d'achat. Le chef de projet participera au dépouillement de l'appel d'offre et au choix de l'outil technique retenu.

La constitution du groupement d'achat et le lancement de l'appel d'offre prendra un certain temps, ce temps sera mis à profit pour rédiger les règles d'alimentation de la base de données et du portail. L'animateur animera des groupes de travail sur des thématiques spécifiques ; sur les règles d'alimentation de la base de données ; sur le choix de mots clés qui compléteront le thésaurus choisi ; sur l'alimentation du portail en actualités et la veille. Le travail réalisé permettra de mettre en ligne plus rapidement le portail documentaire.

Le chef de projet orchestrera la mise en place et le déploiement du portail. Il sera l'interlocuteur entre les membres du réseau et les intervenants techniques, ainsi qu'avec les directions des instituts de formation et le financeur. Il aura pour tâche de créer et d'analyser des indicateurs de suivi, cela dans le but d'optimiser l'utilisation du portail. Il devra aussi être l'interlocuteur avec les éditeurs de bouquet de revues en ligne.

Lorsque la base de données et le portail documentaire seront en ligne, l'animateur aura plusieurs tâches ; celle d'accompagner les documentalistes dans la mise en place du projet ; celle de traiter les difficultés rencontrées par les utilisateurs du portail, tant au niveau des documentalistes que des autres utilisateurs ; celle d'être l'interlocuteur des documentalistes, du financeur, des directions des instituts de formation et du prestataire technique ; celle de participer à la conception, à l'élaboration et au suivi des produits éditoriaux sur le portail ; celle de vérifier que les règles d'alimentation de la base de données soient respectées ; celle de réaliser une veille technique et règlementaire. Les tâches décrites seront constantes, elles constitueront le cœur de la fiche de poste de l'animateur. Elles représentent le minimum à mettre en place pour que le réseau documentaire vive et que le portail soit utilisé.

L'animateur réseau, pour que le réseau ne périlite pas, devra développer des partenariats avec d'autres réseaux du secteur sanitaire et social, ainsi que renforcer le travail collaboratif avec les deux pôles universitaires de la région Centre. Ces partenariats permettront d'accroître les sources d'information pour les utilisateurs et de donner une visibilité à ce nouveau réseau dans le secteur sanitaire et social. Il devra réaliser une veille sur des nouvelles sources d'information, mais aussi technique, dans le but de faire évoluer techniquement le portail. Il aura aussi pour rôle de faire respecter la législation du droit d'auteur.

Afin de faire évoluer le portail documentaire vers une plateforme pédagogique, travaillera en collaboration avec l'éditeur de la plateforme de travail des instituts, à l'heure actuelle c'est

Learneos qui est utilisé. Ce portail devra aussi évoluer vers un portail régional des formations paramédicales de la région Centre.

La pérennité de la base de données et du portail passe aussi par des évolutions techniques. Afin de gagner du temps sur la mise en place de l'outil, nous avons fait le choix de confier la réalisation du projet à un seul éditeur de progiciel. Ce choix a pour inconvénient de nous rendre dépendant de cet éditeur. Dans la littérature sur les portails documentaires, il est préconisé de détacher les deux outils. Ces conseils sont suivis par les réseaux documentaires étudiés. A la vue de ces réalisations des autres réseaux, l'évolution du projet serait de développer le portail avec les standards du web et l'utilisation d'un CMS Opensource.

Le but principal de ce projet est d'offrir un outil pédagogique global. Dans cette optique, il est prévu de faire évoluer l'outil avec la plateforme de travail de façon à avoir une identification unique.

Ce projet a pour vocation à perdurer dans le temps, une veille sur les évolutions techniques et un travail constant avec les membres du réseau est nécessaire, afin que l'outil réponde aux attentes des utilisateurs et remplisse sa fonction d'égalité territoriale dans les formations paramédicales.

Conclusion

Les formations paramédicales sont en plein bouleversement dans les modes d'apprentissage. Les étudiants doivent de plus en plus travailler en autonomie. L'« universitarisation » des formations demande un niveau plus élevé des connaissances.

Les étudiants de la génération « Y » ou de la génération « Z » travaillent plus avec des supports numériques qu'avec des supports papiers. Cela engendre un autre mode d'apprentissage, « l'apprentissage réseau ». Ils sont aussi dans l'immédiateté et l'instantanéité. Ce qui implique parfois une non vérification de l'information, ils font confiance au réseau. Effectivement, avec les supports numériques à leur disposition ils ne veulent plus de contrainte de temps et de lieu.

Les réseaux documentaires répondent à cette notion de partage, cela correspond au mode de fonctionnement des étudiants. En revanche la constitution d'un réseau documentaire n'a pas la même finalité que le côté communautarisme que peut avoir un étudiant.

Un réseau documentaire dans les formations paramédicales est une solution pour partager de l'information. Cela permet de mutualiser les ressources et le travail comme le dépouillement de revues et l'indexation d'ouvrages. Ces activités mutualisées permettent de dégager du temps aux documentalistes pour proposer d'autres services comme l'accompagnement dans la recherche des étudiants et de créer des produits documentaires disponibles sur le portail. Le coût d'achat de documentation en ligne comme des bouquets de revues en ligne, voir des e-books, se voit partagé. Il en va de même pour le coût de mise en place d'un portail documentaire. La mutualisation est un moyen de proposer un portail dynamique et riche d'information, ce qui n'est pas forcément possible pour un centre de ressources seul. Le partage des tâches d'animation du portail est aussi à réfléchir.

Néanmoins, un réseau ne peut fonctionner sans animateur, il a pour tâche d'être la personne référente en cas de soucis et d'animer le réseau par des rencontres.

Le portail documentaire est un moyen de répondre aux besoins des étudiants et aux équipes pédagogiques dans la formation des futurs professionnels de santé ; il répond aussi à leur mode d'apprentissage. En effet, son alimentation est réalisée par le réseau des documentalistes et, il est un point unique d'entrée aux ressources documentaires. C'est aussi une manière de valoriser le travail des documentalistes et de leur donner un support informatique afin d'effectuer d'autres tâches pour mieux répondre aux attentes et besoins de leur public.

L'adhésion par le Conseil Régional, les directeurs d'instituts de formation et les documentalistes au projet de base documentaire mutualisée visible via un portail documentaire, met en avant un besoin de travailler en réseau. La mise en place d'un tel outil va dans le sens du travail réticulaire des directeurs d'IFSI pour la mise en place de la

réforme de leur formation. En effet, un groupement d'achat des IFSI de la Région Centre s'est constitué pour l'achat d'une plateforme de travail pour les étudiants.

La volonté de la région Centre est de proposer un outil global de pédagogie afin de pallier aux difficultés des étudiants d'accéder à une documentation pertinente. Difficultés dues à une dispersion géographique et à des problèmes d'ordre administratif avec l'université.

Nous devons attendre la mise en service du portail et la création du catalogue collectif, pour savoir si les étudiants investiront cet outil informatique. Outil qui sera le résultat d'un travail en réseau et offrant un point d'accès unique à de l'information, sans contrainte de lieu et de temps.

Bibliographie

La bibliographie analytique proposée a été arrêtée au 1^{er} décembre 2013.

Elle a pour objectif d'offrir au lecteur des références jugées pertinentes pour la rédaction de ce mémoire. Cette bibliographie vise également à permettre au lecteur d'approfondir ses connaissances sur les bases de données mutualisées consultables sur un portail documentaire

La rédaction des références bibliographiques est conforme aux normes :

- Z44-005. décembre 1987. Documentation. Références bibliographiques : contenu, forme et structure et à la norme

- NF ISO 690-2 Février 1998 Information et documentation. Références bibliographiques Documents électroniques, documents complets et parties de documents

Les références bibliographiques sont précédées d'un chiffre entre crochet qui correspond à l'ordre d'appel dans le corps du texte. Chaque référence est suivie d'un texte en italique expliquant pourquoi elle a été retenue.

Le classement thématique est le suivant :

- Les réseaux
- Le portail documentaire
- La conduite du changement
- Les pratiques des lecteurs
- La méthodologie de projet

Les réseaux

[1] CARON, Agnès, FERCHAUD Bernadette. Journée d'étude ADBS. Mutualiser pour répondre à de nouveaux besoins. IN Documentaliste-Sciences de l'information, 2006, vol.43, n°2, p.219-223. ISSN 0012-4508

Cet article explique pourquoi mutualiser les ressources, il donne aussi des conseils méthodologiques pour que la mutualisation réussisse.

[2] DOUARD, Pierre, HEITZ, Michèle. La lecture des réseaux d'entreprise : prise en compte des formes et des évolutions. Revue française de gestion, 2003/5, n°146, p.23-41. ISSN 0338-4551

Les auteurs de cet article proposent une grille de lecture des réseaux d'entreprise. Cette grille se base sur 4 grands types de réseaux.

[3] FERRARY, Michel, PESQUEUX, Yvon. L'organisation en réseau : mythe et réalités. Paris : PUF, 2004, 293p. ISBN 2-13-054254-9 collection la politique éclatée

Les auteurs mettent en avant les différents types de réseaux. A l'heure actuelle les réseaux se développent plus facilement grâce aux technologies informatiques. Ce livre montre que pour que les réseaux fonctionnent, il existe d'abord un aspect social avant l'aspect technologique. La notion de réseau existait bien avant les technologies. Entre réseau et communauté la différence est faible. Il met aussi en avant les différents types de relations sociales afin d'avoir une diffusion d'informations. Par des exemples les auteurs mettent en avant mettent en relief que le rapport entre les membres d'un réseau n'est pas le même en fonction du but recherché.

[4] LAHARY, Dominique. Typologie et architecture des réseaux documentaires. Documentaliste-Sciences de l'information, 2013, vol.50, n°2, p.26-27. ISSN 0012-4508

L'auteur fait un rappel des différentes fonctions des réseaux, puis évoque quatre organisations de réseaux.

[5] LE BOTERF, Guy. Travailler en réseau et en partenariat : comment en faire une compétence collective. 3^{ème} édition. Paris, Eyrolles, 2013. 174p. Collection Ressources Humaines. ISBN : 978-2-212-55625-4

La nécessité de travailler en réseau est de plus en plus importante dans le monde professionnel. Guy Le Boterf expose dans son ouvrage ce que sont les réseaux professionnels. L'auteur explique cette notion de réseau en répondant à cinq questions. Tout d'abord quelles sont les raisons de la constitution des réseaux ? Ceux-ci peuvent se mettre en place par les avancées technologiques de l'information et de la communication. Il nous expose les différents types de réseaux et leur finalité. En effet, la finalité d'un réseau d'action collective n'est pas la même que pour un réseau d'échange de pratiques

professionnelles. La réussite de la mise en place d'un réseau demande le respect de certaines conditions qui sont la coopération et le pilotage, tout en évitant les dérives possibles comme une prise de pouvoir ou de tomber dans la routine. Pour une réussite de mise en place de réseau l'auteur donne des conseils de méthodologie.

Le portail documentaire

[6] LEHNEBACH, Nicolas. Animation d'un réseau documentaire autour de la conception et de la mise à jour de son portail documentaire. Mémoire pour l'obtention du titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire ». Paris : INTD, 2011, 95 p.

Ce mémoire a pour sujet la problématique d'un réseau dans la construction d'un portail. Il explique les enjeux d'un tel projet, et les problèmes organisationnels pour son animation.

[7] ANDRO, Mathieu, ASSELIN, Emmanuelle, MAISONNEUVE, Marc. Bibliothèques numériques : logiciels et plateforme. Paris : ADBS, 2012, 351p. Collection sciences et techniques de l'information. ISBN 978-2-84365-140-3

Cet ouvrage définit les concepts, présente l'architecture et les composants d'un gestionnaire de bibliothèque numérique. Sa deuxième partie est consacrée à une analyse des caractéristiques de dix solutions proposées sur le marché français. Cette analyse est réalisée sous forme de grille d'évaluation afin d'orienter un choix. La dernière partie présente cinq plateformes de dépôt.

[8] MAISONNEUVE, Marc. Recherche multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers. In Documentaliste-Sciences de l'information, 2003, vol 40, n°3, p.214-217. ISSN 0012-4508

Cet article présente les types d'outils existants pour que des usagers non spécialistes de la recherche puissent accéder à des ressources dispersées.

[9] MAISONNEUVE, Marc. Bâtir un portail documentaire de bibliothèque ou de centre de documentation, un morceau de bravoure ? In Documentaliste-Sciences de l'information, 2007, vol 44, n°3, p.243-247. ISSN 0012-4508

Cet article expose les différents composants d'un portail documentaire et ce qu'ils offrent comme services pour les usagers.

[10] SAUTERON, Jacques. Du SIGB au portail documentaire. In QUEYRAUD, Franck, SAUTERON, Jacques. Outils web 2.0 en bibliothèque – Manuel pratique. Paris , ABF, 2008, p.89-100, ISBN 978-2-900177-31-0

Chapitre qui explique l'évolution de l'informatisation des bibliothèques pour que les utilisateurs puissent avoir des services hors les murs.

[11] RAVET, Brice. De l'usage du Web de données pour une recherche efficace sur des ressources disséminées et hétérogènes La mise en place d'un portail de recherche fédérée pour le Musée National du Sport. Mémoire pour l'obtention du titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire ». Paris : INTD, 2011, 187 p.

Ce mémoire expose le fonctionnement d'un portail de recherche fédérée. Les limites de la recherche fédérée sont explicitées. En revanche, il apporte les outils pour contrecarrer se limites

[12] SCOPSI, Claire. Construire un portail ! Oui, mais comment ? In Documentaliste-Sciences de l'information, 2008, vol 45, n°, p.16-17. ISSN 0012-4508

Article qui synthétise les fonctions apportées par la mise en place d'un portail. Il donne en plus des conseils méthodologiques pour la réussite de cette mise en place.

[13] TOSCA CONSULTANTS. Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation : l'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu. Paris : ADBS éditions, 2007,215p.ISBN 978-2-84365-091-8 collection Sciences et techniques de l'information

Cet ouvrage apporte un éclairage sur les composants d'un portail de bibliothèque et de centre de documentation, complété par l'explication de l'architecture fonctionnelle de ces outils dans sa première partie. Sa deuxième partie est consacrée à une analyse des caractéristiques de huit solutions proposées sur le marché français. Cette analyse est réalisée sous forme de grille d'évaluation afin d'orienter un choix.

La conduite du changement

[14] AUTISSIER, David, MOUTOUT, Jean-Michel. Méthode de conduite du changement : Diagnostic, accompagnement, pilotage. 2^{ème} édition. Paris, Dunod, 2010. 246p. Collection Stratégies et management. ISBN : 978-2-10-054334-2

Cet ouvrage présente la place de la conduite du changement dans un projet d'entreprise. Cet ouvrage reprend les grandes étapes de la méthodologie de projet, mais adaptées à la conduite du changement.

[15] CARTON, Gérard-Dominique, Eloge du changement : méthodes et outils pour réussir un changement individuel et professionnel. 2^{ème} édition. Paris : Pearson éducation, 2006. Chap. 2, Les cinq phases du changement : approche psychologique, p.55-88. ISBN 2-7440-6250-2

Cet ouvrage donne les clés pour mener à bien le changement en expliquant son processus psychologique. Le chapitre retenu décrit les cinq phases du changement.

[16] CROZIER, Michel, FRIEDBERG, Erhard. L'acteur et le système. Paris : Seuil, 1977. Chap.5, Réflexion sur le changement, p.375-448. Collection Essais. ISBN 978-2-02-018220-1

Dans ce chapitre l'auteur expose les conséquences du changement dans un système établi et comment celui-ci doit être mené. Il expose aussi les finalités du changement dans les organisations.

Les pratiques des lecteurs

[17] CASTETS, Caroline. Génération Z : les générations se suivent et ne se ressemblent pas. In Le nouvel économiste, 12/04/2012, <http://www.lenouveleconomiste.fr/generation-z-14478/> [consulté le 29 novembre 2013]

Article présentant les grands traits de la génération Z, génération née après 1993.

[18] DESPLATS, Marie, PINAUD, Florence. Manager la génération Y – Travailler avec le 20-30 ans. Paris : Dunod, 2011 Chap.1, Qui sont les jeunes de la génération Y ?, p.13-36. Collection best Practices. ISBN : 978-2-10-056551-1

Ce chapitre donne les caractéristiques de la génération Y, afin de mieux comprendre son mode de fonctionnement.

[19] MAISONNEUVE, Marc. Les enjeux du catalogue 2.0 : la reconquête du public. In AMAR Muriel, MESGUICH Véronique .Le web 2.0 en bibliothèque. Quels services ? Quels usages ? Paris, Cercle de la librairie. 2009. Chap. 2, p. 125-136, ISBN 978-2765409762

Après nous avoir décrit les évolutions des catalogues des bibliothèques, l'auteur examine les résultats d'une enquête sur les pratiques culturelles et médiatiques générationnelles. Il en ressort un changement dans les habitudes de consommation des bibliothèques. Les jeunes sont plus enclins au numérique qu'à l'imprimé. D'où l'enjeu des bibliothèques d'adapter leurs services intégrant le web, donc de passer dans l'ère du web 2.0.

[20] PERRIAULT Jacques. L'accès au savoir en ligne .Paris, Odile Jacob, 2002. 266p. Collection Le champ médiologique. ISBN 2-7381-1201-3

Internet facilite la recherche d'information, il est possible d'apprendre en ligne. L'auteur explique la mise en place du e-learning et le rôle qu'il peut jouer dans l'éducation. Mais cet engouement pour l'apprentissage en ligne et la mise à disposition du savoir en ligne a ses limites. Les politiques publiques ont un rôle à jouer pour assurer un développement durable de ces réseaux d'apprentissage.

[21] UNIVERSITE FRANCOIS RABELAIS DE TOURS. Service commun de documentation : Rapport Annuel 2012. 69 p. (document non publié)

La méthodologie de projet

[22] CONSTANTINIDIS, Yves. Expression des besoins pour le SI : guide d'élaboration du cahier des charges. 2^{ème} édition. Paris : Eyrolles, 2012, 293p. ISBN 978-2-212-13653-1

Ouvrage donnant une méthodologie pour recueillir les besoins afin de réaliser un cahier des charges pour un système d'Information.

Annexes

Annexe 1 : Questionnaire envoyé aux personnes responsables des centres de ressources des IFSI de la région Centre

Recensement des moyens humains et techniques des centres de documentation des IFSI de la région Centre

Merci de compléter ce formulaire pour le 25 février 2013. Il va permettre de faire un état des lieux des moyens des centres de documentation des IFSI de la région Centre et de préparer la rencontre du 1er mars 2013 (9h30-12h30)

*Obligatoire

Nom de la structure *

Utilisateurs potentiels

Le chiffre moyen est à donner en année scolaire et sur trois ans

Nombre moyen d'étudiants de l'IFSI *

Nombre moyen d'étudiants en IFAS *

Nombre d'utilisateurs de documentation autre que les étudiants IFSI et IFAS *

Personnel de direction

Nombre d'utilisateurs de documentation autre que les étudiants IFSI et IFAS *

Administratif

Nombre d'utilisateurs autre que les étudiants IFSI et IFAS *

Formateurs

Nombre d'utilisateurs autre que les étudiants IFSI et IFAS *

Etudiants des autres formations

Nombre d'utilisateurs autre que les étudiants IFSI et IFAS *

Intervenants extérieurs

Nombre d'utilisateurs autre que les étudiants IFSI et IFAS *

Utilisateurs extérieurs (agent CH/adhésions extérieures)

La structure possède-t-elle un centre de documentation *

- Oui
- Non

Autre(s) centre(s) de documentation accessible(s)
Bibliothèque du CH/BU/Centre de ressources du CRA...

Accès à une base de données documentaire en ligne?

- Oui
- Non

Personnel du centre de documentation

Nom de la personne responsable de la documentation *

Adresse mail *

Ligne téléphonique directe

Grade *

Formation en documentation *

- Oui
- Non

Effectif total *

Type de poste et quota de temps de travail

Fonds documentaire

Nombre d'ouvrages *

Nombre d'abonnements papier *

Nombre d'abonnements en ligne *

Equipement informatique

Le centre possède-t-il un logiciel métier *

- Oui
- Non

Nom du logiciel

Nom de l'éditeur

Date de l'informatisation

Accessibilité de la base de données *

- Accessibilité locale
- Accessibilité sur l'Intranet
- Accessibilité sur Internet

Si accessible sur Internet

URL

Indexation

Outils utilisés pour l'indexation et le plan de classement

Utilisation d'un Thésaurus *

- Oui
- Non

Si oui quel thésaurus est utilisé

Utilisation d'une liste d'autorité/Index *

- Oui
- Non

Plan de classement

- Dewey
- Maison
- Autre

Si autre plan de classement

Lequel

Lieu physique

Nombre de postes informatique à disposition de l'équipe du centre de documentation *

Nombre de postes informatique à disposition des utilisateurs

Nombre de places assises *

Fréquentation moyenne par semaine *

Besoins en termes de ressources

Rubrique pour faire remonter vos souhaits en termes de base de données (SciencesDirect, Cairn....) et accès à des centres de ressources

Rubrique pour faire remonter vos besoins en ressources documentaires