

La visibilité du catalogue documentaire face aux pratiques contemporaines de recherche et de partage d'informations. Le terrain d'étude des perspectives du service de documentation d'une spécialité

Patricia Chandon-Moët

▶ **To cite this version:**

Patricia Chandon-Moët. La visibilité du catalogue documentaire face aux pratiques contemporaines de recherche et de partage d'informations. Le terrain d'étude des perspectives du service de documentation d'une spécialité. domain_shs.info.docu. 2014. mem_01128413

HAL Id: mem_01128413

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_01128413

Submitted on 9 Mar 2015

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.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License



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

Patricia Chandon-Moët

le 17 décembre 2014

La visibilité du catalogue documentaire face aux pratiques contemporaines de recherche et de partage d'informations

Le terrain d'étude des perspectives du service de documentation d'une spécialité

Jury :
Nadia Raïs, Professeur associée au CNAM, Directeur de mémoire
Caroline Tête, Documentaliste au CNDR Soin Palliatif, Tutrice de stage

Promotion 43

A la mémoire de Pierre-Gabriel

Remerciements

Je remercie Marina Rennesson, Caroline Tête et Sophie Ferron du service INFORMATION et DOCUMENTATION du Centre National de Ressources Soin Palliatif (CNDR Soin Palliatif) de leur accueil bienveillant, de leur disponibilité et de m'avoir transmis leur savoir-faire documentaire.

Aussi, mentionner les équipes des deux autres structures qui m'ont accueillie au long de ma formation sur les systèmes d'information documentaire, dans le cadre d'un de leurs projets marquants et qui ont été des sources d'étonnements pour moi :

- la Bibliothèque Juridique Virtuelle (BJV) à Bibliothèques Sans Frontières (BSF) pilotée par Jérémy Lachal ;
- la base de données des fonds patrimoniaux des adhérents de la Fédération des Ensembles Vocaux et Instrumentaux Spécialisés (FEVIS) animée par Catherine Desbordes.

Ma reconnaissance pour leur disponibilité aux membres du bureau de l'INTD pendant ces deux années de travaux ; pour les découvertes du domaine de l'information-documentation, merci aux intervenants chercheurs et professionnels en activité qui ont été mobilisés sur nos livrables d'études ; aussi mentionner les facilités offertes par les partenaires de l'INTD-CNAM autour des Sciences de l'Information, par exemple les séances mensuelles du groupe de travail "données publiques" du Groupement Français de l'Industrie de l'Information (GFII) conduit par Ruth Martinez.

Pour la concrétisation et l'encadrement de ce travail, les encouragements et les enseignements, mes vifs remerciements à Nadia Raïs, Professeur associée au CNAM.

Le mot du cœur à la solide et joyeuse équipe de mes enfants :
Augustin, Léonard, Edwina et Théodore Decazes.

Notice

Description bibliographique

CHANDON-MOËT Patricia. La visibilité du catalogue documentaire face aux pratiques contemporaines de recherche et de partage d'informations. Le terrain d'étude des perspectives du service de documentation d'une spécialité. 2014. 171 p. Mémoire pour obtenir le Titre professionnel de "Chef de projet en ingénierie documentaire", INTD-CNAM, 2014.

Résumé

Prenant appui sur le contexte de travail des documentalistes du Centre National de Ressources Soin Palliatif, ce mémoire participe à la réflexion du positionnement en ligne de l'offre documentaire spécialisée.
Dans la lutte en jeu pour les accès, quel avenir pour le catalogue de ressources bibliographiques accessibles par le portail documentaire ? Quelle visibilité en intra et en dehors de la structure de rattachement du service documentaire, de la valeur ajoutée du travail documentaire sur les actifs informationnels d'une spécialité ?

Le terrain de l'étude s'inscrit dans le projet global d'évolution d'un système d'information documentaire pour lier aux références de la base cible, les ressources en ligne d'une discipline dont le profil grand public est émergeant.
Le travail exposé ici tente de rythmer la mesure du changement de l'intermédiation avec l'information numérique en ligne, au moyen du portail qui est le résultat d'un travail documentaire conséquent en amont de la proposition.

L'exposé est ordonné en trois parties pour introduire les principales dimensions à prendre en compte à partir de la coopération interne (les prescripteurs) et externe (les réseaux et la mutualisation) en vue de renforcer la perception de la discipline par les publics : d'abord, le terrain de l'étude est présenté (I), ensuite l'envergure du projet (II) et ses deux leviers de court terme (III).

Descripteurs issus du vocabulaire contrôlé de la Banque de données de l'INTD

Portail documentaire ; politique documentaire ; étude de faisabilité ; valorisation ; médiation ; coopération ; indexation ; interopérabilité ; service en ligne ; SIGB ; usager ; France.

Table des matières

REMERCIEMENTS 3

NOTICE 4

TABLE DES MATIÈRES 5

INTRODUCTION GENERALE 10

PREMIERE PARTIE LES CONTEXTES 15

1 LA CHAINE DOCUMENTAIRE DANS UN CONTEXTE SPECIALISE 16

1.1 TROIS DEFINITIONS 16
1.1.1.1 La chaîne documentaire 16
1.1.1.2 Le fonds documentaire d'une spécialité 17
1.1.1.3 Le portail au sens documentaire 17
1.2 LES PRATIQUES DE RECHERCHE ET DE PARTAGE D'INFORMATIONS 18
1.3 DIFFERENCES ET SIMILARITES AVEC D'AUTRES SERVICES DE DOCUMENTATION 19

2 L'ENVIRONNEMENT DU STAGE 21

2.1 AVANT-PROPOS SUR LA MEDECINE PALLIATIVE 21
2.1.1 La ressource terminologique 21
2.1.1.1 Les champs documentaires concernés 22
2.1.1.2 Un outil de médiation 23
2.1.2 Au sein du CNDR Soin Palliatif, le service de documentation 24
2.1.2.1 Le pôle Ressources de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon 24
2.1.2.2 Le Centre National de Ressources Soin Palliatif 24
2.1.2.3 La mission du service de documentation 25
2.2 LES MOYENS HUMAINS ET MATERIELS AUTOUR DE LA BASE DOCUMENTAIRE 27
2.2.1 Les ressources 27
2.2.1.1 L'équipe 27
2.2.1.2 Le logiciel de traitement documentaire 27
2.2.1.3 Les modules de gestion du fonds documentaire exploités par l'équipe 28
2.2.2 Les activités documentaires mobilisables 28
2.2.2.1 Deux espaces de consultation maintenus par l'équipe 28
2.2.2.2 Le fonds documentaire multimédia 29
2.2.2.3 La transversalité des activités 29
2.2.3 Le plan d'actions sur le fonds documentaire 30
2.2.3.1 Le développement sur les fiches catalographiques 30
2.2.3.2 L'intégration dans la base du stock de références en attente 31
2.3 LA PROPOSITION DOCUMENTAIRE AU CNDR SOIN PALLIATIF 31
2.3.1 Le dispositif de diffusion en ligne 31
2.3.1.1 Un enjeu de communication 31

2.3.1.2 Un enjeu de médiation documentaire 32
2.3.2 La structure de la base documentaire 33
2.3.2.1 Les trois principes d'une base de données 33
2.3.2.2 Le découpage de la fiche catalographique 35
2.3.2.3 Les règles et outils d'aide à la saisie 36
2.3.2.4 Présentation synoptique de Palli@Doc 38
2.3.3 L'alimentation de la base documentaire 39
2.3.3.1 Les acquisitions du service 39
2.3.3.2 L'alimentation en fiches extérieures 40
2.3.3.3 Les ressources tirées de la veille documentaire 40
2.4 LE MODELE QUESTIONNE DU CATALOGUE 41
2.4.1 Les nouvelles pratiques dans la recherche d'informations 42
2.4.2 Les tensions identifiées à l'alimentation de Palli@Doc 43
2.4.2.1 Les étapes : du repérage à la publication 44
2.4.2.2 L'étape de l'intermédiation mécanique 48

3 LA MEDIATION DOCUMENTAIRE ET LE SERVICE DE FOURNITURE AU MOYEN DU CATALOGUE EN LIGNE 50

3.1 LES INTERMEDIAIRES PLACES ENTRE L'USAGER ET L'INFORMATION 50
3.1.1 Un professionnel au rôle décisif 50
3.1.2 Les dispositifs pour l'accès en ligne 51
3.1.2.1 Des lieux d'interaction 51
3.1.2.2 ... dotés de modalités de fourniture prescriptive 51
3.1.2.3 ... et à visée de retenir l'attention de l'usager 52
3.1.3 Les changements du métier autour du catalogue 53
3.1.3.1 De nouvelles frontières, ... 53
3.1.3.2 ... avec l'adaptation du métier à la médiation technologique, ... 54
3.1.3.3 ... qui sont à encadrer 54
3.2 L'ASSISE DU PROJET DE L'ETABLISSEMENT AU SERVICE DE LA MEDIATION EN LIGNE 55
3.2.1 La politique documentaire 55
3.2.2 L'intention de l'espace documentaire 55
3.2.3 Les procédures 56
3.2.3.1 La formalisation à partir des usages et des supports contemporains 56
3.2.3.2 Au bénéfice de la visibilité 57
3.2.3.3 La question du catalogue 57
3.3 LA GESTION DE L'INFORMATION ET CELLE DES OUTILS 58
3.3.1 Les terrains de la métadonnée 58
3.3.2 La finalité du service documentaire 60
3.3.2.1 L'orientation de l'usager 61
3.3.2.2 Le nécessaire maintien des outils de suivi 61
3.3.3 La question de l'architecture... 62

DEUXIEME PARTIE L'ETUDE D'OPPORTUNITE 64

4 L'ORIGINE DE LA MISSION 65

4.1 LA TENDANCE DU METIER A L'AUTOMATISATION 65
4.1.1 Les fonctions du service de documentation 65
4.1.2 La réutilisation de données produites par d'autres 66
4.1.3 L'extension du périmètre de la gestion des données 66

4.1.3.1 L'accompagnement des ressources humaines....67
4.1.3.2 La qualité documentaire avec l'automatisation....67
4.1.3.3 La question de la couverture fonctionnelle du SIGB actuel....68
4.1.3.4 La question de la charge de travail....71
4.2 LES TERMES DE L'AVANT-PROJET....73
4.2.1 Le cadrage sur le besoin du service....73
4.2.2 La démarche....74
4.2.3 A propos de l'expression du besoin....74
4.2.3.1 L'opportunité des applications complémentaires....75
4.2.3.2 Les moyens à disposition en vue de la faisabilité....75
4.3 LES ENJEUX D'UNE ACTION COLLECTIVE....76
4.3.1 L'environnement interne de la fonction documentaire....76
4.3.1.1 Les priorités documentaires....77
4.3.1.2 Le positionnement de la fonction documentaire....78
4.3.1.3 Le niveau du traitement de l'information et son accès....79
4.3.2 Des facteurs externes à prendre en compte....81
4.3.2.1 Le secteur de la santé....81
4.3.2.2 La question d'un catalogue application phare ou annexe....81
4.3.3 La mission du service face au paysage documentaire numérique....82
4.3.3.1 La gestion des métadonnées....82
4.3.3.2 Le service documentaire de base et sa cohérence....83
4.3.3.3 L'interface de consultation....83

5 L'ENVERGURE D'UN PROJET....85

5.1 LE MANAGEMENT DU PROJET....85
5.1.1 La segmentation des utilisateurs / usagers....85
5.1.2 Les dimensions les plus signifiantes du projet....85
5.2 LA QUESTION DE L'INDEXATION DES RESSOURCES NUMERIQUES....86
5.2.1 Les modules compléments du cœur de métier....86
5.2.1.1 L'outil de signalement face au contrôle bibliographique....86
5.2.1.2 Le recours à des modules supplémentaires pour le traitement des documents numériques....87
5.2.1.3 A partir des contextes d'accès....87
5.2.2 Le nœud de l'indexation dans Palli@Doc....88
5.2.2.1 Eléments de langage....88
5.2.2.2 Observations en situation....92
5.2.2.3 L'intérêt de formaliser la politique d'indexation....93
5.3 L'INTEROPERABILITE EN TOILE DE FOND AVEC LES RESSOURCES NUMERIQUES....94
5.3.1 La capacité des langages et des outils à interagir....94
5.3.2 Le principe....94
5.3.2.1 Sur plusieurs volets et à plusieurs niveaux....94
5.3.2.2 … au moyen de standards et des recommandations techniques....94
5.3.3 En surface : les outils de recherche....95
5.3.3.1 L'accès aux informations de la base par le formulaire de recherche....95
5.3.3.2 L'accès aux métadonnées par les champs de la fiche catalographique....96
5.3.3.3 La ressource terminologique TSPA....96

6 LE POINT DE VUE DE L'USAGER....98

6.1 LA QUESTION DOCUMENTAIRE....98

6.2 LA MESURE DES USAGES DES DOCUMENTS PRIMAIRES 99
6.2.1 A partir du fonds documentaire 100
6.2.2 A la source des documents primaires 100
6.2.3 Sachant deux communautés d'intérêts 100
6.2.3.1 Un projet politique visible dans les thématiques 101
6.2.3.2 Des objectifs documentaires 101
6.3 LE SYSTEME DOCUMENTAIRE EVOLUE DANS L'ENVIRONNEMENT DU WEB 102
6.3.1 Les standards du Web 102
6.3.2 Les composants autour du document électronique 103
6.3.2.1 Les promesses d'un portail 103
6.3.2.2 Le public ciblé et la question de satisfaire deux profils d'internautes 106
6.3.3 Le SIGB dans l'écosystème 107
6.3.3.1 La culture de collaboration et de partage sur l'information du domaine 107
6.3.3.2 La question du passage obligatoire par la fiche catalographique 108
6.4 AVEC LA PERSPECTIVE DES PUBLICS CIBLES 109
6.4.1 Les négociations 110
6.4.1.1 La question des métadonnées des éditeurs 110
6.4.1.2 Le contrôle bibliographique sur les imports 111
6.4.1.3 Le portail support 111
6.4.2 Le suivi des opérations dans le service 112
6.4.2.1 La variété des profils à interroger 112
6.4.2.2 La question du suivi sur la documentation technique 112
6.4.3 La construction collective 113

7 MATRICE SYNTHETISANT L'ANALYSE DE PALLI@DOC 115

TROISIEME PARTIE FOCUS SUR DEUX LEVIERS POUR LE COURT TERME 119

8 LA PRATIQUE DOCUMENTAIRE COLLABORATIVE 120

8.1 LE RESEAU NATIONAL DOCUMENTAIRE 120
8.1.1 L'objectif du réseau 120
8.1.2 Le réseau documentaire spécialisé 120
8.1.3 Les leviers de la collaboration 121
8.2 L'ETENDUE DES PARTENARIATS SUR LA DOCUMENTATION AU CNDR SOIN PALLIATIF 121
8.2.1 La position par la discipline 121
8.2.2 La position par la nature de la structure 122
8.2.2.1 La richesse sur le maillage des fichiers 122
8.2.2.2 … et sur les services 123
8.2.2.3 La contrainte du service de la salle de lecture 123
8.2.3 La "permanence" dans la recherche d'informations 123
8.2.3.1 La continuité documentaire 124
8.2.3.2 Sur notre terrain de l'enquête 124
8.3 LA SOURCE MAJEURE DU RESEAU DOCUMENTAIRE DE LA BDSP 125
8.3.1 La convention qui formalise les échanges 126
8.3.1.1 Les modalités 126
8.3.1.2 La traçabilité des notices 126
8.3.2 Le traitement bibliographique 127
8.3.2.1 Le volume des notices dérivées 127
8.3.2.2 L'avantage de la sémantique commune 127
8.3.3 La mutualisation étendue 129

8.3.3.1 A la gestion en local et à d'autres partenaires 129
8.3.3.2 Les contraintes à anticiper 129
8.3.3.3 Les atouts observés 130

9 L'IDENTIFICATION DES RESSOURCES DE LA SPECIALITE AU CNDR SOIN PALLIATIF 132

9.1 LES OBJECTIFS 133
9.1.1 Un volume indexé conséquent 133
9.1.2 Le service de références élargi 133
9.1.3 Une niche de confiance : la collection 134
9.1.3.1 Critères de sélection des documents en SP et ligne éditoriale 134
9.1.3.2 Remarque sur la structure des articles scientifiques 135
9.2 LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE : UNE ACTION CLEF 137
9.2.1 La nature et la qualité des sources d'information 137
9.2.1.1 Les mots-clés du domaine 137
9.2.1.2 Le référentiel des critères de qualité du document 137
9.2.1.3 Les identifiants 138
9.2.2 L'intégration dans le progiciel 138
9.3 LE PROJET D'UNE MUTUALISATION DE LA VEILLE EN INTERNE 138
9.3.1 Les résultats de la veille au bénéfice des actions du service 138
9.3.1.1 Les flux de résultats de la surveillance 138
9.3.1.2 La communication des résultats de la surveillance au bénéfice des produits documentaires 138
9.3.1.3 Former les publics à la recherche documentaire 139
9.3.2 Les éléments constitutifs de l'environnement informationnel 139
9.3.2.1 Les termes du référentiel terminologique 139
9.3.2.2 La sélection des sources 139
9.3.2.3 Les facilités d'accès au document primaire 139
9.3.2.4 Les types de documents 140
9.3.3 La méthode en situation 140
9.3.3.1 Observation 140
9.3.3.2 L'état des lieux des sources interrogées 140
9.3.4 Le projet d'une mutualisation de la veille en interne 140
9.3.4.1 L'origine de la proposition d'action 140
9.3.4.2 Le constat 141
9.3.4.3 Vers une cellule de veille documentaire 142
9.3.4.4 Le moyen du tableau de bord 142

CONCLUSION 144

LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES 146

BIBLIOGRAPHIE ANALYTIQUE 148

ANNEXE LES CHAMPS DE DESCRIPTION DES ARTICLES (CODE : ART) 1

Introduction générale

En clôture de ma formation INTD en sciences et techniques de l'information et de la documentation, j'ai choisi de rejoindre l'équipe du service de documentation du Centre National de Ressources Soin Palliatif (CNDR Soin Palliatif) pour le temps d'un dernier trimestre de stage. Sensible à la présentation de la mission de stage et des résultats attendus, à la réalité du sens de l'accueil perceptible sur-le-champ, motivée de prendre part au travail documentaire sur les thématiques de la fin de vie, j'avais aussi besoin de rejoindre un véritable service de documentation, c'est-à-dire un service animé par une équipe de professionnels de l'information confirmés et assistés d'un logiciel documentaire et de son portail pour la diffusion de leurs travaux.
Ma motivation est d'évoluer dans la gestion de l'information en maillant les connaissances du métier récemment acquises et ma propre expérience professionnelle de la communication et de la gestion de ressources humaines et matérielles ; aussi cette récente expérience a-t-elle été bénéfique en participant à un travail documentaire organisé, géré et accompagné par une équipe.

Au long de la formation, j'ai eu la possibilité d'intervenir, en tant que stagiaire INTD, dans deux autres structures qui n'étaient pas pourvues de documentaliste. Ces deux structures étaient fortes, elles-aussi, de dimensions particulières : par exemple, un vocabulaire métier propre à la nature de la documentation présentée ou encore des contraintes spécifiques sur les moyens humains et matériels pour avancer dans les projets documentaires respectifs.

Mon premier terrain de stage positionné sur la musique, se rattachait au projet de rassembler une mémoire de productions musicales[1] à caractère de création et recréation de répertoires de la musique dite « savante ».
J'ai étudié plusieurs questions en vue de participer à la refonte du site Web de l'institution englobante :

> Quel modèle documentaire privilégier en termes de structuration des contenus, d'organisation de l'information et de fonctionnalité de recherche et diffusion pour des

[1] Le site Web de la Fédération des Ensembles Vocaux et Instrumentaux Spécialisés (FEVIS) <http://www.fevis.com/> - Le portail de la FEVIS, par Pierre Choffé [En ligne, p.7/14, In: Procès-verbal de l'assemblée générale ordinaire du 9 avril 2013] <http://www.fevis.com/wp-content/uploads/2014/03/PV-AG-2013.pdf>

évènements musicaux produits par d'autres ? Quels aspects retenir du fonds documentaire pour relier ses documents hétérogènes au *Web de données* qui était pertinent compte tenu des dimensions culturelles du fonds ? Quelle chaîne de production mettre en place pour, avec un minimum de contraintes, permettre aux parties prenantes d'enrichir régulièrement le site Web de la structure englobante et l'utiliser en vue de la promotion de leurs actions musicales ? …

Mon deuxième terrain[2] de stage a porté sur le volet de la documentation juridique francophone à destination de professionnels situés dans des environnements où l'accès à l'information de la discipline est difficile. Cette expérience a été l'occasion de m'inscrire en tant que documentaliste dans une dynamique de conduite *agile* des projets qui est propre à la culture de la structure qui m'a accueillie.

Quel type de livrable à dimension documentaire présenter à un stade du projet où la solution retenue oriente une structuration de l'information avec un champ fonctionnel très vaste ? Quel partage des rôles et des responsabilités dans des métiers où chaque métier déchiffre ou réinterprète naturellement les finalités d'un projet selon sa culture professionnelle ? …

Les travaux livrés à ces différents commanditaires ont répondu à des questions pragmatiques qui leur sont communes sur la mise en ligne et le maintien d'une offre documentaire de qualité, au service d'un public en demande.

Comment traduire au plan documentaire ce que l'on veut montrer et promouvoir en ligne ? Comment valoriser ce qu'il est possible de faire ? Sur quelles solutions ou sur quels projets aboutis s'appuyer pour illustrer les pistes de travail et les réflexions d'un projet documentaire ?

Finalement, c'est bien « en marchant, (que) se construit le chemin[3] » du métier.
Ces expériences de terrain augmentées de ma propre expérience antérieure me donnent les moyens de poursuivre la route professionnelle avec de nouveaux atouts.

---

[2] Le site Web de Bibliothèques Sans Frontières (BSF) <http://www.bibliosansfrontieres.org/> - Cécile Rousselle : la Bibliothèque Juridique Virtuelle (BJV) au service du renforcement des capacités des professionnels de la justice (Afrique, Maghreb, Caraïbes) <http://www.bibliosansfrontieres.org/index.php?option=com_k2&view=item&id=395:la-bibliotheque-juridique-virtuelle&Itemid=367>

[3] Antonio Machado. Fragment du Chant XXIX Proverbios y cantarès, Campos de Castilla, 1917

Avant-propos sur le terrain de l'étude

Sans a priori de problématique pour mon mémoire professionnel à l'entrée en situation au CNDR Soin Palliatif, la question des perspectives de la visibilité en ligne du catalogue descriptif et du travail documentaire associé, s'est très progressivement déployée au long du stage. Elle a ensuite rencontré l'assentiment de mes accompagnants, malgré des exigences parfois contradictoires de continuité.

Le travail de recherche documentaire, de réflexion et d'expression est l'objet de ce mémoire. Il s'est déroulé dans une expérience pleine de qualités humaines, d'échanges et d'intérêts professionnels et a été ponctué de rencontres professionnelles avec des gestionnaires de l'information et de la documentation.

Le mémoire repose sur les éléments liés à l'observation de l'environnement direct et indirect du service INFORMATION et DOCUMENTATION du CNDR Soin Palliatif et à l'analyse de l'existant. Il s'appuie aussi sur le bilan des investigations de systèmes documentaires qui supportent un fonds à vocation *non encyclopédique* dont le fonctionnement est rapporté dans la littérature.

Mon étude n'est pas qu'une somme de supports et de sources documentaires qu'il a été utile de rassembler et analyser pour les relier au terrain du stage, car l'étude vient compléter les livrables présentés pendant le stage.

> Les trois premiers livrables ont concrètement permis de dépasser la demande initiale formulée sur les moyens d'automatiser le travail d'indexation en *back-office*. Ils marquent la progression de la réflexion du service : le premier livrable à visée de recadrer la mission réelle sous la forme d'une fiche projet (étape 1 du stage, du 02/06 à 27/06/2014), a été suivi d'un rapport d'étape sous la forme d'une note d'opportunité (étape 2 du 27/06 à 25/07/2014) ; le dernier livrable a présenté les pistes de travail sur un processus automatisé de veille documentaire et sur l'utilisation de services web bibliographiques (les étapes 3 & 4 du stage, période 25/07 à 29/08/2014).

Le CNDR Soin Palliatif, en tant que positionné sur les thématiques de l'accompagnement en fin de vie, les soins palliatifs (SP), la mort et le deuil, bénéficie d'un contexte favorable à maintenir, à tous les niveaux des systèmes de soin, un seuil élevé d'activité documentaire sur ces thématiques. Un point de vue global et institutionnel de la spécialité SP est visible sur le

site Web[4] de l'établissement auquel s'ajoute un accès aux ressources documentaires de la discipline (la base documentaire Palli@Doc) par le portail VigiPallia[5].

La mission du stage, concentrée à ses débuts sur les enregistrements de Palli@Doc, s'inscrit plus largement dans un des projets multidimensionnels du CNDR Soin Palliatif : celui de rationaliser sa proposition documentaire.

Du côté de Palli@Doc, la rationalisation vise à :

- préserver la qualité de fiches catalographiques qui présentent le fonds physique et numérique construit pour accompagner la démarche palliative au niveau national ;
- faire émerger de nouveaux produits qui sont autant d'ensembles d'informations préconstituées venant d'abord répondre à un public de professionnels ou futurs professionnels des soins palliatifs[6] ;
- accroître la visibilité des ressources documentaires de cette spécialité, diffusées actuellement via ses deux entrées Web.

Le cadre de l'étude

A partir des promesses du portail documentaire (l'application prochainement Full Web du progiciel[7]) qui pourra appeler dans sa nouvelle version plusieurs services[8] fournis par le Web, je me suis intéressée à la question de la continuité du catalogue en ligne : l'accès et la gestion d'un ensemble de ressources sur les soins palliatifs (SP) avec les enjeux de leur exposition au bénéfice des publics ciblés.

Avec le maintien d'un catalogue de ressources bibliographiques accessibles en ligne par un portail documentaire à l'heure des nouvelles pratiques de recherche d'informations poussées par les moteurs de recherche et d'indexation, j'ai soulevé deux problématiques à partir des données observées sur le terrain d'étude : d'un côté, la répartition du travail documentaire sur les actifs informationnels électroniques de cette spécialité ; de l'autre, l'accompagnement de

[4] [En ligne] Le site Web du CNDR Soin Palliatif est maintenu par le service COMMUNICATION et SITE INTERNET <http://www.soin-palliatif.org/>

[5] [En ligne] Le portail VigiPallia <http://vigipallia.soin-palliatif.org/> La base de données comme le portail sont maintenus par le service INFORMATION et DOCUMENTATION du CNDR Soin Palliatif.

[6] … ce public est le donneur d'ordre sous-entendu au sommet de la chaîne de la valeur du fonds.

[7] SIGB : système intégré de gestion de bibliothèque.

[8] … permettant d'incorporer automatiquement dans les fiches catalographiques, des visuels ou des vignettes issus de catalogues commerciaux, des résumés d'éditeur, des liens pérennes, également de gérer d'une manière dynamique les abonnements aux revues électroniques par exemple des éditeurs de contenus scientifiques.

la diffusion dans les services comme en dehors de la structure, des ressources documentaires quand elles sont fortes de la valeur ajoutée des collaborateurs.

Le plan de l'exposé

Du terrain d'étude à la réflexion de l'arrière-plan d'une projection du catalogue thématique dans l'environnement du Web, j'amorce en trois temps l'exposé des répercussions pour le service de documentation de maintenir le catalogue descriptif dans le chemin des pratiques actuelles de recherche et de partage de l'information.

- Dans une Première partie, j'expose les contextes : **d'un côté le contexte d'une chaîne de travail** dont le résultat permet au public de saisir un ensemble de ressources et de services au moyen du portail documentaire ; **de l'autre, le contexte d'une information numérique** qui change la face de la médiation habituellement conduite par le documentaliste-bibliothécaire.
- Ensuite, avec la Deuxième partie, je présente **la mission qui m'a été confiée**, en commençant par le besoin qui s'en est fait sentir, son ajustement fonction des réalités et les avantages de l'animation en mode projet. La mission est placée **dans la phase d'avant-projet, soit dans la réflexion de long cours** qui vient en complémentarité de l'analyse factuelle.
- En Troisième partie, j'avance **deux des leviers de court et moyen terme qui participent à la visibilité du catalogue descriptif** et qui partagent une même essence de développement **avec la coopération**.

  Ces deux leviers vont donner lieu à des suites très concrètes pour le projet, avec ce qu'il est possible de faire actuellement : poursuivre l'expérience de mutualisation avec d'autres réseaux documentaires et mettre en place en interne une plate-forme de veille mutualisée.

  Ces actions entrent dans le projet, à terme, de développer un modèle plus contemporain d'une interface entre les données, l'utilisateur et l'usager des services, afin d'assurer un accès à des données qui sont utiles à la fois au grand public et au public des professionnels des soins palliatifs (SP).

Au fil du texte, les numéros de bas de page [entre crochets] renvoient aux références bibliographiques présentées à la section Bibliographie analytique du mémoire.
Pour créer un pont avec le lecteur, j'utilise, au long du texte ci-dessous, le *nous* collectif.

Première partie
Les contextes

1 La chaîne documentaire dans un contexte spécialisé

Pour commencer, nous définissons **la chaîne documentaire dans un contexte de spécialité et son reflet en ligne**, le portail au sens documentaire du terme (§ 1.1).
Comme mentionné en introduction, l'objet de l'exposé s'intéresse à **la communication des ressources** de la base documentaire **dans l'environnement numérique** : aussi nous introduisons avec les pratiques actuelles de recherche et de partage d'informations **la question de l'outil informatique et des espaces de travail** (§ 1.2).

1.1 Trois définitions

1.1.1.1 La chaîne documentaire

La chaîne documentaire (**production, diffusion ou archivage**) selon la définition de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) réunit les « opérations successives de sélection/collecte, de traitement, de mise en mémoire et de stockage, et de diffusion de documents et d'informations[9] ».

Les maillons qui la composent évoluent : ils se diversifient avec le partage d'informations et le redéploiement des activités entre les acteurs selon que l'informatique entre pour une part plus ou moins grande dans les solutions utilisées par l'environnement de travail.

> « Un service documentaire, une bibliothèque, un centre de documentation, un service de veille, quelle que soit sa dénomination, sa fonction particulière ou son organisation, est **un lieu de médiation entre** deux représentations des savoirs et de la culture qui ont chacune leur régulation propre : celle inscrite dans **les documents** et celle que s'en font **les individus** que l'on est censé servir[10] ».

[9] Définitions proposées par l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) sur son site [En ligne] Chaîne documentaire <http://www.adbs.fr/chaine-documentaire-16489.htm?RH=OUTILS_VOC> (Date de dernière consultation : 02-oct.-2014)

[10] [16 CARACO, 2000:p.9] ; [47 SALAÜN, 2008:en ligne]

1.1.1.2 Le fonds documentaire d'une spécialité

Le contexte de spécialité s'entend en termes de **couverture *non encyclopédique* d'un fonds traitant de son domaine** « où le spécifique est devenu le général, où la spécialité (disciplinaire, thématique) a remplacé l'offre généraliste[11] ».

1.1.1.3 Le portail au sens documentaire

Le portail au sens documentaire est **un « *site web* dont la page d'accueil propose, en plus d'un moteur de recherche, des hyperliens **avec un maximum d'informations et de services sur un thème donné**[12] ».

En tant que porte d'entrée documentaire, le portail est utilisé pour **diffuser la richesse documentaire rassemblée**. Le moteur de recherche permet par exemple d'interroger la base documentaire et d'autres sources internes comme externes à la structure de rattachement, tandis que les pages Web du portail sont utilisées pour **communiquer l'expertise des professionnels** en charge de rassembler, analyser et présenter les ressources documentaires.
L'ensemble des produits et services rattachés donne au site Web sa valeur documentaire.

Le portail au sens documentaire peut être élargi à d'autres informations lorsqu'il est par exemple étendu à **l'interaction avec les publics ciblés**. Car à l'ère du Web, les technologies favorisent des formes d'interaction des internautes entre eux. C'est le Web « qualifié de "web social" où la légitimité se redistribue et se partage avec les internautes[13] ».

Pour aller plus loin, en se rapprochant d'un *Web de documents* grâce à la technologie numérique, **les documents et les données** véhiculés dans différents formats deviennent autrement exploitables et valorisables **avec des degrés de structuration fonction des objectifs et du contexte**.

---

[11] L'expression est tirée du Mémoire d'études (ENSSIB) d'Anna Renoult, Janvier 2010. Quelle politique documentaire pour les bibliothèques spécialisées de la ville de Paris, p.11/102 [En ligne] <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/48300-quelle-politique-documentaire-pour-les-bibliotheques-specialisees-de-la-ville-de-paris.pdf> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

[12] [08 BOULOGNE, 2004 :p.193]

[13] [18 CHARTRON, 2012 : en ligne]

1.2 Les pratiques de recherche et de partage d'informations

Le système documentaire auquel les processus de la chaîne documentaire sont rattachés, permet dans sa version contemporaine d'utiliser des moyens automatisés pour **assurer**, par un traitement semi-automatique, **l'équilibre entre** le travail :

- de **repérage et collecte** des ressources électroniques[14] ;
- de **récupération et** d'**analyse des données** ;
- de **fourniture au public**.

L'assistance de l'outil informatique sur les tâches documentaires les moins conceptuelles engendre **un gain de temps** que l'utilisateur, qu'il soit contributeur et/ou usager du service, peut consacrer à l'intégration efficace et pertinente des ressources sélectionnées. Les ambitions documentaires avec ce gain de temps, sont de deux ordres :

- **déployer l'offre** de services dans son environnement interne et/ou externe ;
- **accompagner la transformation en savoirs** dans le cadre de la recherche d'informations[15] en ligne.

Avec les atouts d'une culture et d'un métier déjà bien ancrés dans la collaboration[16], l'espace de travail du professionnel de l'information s'étend maintenant à d'autres environnements : celui des producteurs et celui des usagers. A la collaboration s'ajoute la coopération qui, participant du souci professionnel (économique) de rationaliser les tâches documentaires, prend en compte les besoins de l'usager et son attention.

> La dynamique du réseau s'exprime par **la circulation et l'interconnexion**. Cette dynamique permet d'élargir une offre d'informations ciblées et traitées à d'autres environnements et, par ce biais, de faciliter la recherche d'informations **sans dissiper l'attention de l'usager** puisque le bouquet des ressources documentaires spécialisées peut être augmenté de multiples accès à une information de toute la spécialité la plus exhaustive possible.

Dans les enjeux actuels de **l'accès à l'information** et de **l'utilisation des référentiels**, le contexte du service de documentation d'une spécialité se prête particulièrement à l'examen des possibilités du traitement semi-automatique, entre autre à cause de **la situation**

---

[14] … au caractère plus volatil que celui des ressources au format de papier ...

[15] [32 KEMBELLEC, 2012:p.134-136]

[16] … le travail documentaire en collaboration est antérieur à l'informatique documentaire …

questionnée des lieux :

- un espace documentaire numérique (**la base documentaire** et son accès public en ligne au moyen du portail) ;
- un espace documentaire matériel (**le lieu physique** de la salle de lecture).

1.3 Différences et similarités avec d'autres services de documentation

En parallèle du modèle documentaire socio-technique à partir duquel le fonds documentaire Palli@Doc s'exécute, des éléments d'identification et de différenciation sont **observables dans des environnements voisins.**

> Les modèles des services de veille et documentation en entreprise ou des bibliothèques universitaires partagent **des questionnements pragmatiques dans les termes de l'accès électronique à la collection thématique** (la qualité, la richesse, la couverture et la disponibilité des documents), **et des contraintes** (la sécurité, la compatibilité avec le schéma directeur du Système d'Information, le réseau).

Du signalement à la gestion des documents électroniques, **des pratiques de travail communes** sont observées sur le versant documentaire de ces types d'architecture qui associent :

- **la compréhension des métiers** (les corporations) afin de produire des services à partir des demandes d'informations ;
- l'ambition de proposer des ressources valides, fiables et pertinentes.

La profondeur des savoirs mobilisés par leurs prescripteurs qu'ils soient issus de la structure qui supporte le dispositif documentaire ou extérieurs à elle, est également déterminante dans **la définition de la politique de l'accès aux ressources et de la diffusion**.

Au moyen **des outils** qu'il est possible d'adjoindre à l'existant technique informatisé et par **une montée en compétence** des professionnels de l'information en vue de produire des services conjuguant des informations locales, fédérées et *dérivées*, l'évolution du catalogue de ressources documentaires commence avec la mise à jour de la politique documentaire sur deux dimensions :

- **la définition de l'accès et de la gestion** aux ressources documentaires qui seront structurées autour des informations d'une discipline ou simplement signalées, et quel que soit le modèle métier retenu, à partir de la connaissance fine des usagers, consommateurs de services ;
- **le positionnement incisif du service** en intra-structure pour les allocations au

budget de fonctionnement.

La rationalisation de la gestion de l'offre documentaire ne s'impose pas seulement à cause des contextes de morosité et de restrictions comme on la justifie parfois dans les organisations.

> Actuellement, si les publics en recherche d'informations documentaires disposent en autonomie d'un panel large et diversifié de sources interrogeables en ligne, ces sources et ressources documentaires sont suffisamment considérables, disséminées et/ou cloisonnées ou encore porteuses de valeurs pas toujours claires à déchiffrer pour justifier et convoquer la médiation du professionnel de l'information en tant que **guide pour l'internaute « à travers les régions frontières de son domaine particulier**[17] ».

Au côté du *guichet* d'accès supplémentaire à l'information d'une discipline que le professionnel de l'information anime en *front office*, **le travail documentaire de *back office* présente un avantage concurrentiel**. A cette fin d'éclairer et accompagner l'usager face au chaos informationnel, la rationalisation du service concerne autant *l'amont* de la proposition documentaire avec par exemple l'automatisation la plus aboutie possible des tâches sur les affaires courantes du service et sur le traitement de l'information dans le catalogue, que son *aval* avec la mise en œuvre d'une stratégie incisive de diffusion/communication au bénéfice toujours de la réponse aux recherches en ligne.

> Présentant ci-dessous à la faveur d'une approche documentaire la proposition singulière du CNDR Soin Palliatif, nous voulons donner **une compréhension plus générale de dispositifs info-communicationnels spécialisés** et de leur utilisation par un usager armé de son besoin d'informations. Aussi, au-delà du terrain exclusif, nous souhaitons être à même de déduire pour le service de documentation, l'intérêt de relire son espace documentaire et le modèle choisi.

Face aux pratiques contemporaines de recherches d'informations, l'enjeu n'est-il pas de présenter avec le portail au sens documentaire, un centre de gravité visible et équilibré sur les références bibliographiques disponibles en ligne et/ou sur les activités de l'usager du portail et/ou sur les propres produits documentaires du service en charge ? C'est **la question sous-jacente du périmètre**[18] de l'intervention du documentaliste qui est posée.

---

[17] Suzanne Briet. Qu'est-ce que la documentation ? 1951. [En ligne : Texte revu et mis en ligne en juin 2008 par Laurent Martinet] < http://martinetl.free.fr/suzannebriet/questcequeladocumentation/> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014). Cité par [48 SIMONNOT, 2012:p.35]

[18] [18 CHARTRON, 2012 : en ligne]

2 L'environnement du stage

Cette section en quatre points d'approche vise à introduire **les données essentielles du terrain d'étude** :

- d'abord, **la discipline** traduite dans une ressource terminologique est avancée (§ 2.1) ;
- ensuite **les moyens alloués** au service de documentation (§ 2.2) avec la proposition documentaire de la structure de rattachement (§ 2.3) sont présentés ;
- enfin, **les tensions** que nous avons **identifiées** sur le modèle actuel du catalogue (§ 2.4) sont indiquées, **avec le regard des nouvelles exigences de la visibilité** numérique.

2.1 Avant-propos sur la médecine palliative

Lorsqu'il n'est plus possible de guérir la personne gravement malade, la médecine palliative vient préserver la qualité de vie, soulager les douleurs et autres symptômes gênants autant pour le patient que pour sa famille.

A ce titre, cette médecine constitue **un modèle de prise en charge des soins en institution** (structures hospitalières) **ou au domicile et lieu de vie** (maison de retraite, long séjour) selon le désir du patient et les capacités de l'entourage.

Le modèle est caractérisé par **une approche interdisciplinaire des soins associés aux traitements** de la maladie.

Avec les questions de santé, de droit, d'ordre économique et de choix sociétaux, une politique nationale de la fin de vie[19] participe à encadrer la discipline depuis une quinzaine d'années : « les soins palliatifs font désormais partie du vocabulaire médical et leur développement est continu depuis vingt ans[20] ».

2.1.1 La ressource terminologique

Au plan des concepts, la ressource terminologique spécialisée TSPA (Thésaurus Soins Palliatifs

[19] Observatoire national de la fin de vie « Fin de vie des personnes âgées, sept parcours ordinaires pour mieux comprendre les enjeux de la fin de vie en France. », rapport 2013, [en ligne] <https://sites.google.com/site/observatoirenationalfindevie/> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

[20] Rapport Sicard. Penser solidairement la fin de vie - Commission de réflexion sur la fin de vie en France. La Documentation française, 2012. p.223 [en ligne :p.221] <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/124000675/0000.pdf> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

et Accompagnement) est développée **depuis 2004** sous la houlette du Centre National de Ressources Soin Palliatif (CNDR Soin Palliatif) **par un groupe pluridisciplinaire de documentalistes et d'experts** exerçant dans les domaines de la douleur, de la gérontologie, de la médecine, de l'éthique, des soins palliatifs et de la fin de vie.

Présentée dernièrement dans la revue Documentaliste Sciences de l'information[21] et plus récemment[22] lors du congrès annuel de la SFAP (Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs) qui regroupe les principaux acteurs francophones du mouvement des soins palliatifs, cette ressource terminologique monolingue montre **un modèle hérité de la documentation-bibliothèque** : « les concepts du thésaurus sont spécialement définis à fin d'indexation à partir d'un fonds documentaire donné pour en faciliter l'interrogation ultérieure[23]».

2.1.1.1 Les champs documentaires concernés

Aux champs documentaires concernés sont associés les termes suivants : **les soins palliatifs** (soins infirmiers, maladie grave, douleur, symptômes et traitement, accompagnement psychologique et spirituel, dimension éthique, aspects juridiques et administratifs, formation et pédagogie), **le deuil et les deuils sur les plans théorique et pratique**, et **la mort d'un point de vue pluridisciplinaire** : histoire, anthropologie, philosophie, psychanalyse, esthétique, droit, sociologie.

Dossiers thématiques à destination du grand public, sur l'accompagnement en fin de vie, les soins palliatifs, la mort et le deuil.

Dossiers présentés sur le site Internet du CNDR Soin Palliatif.
[En ligne, juillet 2014] <http://www.soin-palliatif.org/>

- soins palliatifs adultes
- soins palliatifs pédiatriques
- loi Leonetti
- mort et thanatologie
- deuil(s) et accompagnement du deuil

[21] Méthodes, techniques et outils. Le thésaurus, un outil d'accès à l'information, Caroline Tête, Lydie Audureau, Christine Devaud, Marion Falconnet, Sophie Ferron, Marie-Hélène Lecronier, Odile Perrin, Marina Rennesson, page(s) 12-13 | In : Revue Documentaliste & Sciences de l'information, DocSI, N°1. Mars 2013

[22] 20ème congrès de la SFAP (18-20 juin 2014). Le thesaurus TSPA, vers un vocabulaire commun pour les soins palliatifs. Poster discuté (CNDR Soin Palliatif, Observatoire national de la fin de vie) [En ligne] <http://vigipallia.soin-palliatif.org/Documents/Docportail/TSPA.pdf> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

[23] [51 ZACKLAD, 2007:en ligne, p.6]

2.1.1.2 Un outil de médiation

Cette ressource fait donc office d'outil de médiation[24] entre le vocabulaire des SP et l'usager, que ce dernier soit un des collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION du CNDR Soin Palliatif ou un usager des références indexées dans la base de données Palli@Doc à laquelle elle est rattachée.

> La ressource terminologique est utilisée par le premier (l'indexeur) pour **inscrire les concepts dans les fiches de la base documentaire** : « le passage de l'idée au mot[25] ». Les concepts sont issus des documents produits par d'autres.
>
> Elle est utilisée par le second (l'usager) en autant de **clés d'accès aux fragments d'information** de la base qui sont contenus dans les fiches catalographiques.

Les perspectives d'évolution de cette ressource sont inscrites dans **le projet d'un réseau national mutualisé de ressources documentaires sur la discipline**. Il n'est pas envisagé dans l'immédiat d'évoluer vers un vocabulaire plus descriptif, de type ontologie pour le Web sémantique[26] (termino-ontologique).

La ressource terminologique est exploitée **à des fins d'applications documentaires** par le service INFORMATION et DOCUMENTATION que nous allons situer ci-dessous ; cette ressource identifie **la vocation du CNDR Soin Palliatif en tant que *réceptacle* d'une documentation spécialisée**.

---

[24] …pour l'indexation des références dans la base de données Palli@Doc et pour la recherche dans ce fonds documentaire.

[25] [29 HUDON, 2013 :p.133]

[26] ISO TC46. Information et documentation. On distingue ici l'évolution de cette ressource terminologique TSPA à des fins de recherche documentaire (Thésaurus des applications documentaires et interopérabilité) du format permettant l'exploitation sur le Web de systèmes d'organisation de concepts (Thésaurus, Classification).

2.1.2 Au sein du CNDR Soin Palliatif, le service de documentation

Le service **en charge de la documentation sur les soins palliatifs** est l'un des quatre services opérationnels du CNDR Soin Palliatif.

Organisme reconnu d'utilité publique, inscrit dans le dispositif des missions d'intérêt général (MIG) des établissements de soins, le CNDR Soin Palliatif est rattaché depuis 2003 au pôle « Formation Recherche » de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon (FOCSS).

Le pôle a été renommé en 2014 pôle « Ressources Formation Recherche Qualité et Éthique ».

2.1.2.1 Le pôle Ressources de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon

Quatre structures constituent **les parties prenantes** du Pôle « Ressources Formation Recherche Qualité et Éthique » **de la FOCSS** :

- Croix Saint-Simon Formation ;
- l'Observatoire National de la Fin de Vie ;
- l'Institut de Formation de Soins Infirmiers (IFSI) ;
- le Centre National de Ressources en Soin Palliatif (CNDR Soin Palliatif).

Ces unités du pôle de la FOCSS **participent chacune à la délivrance d'une documentation contextualisée sur leur périmètre d'actions** ; à titre d'exemple, l'IFSI gère un Centre de Documentation et d'Information (CDI) aux thématiques métiers suivantes : les soins infirmiers, les sciences humaines et sociales, les pathologies, le droit, la gestion hospitalière, la pédagogie et la santé publique, et un portail[27].

2.1.2.2 Le Centre National de Ressources Soin Palliatif

Le CNDR Soin Palliatif créé en 1997 porte la mission de **mettre à disposition une information objective et fiable sur les outils, connaissances et expertises du domaine des soins palliatifs (SP)** et de répondre aux besoins spécifiques de ses publics.

A cette fin, il encadre **quatre services opérationnels** :

- le Service COMMUNICATION et SITE INTERNET ;
- le Service ECOUTE INFO ;
- le Service INFORMATION et DOCUMENTATION ;
- le Service transversal ATELIER DES PROJETS ; ce dernier service réunit les trois précédents dans le cadre de leurs actions collectives et pousse les synergies.

[27] [En ligne] <http://ifsi-doc.croix-saint-simon.org/index.php>.

Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon (FOCSS)

⬇

Direction générale

⬇

… Pôle Ressources Formation Recherche Qualité et Éthique[28]***…***

Direction du Pôle : Marie-Odile Frattini

➔ Avec 4 unités directement rattachées à la direction : **Croix Saint-Simon Formation, Observatoire National de la Fin de Vie, Institut de Formation de Soins Infirmiers (IFSI) et le Centre National de Ressources Soin Palliatif (CNDR Soin Palliatif)**

⬇

… le CNDR Soin Palliatif …

Direction du CNDR Soin Palliatif : Marie-Odile Frattini & Jean-Christophe Mino

➔ Avec un rattachement direct des services fonctionnels suivants : **le Service COMMUNICATION et SITE INTERNET, le Service ECOUTE INFO, le Service ATELIER DES PROJETS et le Service INFORMATION et DOCUMENTATION**

⬇

… le Service INFORMATION et DOCUMENTATION …

➔ Le service s'inscrit dans la diffusion de la démarche palliative en France au cœur de la mission d'intérêt général (MIG) du CNDR Soin Palliatif : contribuer au développement des soins palliatifs et de l'accompagnement en mettant à disposition l'information sur ces domaines auprès des professionnels, des bénévoles et du grand public.

Le rattachement du service INFORMATION et DOCUMENTATION au sein de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon (FOCSS) – *Juin 2014*

2.1.2.3 La mission du service de documentation

Avec la base bibliographique Palli@Doc, le service INFORMATION et DOCUMENTATION est chargé de **signaler les ressources documentaires de la discipline au moyen d'une fiche documentaire** : la fiche catalographique, document secondaire par rapport à la ressource considérée qui est une ressource déjà produite.

[28] L'appellation « Ressources Formation Recherche Qualité et Éthique » du pôle remplacera prochainement celle « Formation et Recherche » encore indiquée sur le site web de la Fondation [En ligne] <http://www.croix-saint-simon.org/> (date de dernière consultation : 31/08/2014)

Le service est également appelé à **diffuser** un autre type d'information : **ses propres productions**, qu'elles relèvent :

- de la **pédagogie** : la méthodologie pour la recherche bibliographique dans les domaines des sciences médicales et des sciences humaines et sociales ;
- ou de la **bibliographie** qui est une production construite pour une grande partie à partir des ressources documentaires décrites dans Palli@Doc.

2.1.2.3.1 Les supports de l'information documentaire

La mission du Service INFORMATION et DOCUMENTATION se traduit par **une organisation issue de la bibliothéconomie** avec ses espaces de consultation dont une salle de lecture, une base de données bibliographique accessible en ligne par le portail VigiPallia et le site Internet du CNDR Soin Palliatif.

Ce sont autant de **supports pour l'information documentaire et pour les représentations professionnelles** (formation & pédagogie sur la recherche documentaire en SP).

La diffusion sur les problématiques de la fin de vie, de la démarche palliative, de la mort et du deuil s'active par les contenus éditoriaux ayant une vocation nationale et internationale francophone : ils sont fournis **en français** à destination des publics concernés et sont accessibles via un simple navigateur Web.

2.1.2.3.2 Les publics concernés

Des publics différents sont ciblés par le CNDR Soin Palliatif, **selon les actions mises en œuvre** : un public des experts et des professionnels de la santé, des chercheurs, des doctorants et des étudiants (par exemple, les étudiants en soins infirmiers), un public rattaché aux secteurs associatif et/ou aux collectivités ou encore le grand public (telles les familles).

Ce dernier public qui a accès en autonomie à la base documentaire Palli@Doc, n'est pas le cœur de cible du service INFORMATION et DOCUMENTATION ; ce sont en effet les dispositifs des services COMMUNICATION et SITE INTERNET et ÉCOUTE-INFO qui lui répondent directement sur un mode personnalisé anonyme ou identifié.

2.1.2.3.3 L'exploitation de l'information

Notre propos est dirigé sur la base documentaire Palli@Doc et son portail VigiPallia avec l'équipe du service qui les maintient et les enrichit.

En situation, l'observation de l'utilisation des documents de référence rassemblés dans Palli@Doc a permis d'identifier **deux types d'exploitation pratiqués par les publics** de professionnels mentionnés au paragraphe précédent :

- d'un côté, une exploitation **sur un plan stratégique** lorsque l'information alimente les réflexions sur la diffusion de la démarche et de la culture palliative des instances dirigeantes de la FOCSS et de ses partenaires institutionnels ;
- de l'autre, une exploitation **sur un plan opérationnel** avec l'information contextualisée pour ceux qui sont en prise avec les pratiques de leur métier autour des SP.

2.2 Les moyens humains et matériels autour de la base documentaire

2.2.1 Les ressources

2.2.1.1 L'équipe

L'équipe stable, expérimentée et reconnue de trois **salariés permanents** (2,8 ETP : Equivalent Temps Plein) du service INFORMATION et DOCUMENTATION est **assistée d'intervenants extérieurs** : un volant de trois à quatre personnes sur l'année au statut de bénévole (en présentiel, 1 jour par semaine en moyenne) ou au statut de stagiaire (à plein temps, périodes variables).

Ces contributeurs maîtrisent le savoir-faire et les **compétences du milieu des bibliothèques et de la documentation ou du secteur social** et assurent à leur tour les tâches d'indexation, de traitement des statistiques et de participation aux productions bibliographiques.

2.2.1.2 Le logiciel de traitement documentaire

En termes de moyens matériels dédiés à la fonction documentaire, les contributeurs utilisent **les modules d'une suite de logiciels de gestion de bases de données (SIGB)** : Superdoc Premium de l'éditeur Aidel[29] et s'appuient sur les services de l'équipe de développement de l'éditeur.

L'outil est **un logiciel propriétaire au code fermé** qui, dans la version actuelle[30] développée spécifiquement pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION, regroupe les fonctionnalités utiles à :

- **la gestion du fonds** dans la plate-forme de services ;
- la consultation du fonds par les publics ciblés (OPAC : Online Public Access Catalog) ;

[29] SIGB, nom du système: Superdoc Premium, éditeur Aidel. [En ligne] Plaquette commerciale (septembre 2014) <http://www.aidel.com/documents/supremia_projet_documentaire.pdf>

[30] Version 10.0 du logiciel en 2012 ; la Version 11 sera disponible (*déployable*) sur le site du CNDR Soin Palliatif au 4° trimestre 2014.

- **la publication d'une information contextualisée** (l'outil d'aide à la publication de contenu CMS : Content Management System ou console de rédaction) ;
- **la recherche** dans le fonds documentaire et dans plusieurs sources externes (fonctionnalité de Recherche fédérée).

Ce SIGB offre ainsi les services classiques de cette famille de logiciel dont les modules centralisés autour de la base de données, peuvent **interagir**.

2.2.1.3 Les modules de gestion du fonds documentaire exploités par l'équipe

2.2.1.3.1 Un début d'intégration

Quatre modules du SIGB sont actuellement exploités par les collaborateurs du service :

- le module Périodiques pour le **suivi des abonnements** aux revues scientifiques ;
- le module Catalogage pour la **saisie des fiches** ou pour l'intégration de fiches extérieures soit, celles qui ne sont pas nativement produites par l'équipe ;
- le module Acquisition pour la **commande d'ouvrages** ;
- le module Outils pour la **configuration** et l'administration **du système** dont une interface de recherche pour cette équipe de contributeurs.

On observe une absence de continuité dans les opérations de saisie des informations dans les modules (par exemple, dans le circuit des documents : la saisie des titres des revues …)

2.2.1.3.2 Les deux positions du logiciel

Cet appareil documentaire présente **une double fonction** :

- il fait office d'outil de **gestion** des références rassemblées selon des critères de thème, de format ou d'origine ;
- il participe à la **diffusion** de ces références dans le cadre des activités documentaires du service et de l'alimentation de l'OPAC-portail VigiPallia.

2.2.2 Les activités documentaires mobilisables

2.2.2.1 Deux espaces de consultation maintenus par l'équipe

Sont proposés, en libre-service, **l'espace physique** de travail avec sa salle de lecture et **l'espace virtuel** d'accès à la recherche au moyen de VigiPallia[31]. Cette interface de consultation est intégrée au site Internet du CNDR Soin Palliatif.

[31] [En ligne] Le portail documentaire VigiPallia <www.vigipallia.soin-palliatif.org>, Le libellé choisi pour l'adresse de la page Web (URL) montre la relation avec le portail VigiPallia en tant qu'interface de recherche de la base de données Palli@Doc au site Web soin-palliatif.org du CNDR Soin Palliatif <http://www.soin-palliatif.org/>

L'usager est invité sur VigiPallia à parcourir les listes de produits documentaires et à faire des recherches dans la base documentaire Palli@Doc. L'ensemble des produits est **régulièrement actualisé**, mis à jour.

Sur le site Internet[32] du CNDR Soin Palliatif, l'internaute a la possibilité de **renseigner un formulaire**[33] pour recevoir, par mail, les produits documentaires élaborés chaque mois par le service INFORMATION et DOCUMENTATION : la lettre d'information "La Lettre de VigiPallia", la revue des sommaires "Le Kiosque de la Doc", le bulletin bibliographique et le produit "Les nouveautés de Palli@Doc".

On précise que le service INFORMATION et DOCUMENTATION pousse **la visibilité** de son offre documentaire en étant présent **sur Twitter** depuis 2012 avec son propre compte, distinct de celui du CNDR Soin Palliatif que gère le service COMMUNICATION et SITE INTERNET.

Le service INFORMATION et DOCUMENTATION a structuré sa mission sur **la maintenance et l'enrichissement** du fonds multimédia et sur les services documentaires.

2.2.2.2 Le fonds documentaire multimédia

Le fonds documentaire multimédia Palli@Doc est constitué de **monographies** (des ouvrages de références et des usuels, des ouvrages scientifiques, des essais, des romans, la littérature de jeunesse) ; d'**articles** tirés des abonnements électroniques et format de papier (des périodiques spécialisés : 17 revues scientifiques, et des lettres d'informations des partenaires du milieu de la santé) ; de **synthèses** documentaires ; de **brochures** d'information ; d'actes de congrès ; de **thèses** et mémoires professionnels ; de rapports ; de vidéocassettes et DVD. Soit, un fonds constitué d'une grande variété de type de références **: ressources textuelles et ressources multimédias.**

2.2.2.3 La transversalité des activités

2.2.2.3.1 Les types d'action

Les services s'étendent à :

- **des actions d'accompagnement** autour de l'accueil des publics sur place ou en ligne (animation de VigiPallia, alimentation de Palli@Doc) ;

[32] Chiffres-clés 2013, cf. Rapport d'activité CNDR Soin Palliatif, p.11 : 19.160 abonnés aux Newsletters mensuelles et aux comptes Twitter @cndrsp et @VigiPallia

[33] Guide de "Première visite de VigiPallia" [En ligne] <http://vigipallia.soin-palliatif.org//Documents/Docportail/VigiPallia.pdf> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

- **des travaux transverses sur des appels à projets** avec les autres services du CNDR Soin Palliatif et avec des acteurs extérieurs[34] ;
- **une action de mutualisation** des tâches d'acquisition, de catalogage et d'indexation, afin de réduire les délais de traitement.

2.2.2.3.2 La valeur ajoutée d'un service de proximité

Ainsi, la mission du service INFORMATION et DOCUMENTATION se manifeste-t-elle **dans des formes de services plus ou moins élaborées**, selon les publics ciblés :

- la constitution de bibliographies ;
- l'envoi à la demande de pages numérisées (format de lecture PDF/Adobe) des documents primaires issus des revues auxquelles le service est abonné et l'orientation vers les structures nationales susceptibles de répondre aux questionnements ;
- l'animation de groupes de travail ;
- l'échange de fiches catalographiques avec des associations professionnelles et des structures de la discipline SP (par exemple, le cadre de la *dérivation de notices* ou copies de notices depuis le système documentaire de la Banque de Données en Santé Publique, la BDSP[35]).

Fondés sur des centres d'intérêts susceptibles de retenir l'attention des professionnels et futurs professionnels des SP **au moyen de thématiques clairement identifiables** sur les produits documentaires, ces services sont une des possibilités de mettre en œuvre les informations rassemblées dans le SIGB.

2.2.3 Le plan d'actions sur le fonds documentaire

A bonne fin de consolider l'ensemble, le plan d'actions, pour l'heure, s'attache aux fiches catalographiques (les **objets**), moins aux fragments d'informations (les **métadonnées**) qui les composent.

2.2.3.1 Le développement sur les fiches catalographiques

Ici sont donc concernées par le plan d'actions, les activités autour de **l'intégration de nouvelles informations** par la récupération de fiches bibliographiques et catalographiques produites ailleurs, pour accroître le volume de la base et autour du ***maillage*** de fiches déjà indexées, au moyen d'hyperliens internes et/ou externes à la base documentaire.

---

[34] Par exemple, le dernier projet "Accompagner le deuil en milieu scolaire : des ressources pour les professionnels de l'Éducation Nationale" [En ligne] <http://vigipallia.soin-palliatif.org/Documents/Docportail/SFAP_Lille_DeuilEcole_MR_juin2013.pdf> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

[35] cf. *infra* p.125, § 8.3 La source majeure du réseau documentaire de la BDSP

L'enrichissement vise les fiches catalographiques existantes qui décrivent des documents primaires produits ailleurs, par une intégration dans le SIGB de leur **page de titre, couverture, table de matières, résumé** …

2.2.3.2 L'intégration dans la base du stock de références en attente

S'ajoute une action de traitement de **lots de documents hétérogènes** sur le réseau informatique du CNDR Soin Palliatif.

Ces ressources aussi produites par d'autres, se présentent au format de fichier PDF/Adobe et sont **actuellement en attente d'indexation**. Nous revenons sur ce stock en attente dans la partie de l'exposé sur l'optimisation des ressources[36].

2.3 La proposition documentaire au CNDR Soin Palliatif

La proposition documentaire a été construite à partir de l'environnement documentaire existant et de l'état de l'offre dans le domaine des SP.

Le CNDR Soin Palliatif **distingue les contenus documentaires des contenus de communication institutionnelle** avec, par exemple, au moment de leur diffusion, deux systèmes d'accès à l'information, gérés chacun par leur équipe.

L'ensemble expose un **environnement complexe**[37] où chacun des systèmes :

- s'appuie sur une organisation avec des flux et leurs processus ;
- est doté d'outils et leurs fonctionnalités ;
- travaille selon des procédures qui lui sont propres.

2.3.1 Le dispositif de diffusion en ligne

Les consultations s'activent au moyen des deux interfaces de diffusion introduites plus haut[38] : l'accès par le site Internet et l'accès par VigiPallia, accessible via le site Internet ou indépendamment du site Internet.

2.3.1.1 Un enjeu de communication

L'interface pour l'accès à l'information avec un enjeu de communication est celle du site Internet avec le dispositif de communication de l'institution CNDR Soin Palliatif [39], soutenu par

---

[36] Cf. *infra* p.72, § 4.1.3.4.2 L'indexation des documents en attente

[37] [38 PAPY, 2005:en ligne]

[38] Cf. *infra* p.26, § 2.1.2.3.1 Les supports de l'information documentaire

[39] Le CNDR Soin Palliatif « ne prend pas part au débat de la fin de vie, mais participe de la construction, de la circulation et de la légitimation des savoirs sur les soins palliatifs et la fin de vie auprès d'un public large. » In, Rapport d'activité 2013 du CNDR Soin Palliatif, p. 61/73. Présentation de la position

le service COMMUNICATION et SITE INTERNET. L'institution **délivre un point de vue global et institutionnel sur la démarche et la connaissance associée** aux soins palliatifs en France[40].

2.3.1.2 Un enjeu de médiation documentaire

L'interface pour la recherche de documents et son enjeu de médiation documentaire avec VigiPallia est celle du **dispositif informationnel** pris en charge par le service INFORMATION et DOCUMENTATION.

L'interface présente un accès qui oriente vers la recherche précise de documents.

Sans l'assistance directe de l'équipe du service de documentation, il s'agit de permettre de **saisir en autonomie la logique de médiation** qui s'incarne dans le classement/rangement et les accès aux champs sémantiques des SP.

La recherche de documents s'appuie sur :

- **le plan de classement documentaire**[41] dont l'arborescence indique l'organisation du fonds ;
- **la ressource terminologique** TSPA pour la connaissance/savoir ;
- **les index des listes contrôlées** (Liste des Auteurs, liste des Mots clés) qui sont un autre moyen au service de la recherche dans le contenu.

Pour aller plus loin dans sa recherche d'informations, l'usager a la possibilité de consulter la base de données bibliographique **Medline** (la littérature relative aux sciences biologiques et biomédicales) **sans quitter l'environnement de VigiPallia**[42].

Nous nous intéressons à la structure de Palli@Doc puis à son alimentation que nous questionnons ensuite **avec les perspectives de la rencontre de l'usager avec les produits et services**[43].

---

du CNDR Soin Palliatif dans l'espace public [En ligne] <http://www.soin-palliatif.org/sites/default/files/file/RAPPORTACTIVITECNDRSP2013.pdf> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

[40] Confer l'article mis en ligne le 11-juill.2014 qui présente le périmètre des deux comptes Twitter du CNDR Soin Palliatif et résume la présentation des deux dispositifs complémentaires [En ligne] <http://www.soin-palliatif.org> >> Accueil >> Actualités >> Deux comptes Twitter pour mieux répondre à vos besoins.

[41] Plan de classement [En ligne] < http://vigipallia.soin-palliatif.org/Documents/DocPortail/PlanClassementCNDRSP.pdf> (Date de dernière consultation: 09-nov.2014)

[42] Ici, interroger en français la base de données anglophone : redirection vers Medline en cliquant sur le bouton *Rechercher*.

[43] Cf. *infra* p.41, § 2.4 Le modèle questionné du catalogue

2.3.2 La structure de la base documentaire

2.3.2.1 Les trois principes d'une base de données

Rappelons les trois grands principes[44] de constitution d'une base de données :

- la **non-redondance de l'information** : l'information est unique et donc stable, mais peut être mise à jour ;
- l'**intégrité des données** : les modalités de saisie et de contrôles dans la base sont strictement définies ;
- la **distinction entre les données et les programmes** pour leur utilisation et leur réutilisation avec des programmes différents qui peuvent utiliser toute ou partie des informations et en grande capacité.

En tant qu'instrument de mise en forme, la base de données s'incarne dans **une grande diversité de dispositifs sociotechniques** » telles les bases documentaires (les bases de données bibliographiques), les bases de métadonnées des fournisseurs de données (Entrepôt OAI) …

2.3.2.1.1 Au service du traitement de l'information

Avec la base documentaire, le « logiciel qui permet de stocker, classer, retrouver des documents[45] » est **l'outil idéal pour le traitement de l'information**, ce « processus par lequel on rentre des données, on les synthétise et on les analyse pour fournir une information utile[46] ».

En tant que base documentaire, Palli@Doc présente **une structure classificatoire** (un instrument de mise en forme) qui reflète la typologie de ses documents textuels et multimédias.

Nous avons indiqué que ceux-ci servent aussi à l'élaboration de produits secondaires qui ne sont pas indexés dans Palli@Doc[47] : les bulletins bibliographiques, les revues de sommaires et les dossiers documentaires, leur objet principal étant de communiquer sur la richesse documentaire de la base.

---

[44] [43 RAÏS, 2014 vol.1:p.10]

[45] VOLLE Michel. Le lexique du système d'information [En ligne] <http://www.volle.com/rapports/lexique.htm> (date de dernière consultation : 2-nov.-2014)

[46] [27 FLICHY 2013:p.58]

[47] Cf. *infra* p.28, § 2.2.2. Les activités documentaires mobilisables

2.3.2.1.2 Un ensemble de fichiers de données

Chaque fichier de Palli@Doc contient **des fiches structurées dans un format de travail**. Quelle que soit la typologie des ressources documentaires présentées, un format commun de données avec une liste de champs et des règles d'écriture a été retenu pour **fixer la granularité du domaine couvert** :

- d'une part **les connaissances** de la discipline Soin Palliatif (SP) pour les attributs des champs de la section « Indexation » (plan de classement, descripteur, résumé) ;
- d'autre part **les éléments de gestion documentaire** pour les attributs des champs des sections "identification", "description physique", "information exemplaire du périodique". Les attributs permettant d'identifier la fiche (Numéro de la fiche ; champs de la section "information de gestion").

Cette granularité reste **centrée sur *l'exemplaire*** qu'il s'agisse d'un *document* disponible en salle de lecture ou de la *fiche catalographique,* document secondaire accessible en ligne.

Nous rappelons brièvement ci-dessous les particularités du modèle bibliographique en nous limitant à l'environnement du catalogue traditionnel descriptif qui donne accès à un document matériel, l'unité logique choisie : le modèle est centré sur l'objet-*exemplaire* (celui de *l'étagère*) qui est décrit dans la *notice* **; il faut passer par la notice** pour l'accès ou pour prendre connaissance des lieux où l'*exemplaire* est conservé.

> « Dans ce modèle, les contenus informationnels des objets sont très faiblement représentés et l'attention est portée sur la normalisation de la description de l'objet[48] » et sur l'appel aux notices d'autorité.
>
> Cependant **plusieurs plans de travail permettent de réfléchir les modèles du catalogue descriptif.** Nous y revenons dans la section consacrée à la nouvelle médiation documentaire et le service de fourniture au moyen du catalogue en ligne[49].

[48] [22 DALBIN, 2008 :chap.1, p.35]

[49] Cf. *infra* p.58, § 3.3.1 Les terrains de la métadonnée

Plusieurs plans de travail	Définition *Source : [08 BOULOGNE et al. 2004]*
Notice d'autorité	Notice établie pour un point d'accès de personne, de collectivité, de titre ou matière, sous une forme autorisée par les normes nationales. Outre le point d'accès, la notice contient, selon les cas, des informations permettant d'identifier ce point d'accès, le rappel de toutes les formes non retenues et associées, l'indication des sources consultées.
Notice bibliographique	Ensemble des éléments comprenant la description bibliographique d'un document et des points d'accès à celle-ci, généralement rédigée en suivant les prescriptions de normes nationales ou internationales.
Notice catalographique	Ensemble des éléments comprenant la notice bibliographique, le rappel des points d'accès et la cote.
Métadonnées	Ensemble structuré de données créées pour fournir des informations sur des ressources électroniques.
Plan de classement	Document qui présente une classification de manière ordonnée, en faisant apparaître la signification donnée à chaque indice et, le cas échéant, les relations entre les classes (…).

Au long de cet exposé nous utilisons le terme ***fiche catalographique*** pour Palli@Doc, et non le terme *notice bibliographique* au motif que ce dernier terme est préféré lorsqu'il indique que le format de travail suit les prescriptions de normes nationales ou internationales. Notre format de travail est ici **un format dit *maison***.

2.3.2.2 Le découpage de la fiche catalographique

Le format de travail constitué par la liste des champs de la fiche catalographique est propre à Palli@Doc. Pour illustrer ce format *maison*, confer en annexe de l'exposé[50] : les champs de description d'un type d'objet, les ARTICLES (code interne : ART).

2.3.2.2.1 Un format de travail adapté au contexte

S'il ne s'appuie pas sur une règle normative de présentation[51], il présente cependant une structure documentaire qui en est voisine ; il est **adapté au contexte**. Nous précisons

[50] Cf. *infra* p.165, Annexe 1. Format documentaire des fichiers ARTICLE de la base de données

[51] … par exemple de type Dublin Core pour les ressources électroniques ou par exemple de ceux de la famille MARC qui est utilisée en majorité dans les bibliothèques et couramment dans les centres de ressources spécialisées …

aussitôt que le format de travail ou format de catalogage est **à distinguer du format d'échange** qui définit une structure informatique normalisée en vue de la récupération et/ou de l'intégration de fiches externes.

2.3.2.2.2 Des métadonnées de description

Globalement, la fiche catalographique constitue **un objet avec un ensemble de *métadonnées*** formé :

- des informations descriptives pour la description et l'identification de la ressource ;
- des informations techniques pour l'identification et la caractérisation de l'environnement technique des ressources ;
- des informations administratives pour la gestion, le traitement et la conservation des ressources.

Dans notre contexte, la représentation des métadonnées est suffisante pour le repérage de l'*exemplaire* dans le catalogue et sa gestion. Elles visent **à décrire *suffisamment bien* le document considéré** et facilite pour celui qui consulte la fiche catalographique de décider d'aller plus loin dans sa recherche.

2.3.2.3 Les règles et outils d'aide à la saisie

2.3.2.3.1 Le guide de saisie

Les règles de saisie manuelle[52] des attributs sont formalisées dans un guide, le « **document de référence pour les contributeurs à la saisie**, qui précise, champ par champ, l'ensemble des règles dont le non-respect entraîne le rejet du document qui doit être corrigé avant d'être intégré dans la base de données interrogeable[53] ».

2.3.2.3.2 L'assistance des listes de termes

Pour l'heure, les métadonnées sont saisies **avec l'assistance des listes de termes**[54] et de la ressource terminologique TSPA pour ce qui fait la spécificité de la base documentaire en SP[55].

---

[52] Les métadonnées sont saisies manuellement pour les fiches créées de toutes pièces dans le dispositif de production.

[53] [43 RAÏS, 2014 vol.2 :p.26]

[54] … les listes virtuelles contrôlées de données qui ont été entrées au moins une fois dans les champs.

[55] Avec *l'exemplaire en main*, l'extraction des termes et des concepts dans ces documents primaires s'effectue sous le contrôle de cette ressource dont les descripteurs sont fixés pour signaler le (les) sujets(s) contenu(s) dans le document. Nous consacrons une section à l'indexation dans Palli@Doc. Cf. *infra* p.88, § 5.2.2 Le nœud de l'indexation dans Palli@Doc.

Généralement, selon sa nature, l'index (étymologie du terme : *indiquer, indicateur*) est encore particulièrement utile lorsqu'il donne accès **au moyen d'un hyperlien** à l'endroit dans la base documentaire où l'information recherchée figure ; il se développe au fur et à mesure des saisies[56]. Ces précisions ont leur importance car si la propriété peut participer au plan de l'évolution de la base de notre terrain d'étude pour le *maillage* des fiches catalographiques, en définitive elle améliore **la qualité du repérage**.

Les index qui viennent au secours des contributeurs au moment de la saisie, sont également efficaces quand **ils font office de *clé de recherche* à l'interrogation** de la base, pas seulement pour les contributeurs puisque l'usager peut également s'en servir.

La présentation ci-dessous, établie courant juillet 2014, permet un repérage du volume et du contenu de Palli@Doc.

[56] Index ouvert.

2.3.2.4 Présentation synoptique de Palli@Doc

Type de base, type d'objet, volume

Nom de la base : Palli@Doc
Type de base : une suite de logiciels développée par l'éditeur Aidel
Type d'objets : une base de références bibliographiques (Des *fiches catalographiques* qui présentent des ressources primaires)
Volume : 21.113 enregistrements indexés à juillet 2014.

Accroissement annuel (en moyenne, 150 nouveaux enregistrements indexés/mois par 2,8 ETP : équivalent temps plein)

Répertoire : Y\Superdoc\DocBib90

Interface (écran public) **de consultation** des références de la base [En ligne] <http://vigipallia.soin-palliatif.org/modules/webportal/search.php?op=get&idbase=1&idsearch=1>

Contenu

Cette base est constituée :

- d'autant de fichiers que de ressources disponibles en salle de lecture ou sur le serveur de la base de données pour les ressources numériques : les références décrites sont issues des 17 revues à caractère scientifique, auxquelles le service est abonné (les articles des revues sont indexés) ; la littérature couverte comprend également les livres (indexation des monographies complètes ou chapitres de livre), les brochures, les actes de colloques et congrès, les rapports, thèses et mémoires professionnels, les documents audiovisuels (documentaires et supports de formation) ; les synthèses documentaires ;
- et de *notices* obtenues par dérivation (environ 10 % des fiches de Palli@Doc sont obtenues par copie depuis la base documentaire de la BDSP).

La description bibliographique qui permet d'identifier la ressource, est accompagnée d'une donnée locale (la cote) pour en permettre la localisation et la mise à disposition physique (par communication à la demande et/ou par mise en libre-accès). Les champs de la base de données sont renseignés en français.

Seuls 795 enregistrements sur les 21.113 proposent actuellement l'accès au document primaire auquel la *fiche catalographique* fait référence au moyen d'un lien URL. La littérature francophone est largement majoritaire (72 % des documents primaires rattachés aux fiches), le reste en anglais.

Juillet 2014

2.3.3 L'alimentation de la base documentaire

La base documentaire est alimentée à partir de ressources accessibles par un intermédiaire avec **différentes modalités** selon que l'intermédiaire est :

- un **prestataire** avec qui le CNDR Soin Palliatif est lié par un contrat de fourniture ;
- un **partenaire** par le biais d'une convention d'échanges.

La base est aussi alimentée par des ressources tirées des résultats d'une veille documentaire ; nous consacrons une section aux modalités de la veille dans le livrable[57].

Chaque ressource analysée et indexée est localisée par rapport au Plan de classement documentaire et par une cote et devient, à ce titre, une ressource propre de Palli@Doc.

Les critères généraux qui commandent la sélection des références sur une discipline relèvent de :

- la pertinence du contenu de la référence ;
- sa fiabilité ;
- son actualité ;
- son intérêt pour le public ciblé.

Ces critères sont ici naturellement appliqués compte tenu de l'expérience de l'équipe en place. Jusque-là les savoir-faire acquis par les collaborateurs ne sont pas gérés ou soutenus par une démarche de les **capitaliser**.

2.3.3.1 Les acquisitions du service

Sont donc indexés dans la base, **les produits** des abonnements papiers et électroniques et les achats de monographies ou de documents multimédias, **les thèses et mémoires professionnels** déposés par leur auteur ou encore mis à disposition sur le portail de la BIUS (Bibliothèque interuniversitaire de santé).

> Ici se présente tout **l'intérêt du travail d'analyse documentaire** puisque ces produits présentent une granularité variable **selon le type de la publication** : les articles des revues scientifiques, les chapitres des ouvrages … soit le produit pour partie ou bien dans son entier est analysé. Les exemplaires au format de papier de ces documents sont consultables sur place, dans la salle de lecture.

La part des abonnements aux revues scientifiques et celle des ouvrages ou des vidéos acquis par le service est **en très forte diminution** depuis plusieurs années **et traduit de rejoindre la tendance au bénéfice de la *découverte* en ligne** : la question de *signaler*

[57] Cf. *infra* p.132, § 9. L'identification des ressources de la spécialité au CNDR SP

sur le portail des ressources numériques produites ailleurs.

2.3.3.2 L'alimentation en fiches extérieures

2.3.3.2.1 La dérivation de notices

La base documentaire est également pourvue en fiches extérieures.

La récupération de *notices* (*dérivation de notices*) est activée **dans le cadre du réseau de la Banque de données en Santé Publique (BDSP)** ; une évolution[58] du modèle de l'échange est en cours de réflexion chez l'animateur de ce réseau documentaire pour s'aligner sur des pratiques standardisées, interopérables et usant des technologies du moissonnage.

2.3.3.2.2 Le format d'échange des imports

Pour l'heure, le format d'échange pour ces imports est **traduit en langage XML** (Extensible Markup Language) qui présente l'avantage de s'affranchir de la structure du format de catalogage[59], le document reste structuré et il est modifiable. Compte tenu des spécificités thématiques de Palli@Doc, un travail conséquent est effectué pour conformer les termes de l'indexation importée à ceux de la discipline des SP (son vocabulaire).

> La règle générale consiste en effet à rapprocher les imports du cadre cible local : **un travail d'alignement est nécessaire pour l'intégration locale des imports** au moyen de tables de correspondance dans lesquelles l'administrateur « définit précisément les services devant échanger les données, les types et formats de fichiers à échanger ou fusionner, les modalités de transfert (reformatage, dédoublonnage) et le rythme des opérations de transfert[60] ».

2.3.3.3 Les ressources tirées de la veille documentaire

Enfin, les ressources électroniques tirées d'une veille Internet manuelle[61] sur les sujets suivis à l'aide des termes de la ressource terminologique TSPA sont aussi signalées par une fiche.

Le critère d'éligibilité préféré, outre la pertinence du contenu, est de pouvoir accéder librement au document primaire (**le libre accès**).

Là encore, dans la mesure du possible, un lien externe depuis la fiche ouvre sur la page Web

---

[58] Cf. *infra* p.128, § 8.3.2.2.1 A propos des limites du modèle

[59] … le format de travail que nous avons mentionné au paragraphe précédent …

[60] [43 RAÏS, 2014 vol.2 :p.30]

[61] L'agrégateur de flux RSS Google Reader utilisé jusqu'à l'arrêt du service par Google le 1er juillet 2013 n'a pas été remplacé.

du producteur de la ressource.

Par cette présentation, nous comprenons que **la proposition documentaire sur les SP** du CNDR Soin Palliatif **est** pour une grande partie actuellement **fournie au moyen du catalogue Palli@Doc** en ligne.

Sur ce dernier, des « micro-développements » sont envisagés avec les promesses d'une version augmentée du SIGB actuel (SIGB Full Web) pour tenter de **rejoindre un modèle plus contemporain d'une réponse documentaire qui soit adaptée aux pratiques de recherche de l'information en ligne** (*virtuelle*) et moins orientée seulement sur une recherche dans un espace physiquement localisé.

2.4 Le modèle questionné du catalogue

Plus globalement, avec le catalogue descriptif accessible en ligne, **une évolution** s'est en effet **largement engagée depuis les années 1990**.

> Les modèles de plusieurs générations de catalogue, aujourd'hui stabilisés par l'expérience ont été observés. « Essentiellement axée sur la recherche de documents dans les années soixante, puis sur la gestion et l'organisation, l'informatique documentaire a évolué **en prenant en compte les fonctions de production et de diffusion des documents**[62] ».
>
> La montée croissante du capital immatériel documentaire a amené les systèmes à **distinguer la gestion interne des ressources documentaires de leur accès** numérique. Ce sont les perspectives sur les usagers en liaison avec les technologies numériques qui ont motivé le questionnement du modèle de la base documentaire en ligne, avec la prise en compte des *profils* et des pratiques de recherche d'informations.

Nous nous concentrons sur **les transformations des pratiques de travail avec la médiation numérique**[63].

---

[62] [08 BOULOGNE, 2004 :p.130]

[63] Joumana Boustany. Evelyne Broudoux. Ghislaine Chartron. Introduction: diversification des médiations informationnelles, pp. 7-9. In: La médiation numérique. Renouvellement et diversification des pratiques. Actes du colloque "Document numérique et société", Zagreb, 2013. 288 p. Bruxelles, De Boeck Supérieur S.A., 2014 collection Information et stratégie. [En ligne : présentation de l'ouvrage, Laboratoire DICEN-IDF] <http://dicen-idf.org/actes-du-colloque-la-mediation-numerique-renouvellement-et-diversification-des-pratiques/> (Date de dernière consultation : 02-oct.-2014)

2.4.1 Les nouvelles pratiques dans la recherche d'informations

Le « **contrat d'usage** » du catalogue est **mis en cause par** les pratiques actuelles de recherches d'informations qui introduisent le changement de la médiation documentaire : le passage d'une médiation humaine à **une médiation distribuée qui tire parti de la richesse documentaire en ligne**.

> C'est pourquoi, au croisement de la distribution de l'information en ligne et de la visibilité de ressources *recontextualisées* par le professionnel de l'information spécialisée, le catalogue doit-il encore **trouver sa place** (une visibilité) **sur le chemin emprunté par l'internaute**.

Des questions sont ainsi soulevées avec **le cadre de modalités plus larges d'appréhension du catalogue descriptif** permises par le numérique, par rapport à ce qui a été jusque-là mis en place dans les services de documentation avec les fonctions communicationnelles[64] :

- **question** d'ordre **technique** : comment favoriser l'interopérabilité des systèmes ?
- question **scientifique** : comment s'arranger de la fiabilité (maintenance) et la pertinence (autorité) des ressources documentaires ?
- question **institutionnelle** : quels sont les bénéfices réels de la réponse documentaire ?

A ce titre et compte tenu de notre terrain de travail au CNDR Soin Palliatif, nous nous sommes appuyés au long de notre exposé sur les nombreuses références des travaux de Philippe Bourdenet. L'auteur, dans sa thèse précisément documentée des enquêtes, expériences, travaux de normalisation et innovations qu'il a menés dans les milieux documentaires et bibliographiques universitaires, invite à **déployer l'environnement du catalogue au moyen de « la modélisation sémantique des données bibliographiques** ».

Notre terrain d'étude s'inscrit dans cet **enjeu des nouvelles formes d'accès et d'exposition du travail documentaire en relation avec les attentes** des publics ciblés.

Nous synthétisons ci-dessous **les tensions de cet enjeu**, identifiées dès l'alimentation de la base documentaire, **à chaque étape du travail** de service, depuis le repérage des informations primaires, leur analyse et intégration dans la base documentaire et jusqu'au

[64] Journée d'étude professionnelle du 25-mars 2014 (BnF, Bpi, Enssib, Médialab de Sciences Po, M@rsouin de la région Bretagne) sur le thème "Observatoire des usages du numérique: expériences, échanges, débats".

résultat visible sur le portail au sens documentaire.

2.4.2 Les tensions identifiées à l'alimentation de Palli@Doc

Le *schéma* actuel hors processus de la dérivation de notices, avec les tensions aux différentes étapes du traitement de l'information est présenté : de la collecte des informations primaires à la publication des fiches catalographiques.

> La gestion des processus ou *workflow*[65] est raisonnée en une chaîne de prestations au service de l'usager comprenant **des travaux de *back-office*** qui sont **invisibles** pour l'usager et de ***front-office*, visibles** pour l'usager.

[65] Le workflow est « un processus systématique, quasiment linéaire, d'enchaînement de tâches nécessaires à la mise en circulation des documents ». [25 FAURE 2013 :p.21]

2.4.2.1 Les étapes : du repérage à la publication

BACK-OFFICE (hors dérivation-copie de *notices*)

ÉTAPE N°1
Repérage et collecte de documents primaires (documents déjà produits)

OPÉRATIONS CONCERNÉES
- Sélection / Création / Commande de ressources documentaires
- Réception des ressources : capture de PDF/Adobe

PERSONNES IMPLIQUÉES
- L'ensemble des collaborateurs du CNDR Soin Palliatif

OUTILS ACTUELLEMENT UTILISÉS POUR LE REPÉRAGE
- Abonnement à des flux d'informations proposés par les éditeurs (flux de syndication)
- Signets (enregistrement des favoris) sur les postes de travail

TENSIONS AVEC LE REGARD DES NOUVELLES EXIGENCES DE LA VISIBILITE NUMERIQUE
- La volumétrie, la variété et l'éparpillement des ressources en SP ; les critères de sélection de l'information en SP ; la surveillance éclatée des sources pertinentes ; le nommage des documents PDF chargés dans les dossiers du serveur partagé du CNDR Soin Palliatif (absence de circuit GED)

PROPOSITIONS DE TRAVAIL
- Le tableau de bord des sources et ressources avec l'adhésion des collaborateurs (Choix de référents sur la base du volontariat) + La mise en place du travail intra-coopératif dans la recherche documentaire et de la cellule centralisant les bibliographies personnelles + L'automatisation de la surveillance

ETUDE DE FAISABILITE
- La standardisation des modes d'accès aux sources et les protocoles *ad hoc* (optique d'une recherche documentaire automatisée) + Le projet *Groupware* (technologies et méthodes de travail associées) et son *Workflow* (l'outil de pilotage opérationnel) + L'entrée dans le SIGB des données bibliographiques (modules intégrés)



ÉTAPE N°2 **Analyse et saisie**
OPÉRATIONS CONCERNÉES · Analyse des documents et saisie des métadonnées dans le fichier spécifique de saisie avec indication de l'attribut d'état (Non validé / Validé) PERSONNES CONCERNÉES · Les collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION (2,8 ETP) OUTILS ACTUELLEMENT UTILISÉS · Le module Catalogage
TENSIONS · La recopie des métadonnées de base ; les règles d'indexation (cohérence) ; les procédures d'échange des données (interopérabilité) · L'utilisation à 360° des modules du SIGB (Dépouillement / Catalogage / Statistiques). L'équilibre à trouver entre qualité / rigueur / automatisation / compétences logicielles de l'équipe en charge
PROPOSITIONS DE TRAVAIL · L'ouverture du format documentaire aux métadonnées bibliographiques du document primaire · La classification automatique ETUDE D'OPPORTUNITE · La « bibliothèque » de métadonnées · La pré-analyse automatisée des références documentaires tirées de la surveillance des sources : le gestionnaire de terminologie



ÉTAPE N°3 **Contrôle d'intégrité et validation**
OPÉRATIONS CONCERNÉES · Au rythme défini, transmission à l'administrateur de l'ensemble des *notices* saisies. · Contrôle d'intégrité : contrôle des doublons, vérification du respect des règles d'écriture et de l'homogénéité de l'analyse PERSONNES CONCERNÉES · Les collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION OUTILS ACTUELLEMENT UTILISÉS · Le module Catalogage
TENSIONS · La charge de travail sur les opérations de contrôle et de vérification des ressources indexées.
PROPOSITIONS D'EVOLUTION · L'automatisation partielle des opérations de contrôle et de vérification des ressources indexées.

↓

ÉTAPE N°4
Publication (édition) et conservation

OPÉRATIONS CONCERNÉES

- Le collaborateur du service INFORMATION et DOCUMENTATION en charge à son tour, publie les données vérifiées dans la base de données principale interrogeable

PERSONNES CONCERNÉES

- Les collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION (2,8 ETP avec le profil Administrateur)

OUTILS ACTUELLEMENT UTILISÉS

- Le module Catalogage pour la configuration et l'administration du système
- Les feuilles de style – Charte graphique
- Les outils de DSI (Diffusion Sélective de l'Information)

TENSIONS

- L'absence de tableaux de gestion de la durée de conservation des documents (optique du renouvellement plutôt qu'accumulation)
- Les lenteurs avec la diffusion des produits documentaires (charte graphique ; recalibrage)

PROPOSITIONS D'EVOLUTION

- La relecture du circuit de la diffusion ; l'élaboration automatisée de produits documentaires à partir des références du fonds
- L'appréhension du catalogue en tant qu' « outil frontal » de recherche documentaire en SP ; le moteur de recherche et d'indexation

↓

2.4.2.2 L'étape de l'intermédiation mécanique

FRONT-OFFICE : le catalogue en ligne



ÉTAPE N°5 **Exploitation de Palli@Doc/VigiPallia/Site Internet**
OPÉRATIONS CONCERNÉES · La largeur (gamme) de l'offre documentaire est activée par les fonctions de recherche et de diffusion de l'information PERSONNES CONCERNÉES · Tous, publics ciblés inclus OUTILS ACTUELLEMENT UTILISÉS · Interface d'accès à Palli@Doc (depuis VigiPallia et depuis le site Internet du CNDR Soin Palliatif)
TENSIONS IDENTIFIÉES · L'accès pour le public au moteur de recherche de Palli@Doc · La définition de la gamme en *front page* (gamme « documentaliste métier ») · La transparence de la pertinence[66] (éclairer le public sur la pertinence choisie) · L'accès aux statistiques sur l'appropriation de la gamme par les publics ciblés depuis l'interface publique d'interrogation du catalogue
PROPOSITIONS D'EVOLUTION · Les ajustements ponctuels sur l'application une fois la mise à plat de la fonction documentaire (orientation du catalogue et approches de son architecture) · Les contraintes sur les connecteurs : l'ouverture des connecteurs du moteur de recherche du site Internet à la base de données vers. la génération de fichiers · L'ouverture de la chaîne éditoriale (Fréquence, indexation/archivage) sur une moindre dépendance de la disponibilité des contributeurs actuellement mobilisés, soit une ouverture qui participe de la visibilité (en *intra*-structure pour commencer)

[66] Propriété de la pertinence: le rapport au domaine concerné et le rapport au public à qui le document est présenté. Voir aussi p.61, *infra* § 3.3.2.1 L'orientation de l'usager

Par l'illustration des étapes de notre terrain d'étude, nous comprenons que **la chaîne d'un travail conséquent sur la base documentaire fait appel à des compétences info-documentaires élargies aux technologies du Web** et repose sur un travail-clé de liaison avec la spécificité de l'information, de structuration, de description et d'indexation des documents.

Avant de préciser l'intérêt du travail qui nous a mobilisés au CNDR Soin Palliatif, nous souhaitons revenir sur **une approche globale des métiers à l'œuvre** derrière le catalogue puisque la médiation documentaire est en prise avec :

- les exigences du numérique : **les systèmes** ;
- les exigences de l'internaute : **les usagers** ;
- les exigences de cohérence du fonds documentaire : **la spécialité**.

La question porte sur la stratégie de communication à adopter afin **de se maintenir « dans l'écran des publics existants ou à conquérir**[67] ».

[67] Xavier Galaup [En ligne] Développer la médiation documentaire numérique, chapitre introductif "Mode d'emploi" de l'ouvrage collectif. <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne/sommaire/mode-demploi>. La version numérique de l'ouvrage collectif est disponible gratuitement (première expérience éditoriale multisupport de la collection Boite à outils de l'ENSSIB) [En ligne] <http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne> (Date de dernière consultation : 02-oct.-2014)

3 La médiation documentaire et le service de fourniture au moyen du catalogue en ligne

Dans cette section d'ensemble sur la médiation documentaire dans l'univers d'Internet, notre intention est de fournir **quelques éléments porteurs de réflexions avec la nature du travail documentaire qui change**, en partie à cause de l'accès direct au document permis par le Web.

Nous introduisons les facettes du **professionnel de l'information** face au dispositif de la diffusion (§ 3.1) ; ensuite, nous insistons sur l'importance du **projet politique**, dans le sens collectif, et de la **feuille de route documentaire** (§ 3.2) pour tenter de montrer que ce projet politique trouve aussi sa traduction dans le **cadre conceptuel du catalogue** (§ 3.3) qu'il peut être utile de relire avec le contexte des ressources électroniques.

3.1 Les intermédiaires placés entre l'usager et l'information

Brigitte Simonnot nous l'introduit avec l'accès à l'information en ligne : « la diffusion des publications en ligne a mené certaines **reconfiguration des acteurs** : d'un côté une certaine **désintermédiation**, le public étant en relation de plus en plus directe avec les documents ; de l'autre, des processus de **ré-intermédiation** où s'immiscent de nouveaux acteurs[68] ».

3.1.1 Un professionnel au rôle décisif

L'action de la médiation documentaire s'exerce sur les lieux de communication de l'information documentaire.

Elle repose sur le professionnel de l'information, **placé en intermédiaire** avec un rôle décisif et multiple **entre son public et le document** et avec les moyens de **sa connaissance du contexte de la spécialité** qu'il relie à l'information contenue dans le document.

Les *facettes* du rôle pour interpréter sa mission documentaire sont les suivantes :

- la collecte du ***recherchiste*** en veille ;
- l'analyse de ***l'indexeur*** ;
- le travail de transmission de ***l'éducateur*** ;

[68] [48 SIMONNOT, 2012:p.195]

- le travail éditorial et de mise en forme du ***communicateur***[69].

3.1.2 Les dispositifs pour l'accès en ligne

De nombreux dispositifs d'accès à l'information (**DAI**) en ligne sont ainsi utilisés par le professionnel pour exposer et/ou mettre en valeur cette médiation documentaire selon qu'elle présente une information plus ou moins globale répondant à une recherche d'informations ponctuelle et/ou continue.

3.1.2.1 Des lieux d'interaction …

Brigitte Simonnot définit ces DAI en tant que « lieux d'interaction entre ceux qui produisent et publient en ligne, ceux qui organisent la collecte et le traitement de ces publications et ceux qui cherchent à les trouver ».

> L'auteur introduit aussitôt le changement d'échelle produit par le développement de l'Internet et du Web. Les DAI en ligne « sont aussi des lieux de médiations parce qu'ils remettent en cause certaines lois établies et obligent à renégocier des éléments qui semblaient acquis[70] ».
>
> Les facettes du rôle du professionnel de l'information sont moins visibles ou moins immédiates, compte tenu de la montée en puissance des intermédiaires en ligne qu'ils soient auteurs, éditeurs … et compte tenu des facilités offertes par les outils d'aide à la publication.

3.1.2.2 … dotés de modalités de fourniture prescriptive …

L'exemple du catalogue qu'il soit spécialisé ou global, fournit du point de vue de l'usager, « une collection de descriptions qui permettent de confirmer que ce qui est décrit correspond à ce que l'on cherche, ou au contraire de différentier des entités qui présentent des entités analogues[71] ».

Les modalités de la fourniture constituent des critères qui, au même titre que la valeur intellectuelle du contenu, deviennent déterminantes pour retenir l'attention de l'usager.

- D'une part, les ressources sont arrangées ou présentées selon une hiérarchie ou un classement, en tous cas avec **une orientation choisie** qui ne doit rien au hasard ; les prescriptions documentaires de scénarii doivent permettre à l'usager de déployer sa recherche **dans l'univers bibliographique**.

---

[69] La mécanique qui met en communication, mise en place par le professionnel de l'information.

[70] [48 SIMONNOT, 2012 :p.55]

[71] [05 BERMES, 2013 :p.18]

- D'autre part, les critères choisis sont **le reflet du projet à l'origine de l'établissement du dispositif d'accès** : celui de présenter un domaine de connaissance commun d'une discipline ciblée, spécifique.

3.1.2.3 … et à visée de retenir l'attention de l'usager

3.1.2.3.1 Les clés d'accès à la spécialité …

A cette fin de l'attention de l'usager, des étaiements ingénieux sont mis en œuvre autour de la base documentaire (le catalogue) : « des formes simples, de la simple organisation de ressources pour permettre à l'usager d'y recourir en autonomie à **un étayage pédagogique soutenu** pour aider l'usager à tirer profit de l'expérience **de manière holistique**[72] ».

> La valeur ajoutée de l'intermédiation des professionnels de l'information a pu être mise en doute compte tenu des faiblesses de certains dispositifs desquels les professionnels sont dépendants, au point que ces derniers « ont souvent été les premiers à faire les frais des réductions d'effectifs ».

Mais quand les dispositifs sont encadrés par **une politique documentaire soutenue qui fait office de *boussole***, ceux-ci viennent au contraire renforcer la valeur ajoutée du travail des professionnels, au moyen d'outils de rapprochements avec l'usager :

- des **outils personnalisés** ;
- des outils **permettant l'interactivité** ;
- des outils **croisant les clés d'accès** à la spécialité.

3.1.2.3.2 … et le marketing documentaire

Ces savoir-faire bibliothéconomique et savoir-agir numérique[73] réunis aux compétences disciplinaires sont à même de s'ancrer sur le domaine d'informations considéré lorsque **le cadre qui va servir d'indicateur est bien défini**.

Le cadre bien défini libère du temps pour d'autres activités documentaires au plus près des besoins d'information de l'usager.

Ces rapprochements avec l'usager ont, par exemple, vu revenir :

- l'exploitation des services de référence[74] (*Reference services* ou *Ask a Librarian*) associant l'intérêt général ;

---

[72] [48 SIMONNOT, 2012 :p.200]

[73] … l'élargissement documentaire et bibliographique *hors les murs* tels le partage de *signets*, la balise ou *tagging* des ressources en ligne …

[74] [En ligne] < http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/1692-mettre-en-place-un-service-de-reference-virtuel.pdf> (date de dernière consultation : 02-nov.2014)

- l'approche marketing empruntée aux sites commerciaux, avec des fonctionnalités de découvertes aussi avancées que celles des services de Questions-Réponses (dont les questions fermées impliquent un travail préalable conséquent en amont) et aussi complexes que les *moteurs de recommandation*[75] (dont la mise en œuvre des technologies reste lourde pour le service de documentation).

3.1.3 Les changements du métier autour du catalogue

Avec Internet qui fournit l'information documentaire, les fondamentaux du métier autour du catalogue se transforment, **autant avec les opérations sur le document[76] qu'au niveau de la nature des documents sur lesquels s'exercent les opérations** puisque « les monographies traitées et classées sont également des accumulations de fragments recomposables, au même titre que les parties de périodiques sont des monographies en puissance[77] ».

3.1.3.1 De nouvelles frontières, …

Ceci a pu brouiller un temps les frontières du document *formel*[78] traité dans le service de documentation comme un objet complet/fini et posé *in situ* sur une *étagère*, puisque l'essor du territoire d'Internet a :

- d'une part élargi l'espace documentaire aux questions de **la fragmentation des informations** ;
- d'autre part induit **une communication REnégociée du document**, soit, « (…), en marge du contenu lui-même, d'éléments décrivant pourquoi, comment et par qui les états successifs de ce contenu ont été élaborés[79] ».

---

[75] « Les recommandations peuvent être utilisées pour résoudre les problèmes de surcharge cognitive et de surabondance des contenus sur le Web ». Elles sont construites à partir des traces laissées par l'internaute sur les pages Web. p.18 [En ligne] Les moteurs et systèmes de recommandation (sous la direction de Gérald Kembellec, Ghislaine Chartron et Imad Saleh. Londres-UK, ISTE Éditions, collection Systèmes d'information, web et informatique ubiquitaire, 2014. 228 pages. ISBN : 978-1-78406-041-1 (ebook)

[76] … le repérage, la collecte, la distribution (fourniture et gestion) …

[77] [13 CALENGE, 2008 :p.25]

[78] Collectif scientifique Roger T. Pédauque, 16 mars 2006. Document et modernités [Version en ligne] <https://hal.inria.fr/file/index/docid/62826/filename/Pedauque3-V4.pdf> (date de dernière consultation: 06-nov.2014)

[79] [11 BROUDOUX SCOPSI, 2011:en ligne]

3.1.3.2 … avec l'adaptation du métier à la médiation technologique, …

Compte tenu d'un usager ou d'un utilisateur accédant lui-même directement au dispositif documentaire en ligne, le métier s'adapte à de nouvelles technologies qui autorisent :

- de garder ou ne pas **garder la main** sur l'exemplaire ;
- de gérer ou ne pas **gérer les accès** pour le compte de l'usager ;
- d'utiliser ou ne pas **utiliser la signature sémantique** de la notice avec des croisements dans les réservoirs bibliographiques, …

en une médiation *technologique*, à bonne fin d'adapter le dispositif documentaire existant aux usages du document numérique des publics ciblés.

Soit, des choix opérés pour positionner la proposition en ligne juxtaposées aux pratiques de recherche, **au plus près de l'environnement Web de l'usager** et, plus largement de l'utilisateur.

3.1.3.3 … qui sont à encadrer

Avant les choix sur les logiques d'accès à préférer ou les choix sur les modèles sociotechniques, c'est de **donner de la *vision* au service en charge** des ressources documentaires en vue de la bonne fin des travaux de médiation qu'il s'agit de favoriser.

> Cet aspect de prendre en compte les changements du métier commence **avec la redéfinition d'un cadre politique** et par permettre aux opérationnels et à leurs responsables de s'en saisir et s'y référer.

Car dès lors qu'il entre dans les champs d'action définis par la politique de l'établissement auquel l'espace documentaire est rattaché, le matériau documentaire abondant du Web offre des opportunités avec lesquelles les opérationnels qui auront été formés, pourront avantageusement composer autour du repérage, du signalement et de la consultation des ressources, au service de l'usager[80] toujours et avec l'appui du gestionnaire système (le SRI) **et du pouvoir d'actions que le réseau donne au système** (le DAI).

[80] [37 PAPY, 2009]

3.2 L'assise du projet de l'établissement au service de la médiation en ligne

La feuille de route documentaire s'inscrit ainsi dans une déclaration d'intentions qui trouve son origine auprès d'une (ou des) autorité(s) locale(s).

> La mission *documentaire* se positionne par rapport à un projet *politique* de la structure de rattachement, et **tout particulièrement lorsque les coopérations sont entretenues sur les réseaux** et lorsque la classification documentaire[81] ou l'appel aux référentiels vient traduire ce que l'autorité veut distribuer.

3.2.1 La politique documentaire

A la *politique documentaire* sont attachés **des objectifs mesurables** qui permettent :

- d'une part de confronter ce qui est avec ce qui a été souhaité ;
- d'autre part de pousser l'adéquation avec le public visé **au moyen des outils de mesure de la satisfaction** (sans la cible et les ajustements à corréler, le catalogue par exemple, n'a pas de sens).

Bien que le terme de *politique documentaire* soit assimilé dans la pratique, au budget et à l'encadrement des acquisitions dans les politiques publiques (institutions, bibliothèques universitaires, …), Bernard Calenge, auteur référent en matière de politique documentaire dans les bibliothèques, lui donne une **étendue avec les publics ciblés**.

> Le changement au bénéfice de la visibilité y est traduit en intégrant cette dimension des publics ciblés. La politique documentaire est un « processus visant à rendre des collections pertinentes à des publics (…). (Elle) s'exprime dans des processus réglés, elle n'y est pas toute entière contenue. Car (elle) ne renvoie pas tant à la collection qu'à la collectivité (les publics) pour laquelle elle est constituée[82] ».

3.2.2 L'intention de l'espace documentaire

Le Web connaît **un changement de régime *auctorial*** qui a modifié les paramètres de l'autorité informationnelle avec « l'arrivée de nouveaux acteurs et la redistribution des rôles dans la fabrique de l'information sur un support dynamique[83] ».

---

[81] MAURY Yolande. Classements et classifications comme problème anthropologique : entre savoir, pouvoir et ordre. DOI : 10.4267/2042/51549 [En ligne : résumé]
< http://documents.irevues.inist.fr/handle/2042/51549> (Date de dernière consultation : 02-oct.-2014)

[82] [12 CALENGE, 2014 :p.47]

[83] Evelyne Broudoux. Construction de l'autorité informationnelle sur le Web. [En ligne 17-déc.2006, 12 p.] <https://hal.archives-ouvertes.fr/file/index/docid/120710/filename/AutorInfo.pdf> (date de dernière consultation : 06-nov.2014)

Face à ce changement, **le professionnel de l'information a aussi besoin d'un cadre** pour les procédés en amont de son travail de médiation **puisqu'il s'appuie lui-même, sur un travail de recherches de documents primaires**. Ces derniers sont en effet eux-mêmes, les descendants des circonstances de plusieurs territoires :

- un espace social ;
- un espace documentaire ;
- un espace du discours.

A ce titre, la phase d'acquisition de la connaissance en vue d'enrichir, par exemple, la proposition documentaire sur le portail, est **un terrain d'investigations à encadrer**.

3.2.3 Les procédures

Michèle Hudon rappelle la distinction entre politique documentaire et procédures documentaires : « alors que les politiques ressemblent à des énoncés d'intention qui s'intéressent au *quoi* et au *pourquoi* d'une activité, les procédures sont des instructions qui expliquent de quelle manière[84] » les tâches seront accomplies.

Ces tâches peuvent être regroupées selon les types de ressources particulières distinguant, par exemple, les thèses des ressources numériques.

Le document du service avec ses procédures, présente à la fois :

- un outil d'évaluation : **la confrontation des intentions aux objectifs** ;
- un outil de décision : **une trace** ;
- un outil de consensus : **pas d'ambiguïté** ;
- un outil de légitimité : la capacité du **discours construit** ;
- un outil de continuité : **la permanence du service**.

3.2.3.1 La formalisation à partir des usages et des supports contemporains

Nous poursuivons avec Bernard Calenge : « c'est par référence (aux) besoins d'information qu'on considère les pratiques ou usages partagés par un ensemble d'individus, donc qu'on définit des groupes identifiés dans les publics[85] ».

Ces groupes sont ainsi croisés aux paramètres documentaires du plan de développement du fonds. Le document du service qui fait office de support de référence dans les opérations est à formaliser sur plusieurs des chapitres adaptés à la réalité de la situation contextuelle du fonds :

---

[84] [29 HUDON, 2013 :pp.256-260]

[85] [13 CALENGE, 2008 :p.79]

- d'un côté **le secteur englobant** ;
- de l'autre **les segments de public** en recherche d'informations ;
- et encore **les types de besoins corrélés aux usages**.

Ces chapitres sont en relation avec les enjeux des directions souhaitées par l'établissement, responsable de maintenir et faire vivre le fonds.

3.2.3.2 Au bénéfice de la visibilité

Le document de mise en œuvre quand il est acté par la tutelle devient **un outil actionnable pour la gestion du service** et de ses composants : les moyens humains et matériels, au bénéfice d'une signature de la proposition documentaire moins standardisée.

> Il s'agit d'**atteindre une proposition plus incisive et donc plus visible** que les processus cognitifs et de recherche bibliographique un peu tièdes que l'on peut rencontrer sur le Web tels, par exemple, « satisfaire un lectorat en produisant des outils en adéquation avec ses habitudes ; rendre visible des références (...) pour favoriser un réel usage (...) ; développer une offre (...) à distance ; simplifier les processus d'acquisition ; globaliser l'offre documentaire[86] ».

L'exemple du document public[87] du plan des actions de la bibliothèque universitaire de Genève (UNIGE) pour 2014-2017 présente, à ce titre**, une structure éclairante sur les objectifs** d'un établissement **à mission documentaire** dans le monde numérique.

Les axes stratégiques sont présentés autour des acteurs, des outils et des services :

- les prestations et les services en vue de **la consolidation** ;
- les collections et les sources d'information en vue de **la gestion optimale** ;
- les espaces, logistique et l'informatique **en vue du redéploiement optimisé** ;
- la gouvernance et la communication **en vue d'asseoir la visibilité**.

3.2.3.3 La question du catalogue

Pour une adéquation de la base documentaire aux usages des publics ciblés -recherche d'informations et recherche documentaire-, le service de documentation est amené à **considérer les possibilités d'atteindre les réservoirs de données numériques** : les ressources électroniques des archives ouvertes, les thèses en ligne, les ressources pédagogiques, les périodiques en ligne, peut-être aussi les e-books …

---

[86] [10 BOURDENET, 2013:p.160]

[87] Mai 2014: Plan d'action stratégique de la Bibliothèque de l'Université de Genève 2014-2017 [En ligne] <http://www.unige.ch/dis/files/7114/1215/7645/Plan_action_DIS_2014_2017.pdf> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

Ainsi qu'avancé plus haut, le cadre documentaire n'est pas seulement une affaire d'acquisitions mais aussi **le cadre d'une gestion de l'accès**, soit une problématique d'accès aux documents primaires que la première génération des bases documentaires n'explore pas.

> Selon Abderrazack Mkdami et Imad Saleh, « la première génération concerne essentiellement le traitement des références bibliographiques dans le domaine des catalogues[88] », la deuxième génération (par exemple avec le modèle de la bibliothèque numérique) va permettre « d'associer les documents primaires aux bases de données documentaires et aux catalogues[89] », soit **avancer les moyens** d'enrichir la recherche d'informations traditionnelle **à une recherche distribuée dans les réservoirs**.

Nous mentionnons plus loin dans le texte[90] qu'une troisième génération est en cours de définition.

3.3 La gestion de l'information et celle des outils

Nous avons compris qu'**une proposition documentaire visible est construite** à partir d'un « ensemble d'opportunités, associant les documents, leur mise en offre, l'assistance apportée à leur appropriation, **plus que comme un stock**[91] ».

Nous avons insisté sur la possible appropriation directe en ligne et plurielle, soit avec ou sans l'assistance directe humaine au moyen d'outils d'accès les plus simplifiés en surface, et sur le métier du professionnel de l'information qui évolue avec la gestion numérique de la ressource, en tant que cette gestion se distingue de la gestion des outils de requête sur la ressource[92].

> Reste à avancer avec les différentes couches du nouveau paysage documentaire : le document lui-même et les informations qui le composent, **au service de l'organisation de la connaissance**.

3.3.1 Les terrains de la métadonnée

Nous l'avons introduit, le catalogue descriptif du modèle bibliothéconomique est assorti des marqueurs qui le tissent :

---

[88] [35 MKADMI SALEH, 2008:p.114]

[89] [35 MKADMI SALEH, 2008:p.114]

[90] Cf. *infra* p.103, § 6.3.2.1 Les promesses d'un portail

[91] [13 CALENGE, 2008 :p.233]

[92] [13 CALENGE, 2008 :p.196]

> « le modèle de base des bibliothèques repose sur deux produits complémentaires : d'une part **les notices bibliographiques** qui décrivent les documents, et d'autre part **les notices d'autorité** qui décrivent des entités (personnes, collectivités, concepts, etc.) que plusieurs notices peuvent avoir en commun[93]».

Ces deux artefacts mettent en œuvre **plusieurs plans documentaires de travail** sur le document lui-même car le terrain numérique induit un changement profond :

> « ce qui change profondément, c'est premièrement la nature ubiquitaire des ressources qui peuvent être consultées à plusieurs endroits en même temps (…), deuxièmement leur mutabilité (…) et troisièmement la nature agrégative et la granularité (…)[94] ».

Sans vouloir revenir sur les définitions avancées plus haut dans le texte sur le modèle de notre terrain d'étude avec le format catalographique[95], nous souhaitons simplement renvoyer aux travaux de plusieurs auteurs qui introduisent les plans de travail **sur les éléments contenus dans la *notice*.**

- Les travaux de Gautier Poupeau quand il définit la notice avec le point de vue de l'usager et la dimension de spécialité: « la notice est **un *métadocument*** qui fonde l'existence du document au sein de la collection parce qu'elle en est le témoin concret pour l'usager[96] ». Cependant, les métadonnées de la base documentaire restent encapsulées **dans** la notice considérée comme un objet documentaire de la base de données, **le cadre de référence**.
- Les travaux de Fabrice Papy qui précise : outre l'identité bibliographique, la notice renvoie à la nature sémantique de l'information primaire mise en relation avec la ou les discipline(s)[97].

---

[93] [05 BERMES, 2013:p.47]

[94] [36 MOIREZ STUTZMANN, CLAERR (Dir.) WESTEEL (Dir.), 2013 :pp.116-121]

[95] Cf. *infra* p.35 : plusieurs plans de travail, § 2.3.2.1.2 Un ensemble de fichiers de données

[96] Gautier Poupeau. Histoire(s) de notices. In: Séminaire IST Inria : le document numérique à l'heure du web de données, Oct. 2012, Carnac, France. ADBS, pp.25-40, Sciences et techniques de l'information [En ligne, mise à jour 12-janv.2013] <https://hal.inria.fr/file/index/docid/740295/filename/istinria2012-poupeau.pdf> (date de dernière consultation : 6-nov.2014)

[97] [37 PAPY, 2009 :chap.5, p.189]

C'est ainsi que les « règles très strictement uniformisées de description bibliographique et de structuration des données[98] » sont utilisées pour fixer les périmètres réels du langage[99] et faciliter les échanges d'informations. C'est ainsi que nous pourrons **introduire l'interopérabilité puis l'examen de moyens adaptés d'automatisation** des échanges.

> Avec les métadonnées de la base documentaire qui ne sont pas toujours destinées à être exposées pour être réutilisées par d'autres acteurs, les indexeurs peuvent s'approprier des formes condensées disponibles ou exposées pour décrire le document auquel la fiche fait référence[100].

Utile de préciser ici, que ce qu'introduit **la bibliothèque numérique**, c'est la logique de plus petite granularité **avec quatre couches** (le document numérique, les métadonnées de description, les données d'autorité et les identifiants des trois entités précédentes) **structurées dans un catalogue de métadonnées** dont les grammaires (les formats) sont choisies selon l'application que l'on souhaite exprimer.

> Les éléments (les métadonnées ou agrégats d'information) de ces *plans de travail* sont d'abord à considérer à la lumière du modèle et des aspects métiers qui les portent, soit adaptés au « type d'information concernée ou encore adapté aux données techniques de leur capture[101] ».
>
> Aussi, **l'examen des formes conventionnelles[102] de métadonnées en vue des choix de leur intégration** automatique dans les champs des notices, s'ajoute-t-il à la définition des objectifs de publics et d'usage et à la définition des objectifs de contenus du projet évoqué plus haut, de politique documentaire de l'établissement.

3.3.2 La finalité du service documentaire

Qu'il s'agisse de la maîtrise des flux des informations que l'on souhaite réutiliser ou de la maîtrise de l'orientation des usagers, **l'activité du professionnel de l'information**

---

[98] [33 LÉNART, 2004 :p.29]

[99] … le sens, le point de vue, la portée,… sans ambigüité.

[100] … les titres, les noms d'auteur, le nombre de références bibliographiques utilisées dans le document …

[101] [23 DALBIN, 2008 :chap.4, p.137]

[102] « …c'est-à-dire qu'elle(s) se donne(nt) à voir sous une forme codifiée, cette codification étant souvent normalisée » [22 DALBIN, 2008 :chap.1, p.13]

coordonne les relations entre plusieurs dispositifs qui communiquent à distance, au service du cœur de métier qui consiste à fournir une ressource.

3.3.2.1 L'orientation de l'usager

Fabrice Papy[103] fait observer **la rupture entre la modélisation des contenus et la traduction du modèle pour l'utilisateur** qu'il soit contributeur aux services documentaires ou usager de ces services. La modélisation :

- d'une part, elle est contrainte par le Système d'Information qui la supporte ;
- d'autre part, elle n'est pas transparente en surface. C'est pourquoi **l'habileté instrumentale requise** par l'utilisateur, pour se saisir des subtilités sur les logiques de traitement de l'information **est à** précisément reconsidérer et peut-être à réduire, en tous cas à **éclairer**.

3.3.2.2 Le nécessaire maintien des outils de suivi

Par ailleurs, la gestion saine des procédures fonctionnelles impliquent de maintenir les outils de suivi de l'architecture **puisque plusieurs métiers sont réunis** (par exemple l'informatique et les sciences de l'information).

> En effet, les travaux sur le cadre conceptuel du catalogue vont s'adapter à celui des producteurs d'informations numériques et se préoccuper de la gestion des flux d'informations (les métadonnées et leurs accès) **au côté de la gestion des exemplaires** (le guichet de la bibliothèque).

Afin que ces métiers coopèrent, utile de préciser aussitôt, combien « l'utilisation de schémas de données, comme de tout outil informatique, suppose que ceux-ci soient correctement spécifiés et documentés afin de répondre aux exigences de fonctionnement et aux besoins d'évolution technique ou fonctionnelle[104] » et ce, **sur chaque plan des différents niveaux de structuration** :

- la notation ;
- l'encodage ;
- les schémas sous-jacents de répartition[105] des fichiers qu'ils soient utilisés en tant que ressources ou en tant que listes d'autorité au sein d'une ressource.

---

[103] [37 PAPY, 2009 :p.70]

[104] [22 DALBIN, 2008 :chap.1, p.27]

[105] … modèle conceptuel bien caractérisé avec les notes techniques descriptives.

3.3.3 La question de l'architecture…

Nous faisons référence aux communications publiées de Sylvie Dalbin, en particulier à ses travaux sur le cadre conceptuel du catalogue. Avec un catalogue qui n'est pas limité à une description bibliographique, l'approche consiste à **étudier les formats autres que ceux utilisés dans les systèmes bibliographiques**.

> **Avec le complément d'une approche technique** qui vise à relire la structure du catalogue selon le niveau de description souhaité pour l'accès à des documents primaires produits par d'autres, la notion de notice évolue vers l'accès aux éléments du format documentaire qui s'ouvre aux informations extérieures[106].

En vue toujours de l'adéquation avec les usages des publics ciblés, **considérer les réservoirs de données numériques en pleine expansion** s'impose.

UNE APPROCHE DE L'ARCHITECTURE DU CATALOGUE
D'après [23 DALBIN, 2008]

Approche 1 **PAR LE SCHEMA DE METADONNEES** Le format documentaire dans son ensemble ↓ ALIGNEMENT ↓ INTEGRATION DE SCHEMAS via des STANDARDS ARCHITECTURAUX	**Approche 2** **PAR LES COMPOSANTS** Les attributs du format documentaire ↓ CORRESPONDANCE ↓ UTILISATION DE VOCABULAIRE DE GRANULARITE FAIBLE

L'objectif d'une SOLUTION « HYBRIDE » couplant les deux approches :
l'utilisation de micro formats (droit, personne, etc.) à l'intérieur des schémas

Ainsi se dessine le besoin de **relire le fondement du modèle conceptuel**[107] du dispositif actuel (son organisation hiérarchique) avec les critères traduisant ce qui est souhaité :

- **la nature de l'information** (information textuelle) ;
- **l'unité descriptive** (l'article) ;
- **l'unité de gestion physique**, le nombre des exemplaires (version) ;
- **le résultat du traitement informatique**, le volume des unités informatiques, la

[106] [28 GRIVEL PAPY (dir.), 2008 :p.240]

[107] D'après Alexis Rivier. Aide-mémoire d'informatique documentaire. Les systèmes de gestion documentaire classique, p.76

hiérarchie, la terminologie.

Avec le catalogue reposant sur un SIGB stable et respectant les normes, l'accès à l'ensemble des collections et des services est facilité par le portail. **Le portail** « fédère l'ensemble de l'offre en documentation de la bibliothèque, et permet le développement des accès à la documentation en ligne[108] », il **donne son sens à la médiation**.

Précisément dans notre contexte d'étude, le portail documentaire est souhaité ouvert, non autosuffisant et l'ambition d'une présentation au plus près des attentes de l'usager et de ses habitudes de travail.

L'usager est d'abord ce professionnel ou futur professionnel des SP en quête du *retrouvage* (*retrieval*) de documents précis et de recherche (*research*) d'informations du domaine des SP. Et ce domaine, au plan documentaire, bénéficie d'**un contexte favorable à maintenir avec un seuil d'activité élevé**, la fourniture de ressources de référence :

- d'abord l'étendue des connaissances en SP s'accroît ;
- ensuite le défaut d'ancrage de l'information sur la discipline dans les milieux des professionnels de la santé en particulier dans les soins intégrés requiert la proposition d'une information actionnable ;
- enfin la population à l'heure de la revendication accrue du droit à l'autodétermination est amenée à être accompagnée par une information « institutionnelle », entendue libre de toute polémique et éclairant les débats sans y prendre directement part.

Il est temps de présenter l'étude d'opportunité, objet de la commande du stage ; l'étude tente de situer les enjeux et facteurs déterminants de l'évolution de Palli@Doc en particulier avec l'indexation qui reste l'opération centrale du système documentaire et participe à une médiation visible parce qu'en ***reformatant*** **les contenus**, elle les enrichit **pour le service de l'usager.**

[108] Dujol, Anne. Les sites web des bibliothèques. Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 3, 2006 [consulté le 21 novembre 2014]. Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0038-006>. ISSN 1292-8399

Deuxième partie
L'étude d'opportunité

4 L'origine de la mission

L'origine de l'étude de faisabilité avec la demande d'une automatisation des tâches sur le catalogue Palli@Doc s'inscrit dans :

- une **tendance générale** à l'automatisation des activités documentaires sur le ***workflow*** : nous l'avons vu, les processus de production sont précédés, accompagnés et suivis par une opération documentaire qui les prépare, les assiste et les contrôle[109] ;
- une **optimisation de la logique de diffusion** des contenus de la discipline pour rester dans l'œil de l'usager.

Nous présentons deux enquêtes conduites dans les métiers qui illustrent **le mouvement des pratiques de recherche et de partage de l'information** (§ 4.1) puis les termes de l'avant-projet (§ 4.2) face aux enjeux d'une action collective (§ 4.3).

4.1 La tendance du métier à l'automatisation

Les deux enquêtes ci-dessous nous semblent **situer l'environnement des besoins sur le métier des services de documentation** et particulièrement pour l'objet de notre étude.

4.1.1 Les fonctions du service de documentation

Courant 2010, présentant l'évolution des activités info-documentaires traditionnelles, l'ADBS[110] faisait état des résultats de son enquête, pointant la tendance à « une automatisation croissante des activités d'une grande partie du métier » en particulier : **la recherche d'information/la veille** (86 % d'automatisation), **le catalogage** (71 % d'automatisation), **l'indexation avec thésaurus** (57 % d'automatisation) tandis que 14 % des professionnels externalisent une partie de leur activité, notamment **la gestion des abonnements** (40 %).

Au côté des réactions à ces résultats de l'ensemble de la profession[111], **des plans**

[109] Michel Volle. Les TIC, enjeu de l'entreprise contemporaine, 11 nov.2007 [En ligne] <http://www.volle.com/articles/tic.pdf> (date de dernière consultation : 2-oct.2014)

[110] Enquête autour des Métiers réalisée fin 2010 avec le concours de QualiQuanti. 2 820 questionnaires ont été recueillis. [En ligne] <http://www.adbs.fr/html/divers/Enquete-Metiers-salaires.pdf> (date de dernière consultation : 2-oct.2014)

[111] Par exemple: Anne-Marie Libmann, spécialiste de la veille et la recherche experte d'information publiait dans le n° 284 de Bases (Juillet-août 2011) "Mutations et perspectives en info-doc" : guide de survie en eaux troublées [En ligne] <http://www.bases-netsources.com/2011/07/mutations-et-perspectives-en-info-doc.html> (date de dernière consultation : 2-oct.2014)

d'action accompagnent ces mutations de l'emploi, au travers **de la formation initiale et continue et du partage d'expériences** entre les acteurs du domaine.

4.1.2 La réutilisation de données produites par d'autres

Courant 2012, la BNF[112] conduit **une enquête sur les établissements qui réutilisent les données qu'elle produit** : les notices bibliographiques et les notices d'autorité.

L'objet de l'enquête vise à adapter le service, à partir des pratiques, des attentes et des objectifs mesurables. Quel type d'établissement ? Quelle volumétrie de notices utilisent ces établissements ? Pour quel usage ? Dans quel contexte technique, institutionnel… ? Avec quels moyens humains et informatiques ? Avec quels bénéfices sur la réutilisation ?

Les 737 répondants à l'enquête présentent des profils variés : bibliothèques, services de documentation spécialisée, libraires ... Ils sont segmentés en trois groupes fonction de l'étendue de leur utilisation du service (récupération plus ou moins massive de notices, interventions locales sur les notices plus ou moins fortes et ceux qui n'utilisent pas du tout ou plus le service).

Les résultats analysés fournissent plusieurs leviers :

- l'optimisation des processus de récupération : en particulier former les membres du réseau à la récupération ;
- la valorisation documentaire des notices pour des notices plus complètes et attractives ;
- la prospective du décloisonnement afin d'ajouter à la récupération de serveur à serveur, la récupération des liens entre les entrepôts de données directement exposées sur le Web.

4.1.3 L'extension du périmètre de la gestion des données

Le volet documentaire du CNDR Soin Palliatif qui reflète la tendance, se heurte à **la taille critique** de son service.

[112] BNF-Délégation à la Stratégie et à la recherche Département de l'Information bibliographique et numérique. Étude sur la récupération de notices bibliographiques et d'autorité de la Bibliothèque nationale de France: Synthèse, mai 2013 [En ligne] <http://www.bnf.fr/documents/recuperation_donnees_bnf_enquete2013.pdf> (date de dernière consultation : 2-oct.2014)

4.1.3.1 L'accompagnement des ressources humaines

L'extension[113] périmètre de la gestion des données avec leur maintenance dans la qualité, est confrontée à la question de l'intégration **de nouvelles compétences** :

- en **informatique documentaire** sur l'intégration des documents numériques ou sur leur signalement ;
- en **ingénierie logicielle** au-delà de la maîtrise des fonctionnalités du logiciel documentaire ou des briques susceptibles de lui être adjoint ;
- en **ingénierie linguistique** : indexation automatique, recherche d'information (RI), extraction linguistique.

Nous renvoyons à Renaud Aïoutz[114] et sa contribution dans l'ouvrage collectif de l'ENSSIB sur l'intégration des ressources numériques dans les bibliothèques.

> Les principales compétences attendues selon le poste occupé sont exprimées dans cette « médiation numérique, initialement mobilisée en direction des publics, qui peut être convoquée avec profit pour la formation des agents ».

En vue de l'efficacité des nouveaux rôles du professionnel de l'information, il est question d'accompagner les ressources humaines sur **le sens et la communication de leurs actions de service et sur les méthodes et instrumentations particulières nouvelles à appliquer**.

4.1.3.2 La qualité documentaire avec l'automatisation

Dans notre contexte d'étude, les outils qui existent pour avancer le travail des documentalistes s'ils visent dans leur majorité à **maximiser l'efficacité opérationnelle**, sont questionnés sur **le plan de leur efficacité documentaire**.

4.1.3.2.1 Apprécier l'utilité et l'utilisabilité de son offre

La qualité de l'offre de services rendus - maintenir l'objectif d'un fonds documentaire dont le contenu **reflète la promesse de service** -, pose la question du point d'équilibre à trouver dans le rapport avec les réalisations spectaculaires des technologies numériques :

> « la fourniture de service s'ancre désormais dans un contexte concurrentiel, ce qui

[113] … la gestion des ressources immatérielles.

[114] Renaud Aïoutz. La formation des bibliothécaires à la gestion des ressources électroniques : une affaire de médiation numérique. In: Intégrer des ressources numériques dans les collections, BARRON Géraldine (Dir.), LE GOFF-JANTON Pauline (Dir.) (Partie I, Chap. 4, pp. 33-44). Villeurbanne: Presses de l'enssib, cop. 2014, La Boite à outils #29. ISBN : 979-10-91281-18-8

augmente les enjeux et l'obligation de réussite dans une surenchère compétitive[115] ».

Fabrice Papy alerte sur cette « **tendance exacerbée à l'innovation** systématiquement appelée, (qui) apporte son lot de difficultés, notamment celles qui visent à pouvoir apprécier - voire évaluer - l'utilité et l'utilisabilité de ces avancées technologiques, pour l'ensemble des acteurs concernés par la société de l'information[116] ».

4.1.3.2.2 Mesurer la qualité du rappel du document

Par ailleurs, dans son dernier ouvrage introduisant « les opérations, les outils et les produits principaux de l'analyse et de la représentation des sujets dont traitent les documents », Michèle Hudon, prévient sur **les limites du *tout-automatisé* face à la qualité** de l'offre bibliographique que l'on souhaite maintenir, en particulier dans le contexte de spécialité.

> « Malgré l'amélioration et le raffinement des techniques d'indexation automatique (…) ses résultats restent peu cohérents et moins satisfaisants pour des usagers en quête de qualité et de rappel (…). Il semble donc peu probable que l'ordinateur soit en mesure de remplacer l'analyste humain à court et même à moyen terme[117] ».

4.1.3.3 La question de la couverture fonctionnelle du SIGB actuel

A l'origine de la mission, nous avons la question de l'optimisation des moyens techniques actuels : **le degré d'efficacité du SIGB existant** est au cœur de l'attente.

4.1.3.3.1 L'appropriation des fonctionnalités de la version standard

Nous avons compris que la couverture fonctionnelle actuellement opérationnelle peut simplement déjà être étendue à l'exploitation de toutes les caractéristiques fonctionnelles standards du SIGB existant.

Et ce, sous réserve d'une prise en main assistée sachant qu'une formation à l'utilisation des possibilités du progiciel dans sa version actuelle est incluse dans le contrat de maintenance.

A cette fin de l'utilisation optimale des fonctions permises par l'outil en place, nous relevons auprès d'Alexis Rivier le schéma suivant.

Les fonctions/modules du SIGB bien intégrés participent à faciliter le travail courant du service de documentation.

---

[115] [10 BOURDENET, 2013:p.160] [49 SUTTER, 1992:p.11]

[116] [37 PAPY 2009 :p.10]

[117] [29 HUDON, 2013:p.51]

Le système de gestion documentaire classique :
le rôle central de la base documentaire
D'après [Alexis Rivier. Aide-mémoire d'informatique documentaire, p.69 et p.71[118]]

MODULE PERIODIQUES	Fournisseur des périodiques Abonnements			
MODULE CATALOGAGE	Notice bibliographique d'un document en cours d'acquisition	Liaison d'un état de collection avec une notice bibliographique	**INTEGRATION DES MODULES**	
MODULE OPAC	Consultation des documents avec statut (en commande) Proposition d'achat	Etat de collection des périodiques : numéros reçus ou en attente	Consultation du catalogue	
MODULE PRET	Réservation d'un ouvrage en cours d'acquisition	Prêt de périodiques par fascicule ou par volume entier	Prêt, réservation, prolongation d'exemplaires physiques	Indication de la disponibilité. Commandes, réservation. Inscription en ligne
	MODULE ACQUISITION	**MODULE PERIODIQUES**	**MODULE CATALOGAGE**	**MODULE OPAC**

↓

OPAC via le Web
Au moyen d'une passerelle Web
CONSULTATION | PRODUCTION
Gestion des données par le référentiel

4.1.3.3.2 La capacité de la solution sur les produits tiers

En regard des attentes des collaborateurs du service pour optimiser le temps de travail, reste la mesure de la capacité du produit à supporter des produits *tiers*. A partir de la récente présentation du SIGB évolué de l'éditeur, l'enjeu est **de mesurer la valeur ajoutée des nouvelles fonctionnalités** pour soulager la charge de travail :

- celles de l'OPAC via le Web avec la base documentaire qui n'en sera plus l'application-phare mais satellite ;

[118] Alexis Rivier. Aide-mémoire d'informatique documentaire. Paris, Editions du cercle de la librairie, 2007. Chap. 3 Les systèmes de gestion documentaire classiques, pp. 59-79. Collection Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0953-3. ISSN 0184-0886

- au côté d'applications qui placeront **la proposition dans l'environnement documentaire du secteur** de la discipline.

Ceci pour introduire des évolutions pratiquées lorsque la stratégie sur le fonds documentaire le justifie, par exemple, à cause de l'importance stratégique du recensement, de l'évaluation et de la valorisation de publications scientifiques ... :

- avec **le moteur de recherche et d'indexation** ;
- **le serveur de documents numériques** (la bibliothèque numérique) ;
- et **la génération automatique de nouveaux documents** à partir des univers bibliographiques (tels les notes, les références bibliographiques …) des unités de documents numériques produits par d'autres.

4.1.3.3.3 Le constat sur l'assistance technique

Dans notre terrain d'étude, l'accompagnement de l'éditeur du SIGB est remarqué sur sa réactivité ; la qualité du service-client et de la maintenance sont soulignées en interne.

La connaissance de contraintes qualitatives et quantitatives

Avec la connaissance de la maturité du modèle documentaire technique et social, ce prestataire se tient **au plus près des habitudes de travail de l'équipe** des collaborateurs, en particulier des habitudes de travail en réseau.

Par ailleurs, **la prise en compte de l'évolution de la spécificité métier de la ressource terminologique** TSPA (vers une extension sémantique) pourra être étudiée conjointement avec le prestataire.

Les avantages du partenaire actuel

Déchargeant le service INFORMATION et DOCUMENTATION des développements techniques que l'éditeur prend en charge, nous avons ainsi situé les arguments présentés par ce prestataire ; ces arguments sont en faveur d'**une appropriation profonde des fonctionnalités du SIGB** et de son système de gestion de contenu dans l'environnement Web :

- d'abord, l'amélioration de la gestion interne et externe de la chaîne de production du service (l'application Full Web du SIGB conduit à formaliser un *workflow*) ;
- ensuite, l'amélioration de la relation avec les partenaires impliqués dans l'environnement de la base documentaire (la rapidité et la fiabilité des échanges).

Cependant, c'est avant **tout l'amélioration de la qualité de la fourniture à l'usager** en toute transparence des mécanismes pour ce dernier, et qui s'appuie, dans le schéma idéal, sur

la connaissance fine des besoins, qui sera l'argument central de la nouvelle proposition.

4.1.3.4 La question de la charge de travail

Toujours dans notre approche de l'origine de la mission, l'ajustement de la charge de travail pose aussi question :

- d'une part, ce sont **les attentes à propos des mises en lien** de l'existant sur un corpus d'environ 20.000 fiches sur lequel peu de liaisons ont été jusque-là balisées (les liens hypertextes internes ou externes au document) ;
- d'autre part, **cet ensemble conséquent de ressources documentaires qui sont en attente** d'indexation.

L'alimentation de la collection quand elle s'opère manuellement occupe une part importante du temps de travail des collaborateurs du service qui se saisissent du profil *contributeur* de leur base documentaire en connaissance des thématiques de leur fonds et du processus[119] d'alimentation de leur base.

Pour l'heure, les usagers de Palli@Doc (par exemple les professionnels de la santé des équipes voisines du CNDR Soin Palliatif au sein de la Fondation) ne contribuent pas directement à l'accroissement des références de la base ; ils y participent par l'intermédiaire des collaborateurs permanents du service de documentation, dans le cadre d'échanges formels ou informels en leur indiquant les documents susceptibles ensuite d'être acquis, puis décrits dans les fiches catalographiques.

> Par l'alimentation de la base au moyen du navigateur Web ainsi que l'éditeur le présente avec le nouveau modèle, **l'étendue d'une contribution en ligne pourra être envisagée puis augmentée et centralisée**, soit l'extension d'une méthode de travail facilitée par la culture de l'établissement puisqu'on l'a compris, l'esprit coopératif est inscrit dans la nature de l'établissement.

4.1.3.4.1 Le corpus des fiches catalographiques

Avec **la plus-value du niveau sémantique de l'indexation** dans Palli@Doc : le résumé en texte libre /description du contenu de la ressource déjà produite, et les croisements des termes du Thésaurus et du Plan de classement dans la fiche catalographique, nous sommes en présence d'**un catalogue qui affiche plus qu'une accumulation de ressources**, plus qu'un lieu de stockage de données.

---

[119] Cf. *infra* p. 44, § 2.4.2.1 Les étapes: du repérage à la publication

C'est donc l'objet du *maillage* des fiches catalographiques, **un ensemble de boucles**[120] qui se justifie pour celles qui peuvent être liées à d'autres, au sein ou en dehors du fonds, que cette mise en relation obéisse à des **logiques thématiques internes** avec les connaissances représentées dans les documents ou à d**es logiques externes avec les possibles rattachements aux sources**.

> Au-delà de la description des ressources, « le catalogue (…) consiste aussi à établir un contexte pour chaque ressource (avec les) autorités impliquées dans sa création et sa production et (les) concepts qu'elle contient[121] », l'un des quatre axiomes du catalogue exprimé par Bernard Calenge : « de même que la musique, dans sa constitution comme dans sa réception est davantage que des notes assemblées, la collection est davantage que l'addition des documents qui la composent[122] ».

Actuellement sur un environnement relativement restreint au plan de la masse documentaire de *notices* pré-indexées par d'autres sur une discipline aussi spécifique que celle des SP, cette opération de mise en relation reste **humainement faisable à la main, bien que chronophage** (le traitement à la pièce).

4.1.3.4.2 L'indexation des documents en attente

Enfin, toujours à l'origine de la mission, nous avons l'ensemble de ces ressources en attente et qui est constitué d'une variété de références documentaires tirées de recherche d'informations diverses, opérées par les documentalistes et les collaborateurs des différents services du CNDR Soin Palliatif.

Autant de ressources qui participent au renouvellement du catalogue et à sa richesse informationnelle. Les PDF de ces documents sont chargés sur le réseau du Système d'Information et en attente d'appropriation par le service INFORMATION et DOCUMENTATION pour être analysés et intégrés dans la base thématique. Environ 350 PDF sont ainsi en attente de traitement sur lesquels il faut encore :

- estimer **le temps de traitement par document** avec leur engagement intellectuel ;
- examiner **l'opportunité de recourir aux « outils de traitement automatique** de l'information et en particulier de l'information textuelle (…) : l'analyse linguistique automatique pour l'indexation de l'information pertinente et/ou la production de

---

[120] … par opposition à la centralisation des fiches sur elles-mêmes.

[121] [24 DANSKIN Trad. CALZA, 2007:p.7]

[122] [13 CALENGE, 2008 :p.71]

métadonnées descriptives[123] » sous réserve que le format de lecture le permette.

Une règle de nommage des fichiers chargés a été établie afin de faciliter l'affectation au moment du choix du formulaire de saisie à l'indexation.

Maintenant l'origine de la mission cernée, avec ses **trois facteurs principaux** :

- une tendance à l'automatisation ;
- une extension du périmètre documentaire sur les données ;
- un renforcement de l'existant technique qui peut être augmenté par l'intégration des fonctionnalités actuelles et l'adjonction de modules fonction des objectifs de diffusion,

nous précisons ci-dessous, les termes de la commande sur l'avant-projet.

4.2 Les termes de l'avant-projet

Nous nous situons donc sur **la phase préparatoire ou phase d'avant-projet** avec un point de départ, celui des difficultés du service avec la charge de travail, et un objectif, celui de les lever.

4.2.1 Le cadrage sur le besoin du service

Avant de se saisir de la finalité du projet, prendre connaissance des ressources bibliographiques, documentaires et de fonctionnement du service INFORMATION et DOCUMENTATION et des paramètres du projet, permet de **situer la maturité de la réflexion et d'organiser en conséquence la répartition du travail** dans le temps imparti de la mission.

Les premières données d'entrées, exposées à la section précédente, situent la demande sur laquelle l'avant-projet aura à répondre : le souhait d'utiliser les opportunités de l'automatisation, la couverture fonctionnelle du SIGB actuellement maintenue par trois collaborateurs et prochainement augmentée de fonctionnalités Full Web, le corpus d'un peu plus de 20.000 documents dont la plupart indexés, d'autres en attente de traitement.

La problématique peut être dégagée sur l'arrière-plan de la présence numérique du travail documentaire du service.

Extraits du premier questionnement pour saisir l'origine du projet (juin 2014) : (…) à partir de l'organisation du travail, quelles sont les tâches de faible valeur ajoutée ? Quelles sont les tâches délégables ou externisables ? Quelles compétences requises pour accompagner la montée en

[123] [44 RAÏS, 2014 :p.27]

puissance de l'organisation du travail et des collaborations à l'œuvre ? Qui consulte le catalogue et comment : par exemple, les hyperliens actuellement insérés dans les fiches catalographiques sont-ils visités par l'usager ?

La politique documentaire est-elle à jour des critères d'intégration de références électroniques, le signalement éditorialisé des documents numériques ? Quelles sont les limites d'un maillage utilisant les composantes de l'URL compte tenu des problèmes liés à l'instabilité du Web ?

Quels mécanismes de récolte automatisés promet le progiciel en réponse au besoin d'augmenter le volume les fiches catalographiques de la base documentaire ? Où placer les analyseurs automatiques de contenus dans la chaîne de production et faciliter l'identification de contenus pertinents sur la discipline des SP (repérage dans le texte intégral des documents) ? Avant tout, l'indexation automatique (indexation par extraction de termes) est-elle adaptée dans notre contexte de spécialité ? (…)

4.2.2 La démarche

La première tâche consiste à **définir le *juste* besoin** en restant en cohérence avec un résultat mesurable[124] et à accompagner la réflexion des collaborateurs dans leur demande, sur un projet dont l'étude de faisabilité confirmera ensuite le caractère réalisable.

Notre démarche souhaite **appliquer un schéma classique d'avant-projet** :

- l'origine du projet, pour en saisir sa finalité et situer le périmètre ;
- ensuite évaluer son importance stratégique et économique au moyen des indicateurs, mesurer les moyens humains et matériels nécessaires et leur disponibilité, avant la mesure des risques en cas de réalisation ou de non réalisation[125].

L'analyse des conditions du travail sur l'outil avec les processus et activités concernés va contribuer à **étudier l'opportunité d'intégrer des dispositifs automatiques de traitement**.

4.2.3 A propos de l'expression du besoin

La mission du stage concentrée sur un trimestre, est **d'abord exprimée sur l'indexation automatique** de références documentaires en SP.

> **En complément de l'étude d'opportunité**, nous avons cet objectif de l'étude faisabilité qui vise à « permettre aux décideurs de situer précisément le projet dans l'environnement (…) et d'en mesurer l'impact lors de la mise en œuvre[126] ».

[124] … la totalité du besoin du service en demande, sans aller au-delà ni en-deçà …

[125] [44 RAÏS, 2014 :p.16]

[126] [44 RAÏS 2014 :p.18]

Quant à l'indexation au cœur de la demande du commanditaire**, elle est une des tâches élémentaires de l'activité documentaire** :

> le « processus destiné à représenter, au moyen des termes ou indices d'un langage documentaire (…) les notions caractéristiques du contenu d'un document (ressource, collection) ou d'une question, en vue d'en faciliter la recherche, après les avoir identifié par l'analyse[127] (…) ».

Nous présentons, plus bas dans le texte[128], les observations tirées de notre mise en situation.

4.2.3.1 L'opportunité des applications complémentaires

C'est à partir de l'observation de l'existant sur le Système d'Information morcelé que le cadrage a consisté d'abord, à **s'accorder sur les termes de la mission** : l'opportunité - avant la faisabilité - d'adjoindre des applications supplémentaires automatisant le travail.

Aussitôt, **une première alerte de bon sens** sur les risques à commencer par les outils et à les multiplier sur le Système d'Information, compte tenu qu'une profusion traduit plutôt l'inefficacité, que la marque d'une démarche organisée. Il s'agit d'**éviter le risque d'un résultat contraire aux objectifs** et qui pourrait être défavorable à la consolidation des productions documentaires du service INFORMATION et DOCUMENTATION (positionnement).

> Une « multiplicité des outils suppose souvent des processus peu efficaces avec des saisies multiples de la même information, qui finissent par créer des incohérences en plus de la déperdition d'énergie qu'elles représentent[129] ».

4.2.3.2 Les moyens à disposition en vue de la faisabilité

En termes de documentation technique, c'est-à-dire les outils de suivi de l'activité d'alimentation et d'exploitation du SIGB, une partie seulement est à disposition.

Pour être complète en vue de confirmer ou pas le caractère réalisable du projet, **la faisabilité du projet s'appuie dans l'idéal, sur les notes techniques descriptives complètes** : le format documentaire de la base et les descriptifs des outils de gestion complémentaire.

---

[127] [08 BOULOGNE, 2004, p.123]

[128] Cf. *infra* p.92, § 5.2.2.2 Observations en situation

[129] [05 BERMES, 2013:p.154]

En situation, le cahier des charges fonctionnel et la grille des critères qui ont appuyé le choix du SIGB actuel sont exploitables. Les états relatifs aux technologies liées à la modélisation, à l'encodage et à la manipulation informatique des données ne sont pas connus.
Cependant l'opportunité d'utiliser en situation le SIGB avec le profil *contributeur* de Palli@Doc, conjugués aux échanges avec les collaborateurs du service sur les difficultés rencontrées dans la pratique, ont permis :

- de situer plusieurs des points de rupture sur la chaîne de traitement pour notre étude[130] ;
- d'exprimer en partie les besoins du commanditaire, au moins sur l'avant-projet ;
- puis d'adapter l'approche aux paramètres plus spécifiques de l'institution (sa culture de la collaboration).

4.3 Les enjeux d'une action collective

Aussi, à ce stade de l'avant-projet, il a semblé utile de rassembler **les enjeux de projeter le système documentaire actuel dans l'environnement Web**.

La présentation ci-dessous, sans prétendre à l'exhaustivité, est donc motivée par la priorité d'inscrire une démarche pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION avec les principaux enjeux, **dès les débuts de la réflexion**, à partir des attentes exprimées lors des entretiens qu'il a été possible de mener au sein du CNDR Soin Palliatif.

Ces éléments seront opportuns autant :

- dans les négociations sur les objectifs et les moyens (ressources, programme budgétaire) associés pour la transformation/évolution de la fonction documentaire avec la donne des documents numériques, sur des axes interne et externe à la structure de rattachement ;
- que dans les termes de la dynamique de son positionnement : la visibilité de la richesse informationnelle.

4.3.1 L'environnement interne de la fonction documentaire

Nous avons observé l'environnement interne du CNDR Soin Palliatif sur la fonction documentaire.

[130] Cf. *infra* p.43, § 2.4.2 Les tensions identifiées à l'alimentation de Palli@Doc

4.3.1.1 Les priorités documentaires

Au niveau interne, la politique documentaire du CNDR Soin Palliatif sera concernée - nous avons défendu ce préalable[131] - avec la mise à jour de plusieurs volets : d'un côté, la couverture du catalogue ; de l'autre, le volet de la coopération interservices.

4.3.1.1.1 La couverture du catalogue

Sur le volet de la couverture du catalogue, le moyen utilisé est l'identification des besoins à corréler aux documents comme aux usages.

A ce titre, Bertrand Calenge propose une grille d'identification pour guider l'enquête de besoins.

Quelle couverture pour quel catalogue avec l'information numérique ?
D'après [13 CALENGE, 2008 :p.192]

1-Besoins descriptifs	**2-Besoins de localisation**
De quels niveau et type de description a-t-on besoin pour permettre à l'usager d'identifier les contenus pertinents ?	Sur le serveur et dans la salle de lecture (Le maintien de la salle de lecture pour les prêts)
2-Besoins de communication	**4-Besoins de corpus**
Les conditions de communication des ressources du catalogue (le prêt, les accès si les droits le permettent)	Quelles relations construire entre les ressources qui peuvent être liées pour distinguer la proposition en ligne ?

NOTICE – FORMAT – STRUCTURE
MODALITES D'INTERROGATION – MODALITES D'ALIMENTATION

4.3.1.1.2 La coopération interservices

Au niveau de la coopération interservices, le moyen utilisé consistera à définir les objectifs à visée de prendre en main la coopération documentaire interne (l'extension de l'alimentation du catalogue, la mutualisation de la veille ...) et permettre de maintenir l'autonomie des pratiques dans les services tout en agissant en synergie.

[131] Cf. *infra* p.50, § 3. La médiation documentaire et le service de fourniture au moyen du catalogue en ligne

Le moyen est spécifié par **la méthode QQOQCCP**[132] (Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Conséquence, Pour Quoi) afin de qualifier les principes de fonctionnement inter-service et les relations d'unités documentaires spécifiques.

Nous présentons l'une des actions de cet axe dans la section consacrée à la surveillance des ressources documentaires de la discipline avec le projet d'une cellule inter-service[133] co-animée par les documentalistes du service INFORMATION et DOCUMENTATION.

4.3.1.1.3 La création de valeur

Le niveau économique (combien ? et dans quel délai ?) de l'avant-projet n'a pas été traité dans l'étude.

Compte tenu des éléments de gestion financière à disposition, la question de **la valeur en termes de coûts de production**[134] ou encore de la performance économique du service[135] ou encore du rapport entre la satisfaction du *client* et le prix payé dans une situation d'économie … ne peut faire l'objet d'une présentation dans le cadre de cet exposé.

Nous nous limitons à signaler qu'en l'absence de références de marché (*benchmark* de centre national de ressources), **la question peut être abordée par l'usage** : quelle estimation du prix à payer par l'usager pour un service équivalent ?

Les fiches d'activité renseignées par le service INFORMATION et DOCUMENTATION pour chacune de leur intervention, peuvent servir de base de travail dans ce cadre : l'examen et l'analyse de la nature des demandes (prestations internes ou externes à la structure).

4.3.1.2 Le positionnement de la fonction documentaire

Compte tenu de ce qui a été pressenti, le positionnement de la fonction documentaire dans la structure avec son service de conseil et d'accompagnement, s'avère un des axes prioritaires pour **renforcer l'utilisation du capital informationnel rassemblé**.

4.3.1.2.1 Les priorités sur les prestations

Or, les priorités sur les prestations conditionneront **l'organisation du travail du back-office**.

---

[132] Hexamètre de Quintilien : quis, quid, ubi, quando, quomodo, quibus auxiliis, cur

[133] Cf. *infra* p.140, § 9.3.4 Le projet d'une mutualisation de la veille en interne

[134] … soit, l'estimation des coûts et de leurs composants directs et indirects et l'analyse des coûts par fonction de la chaîne documentaire …

[135] … couple investissement-Return on investment, ROI …

Ainsi qu'il a été exprimé, le rôle des collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION est double en tant qu'interlocuteur privilégié dans l'accès à la documentation des SP.

Aussi les méthodes de travail du service avec la répartition des tâches et des priorités seront-elles définies après la relecture des fonctions du *back-office*[136] pour les prestations des modes *pull* & *push*[137], soit à partir des termes de la régulation[138] des activités, **fonction de la logique du service souhaité** par le CNDR Soin Palliatif.

4.3.1.2.2 Le développement de la qualification

Au niveau des ressources humaines, se présentera avec l'optique pragmatique, le développement de la qualification avec la répartition des tâches numériques de traitement.

Par exemple la formation à la récupération en autonomie, de ressources documentaires dans les réservoirs bibliographiques est proposée.

Nous avons évoqué plus haut dans le texte[139], cette **question du développement des compétences documentaires** : la capacité d'évaluer et de traiter le contenu des ressources numériques pertinentes sur les SP et les moyens du repérage des modes et contextes d'accès avec l'appui d'une politique documentaire éclairante.

Au plan de l'indexation, Michèle Hudon[140] précise l'importance de la formation continue des professionnels du traitement documentaire car les normes, les systèmes et donc les pratiques peuvent évoluer très rapidement.

4.3.1.3 Le niveau du traitement de l'information et son accès

Ensuite, seront raisonnés les chapitres du traitement et de l'accès de l'information avec la distinction entre le *macro* dans la coexistence des référentiels, le *micro* avec les ressources informationnelles et le *conceptuel* car la sémantique des SP peut évoluer en fonction des documents primaires indexés puisque nous nous situons sur une ensemble de produits documentaires qui présente mieux qu'un stock figé de références.

---

[136] … en tant que fonctions de gestion du fonds documentaire …

[137] … en tant que fonctions de communication des ressources …

[138] Brigitte Guyot. Les dynamiques informationnelles. Humanities and Social Sciences. Université Stendhal - Grenoble III, 2000 : « (…) le sens qui lui est donné naît d'une rencontre et qu'elle ne possède pas de sens intrinsèquement et indépendamment du contexte » [En ligne, 2009 :p.5] <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00441251/document> (consulté le 02-nov.2014)

[139] Cf. *infra* p.67, § 4.1.3.1 L'accompagnement des ressources humaines

[140] [29 HUDON, 2013 :pp. 251-255]

Nous nous en remettons, pour illustrer le volet de l'indexation sur cet axe, aux questions que Michèle Hudon[141] pose avec les perspectives de l'analyse documentaire dans la démarche du service visible et les moyens humains et matériels actuels :

> « Faut-il tout indexer et classifier ? Sinon, que faut-il indexer et classifier ? A quels degrés de profondeur et de spécificité ? Jusqu'à quel point faut-il s'aligner sur les normes existantes ? Faut-il adopter les langages documentaires les plus utilisés, qui sont aussi les plus complexes ?».

Nous posons **la question des différents niveaux de granularité choisis sur le document numérique** dont le contenu textuel est théoriquement (confer la réserve sur la qualité) automatiquement *indexable* par le moteur de recherche.

4.3.1.3.1 La coexistence des référentiels

Sur le volet de la coexistence des référentiels, la question de **la nature des métadonnées** à traiter et de **leur dissémination** (moissonnage OAI, traitement de requêtes Z39.50, traitement de requêtes SRU/SRW) rencontre celle de **la production des métadonnées avec les ressources terminologiques** *ad hoc*.

4.3.1.3.2 Les ressources informationnelles

Les sources et ressources mises à disposition dans les règles, sont identifiables[142].

> Lorsqu'elles le sont plus difficilement à cause de l'absence de règles normées pour les décrire, ou parce qu'elles sont incomplètes (cas observés sur les métadonnées éditeurs), le temps passé à les trouver et les intégrer à la main est chronophage.

C'est donc la question **de la qualité (profondeur) des fiches descriptives des documents primaires** face à celle de l'expertise qui se pose. C'est encore la question du choix de **privilégier le traitement par rapport au service documentaire**, compte tenu de l'importance de la documentation en SP à absorber par une équipe de trois permanents.

4.3.1.3.3 La sémantique des SP

Au niveau conceptuel, nous nous situons par rapport à des questions qui sont autres que celles des accès à des données textuelles au travers des fiches de Palli@Doc.

Il semble en effet utile d'introduire une réflexion sur la sémantique des SP :

- avec quelles motivations et dans quelle mesure les métadonnées produites au moyen du référentiel terminologique pourront-elles **s'ancrer dans les contenus et dans**

[141] [29 HUDON, 2013 :p.261]

[142] [03 ARCHIMBAUD, 2014 : en ligne]

les modèles dont la sémantique est spécifiée de façon standardisée et accessible ?

4.3.2 Des facteurs externes à prendre en compte

4.3.2.1 Le secteur de la santé

Ici, se précisera de renforcer l'appui de la structure de rattachement au niveau sectoriel.

4.3.2.1.1 L'objectif principal : développer la coopération

Le développement du catalogue des ressources documentaires à l'échelon du secteur de la santé permettra qu'il en reflète les nouvelles orientations sur le versant des SP, soit au plus près du secteur.

L'intégration des ressources extérieures est en cohérence avec la culture participative inscrite dans la politique nationale documentaire sur la santé (confer § 8.1 Le réseau national documentaire). Cet axe qui peut donc concerner tous les services de la structure de rattachement (culture collaborative), s'étend au niveau sectoriel avec le développement de la coopération.

4.3.2.1.2 Au moyen des partenariats formalisés

Au niveau sectoriel, le moyen des partenariats formalisés sera utilisé : ce sont les partenariats de coopération et/ou les accords avec les fournisseurs de métadonnées (fournisseurs institutionnels et non institutionnels, les éditeurs commerciaux).

Les partenariats sont généralement spécifiés avec la passation d'accords (charte, convention, contrat) précisant la personnalité et la nature du partenaire avec le cadre intentionnel particulier des participants (accord de licence, entente de niveau de services avec le fournisseur).

Le formalisme établit la compréhension commune du cadre, dans des termes mesurables.

4.3.2.2 La question d'un catalogue application phare ou annexe

En fonction du visage souhaité pour Palli@Doc et dans cette perspective de la visibilité de ses ressources documentaires, nous nous rapprocherons :

- **d'un catalogue hybride** doté d'un moteur de recherche fédéré pour les documents à usage des bibliographies
- et **d'un module de recherche des documents numériques distinct de celui de la gestion**.

Nous avons vu cette redistribution des rôles qui se dessine dans le contexte de documents numériques structurés et d'exploitation automatisée des données.

Outre la question de la charge de travail actuellement supporté par le service, l'automatisation la plus aboutie possible[143] est imposée par la croissance des flux et des volumes d'information des réseaux tandis que la multiplicité des types de ressources conduit à **des articulations croisées entre les systèmes d'information** (gestion documentaire, gestion des commandes et achats, gestion des droits, système de production et de diffusion d'information) **d'une multitude d'acteurs** (producteurs, usagers et aussi applications informatiques).

C'est ce paysage numérique que nous allons regarder avec l'angle de la mission documentaire du service.

4.3.3 La mission du service face au paysage documentaire numérique

La proposition globale du service INFORMATION et DOCUMENTATION est confronté à une redistribution de son rôle en ligne, dans la salle de lecture et dans les territoires du CNDR Soin Palliatif. Nous questionnons la mission et ses trois volets :

- d'un côté, **la dimension strictement documentaire** face, par exemple, aux ressources en ligne d'accès gratuit ;
- de l'autre, **la base documentaire en tant qu'outil de gestion de références** pour la production des bibliographies ;
- enfin, les objectifs orientés avec l'interface de consultation VigiPallia.

4.3.3.1 La gestion des métadonnées

Le document numérique devient un objet de médiation : « un objet qui inclut et associe en son sein des unités autonomes, qui peuvent avoir une existence indépendante[144] ».

Ici, se pose la question de dépasser le niveau strictement documentaire de la banque de données traditionnelle avec **l'intégration de références numériques** en important des *éléments d'information* produits par d'autres.

L'orientation du catalogue sur **une base de gestion de références** afin de gagner du temps sur les tâches les moins conceptuelles :

- est-il temps de se rapprocher du **concept de la bibliothèque numérique avec le catalogue de métadonnées** pour le signalement de ressources numériques,

[143] Avec la réserve mentionnée plus haut, cf. *infra* p.67, § 4.1.3.2 La qualité documentaire avec l'automatisation

[144] [36 MOIREZ STUTZMANN, CLAERR (Dir.) WESTEEL (Dir.), 2013 :p.117]

reposant sur « un système informatique assurant l'acquisition, le stockage, le descriptif et la communication d'un ensemble de documents numériques réunis selon des critères de thème, de format ou d'origine[145] » ?

4.3.3.2 Le service documentaire de base et sa cohérence

Nous posons la question de cet outil numérique de travail pour les collaborateurs du service que constitue Palli@Doc.

Avec ses productions documentaires, le service INFORMATION et DOCUMENTATION est davantage sollicité pour **produire une information secondaire** et pour **accompagner par des bibliographies la recherche d'informations** des professionnels.

Ce sont les services de base attendus par la structure de rattachement du service.

Les mesures d'usage de la base documentaire servent à préciser le projet politique placé entre les ressources documentaires matérielles, les documents numériques et les ressources Internet d'accès restreint (bouquets de périodiques, bases de données).

Quant aux ressources Internet d'accès libre, Bernard Calenge l'indique : « (…) **l'heure n'est pas à collecter systématiquement** - sauf dans le cadre de missions explicitement dévolues, tel le dépôt légal -, **mais à exploiter au maximum l'art de chercher** ».
Nous indiquons en levier de court terme cet aspect du *recherchiste* en Troisième partie de cet exposé.

4.3.3.3 L'interface de consultation

La question d'améliorer l'interface de consultation en s'appuyant sur la connaissance propre aux documents primaires pour guider l'usager dans ses recherches et l'assister dans sa réflexion rejoint celle de **construire un véritable service numérique** en affichant mieux qu'une copie ou qu'une adaptation des produits et services physiquement présents dans la salle de lecture.

Avec cet impératif que Brigitte Guyot nous rappelle : pour le professionnel de la documentation et de sa diffusion, « **l'expertise du contenu** (…) **reste (la) préoccupation principale et non la gestion documentaire**, et il n'est pas question pour lui de devenir un professionnel qui privilégierait l'accès sans entrer dans

[145] [02 ANDRO ASSELIN MAISONNEUVE, 2012 :p.10] Mathieu Andro, Emmanuelle Asselin et Marc Maisonneuve ont examiné les fonctionnalités d'un certain nombre de solutions matures du marché avec des périmètres fonctionnels adaptables : « des produits open source avec ou sans prestataire capable d'aider à leur installation, produits d'éditeur, plate-forme assurant l'hébergement et la communication des collections numérisées, etc. »

le contenu[146] ».

Autant de questions qui sont posées à ce stade pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION dont l'évolution peut s'engager avec des choix et des orientations de développement de l'appareil documentaire à partir d'une expression des besoins.

L'expression, en débat, pourra être menée conjointement avec les autres services du CNDR Soin Palliatif comme avec ses partenaires documentaires (tels la BDSP qui a entamé la phase 1 de son projet 2014-2018[147] de l'évolution de sa base de données).

Car l'enjeu principal sous-tension concernera **la nature du service documentaire** : le positionnement de la proposition documentaire sur le chemin des recherches d'informations de son secteur et dans la structure de rattachement.

Pour commencer, une politique documentaire qui soit la pierre angulaire de l'organisation du service, facilite pour ses collaborateurs d'en comprendre les objectifs avec le déplacement de la médiation.

Il s'agit du rapport de ce que Brigitte Guyot décrit : « (les) ressources mondiales rendues disponibles ou diffusées, (la) régulation des échanges et communication, (le) traitement d'information, (le) partage de fichiers et même (la) production collective**, chaque point engage une organisation spécifique, des volontés politiques, un type de responsabilités éditoriale et technique, des modes de validation, de construction des données, un contrôle et un type d'animation**[148] ».

Nous précisons maintenant en quoi **l'envergure du projet**, qui s'inscrit dans une action collective tendue vers une finalité, **sera utilement assistée par la conduite de projet, un mode de gestion de projet**.

---

[146] Brigitte Guyot. Les dynamiques informationnelles. Humanities and Social Sciences. Université Stendhal - Grenoble III, 2000 [En ligne, 2009 :p.79] <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00441251/document> (consulté le 02-nov.2014)

[147] Cf. *infra* p.127, § 8.3.2 Le traitement bibliographique sur les données variables importées. Une évolution conduite dans la suite des travaux du Colloque sur les portails de ressources en santé publique organisé à l'EHESP le 28 novembre 2013, à l'occasion des 20 ans de la BDSP.

[148] Brigitte Guyot. Les dynamiques informationnelles. Humanities and Social Sciences. Université Stendhal - Grenoble III, 2000 [En ligne, 2009 :p.78] <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00441251/document> (consulté le 02-nov.2014)

5 L'envergure d'un projet

A cette fin d'une réflexion conjointe avec les instances de décision, suivre **une méthodologie de gestion de projet** (§ 5.1) donnera son caractère systémique[149] au projet **avec l'objectif commun** pour la structure de rattachement, **et partagé** dans les pratiques et les comportements individualisés de ses contributeurs (§ 5.2). Ensuite, compte tenu du nombre des acteurs concernés par le catalogue, **l'interopérabilité opérationnelle** est rapidement exposée (§ 5.3 L'interopérabilité en toile de fond).

5.1 Le management du projet

Dès l'avant-projet, ce seront autant d'étapes de maîtrise d'ouvrage (MOA) avec la démarche rationnelle de conception et de réalisation de son projet d'évolution.

Après l'étude d'opportunité (ici, le cadrage du projet), l'étude de faisabilité viendra évaluer la capacité à réaliser le projet, enfin l'analyse fonctionnelle avec la formulation des besoins en termes de fonctions, de services et de contraintes.

5.1.1 La segmentation des utilisateurs / usagers

L'expression des besoins des utilisateurs sera une étape à mener en boucle itérative sur la base d'une segmentation (**les socio-types, leurs caractéristiques spécifiques, leurs objectifs principal et secondaire sur les recherches d'informations et sur le catalogue thématique**) et sur la base des techniques d'enquête et de conduite d'entretiens.

Cette étape est recommandée pour disposer de bases solides dans le contexte de **l'enjeu du positionnement du service de documentation placé entre** :

- **l'autonomie** : l'autonomie dans sa mission, l'autonomie de l'internaute avec les pratiques de recherche d'informations ;
- **et les prescriptions** : qu'elles soient internes ou externes.

5.1.2 Les dimensions les plus signifiantes du projet

Ensuite l'identification et la formalisation des besoins des concernés, avec une répartition selon les dimensions les plus signifiantes du projet seront étudiés:

- les besoins généraux, les besoins spécifiques, les besoins techniques, les impératifs ou contraintes de l'existant[150].

---

[149] CESAMES Centre d'Excellence Sur l'Architecture, le Management et l'Économie des Systèmes. Éléments de systémique. [En ligne] <http://www.cesames.net/communaute/whos-who> (consulté le 02-oct.2014)

[150] [04 BÉNARD, 2002:p.139]

Restera ensuite de rédiger les cahiers des charges[151] (fonctionnel et technique) avec les équipes de maîtrise d'œuvre (MOE) internes (directe et indirecte) et externes (par exemple, l'appui du consultant pour les leviers de court et moyen terme, ...).

Revenons à l'existant de notre terrain d'étude, avec la mesure de la capacité du système actuel et de sa souplesse :

- les fonctionnalités du progiciel avec les documents numériques : **l'extension des traitements documentaires avec la ressource numérique** ;
- l'intégration des modules du SIGB entre eux : **la continuité du traitement** ;
- la mise à jour des données et l'intégration de nouveaux thèmes : **le maintien de la spécificité de la discipline**.

5.2 La question de l'indexation des ressources numériques

Le maintien de l'unité et de la cohérence globale du fonds spécialisé par la consolidation concerne l'homogénéisation des ressources et leur indexation, en introduisant un modèle d'indexation qui prenne en compte la variété des acteurs et de leur responsabilité autour des contenus :

- d'une part, les collaborateurs du service en prise directe avec l'analyse et la manipulation des contenus à l'aide de la ressource terminologique TSPA et en prise avec la gestion des accès aux documents et des accès aux sources ;
- d'autre part, les interlocuteurs des services techniques pour leurs responsabilités sur les dispositifs d'accès aux sources qui sont aussi à considérer dès l'étape de l'avant-projet.

Des outils pourraient ainsi compléter l'élargissement du catalogue aux ressources numériques sans vouloir créer pour autant un *workflow* totalement indépendant de celui de la collection matérielle.

5.2.1 Les modules compléments du cœur de métier

Au logiciel documentaire s'ajoutent des modules qui viennent compléter son cœur de métier.

5.2.1.1 L'outil de signalement face au contrôle bibliographique

Sans anticiper sur l'étude de besoins (*pour…*, *il faut…*, *au moyen de…*) à finement contextualiser à partir des contraintes économiques, organisationnelles et techniques de notre

[151] [04 BÉNARD, 2002:p.140] ; [44 RAÏS, 2014]

tutelle, nous rappelons seulement que le catalogue qui se distingue de la simple signalisation de documents électroniques, est attendu sur **la qualité et la pérennité**.

La nature du catalogue descriptif est aussi de faire référence « à un fonds déterminé, stable, connu, qu'il soit numérique ou non[152] ».

Il lui reste à s'adapter aux facilités de repérage des documents numériques au moyen des techniques de traitement automatique de l'information **fonction des requêtes**, car il lui faut **signaler la matérialité de son capital numérique** stable.

5.2.1.2 Le recours à des modules supplémentaires pour le traitement des documents numériques

Le traitement de documents numériques dans la suite du traitement du document électronique (le document considéré isolément) réclame le recours à des modules complémentaires à ceux du traitement du document classique, en particulier depuis l'essor des logiciels fonctionnant **en mode client-serveur** :

- autant **sur le plan du chargement de fichiers** fournis par des sources externes, qu'au sein même du catalogue, par exemple, **pour la maintenance** (mise à jour) **des liens contenus** dans les fichiers du catalogue.

5.2.1.3 A partir des contextes d'accès

Rappelons ce qui est généralement entendu par contexte d'accès à raisonner au sens documentaire.

Il s'agit de prendre en compte :

- **les modalités techniques d'accès** aux ressources numériques : le niveau physique du fichier, le niveau logique du format, le niveau conceptuel de son sens et les combinaisons possibles avec d'autres ressources numériques de tous les niveaux ou de seulement certains niveaux ;
- **les contextes possibles d'appropriation** : le *streaming*, le téléchargement en ligne ou hors ligne, les solutions d'authentification unique, le signalement de collections voisines.

---

[152] « Le document numérique peut faire partie ou non des collections de la bibliothèque, selon qu'il a été acquis ou non (…) Le catalogue mêle de cette façon les signalements de ressources uniques produites par la bibliothèque (…) avec d'autres abonnements référencés par des moteurs de recherche ». p. 332 In : Alain Jacquesson. Alexis Rivier. Bibliothèques et documents numériques : concepts, composantes, techniques et enjeux. 2005, Electre. Editions du Cercle de la Librairie. ISBN 10 : 2-7654-0915-3. ISBN 13 : 978-2-7654-0915-1. ISSN 0184-0886. (Partie III. Les bibliothèques face aux documents numériques, chap.11. La recherche de documents numériques, pp.311-335)

L'observation des pratiques, en situation, amène de suggérer une participation intégrée des collaborateurs du CNDR Soin Palliatif.

A moyen terme, les autres unités du Pôle Ressources Formation Recherche Qualité et Éthique de la FOCSS sont aussi des contributeurs directs potentiels compte tenu de la diversité de leurs métiers et de leurs fonctions car ils participent à la diffusion de la démarche palliative.

En vue d'asseoir le service rendu par le catalogue en ligne, les composantes normatives des Sciences de l'Information sont à considérer pour permettre que soient retrouvés aisément et rapidement tous les éléments utiles à l'internaute (usager comme utilisateur).

Nous sommes situés dans une intégration de perspectives moins strictement documentaires[153] et à la fois adaptées aux composantes des métiers du Pôle Ressources Formation Recherche Qualité et Éthique.

C'est donc là une évolutivité questionnée au niveau de la capacité du SIGB à ***dialoguer*** **avec d'autres applications métiers** ; ceci nous permet d'introduire **l'interopérabilité en tant que perspective de visibilité et d'accessibilité**.

Mais avant de nous arrêter sur cette interopérabilité en toile de fond (§ 5.3), nous souhaitons préciser le travail effectué avec l'indexation en tant que ce travail donne son sens à la collection thématique et qu'il participe au maintien de la qualité.

5.2.2 Le nœud de l'indexation dans Palli@Doc

Nous allons comprendre que le système documentaire actuel de Palli@Doc repose à la fois sur l'efficacité du travail des indexeurs et sur le moteur de recherche pour l'indexation des documents numériques.

5.2.2.1 Eléments de langage

Ci-dessous sont indiqués les principaux éléments de langage sur le traitement de l'information dans le service de documentation.

A l'étape de la gestion du document, les tâches du traitement intellectuel de l'information distinguent « les opérations d'analyse et de représentation du contenu des opérations de description » de la ressource sélectionnée[154] soit, le catalogage et l'indexation.

---

[153] …quand elles se limitent à refléter l'espace physique de consultation.

[154] [29 HUDON 2013:p.13] [46 RICHTER 1990:p.19]

5.2.2.1.1 Le catalogage

Le catalogage concerne les opérations techniques sur les caractéristiques du document : la saisie des *notices* (la description bibliographique normalisée par un format), les contrôles des listes d'autorité, la gestion des cotations (localisation physique de l'*exemplaire*) et de l'import/export de données dans des formats normalisés afin de faciliter l'exploitation.

5.2.2.1.2 L'indexation

Ensuite **l'indexation** consiste à déterminer les concepts dont traite le document en fonction de l'importance des concepts pour le système documentaire considéré ; ceux-ci sont représentés dans le langage documentaire par les termes adéquats qui sont autant d'unités d'information distinctes du contenu.

Comme tous les langages, le langage documentaire associe :

- un **lexique** fixé dans des listes dites d'autorité ;
- à une **grammaire** de règles qui déterminent la forme des unités d'information (morphologie) et leur position (syntaxe).

Au document analysé est ensuite affecté un code de classement (Plan de classement/cotation pour la salle de lecture) qui est le reflet de la catégorisation et qui donne au document un identifiant local/thématique.

Aux concepts extraits **s'ajoutent les caractéristiques du contenu** (le nom du fichier, auteur, date de création et de modification, type de document ...).

> Ainsi l'indexation rassemble tous les critères et les termes permettant d'identifier le document dans le système organisé des documents en vue d'une recherche à l'aide de l'outil de recherche.

Nous avons avec notre terrain d'étude cette approche instrumentalisant (un outil) l'indexation, soit : celle mise en œuvre pour permettre de retrouver une information connue (celle de l'indexeur et qui lui donne une représentation particulière).

> Muriel Amar l'explique dans son ouvrage Les Fondements théoriques de l'indexation[155], **cette approche se distingue de l'approche non instrumentale axée sur la notion de processus** entendue dégagée des langages documentaires et des requêtes. L'existant de notre terrain d'étude a été conçu pour être visible en ligne.

---

[155] Muriel Amar. Exposé de la problématique, pp.25-51. In : Les fondements théoriques de l'indexation : une approche linguistique. Paris : ADBS éditions, 2000. 355 p. Sciences de l'information. Recherches et documents. ISSN 1159-7666.

5.2.2.1.3 La question de l'indexation automatique des métadonnées avec le document numérique

L'indexation humaine est défendue pour la qualité.

Elle est rarement manuelle **pour les systèmes traitant de gros volumes d'information**.

L'opération qui sépare de leur *ancrage* les termes du *document* pour les rendre accessibles indépendamment, **s'effectue au moyen d'un outil de recherche qui extrait les métadonnées recherchées dans le *texte intégral*** des documents primaires.

> Bruno Bachimont explique le mécanisme : « l'indexation automatique repose sur des algorithmes associant automatiquement des descripteurs à des parties de document. Dans le cas des documents textuels, chaque mot est potentiellement un index du paragraphe qui le contient. En éliminant les mots "vides" ou "creux", comme les conjonctions, pronoms, etc., ces outils construisent des tables où chaque terme réfère aux parties du/des document/s qui le contienne[156] ».

A la différence du document classique, **le document numérique est une source directe d'informations et non une source externe que l'on analyse**, pour en extraire l'information utile à l'indexation. Il est important de se rappeler de l'indépendance entre la représentation de l'information et le document numérique dans la perspective d'un système organisé de connaissance (et non plus seulement de documents) …

> Les moteurs de recherche sont des programmes informatiques complexes issus de la recherche en traitement automatique des langues (TALN). Leur développement et leur mise au point font appel à des disciplines multiples et à des techniques sophistiquées, impliquant la linguistique, l'informatique, la logique, les mathématiques, la statistique et les sciences cognitives.

Dans notre environnement de stage, nous sommes en présence de deux moteurs de recherche : celui du site Internet du CNDR Soin Palliatif et celui du portail VigiPallia géré par le service INFORMATION et DOCUMENTATION.

Le premier de ces moteurs repose sur la technologie Apache Lucene (composant d'indexation SoLR). Il est intégré à la console de rédaction (CMS open source Drupal) pour la conception et la mise à jour des contenus Web. Cette application est gérée par le service COMMUNICATION et SITE INTERNET avec l'appui d'un autre prestataire que celui du SIGB et

---

[156] Bruno Bachimont, Institut national de l'audiovisuel (INA) L'indexation automatique - enjeux, possibilités et limites [En ligne] <http://www.culture.gouv.fr/culture/dglf/rifal/indexation.htm> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

qu'il serait utile de rencontrer afin d'examiner les possibilités d'indexation avec le thésaurus TSPA, les possibilités de rechercher l'information dans les documents primaires rattachés aux fichiers du catalogue et la place des fiches catalographiques dans les résultats des requêtes sur le site Internet.

Le second moteur de recherche est une application du SIGB dont on a vu que l'algorithme s'arrange de la ressource terminologique et des documents indexés avec la ressource terminologique dans la base de données.

> Les travaux de Thomas Francart[157] sur le couplage de la recherche non-structurée au moyen d'un vocabulaire métier structuré pourront servir de base pour la compréhension des contraintes de l'indexation automatique des documents électroniques.

5.2.2.1.4 Dans un environnement de travail et de production

Le traitement de l'information dans le processus d'analyse et d'indexation s'effectue dans un environnement qui réunit **plusieurs facteurs**[158] **déterminants**.

Dans notre contexte nous retenons :

- **le document primaire** porteur de l'information (plusieurs formats de fichiers : HTML, PDF,…) ;
- **la ressource terminologique** TSPA et le Plan de classement ;
- **le document secondaire** qui est la fiche-identifiant local du document primaire par ses caractéristiques et son contenu ;
- également la personne en charge du traitement intellectuel : **l'indexeur** ;
- enfin **le client demandeur** d'une information recontextualisée, soit cet usager cible qui nous préoccupe.

Cet ensemble impose une représentation du contenu (celle visible avec le plan de Classement) lui-même limité actuellement à l'espace de la base documentaire (les termes de l'index).

> C'est **cet espace documentaire délimité** qui **peut être ouvert à l'environnement Web**[159] mais avec sa spécificité, soit son secteur cible, afin de

---

[157] Thomas Francart est un consultant spécialisé sur le web de données, l'open data, l'enrichissement sémantique des moteurs de recherche, l'ingénierie documentaire et l'organisation des connaissances. [En ligne] <http://blog.sparna.fr/recherche-informations-moteur-plein-texte-ontologies/> (date de dernière consultation : 02-nov.2014)

[158] [46 RICHTER 1990:p.15]

[159] Cf. *infra* p.102, § 6.3 Le système documentaire évolue dans l'environnement du Web

n'être pas noyé.

5.2.2.2 Observations en situation

Nous avons participé aux tâches courantes d'indexation sur les documents textuels de type ARTICLE de périodiques scientifiques (anglais et français) au format de papier et au format électronique.

Les descripteurs et les codes de classement sont saisis au niveau d'une zone de saisie avec l'assistance du langage d'autorité TSPA, du Plan de classement qui reflète l'organisation physique de la collection et des Thèmes qui encadrent le contenu intellectuel.

5.2.2.2.1 La consultation du document textuel

Ici, la tâche d'indexation sur les documents textuels débute à la consultation du document : son titre, un résumé quand il est proposé, et éventuellement les chapeaux des paragraphes. Le travail se poursuit avec la sélection semi-assistée des termes dans la liste de la ressource terminologique. Globalement selon les règles d'indexation communiquées, il n'est pas nécessaire de lire le texte entier du document pour faire les choix.

5.2.2.2.2 La question des métadonnées descriptives

Pour renseigner les champs du format documentaire, nous avons comptabilisé un temps important à chercher en ligne sur les sites des éditeurs scientifiques, et à recopier à la main les métadonnées descriptives du document par rapport à analyser le contenu sémantique du document dans sa relation avec les thématiques cibles pertinentes[160].

5.2.2.2.3 La mesure de la qualité

Avant la validation de la fiche saisie dans le catalogue, le temps peut manquer de prendre connaissance du document primaire pour vérifier le bien-fondé des termes choisis dans la ressource terminologique et l'homogénéité[161] du contenu du document et des termes choisis.

> La vérification des saisies qui permet de garantir la qualité de la base documentaire peut théoriquement s'effectuer en conjuguant les mesures de rappel et de précision, et la mesure de la satisfaction de l'usager. Michèle Hudon nous avance la difficulté : « il faut savoir que la mesure de la qualité du repérage est toute aussi difficile à établir et controversée que l'est celle de la qualité de l'indexation[162] ».

En situation, cette vérification est appliquée en fonction des objectifs poursuivis par le service

---

[160] … le relevé des concepts significatifs porteurs d'information et caractérisant pour notre contexte le document analysé …

[161] … la règle de *l'unité de sens* du langage contrôlé …

[162] [29 HUDON 2013:p.44]

INFORMATION et DOCUMENTATION sur le contexte d'utilisation du document : toujours le rapport avec les publics ciblés et le contrôle du vocabulaire.

5.2.2.2.4 Le rapport avec les pubics ciblés

Le rapport des publics ciblés au document proposé est précisé dans le format documentaire au moyen du champ « Niveau - Public » (liste). Plusieurs niveaux de public peuvent être précisés selon le type (professionnels de la santé ou pas) et le genre (adulte, adolescent).

Les niveaux de public sont transcrits sur l'interface publique de recherche dans les termes "je suis étudiant", "je suis bénévole", "je suis médecin" …, aussi la relecture de cette segmentation est-elle à conduire sur l'expertise invisible du professionnel qui donne, au moyen des liens hypertextuels, à la fois *à lire et à voir* sur le dispositif.

Reste aussi la question de la capacité des usagers à s'approprier le dispositif mis en place : si je suis étudiant, bénévole ou médecin …, encore faut-il que je trouve cet accès pour en bénéficier des avantages.

Le vocabulaire utilisé par les publics ciblés est traduit dans le référentiel terminologique TSPA.

5.2.2.3 L'intérêt de formaliser la politique d'indexation

Ces observations nous amènent à recommander l'intérêt de formaliser la politique d'indexation décidée **en fonction des objectifs visés et des services à rendre**, des besoins des utilisateurs, des moyens en ressources humaines et du budget.

Les éléments à considérer lors de la mise en œuvre de la politique d'indexation sont :

- la **couverture** documentaire ;
- la **sélection** et l'acquisition des documents ;
- le **langage** documentaire ;
- la **précision** et le taux de **rappel** visés ;
- enfin la **stratégie de recherche** qui sera appliquée et par qui.

5.2.2.3.1 L'encadrement des opérations

La politique d'indexation vient ainsi encadrer le travail des indexeurs pour permettre de « s'entendre sur un langage commun et d'harmoniser les pratiques **» en particulier quand plusieurs collaborateurs partagent les tâches** sur les représentations du contenu et lorsque l'accès au document est directement communiqué à l'usager sans l'intermédiaire du documentaliste-indexeur mais avec l'intermédiaire du langage contrôlé.

5.2.2.3.2 L'appui des normes

Michèle Hudon recommande de s'appuyer pour la politique d'indexation sur les conseils généraux d'analyse de l'information délivré par les normes AFNOR Z 47-102:1993, ISO 214:1976 et ISO 5963:1985, en particulier avec les tendances de l'indexation collaborative et

de l'indexation automatique. « Parmi les facteurs de qualité de l'indexation relatifs au processus d'indexation lui-même, nous avons relevé l'intérêt, et plus encore pour une équipe d'indexeurs, de disposer de documents normatifs qui encadrent et facilitent la prise de décision[163] ».

5.3 L'interopérabilité en toile de fond avec les ressources numériques

La dynamique des réseaux conduit à prendre en compte **la capacité des langages et des outils à interagir** avec ses données internes comme avec les données extérieures, en particulier lorsqu'elles sont hétérogènes :

- dans les **formes** : structurée ou pas ;
- et dans les **formats** : texte, PDF ...

5.3.1 La capacité des langages et des outils à interagir

L'interopérabilité est désignée par « la faculté des systèmes -ayant des caractéristiques différentes en termes de matériels, logiciels, fonctionnalités, structures de données et interfaces- à communiquer entre eux pour échanger des données, des services ou des informations grâce à des interfaces et des protocoles normalisés, avec le minimum de perte d'information et de fonctionnalité ».

Elle est **au cœur de la convergence documentaire comme de l'intégration documentaire** puisque de nombreux acteurs interviennent autour du catalogue : les éditeurs, les agrégateurs de revues, les agrégateurs d'ouvrages, les archives ouvertes, les institutions diverses …

5.3.2 Le principe

5.3.2.1 Sur plusieurs volets et à plusieurs niveaux …

L'interopérabilité se mesure sur plusieurs volets : **technique, légal, organisationnel, documentaire**. Et pour ce dernier volet, elle est placée à plusieurs niveaux : sémantique, syntaxique et linguistique.

5.3.2.2 … au moyen de standards et des recommandations techniques

Le principe repose sur **l'adoption d'ensembles communs de standards et de recommandations techniques**, par exemple :

- dans l'utilisation de protocoles informatiques d'échanges pour connecter le catalogue ;
- ensuite dans l'adoption d'un modèle descriptif de ses données ;

[163] [29 HUDON 2013:p.45]

- enfin au plan de la terminologie utilisée afin de rendre les données intelligibles par les machines.

L'interopérabilité qui prend ainsi en compte « l'environnement dans lequel les applications documentaires sont déployées », **est examinée au plan** des « **réseaux** via lesquels transitent les données, (des) **systèmes informatiques** pour les transactions, (des**) formats des données informatiques**, (des) **formats documentaires** » pour ce qui est du ressort de « la répartition ordonnée de l'information[164] ».

5.3.3 En surface : les outils de recherche

La base documentaire est constituée de *notices* partageant **les caractéristiques de tout document numérique**[165] : un contenu, une structure et une présentation ; ces caractéristiques sont assises sur des conditions de production et des conditions de réception[166]. Au titre des conditions de réception, nous questionnons les accès en surface de notre terrain d'étude.

5.3.3.1 L'accès aux informations de la base par le formulaire de recherche

Par rapport à la visibilité de Palli@Doc avec le moteur de recherche classique (par exemple de type Google comme point d'entrée), les fiches catalographiques sont accessibles à l'internaute à travers le formulaire du moteur de recherche sur VigiPallia ou encore par le biais des relations possibles entre les contenus poussés par le service COMMUNICATION et SITE INTERNET sur le site Web[167] institutionnel du CNDR Soin Palliatif.

Par ailleurs, les liens inclus dans les notices ne sont pas exposés.

> Ces points d'accès multiples constituent-ils un premier frein à « la capacité pour un système ou produit, de fonctionner avec d'autres systèmes ou produits sans trop d'effort de la part de l'utilisateur/client (Concise Oxford Dictionary, 9th Edition) (wikipedia-en) » ?

---

[164] [10 BOURDENET, 2013:p.24] [30 HÉROULT, 2009:p.32]

[165] « Le numérique ramène toutes les entités à des entités manipulées, indépendamment de la signification associée à ces unités » - Bruno Bachimont, 2004 [En ligne p.9/12] <http://www.infres.enst.fr/~saglio/etic/2004/Bachimont.pdf> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

[166] Cf. *infra* p.33, § 2.3.2 La structure de la base documentaire

[167] Nous ne disposons pas des éléments d'analyse sur les connecteurs.

5.3.3.2 L'accès aux métadonnées par les champs de la fiche catalographique

Pour être accessibles et semées[168] dans les réseaux documentaires, il importe que **les données, en particulier celles dites d'autorité, soient structurées conformément aux normes** et formats de catalogage, soit sur les différents niveaux des caractéristiques du document afin d'en permettre une exploitation automatique ultérieure pour des usages variés.

> Lorsque l'interopérabilité n'est pas préexistante, **un contournement reste possible** en utilisant ce qu'Emmanuelle Bermès et Gauthier Poupeau[169] appellent « un mode d'interopérabilité par conversion et copie » qui autorise pour les données structurées, une récupération des données **dans un format différent et à un niveau granulaire plus petit** : **celui des champs** et non plus en considérant la *notice* comme un objet fermé.

Palli@Doc va mettre à l'épreuve le format d'échange de ses fiches catalographiques et leur accès avec l'utilisation de protocoles d'interopérabilité (Z39.50[170] et OAI-PMH[171]) pour activer rapidement le partage et permettre à l'échelle du Web la fourniture de services pour enrichir son catalogue.

Nous interrogeons, plus bas dans le texte, l'étendue des protocoles (trouver, décrire et exécuter les services) qui sont proposés dans la version standard du SIGB.

5.3.3.3 La ressource terminologique TSPA

Participant de l'interopérabilité, un autre outil de médiation est encore mobilisable dans notre environnement : le modèle de référence/référentiel du vocabulaire sur les SP. Les données produites en interne peuvent lui être relié et permettre ainsi la mise en correspondance avec d'autres. Ici, dans une certaine mesure, c'est tout l'objet de l'évolution du référentiel terminologique TSPA.

C'est sur les recommandations de l'ancienne norme AFNOR NF Z 47-100 (1981) que la ressource terminologique TSPA s'est appuyée jusque-là.

---

[168] Sous réserve de participer ainsi à la philosophie du Web défendue par son fondateur.

[169] Présentation: Les technologies du web appliquées aux données structurées. In : Séminaire IST Inria 2012 (Carnac-Morbihan du 30/09/2012 au 5/10/2012) sur les problématiques émergentes du document numérique: construction, description, pérennisation, recherche... et web de données [En ligne] <http://www.inria.fr/actualite/agenda/document-numerique> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

[170] … pour la connexion avec d'autres bases pour des échanges bibliographiques …

[171] … pour collecter des métadonnées tirées des entrepôts institutionnels …

La réingénierie de TSPA à partir des recommandations ISO DIS 25964-part1 (**Thésaurus pour la recherche d'information**, parution août 2011) et ISO DIS 25964-part2 (**Interopérabilité et systèmes d'information**, parution mars 2013) qui viennent remplacer celles de l'ancienne norme AFNOR, est une des actions que le service INFORMATION et DOCUMENTATION envisage de conduire. Nous n'avons pas d'éléments sur la formalisation informatique des relations gérées par le thésaurus.

Plusieurs des membres[172] du réseau de la BDSP sont susceptibles d'être contactés dans le cadre de l'évolution de la ressource terminologique TSPA : tels les documentalistes de l'Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique (EHESP), du Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations (CTNERHI) et du Réseau-Doc, le réseau des documentalistes spécialisés du champ du handicap, pour leur expérience sur le maintien du thésaurus HANDICAP (aspects sociaux et psychosociaux du handicap en France) ou encore les documentalistes de la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) qui sont en charge de la nomenclature exhaustive des examens complémentaires qui permet aux praticiens de coder leurs actes aux fins de prescription, d'exécution, de statistiques et de remboursement, soit la référence reconnue par tous les acteurs de santé.

Dans l'optique de lier l'ensemble de la proposition documentaire, nous avons observé qu'**une grande partie des opérations de la chaîne de traitement documentaire peut être réalisée automatiquement** avec et par l'ordinateur :

- de la sélection et l'entrée dans le SIGB des données bibliographiques à leur indexation semi-automatisée ou supervisée (un processus automatique propose des descripteurs, qui sont ensuite validés manuellement) ;
- des opérations de contrôle et de vérification des ressources indexées à l'élaboration automatisée de produits documentaires à partir des références du fonds.

Un des éléments distinctifs du service de documentation dédié réside dans **la capacité à articuler la proposition de son fonds documentaire sur la connaissance fine du contexte de l'usager** et à lui adapter les moyens de se l'approprier, c'est l'objet de la section suivante.

[172] Marie-Édith Vignon. Des outils d'indexation variés pour alimenter en réseau une base de données. L'exemple de la BDSP. In: Documentaliste-Sciences de l'Information 2007/1 (Vol. 44), pp. 93-95 [En ligne sur Cairn.info] <http://www.cairn.info/zen.php?ID_ARTICLE=DOCSI_441_0093> (date de dernière consultation: 06-nov.2014)

6 Le point de vue de l'usager

Aux travaux d'analyse et de gestion des ressources rassemblées par le service de documentation, s'ajoutent ceux relatifs à la mise en œuvre des accès sur l'interface-portail, à partir des technologies de communication de l'Internet (par exemple les alertes par les fils de syndication ...) et le service en ligne.

> Nous nous arrêtons dans cette section sur **la question documentaire que pose l'usager au service de documentation** (§ 6.1) et sur **la mesure des usages** des documents présentés (§ 6.2) dans **un système documentaire qui évolue avec les composants des documents électroniques** (§ 6.3). Mais c'est **la perspective des publics ciblés** qui commande le choix des services (§ 6.4).

Le point de vue de l'usager à la lumière de sa capacité à **prendre connaissance des ressources documentaires** est en général étudié **sur la base de son environnement de travail, de son rôle** (situation professionnelle) également **de ses préférences et de ses appétits d'échange**.

Outre les contraintes d'ordre économique, la prise en compte du point de vue de l'usager est **un critère de poids dans les choix sur les acquisitions** de ressources de spécialité.

L'accessibilité à la recherche personnalisée en ligne vient ensuite renforcer l'offre de services sur la discipline considérée, à disposition 24h/24 …

> Ainsi, le dispositif idéal est-il construit avec le point de vue de l'usager : le souci de **fournir les clés d'une mécanique de l'accès** que Fabrice Papy englobe dans cette « capacité pour les usagers potentiels d'en avoir connaissance en exploitant les méthodes et outils de recherche les plus usuels et les mieux adaptés à leur environnement de compétence[173] ».

6.1 La question documentaire

C'est aussi une définition de la question documentaire qui est revisitée avec le contexte de l'information numérique et de la médiation mécanique.

> Olivier Perrin dans sa thèse sur le travail de recherche d'informations effectué par le professionnel dans son service de médiation documentaire, explique que la « question est adressée directement à un professionnel de l'information et qu'**elle transite par les espaces informationnels** et qu'**elle recevra un traitement informationnel**

[173] [37 PAPY, 2009:p.31]

> **et documentaire**, qui font d'elle une question documentaire. **Pourtant, questions *usuelles* et questions documentaires continuent de cohabiter** dans les espaces d'information[174] ».

Alors, nous observons dans notre terrain d'étude: lorsque le service INFORMATION et DOCUMENTATION propose un certain nombre de tutoriels ("Installer Zotero, système gratuit de gestion bibliographique ?", "Comment faire une bibliographie ?", "Comment rédiger une référence bibliographique ?", "Comment présenter son mémoire ?"…, c'est donc pour **amorcer** par ce biais, **la question documentaire dans le domaine de spécialisation** : l'espace/lieu informationnel des SP et la réponse fournie par le catalogue et par la médiation directe si besoin. Ici, aussi le regard du visible/invisible de l'expertise du professionnel est questionné : si je suis étudiant, bénévole ou médecin…, cette documentation concerne-t-elle mon besoin ?

> Généralement, **l'amorce traduit un objectif du service** : le renseignement à distance asynchrone (le formulaire pour les recherches documentaires) et synchrone (le *tchat* en ligne) ainsi que la proportion réfléchie de questions documentaires par rapport aux questions d'ordre pratique selon l'objectif de proximité souhaité. Pas seulement la médiation mécanique, mais **le bénéfice de l'expertise, la connaissance de la discipline et la connaissance du public ciblé** pour augmenter les propriétés **vont permettre à l'usager d'établir facilement la relation avec l'information cherchée**.

6.2 La mesure des usages des documents primaires

Nous avons compris qu'avec la pratique documentaire de collaboration et l'étendue de ses partenariats, le service INFORMATION et DOCUMENTATION est amené à évoluer sur l'accès direct permis par le dispositif du catalogue compte tenu **de la transformation sur les médiations informationnelles**.

> Nous proposons d'exploiter les moyens de **mesurer les usages à partir du fonds documentaire comme à la source des documents primaires**, compte tenu de la largeur des publics ciblés. Ces mesures participent aussi aux choix des contenus à analyser.

---

[174] Olivier Perrin. Des énigmes de la recherche d'information: contribution à l'analyse du couple question-réponse dans le processus d'échec documentaire chez les professionnels de l'information. Université Paris VIII. Sciences de l'information et de la communication. 2013 [En ligne] p.147 §. De la question à la question documentaire. <https://hal.inria.fr/file/index/docid/1022475/filename/these_olivier_finale_2_Aout13.pdf> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

6.2.1 A partir du fonds documentaire

Le service INFORMATION et DOCUMENTATION en conduisant très progressivement la rationalisation de son service et la réorganisation des moyens autour de la base de données, veille à l'objectif documentaire de fournir une information de qualité, complète et à jour.
Afin d'évaluer la pertinence[175] des documents sélectionnés, les outils statistiques de Palli@Doc ou du site Internet du CNDR Soin Palliatif renseigneront sur les usagers qui auront réussi à atteindre cette profondeur de l'accès.

> Globalement, dans les services de documentation, les objectifs du service sont habituellement poursuivis **au moyen des constats statistiques** tels la *fréquentation* de la salle de lecture et du dispositif en ligne, le nombre de prêts des *exemplaires papier*, le type de demandes en produits documentaires, et les pages consultées sur le portail, les documents téléchargés et ceux qui ne sont jamais appelés … et **leurs analyses orientent les évolutions** possible en vue de la qualité.
>
> La proposition de laisser le public consulter le catalogue pour accéder à la description du contenu du fonds, y effectuer des recherches documentaires et opérer les mêmes opérations sur d'autres sources avec un autre environnement, est aussi intéressante **à confronter aux usages de cette même documentation au moyen des statistiques fournis par les sites des éditeurs** ou agrégateurs.

6.2.2 A la source des documents primaires

> **Car qui est le mieux placé sinon l'éditeur ou l'agrégateur, pour connaître l'état des informations factuelles du fonds documentaire ?** En vue de relire l'adéquation du bouquet des ressources sélectionnées et analysées par les indexeurs, aux besoins réels des publics concernés.

Reste que les mesures des usages sont mises à disposition plus ou moins clairement sur les sites Web de l'éditeur ou de l'agrégateur (les statistiques d'usage de leurs collections électroniques) et dans le temps imparti du stage, nous n'avons pas cherché leurs clés d'accès à partir des paramètres documentaires de Palli@Doc.

6.2.3 Sachant deux communautés d'intérêts

Notre intention est de faire remarquer qu'avec les transformations contemporaines sur les médiations informationnelles et malgré le maintien de l'accès à la salle de lecture et l'assistance

---

[175] Pertinence : notion relative du degré de corrélation entre le besoin d'information et les réponses documentaires. Distinguer la pertinence du système de la pertinence du sujet. [48 SIMONNOT, 2012:p.178-189] Section de l'ouvrage : section 7.4 Pertinence et crédibilité *versus* confiance

directe et forte des collaborateurs du service sur les recherches documentaires, le positionnement de Palli@Doc par rapport à son accès présente une certaine complexité si l'on se place du point de vue de **l'usager** ; on a vu que ce dernier **ne peut plus être considéré seulement du point de vue de sa quête documentaire**.

Nous observons, en situation, deux communautés d'intérêts de l'institution. Elles présentent chacune **une stratégie de diffusion visant un très large public** : la logique de l'accès au projet politique documentaire du CNDR Soin Palliatif et celle des objectifs d'accès aux documents du service INFORMATION et DOCUMENTATION.

6.2.3.1 Un projet politique visible dans les thématiques

La logique de diffusion est celle définie sur le site institutionnel maintenu par le service COMMUNICATION et SITE INTERNET du CNDR Soin Palliatif, le cadre est défini dans les thématiques affichées : soins palliatifs adultes, soins palliatifs pédiatriques, loi Léonetti, mort et thanatologie, deuil(s) et accompagnement du deuil. Elles traduisent ce que nous pouvons considérer être **l'expression des orientations de l'institution** : les thématiques les plus larges et les plus demandées par le grand public.

6.2.3.2 Des objectifs documentaires

La logique sur VigiPallia traduit de son côté, la mission du service INFORMATION et DOCUMENTATION **au moyen des critères de surface**[176] proposés :

- d'abord de consulter les productions du service INFORMATION et DOCUMENTATION (En liste : Bibliographies ; Bibliographies-Congrès SFAP 2014 ; Synthèses documentaires ; Dossiers documentaires, soit une segmentation orientée *production)*
- dans un deuxième temps de consulter les documents de référence qui ont été choisis, analysés, replacés dans le contexte des SP. L'interface d'interrogation de Palli@Doc fournit les clés d'accès et ses moyens de croiser le type des documents (En liste : "article", "brochure", "congrès", "contribution de congrès", "extrait ouvrage", "monographie", "n special periodique", "organisme", "rapport", "synthèse documentaire", "video", "mémoire ou thèse") et leurs attributs ("Titre", "Auteur", "Mots-clés", "Thésaurus", "Date édition").

Avec la mention des modes d'accès au fonds documentaire : par son fichier informatique contenant des enregistrements (les *notices* structurées en champs du format documentaire), par sa terminologie spécifique (TSPA), par le Plan de classement documentaire

[176] … l'organisation documentaire …

et par sa cote, nous préconisons que cette réflexion de **réexaminer la visibilité des ressources de la discipline** implique une relecture de **l'*architecture* qui supporte les ressources**.

> Par ailleurs, nous avons aussi avancé l'intérêt de disposer d'un schéma du traitement des documents du fonds en vue de faciliter le travail collaboratif dans le système d'informatique documentaire local : sélectionner et analyser la référence et la décrire pour permettre de l'identifier, la classer, la ranger et la localiser soit au moyen d'un *workflow* qui intègre les moyens de l'informatique appliquée au document numérique.

Nous proposons maintenant de préciser l'accès à l'offre documentaire de notre terrain d'étude évoluant dans l'environnement du Web : **l'accès aux informations du catalogue *outil frontal*, n'est plus dépendant des seules fonctionnalités offertes par le SIGB**.

6.3 Le système documentaire évolue dans l'environnement du Web

Selon la maturité du système documentaire qui le supporte et les ressources de l'équipe en charge, l'actif informationnel va tirer plus ou moins parti des opportunités documentaires que permet l'environnement du Web sous réserve que le SIGB repose sur une série de **normes solides pour automatiser l'accès en ligne à d'autres sources**.

> Les nouvelles technologies de l'information permettent d'accéder aux services issus de différentes sources : « la notion de Web Service désigne essentiellement une application (un programme) mise à disposition sur Internet par un fournisseur de service, et accessible par les clients à travers des protocoles Internet standards[177] ».

Il nous semble utile de souligner les avantages de la standardisation pour les échanges avant de synthétiser les questions avec la perspective des publics ciblés de notre cadre d'étude.

6.3.1 Les standards du Web

Les Web services (ou services Web) introduisent au plan technique **la capacité des applications existantes de dialoguer à distance** à travers Internet par l'ajout d'une couche supplémentaire à l'architecture informatique utilisant les standards du Web, par exemple : le protocole HTTP et le langage XML[178].

---

[177] [17 CHARLET et al. 2003:p.93]

[178] XML: eXtendible Markup Language, soit : langage à balises étendu ou langage à balises extensible, normalisé en 1998 par le W3C (World Wide Web Consortium) pour faciliter le traitement automatisé de documents et de données.

Le langage XML, encapsulé au sein d'applications dédiées, voit son utilisation allégée **pour l'informatique du document** : l'idée est de pouvoir structurer les informations de telle manière qu'elles puissent être à la fois lues par les internautes et traitées par des applications qui exploiteront de manière automatisée les informations contenues.

> La capacité du langage XML pour créer des balises sémantiques (le sens de l'élément) et sa grande lisibilité (un code sobre, clair à comprendre) en fait un moyen adapté pour l'échange de données et en particulier, **pour la transmission du contenu des bases de données vers le client Web**[179].

La diversité des applications possiblement ajustables peut ainsi progressivement participer à l'évolution de l'organisation du travail documentaire autour des métadonnées et améliorer ensuite l'affichage et la visibilité d'une information contextualisée en vue d'atteindre les publics ciblés.

> **Cette technologie augmente la dimension du catalogue documentaire** au moyen de protocoles qui permettent un dialogue synchrone. Son appui participe à la navigation entre les ressources préalablement filtrées tout en conservant les principes fondateurs du catalogue, soit : le regroupement de ressources partageant des attributs communs et la possibilité de faire la distinction entre des ressources similaires en fonction des besoins spécifiques de l'usager[180].

6.3.2 Les composants autour du document électronique

Revenons à notre terrain d'étude : **la collection orientée** (les soins palliatifs) et **encadrée** par l'architecture du Système d'Information choisi par le CNDR Soin Palliatif.

> Ses composants social, technique et politique reflètent l'organigramme du CNDR Soin Palliatif et la transversalité de son organisation sur les usages, les dynamiques et les réseaux qui s'y rencontrent : pour agir, produire et s'organiser sur un dispositif dont la conformité avec les usages pour lesquels il a été conçu, sera amené à se transformer avec le signalement de ressources documentaires disponibles en ligne.

6.3.2.1 Les promesses d'un portail

Sur le versant de la documentation bibliographique en SP que prend en charge le service INFORMATION et DOCUMENTATION, les composants reposent sur les applications métier développées par l'éditeur actuel, en relation avec un ensemble de contenus et d'applications à caractère analytique ou collaboratif :

---

[179] [44 RAÏS, 2014:p.8] [19 CHAUVET, 2002:p.16]

[180] [24 DANSKIN Trad. CALZA, 2006:p.6]

- d'une part le socle du SIGB pour la gestion de la base documentaire Palli@Doc avec l'application métier, ensuite le CMS pour l'aide à la publication de contenus et l'interface Web de consultation pour les internautes ;
- d'autre part le mécanisme de recherche fédérée qui interroge en simultané la base documentaire Palli@Doc et les pages du site Internet du CNDR Soin Palliatif.

La nouvelle version du dispositif est proposée pour permettre d'agréger localement des données distantes et/ou d'exposer ses données locales.

6.3.2.1.1 La recherche par l'appel aux sources externes

L'interface unique d'interrogation, idéalement transparente pour l'utilisateur, repose sur un méta-moteur qui interroge en simultané des sources externes.

Seraient donc à réfléchir :

- **la description fine des sources interrogées** (au préalable identifiées) avec le niveau de détail atteint par chaque connecteur ;
- la cohérence entre les ressources par des relations justifiant l'interrogation (voir **les schémas de métadonnées**) ;
- **la cohérence à l'affichage de la réponse** en fonction des publics ciblés que l'on souhaite servir.

Sans une formalisation de ces travaux préalables, la mécanique ne va pas dans le sens de l'expérience utilisateur : elle risque de perdre l'utilisateur.

MECANIQUE SIMPLIFIEE DE LA RECHERCHE EXTERNE

RECHERCHE FEDEREE	**RECHERCHE UNIFIEE OU INTEGREE**
RECHERCHE SIMULTANEE DANS PLUSIEURS RESEAUX OU CATALOGUES PAR LES CONNECTEURS	L'AGREGATION DE DONNEES : MOISSONNAGE, NORMALISATION, ENRICHISSEMENT, CHARGEMENT.
Les méthodes : Z.3950 ou mieux : SRU/SRW via URL, ou encore les pages HTML des catalogues interrogés	La méthode du moissonnage via le protocole: http (réseau Internet et principe de l'hypertexte) avec le mécanisme d'identification: URL/URI dans un langage (par exemple RDF). Le moissonnage n'est pas un import simple : les métadonnées locales et celles de la source distantes sont synchronisées.

- **ANALYSER LES AVANTAGES ET LIMITES:** les temps de réponse, le dédoublonnage, l'incidence sur la capacité du serveur, la valeur ajoutée de l'enrichissement, le temps de travail
- **PREVOIR LE *WORKFLOW* DISTINGUANT LA RECHERCHE DE LA GESTION DES RESULTATS DE LA RECHERCHE**

Il est proposé par l'éditeur pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION d'étendre les paramétrages du mécanisme actuel à la consultation de catalogues de bibliothèques utilisant les spécifications SRU/SRW[181] et d'exploiter des réservoirs d'enregistrements de données (les sources entrepôts OAI : Open Archives Initiative).

Ces suppléments de connecteurs impliquent de **prévoir un ensemble de paramètres de configuration** qui spécifient les actions à réaliser pour chaque source :

- les requis pour la consultation des contenus ;
- les contextes d'accès (authentification en ligne, par exemple).

En standard, l'offre client OAI de l'éditeur sera paramétrée pour interroger les entrepôts OAI de la BNF puisqu'ils présentent un important gisement de métadonnées exposées sur le Web.

Ainsi, sans préjuger[182] de l'utilité d'interroger, par exemple, les entrepôts OAI de la BNF sachant les thématiques sur les SP, le service INFORMATION et DOCUMENTATION pourra bénéficier d'un **potentiel d'outils complémentaires dont les fonctionnalités promettent de nouveaux usages**.

6.3.2.1.2 Les authentifications en ligne

Nous indiquons seulement qu'avec un catalogue *Full Web*, **les mécanismes d'authentification sont à étudier sur le contrôle des accès** :

- la gestion des usagers avec la maturité de l'annuaire ;
- les autorisations sur les accès aux ressources distantes.

L'évolution du composant CMS - avec une autre organisation du portail - impactera la chaîne de production du service INFORMATION et DOCUMENTATION et la diffusion : des fonctionnalités autour d'une base des utilisateurs unique (contributeurs, usagers,…) et d'une utilisation des modules (intégration complète) pour tous les éléments du portail.

Les ressources d'information mobilisables sur la discipline dans le Système d'Information du CNDR Soin Palliatif sont ainsi celles qui sont stockées dans la base documentaire gérée par le SIGB et celles qui proviendront d'autres sources et seront gérées par des outils et des services différents.

---

[181] SRU (Search/Retrieve via URL) et SRW (Search/Retrieve Web service) sont deux protocoles qui, succédant à Z39.50, en constituent une évolution, tournée vers les technologies web, via l'utilisation de web services.

[182] … les sources OAI du domaine considéré sont encore à identifier …

Soit, **un changement d'échelle très conséquent avec la gestion documentaire en ligne** : d'un OPAC de première génération à un OPAC de deuxième génération (SIGB Full Web, OPAC de nouvelle génération) et même de troisième génération[183] selon Alexandre Faure quand il présente l'outil *discovery* qui réunit **l'OPAC de nouvelle génération et le couplage des données locales et des données externes** (OAI-PMH, Z39.50, FTP…) **au service d'une réponse documentaire englobante**.

6.3.2.2 Le public ciblé et la question de satisfaire deux profils d'internautes

Nous revenons sur la question des publics ciblés compte tenu de l'orientation signalement (et moins catalogage) des ressources numériques que prend le service INFORMATION et DOCUMENTATION avec les impératifs de visibilité.

Le service COMMUNICATION et SITE INTERNET qui est en charge de la visibilité Web de l'ensemble de l'information en Soin Palliatif du CNDR Soin Palliatif ne s'arrête pas seulement aux pratiques du SEO (SEO : Search Engine Optimization) pour entrer dans la stratégie des moteurs de recherche : « En complément de www.soin-palliatif.org, l'équipe du CNDR Soin Palliatif travaille avec différents partenaires. Il fournit à des sites Internet santé ou généralistes des articles sur les soins palliatifs et participe à des *chats*. Il touche ainsi un public qui ne viendrait pas sur un site spécialisé[184] ».

Nous mentionnons à nouveau cette action de référencement aux motifs qu'elle bénéficie a priori à la visibilité des contenus des documents de référence décrits dans les fiches de Palli@Doc et que le dispositif global du Système d'Information est souhaité satisfaire à la fois deux profils d'internautes : **l'utilisateur-prescripteur et l'usager-consommateur des services documentaires proposés**.

Cependant, la finalité des *notices* n'est pas de répondre à tous les critères du

---

[183] Alexandre Faure. Du catalogue au Discovery Tool. In : Intervention du 04-avr.2014. Support de cours non publié, p.5/16 - Cadre : Enseignement de spécialisation INTD sur les bibliothèques numériques.

[184] Rapport d'activité 2013 [En ligne] p. 6/39 « Le CNDR Soin Palliatif a diffusé cette année dans des colloques, congrès et revues professionnelles et scientifiques les résultats de ses nombreux projets avec 39 publications et communications. Cet important travail a été reconnu et valorisé par une évaluation externe effectuée fin 2012 à la demande du ministère des Affaires Sociales et de la Santé ».

PageRank[185] des moteurs de recherche (Confer la qualité des liens stables qui pointent vers les pages Web) aussi le SIGB (les modules) est-il plutôt à considérer dans un écosystème maillant des connecteurs d'information et non avec les pratiques des pages Web.

6.3.3 Le SIGB dans l'écosystème

Compte tenu de cet ensemble de composants dans l'architecture du Système d'Information du CNDR Soin Palliatif, Palli@Doc avec son portail documentaire VigiPallia intégré au site Internet de l'institution pourra présenter un véritable outil de travail en tant qu'instrument de recherche pour ses usagers et instrument de visibilité de la connaissance en SP, à l'instant où le projet de faire évoluer le catalogue prendra en compte **les dimensions de son écosystème** et pas seulement la dimension d'examiner sur la solution technique existante (le SIGB, outil actuel) l'automatisation de l'indexation des ressources électroniques au moyen d'une (ou plusieurs) application(s) supplémentaire(s).

Et ce, sans pour autant chercher à remettre en cause l'existant ou en bousculer les investissements effectués.

6.3.3.1 La culture de collaboration et de partage sur l'information du domaine

Les objectifs auxquels se réfère l'avant-projet ne sont pas de rallier une stratégie de développement propre à l'outil du prestataire[186] actuel, mais bien de **consolider et développer des services en fonction de la réalité** du CNDR Soin Palliatif :

- par exemple la prise en compte dans l'environnement technique actuel des pratiques en recherche d'information des professionnels de la santé sur les SP ;
- par exemple le contexte de réduire le poids du travail du service sur le catalogage au profit de celui de récupérer des *notice*s produites par d'autres organismes ...

Globalement : **le renforcement d'une culture de collaboration et de partage sur l'information du domaine considéré**.

Si l'offre logicielle dans sa nouvelle version ne pourra intégrer tous les besoins, elle répondra aux priorités (décharger sur l'automate des tâches les moins conceptuelles en respectant l'enveloppe budgétaire) tout en assurant la maintenance d'une offre encore adaptée[187].

---

[185] PageRank : algorithme qui donne un rang aux pages Web.

[186] Éditeur AIDEL – Présentation projetée 'Diffuser vos produits documentaires sur les nouveaux médias, janvier 2014' [En ligne] <http://www.aidel.com/wp-content/uploads/2014/02/Presentation_Aidel.pdf> (date de dernière consultation : 01-sept.2014)

[187] [10 BOURDENET, 2013:p.226]

6.3.3.2 La question du passage obligatoire par la fiche catalographique

En situation, le service INFORMATION et DOCUMENTATION a adopté un mode d'accès au document primaire au moyen d'un hyperlien qui renvoie depuis la fiche du catalogue sur toute une variété de plateformes de diffusion : éditeurs, agrégateurs de revues, agrégateurs d'ouvrages, archives ouvertes, institutions diverses ; la consultation du document primaire est permise en se rendant sur la *fiche descriptive* de la base documentaire.

> Dans le cas de l'hyperlien vers l'éditeur d'une revue scientifique inséré dans le champ Document associé ou URL de la notice, l'internaute peut par exemple accéder ainsi au document dans son entier (dans la mesure où il existe sous ce format, accès au texte intégral fonction de l'autorisation) ou *a minima* accéder à une page Web commerciale sur laquelle l'information est au mieux un *produit joint*, c'est-à-dire **une page augmentée d'une information contextualisée et valorisée de l'information** que l'éditeur souhaite pousser (Bibliométrie, scientométrie, recommandations) et précieuses de prolongement pour l'internaute ; faut-il en priver l'usager de Palli@Doc ?

6.3.3.2.1 Les priorités sur les échanges de données

Nous voulons également questionner l'étendue des protocoles actuellement proposée par le SIGB du service : les deux protocoles d'échange de données utilisés en bibliothèque (Z39.50 et son pendant SRU adapté aux standards du Web) restent **limités aux échanges entre des institutions de même nature**, à ceux-ci s'ajoute le protocole OAI-PMH qui permet d'élargir les possibilités d'échange aux données des institutions du domaine culturel (musées, archives audiovisuelles …) et des institutions de la recherche scientifique dont il restera à cerner **la capacité de gérer les imports dans la durée**, par une équipe de 3 collaborateurs, et d'évaluer ***l'utilisabilité*** **par rapport à la mission documentaire** du service.

6.3.3.2.2 Les services associés à l'enrichissement des notices

Afin de faciliter l'accès aux ressources électroniques et précisément à leurs métadonnées, les éditeurs développent des services accessibles par le Web.

Pour ce qui nous préoccupe, il s'agit de saisir **l'opportunité de l'intégration automatique de métadonnées, dans le circuit d'alimentation** de Palli@Doc et/ou du portail VigiPallia.
Des restrictions budgétaires se sont traduites entre autres au service INFORMATION et DOCUMENTATION par une diminution du poids financier des abonnements aux ressources papiers et électroniques et par la délégation pour partie, de la gestion des abonnements à un prestataire qui la centralise.
On a vu que **les éditeurs mettent leurs métadonnées à disposition**, les possibilités des outils automatisant certains traitements tels la production de résumés automatiques et les

outils de visualisation de l'information.

Au plan de la gestion des ressources sur le chapitre de la base de données bibliographique, c'est ainsi que **des outils de type des solutions ERMS** (Electronic Resource Management System), des résolveurs de lien, des outils de signalement de publications électroniques et des outils de recherche unifiée peuvent être reliés à la base documentaire pour en enrichir la valeur.

Pour la communication[188] entre les applications, **ces outils s'appuient sur les standards du Web**[189] dont a vu qu'ils promeuvent de s'affranchir des contraintes des systèmes d'informations hétérogènes.

Sur la base des recommandations du W3C : le protocole de transport réseau HTTP avec REST, le langage XML pour la description des informations, le langage WSDL (Web Services Description Language) pour spécifier l'interface et le langage SOAP (Simple Object Access Protocol) pour l'échange des donnés et des services... ou encore sur la base des recommandations OASIS[190] avec le registraire UDDI.

L'étude d'opportunité permettra d'évaluer les contours du SIGB Full Web proposé et son adéquation avec les besoins du service INFORMATION et DOCUMENTATION et les attentes du CNDR Soin Palliatif avec la perspective des publics ciblés.

6.4 Avec la perspective des publics ciblés

Pour l'heure, s'appuyer sur l'assistance du développeur de l'éditeur, étroitement associé aux évolutions du service INFORMATION et DOCUMENTATION depuis 2009, présente plusieurs avantages :

- celui de pallier à l'absence de compétences en interne en matière d'interactions directes sur les couches techniques informatiques (autonomie technique sur la gestion des protocoles d'échange du serveur avec un serveur distant) ;
- celui de résoudre les problématiques liées à l'appariement graphique (la correspondance avec la charte graphique actuelle pour l'affichage des informations

---

[188] [20 CORSYN HEROULT, 2008:p.7] ; [45 RAÏS, 2013:p.3]

[189] Les standards du Web désignent les technologies et protocoles utilisés pour le Web et faisant l'objet de recommandations par le W3C (World Wide Web Consortium) qui développe des spécifications ouvertes pour améliorer l'interopérabilité des produits liés au web. In: Nadia Raïs. Avril 2013. Note Technique: Internet. Les standards du Web: approche pratique (HTML et CSS). 63 p.

[190] L'OASIS (acronyme de Organization for the Advancement of Structured Information Standards) est un consortium mondial qui travaille pour la standardisation de formats de fichiers ouverts basés notamment sur XML. Contrairement au W3C, la plupart des standards OASIS utilisent le langage de schéma Relax NG et non pas XML Schema du W3C.

récoltées) d'une récolte qui ne sera pas intégrée dans le catalogue mais placée aussitôt en vitrine sur l'interface Web de consultation pour les internautes[191].

Pour commencer en agilité avec l'existant, les interactions et coopérations possibles retiennent ici l'attention en vue, par exemple, d'exploiter la relation commerciale avec l'agence d'abonnements actuellement en charge[192] et interagir avec son service Web.

6.4.1 Les négociations

6.4.1.1 La question des métadonnées des éditeurs

Dans la négociation sur l'abonnement, l'éditeur qui présente **a minima les données descriptives au niveau du titre du périodique** (titre, ISSN, périodicité), « ce qui participe à une visibilité accrue de sa revue (métadonnées descriptives au niveau du numéro, de l'article, indexation plein texte) », peut **autoriser son acquéreur d'utiliser les métadonnées de gestion et administratives** « qu'il moissonnera (par exemple) via son ERM » [193].

Bien que notre centre de ressources spécialisées ne présente pas la même capacité d'achats que les bibliothèques universitaires avec les licences, il reste que, dans le cadre de la relation client-fournisseur, **des pratiques de récupération automatisée de métadonnées sont à négocier** quel que soit le profil (volume).

C'est aussi, pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION, l'opportunité de mesurer la qualité de la relation avec son prestataire actuel et d'**intégrer la notion d'accès libre au moins sur les métadonnées de base**. Les sites des éditeurs mettent à disposition les métadonnées de base, les résumés et les références bibliographiques. Le site de l'ABES (agence bibliographique de l'enseignement supérieur qui, depuis 1994 met en œuvre le Sudoc, catalogue collectif des bibliothèques de l'enseignement supérieur) signale que ces métadonnées de base (par ex. le titre, l'auteur) considérées comme des données factuelles, sont **libres de droit**.

---

[191] [06 BERMES, 2005 : en ligne]

[192] Le bouquet des abonnements aux revues papier et électronique est en partie géré par un prestataire : le prestataire CID, Agence Internationale d'Abonnements dont le service exploité actuellement simplifie le suivi des abonnements (Pour l'heure, entre autres avantages de la délégation : rattraper les exemplaires manquants des abonnements aux revues en cours ...).

[193] [10 BOURDENET, 2013 :p.205] [01 ADBS et al. 2011:en ligne] [34 MAISONNEUVE TOUITOU, 2007:p.15]

6.4.1.2 Le contrôle bibliographique sur les imports

Actuellement, l'un des modules du SIGB en place peut théoriquement importer des *notices* provenant de sources externes avec la fonctionnalité activable dans l'interface Administrateur par le biais des connecteurs Z39-50 et OAI-PMH ainsi que nous l'avons avancé plus haut.

En situation, la fonctionnalité n'est pas opérationnelle pour une intégration de *notices* dans la base compte tenu du contrôle bibliographique sur le format documentaire (Les restrictions en situation: les champs "Titre", "Pagination", "Langue" et "Thème", aux propriétés bloquantes) qu'il n'est pas envisagé de modifier, s'agissant de caractéristiques structurelles du fonds.

Par ailleurs, notre SIGB ne dispose pas d'un outil de gestion des métadonnées au sens de la *bibliothèque de ressources numériques* (identifier, accéder, décrire, créer, découvrir la connaissance dans les ressources numériques).

6.4.1.3 Le portail support

Dans une optique du portail support d'une offre de produits et de ressources et services documentaires en ligne[194], l'import automatisé sera théoriquement à l'œuvre avec les composants en dialogue permanent ; le module CMS s'appuiera sur les feuilles de style en cascade (CSS : cascading style sheets) et sur le langage XLS (eXtensible Stylesheet Language) pour les décrire et pour sélectionner les données du document XML à afficher.

6.4.1.3.1 L'architecture modulaire

Tout d'abord, les Web services fonctionnent de manière modulaire et non pas intégrée[195].

Le socle du portail repose sur une architecture Trois Tiers, soit partagée entre trois niveaux :

- le **client Web** qui est en attente de ressources ;
- le **serveur d'applications** en charge de fournir le service requis ;
- le **serveur de la base de données**.

Cette indépendance vis-à-vis du modèle d'architecture est de plus, permise par le langage XML.

En situation, nous avons cet enjeu de s'appuyer strictement sur le système actuel pour « réduire les pertes de temps et les dysfonctionnements engendrés par un tout manuel (recopies, veilles individuelles, etc.) ».

Le système présente cette capacité de communiquer avec des applications tierces par les API

---

[194] L'éditeur Aidel améliore le socle technique du portail : mise à jour du socle du portail (XOOPS, PHP, MySQL, SOLR, UTF8)

[195] [04 BÉNARD, 2002:chap.4]

(API : *Application Programming Interface* ou interface de programmation) et d'importer des fichiers XML aux interactions possibles avec les modules du catalogue ou depuis les applications des postes de travail[196] des collaborateurs du service[197].

6.4.1.3.2 La question du choix des services

Ceci autorise de **rester en alerte sur les cas d'utilisation d'API dans le secteur des bibliothèques et services de documentation** d'entreprise.

Cependant, avec *Amazon Web Services* et *Zebris* offerts en standard, la charge de travail est aussi à considérer pour un objectif d'enrichissement qui (en dehors de la question éthique par rapport aux données de la plate-forme commerciale) répond certes à une démarche de visibilité sur le Web mais peu à celle de l'enrichissement qualitatif du catalogue.

Par cet autre exemple, la fonctionnalité de soumettre un ISBN et obtenir toutes les éditions (format, année, traduction, etc.) d'un même ouvrage renvoie à des objectifs de bibliothéconomie qui restent mineurs pour notre contexte.

Ceci nous renvoie à la section sur l'assise du projet documentaire de l'établissement et l'intention.

6.4.2 Le suivi des opérations dans le service

6.4.2.1 La variété des profils à interroger

Outre, l'identification des plate-formes de diffusion susceptibles de contenir des références sur les SP fonction aussi du type de documents que l'on souhaite appeler.

> A ce titre, s'appuyer sur le document-cadre mentionné plus haut[198], dont le volet de la politique d'acquisition (critères), s'impose, compte tenu de la variété des profils à interroger : BabelThèque ; Google Books ; LibraryThing for Libraries ; OCLC WorldCat Affiliate Services ...

6.4.2.2 La question du suivi sur la documentation technique

D'une manière générale et quelles que soient la taille et la complexité du système, une architecture bien documentée permet de suivre les évolutions[199] en relative indépendance vis-à-vis de la perte de connaissances métier, qui peut être engendrée par la mobilité des

---

[196] Par un outil de référencement installé sur les postes de travail des collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION. (Voir l'appui des logiciels de gestion bibliographique)

[197] [10 BOURDENET, 2013] [26 FAURÉ, 2012]

[198] Cf. *infra* p.55, § 3.2 L'assise du projet politique de l'établissement au service de la médiation en ligne

[199] … adaptations, ajustements, modifications, soit les constantes mutations …

collaborateurs[200] sur les métiers à l'ouvrage[201] et par les changements du (ou des) prestataires/fournisseurs extérieurs en charge du développement technique[202].

On avance un enjeu de *souveraineté*, à introduire dans les fondements de la politique documentaire du service INFORMATION et DOCUMENTATION (emprunt du concept de la souveraineté au paysage de l'architecture du cyberespace[203]) aux motifs :

- de la **sécurité** de son système documentaire avec les attributs de tout système d'information ;
- de **l'efficacité documentaire** ;
- des questions de **protection des accès pour la confiance des acteurs**, par exemple, dans l'optique d'une continuité du traitement depuis la plate-forme de l'éditeur de revues scientifiques.

Là encore, le recueil soigneux de la documentation technique (localisation et modalités de versement) en vue de tester les nouvelles fonctionnalités, conjointement avec le partenaire-éditeur actuel (les aspects de l'environnement technique d'activation) complétera le panorama.

6.4.3 La construction collective

Nous avons exposé que le lieu physique de la salle de lecture et le portail documentaire du service INFORMATION et DOCUMENTATION sont associés dans la démarche d'une construction collective du CNDR Soin Palliatif sur sa discipline, au bénéfice de ses publics.

Cette démarche organisée dans la perspective de ces publics est intrinsèquement construite dans la collaboration.

Afin de contribuer à l'évolution et au développement des soins palliatifs, le CNDR Soin Palliatif exploite, en parallèle du catalogue Palli@Doc, diverses ressources au sein de la Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon (FOCSS) :

- l'analyse des besoins sur les compétences professionnelles, analyse effectuée par Croix Saint-Simon Formation et par l'Institut de Formation de Soins Infirmiers (IFSI) ;
- les données objectives recueillies à la source et analysées par l'Observatoire National

---

[200] … mobilités individuelles, restructuration, transfert d'activités …

[201] … documentalistes, bibliothécaires, développeurs, *webmasters …*

[202] … gestion des migrations facilitée par la documentation technique à jour …

[203] A ce sujet : Cyberespace : enjeux géopolitiques. In: Revue Hérodote. N°152-153, 1er–2ème trimestre 2014. [En ligne] <http://www.herodote.org/spip.php?rubrique66> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

de la Fin de vie ;

- la pratique documentaire collaborative du Centre National de Ressources ;
- le travail en réseau du service INFORMATION et DOCUMENTATION.

En conclusion de ces deux premières parties, nous présentons dans la section suivante la matrice synthétisant l'existant avec les points forts de Palli@Doc, les difficultés rencontrées à l'usage du catalogue et les recommandations que nous avons poursuivies avec ce mémoire, dans le cadre de la phase préparatoire à l'évolution en ligne que connaît le service INFORMATION et DOCUMENTATION.

7 Matrice synthétisant l'analyse de Palli@Doc

Tableau d'inspiration matrice SWOTT – *Août 2014*

ATOUTS

FORCES INTERNES

- La qualité du fonds documentaire avec le positionnement du corpus sur les thématiques des Soins Palliatifs
- L'accès aux ressources documentaires dans la salle de lecture avec l'assistance et l'encadrement de la recherche dans Palli@Doc par l'équipe du service INFORMATION et DOCUMENTATION
- La culture interne de l'organisme de rattachement du service INFORMATION et DOCUMENTATION sur le partage d'expériences
- La ressource terminologique spécialisée TSPA : la "pépite" qui participe à la cohérence du fonds
- Les équipes du CNDR Soin Palliatif partagent une double compétence : la connaissance des acteurs et des axes de la discipline SP et l'expérience de projets transverses
- La montée en puissance du SIGB avec pour commencer les possibilités sur l'intégration automatique de ressources externes en temps réel (Requêtes intégrées Z3950 et OAI-PMH) et les possibilités de générer et d'appeler des services en ligne (Web services)

OPPORTUNITES

- Les modèles des services de références : interactions fonctionnelles du dialogue utilisateur-professionnel de l'information
- L'accompagnement de l'équipe de l'éditeur du SIGB sur les possibilités de récupération des métadonnées à la source qui les a produites ;
- Le développement des thématiques SP (secteur de la santé ; élargissement de la gamme à la discipline SHS)

FAIBLESSES

DIFFICULTES INTERNES

- Le passif de la saisie en attente d'indexation : la grande quantité de documents nouveaux manuellement enregistrés dans un dossier provisoire, la saisie en temps réel pose un problème qui ne trouve pas de solution compte tenu d'un effectif réduit sur le volet de l'indexation
- L'accès aux statistiques du portail n'est pas fluide et leur exploitation complexe ;
- L'identification des réseaux francophones susceptibles d'augmenter le *maillage* avec les nombreux réseaux nationaux, régionaux et francophones (La liste des sources d'information et des publications de référence)

- La disparité des domaines scientifiques dans lesquels le CNDR Soin Palliatif souhaite s'inscrire (SHS, documents primaires en langue anglaise) compte tenu des choix d'intégration des documents de référence dans le catalogue
- Les possibilités de construire en autonomie des requêtes de recherche sur la base documentaire (le public visé, ses attentes et les contraintes qu'il tolère) à partir de l'interface-portail bien que le facteur humain reste prépondérant (passer par l'équipe, en médiatrice du savoir ; interactions avec l'usager de Palli@Doc)
- La cartographie de l'environnement informationnel (veille documentaire en individuel) et de l'environnement technique (documents techniques aux cotés des documents fonctionnels)
- Le budget de fonctionnement
- La capitalisation de la dimension métiers des collaborateurs

MENACES

- Les pratiques contemporaines de recherche d'informations des publics ciblés qui impactent la pertinence des modes d'interrogation actuelle du catalogue

Recommandations

1) La mise à jour de la politique d'acquisition et sa formalisation avec les critères du document numérique, de contenu éditorial … La culture de collaboration, d'échanges, d'interdisciplinarité des structures voisines du CNDR Soin Palliatif rattachées à la FOCSS peut s'exprimer par une *politique documentaire* commune, tout en conservant les fortes spécificités et autonomie des services et de leurs collaborateurs et pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION se décliner dans la *charte documentaire*

2) L'accompagnement au développement des ressources RH : formation interne une fois la politique documentaire mise à jour ; définition de la montée en compétences au plan de l'informatique documentaire (Ingénierie documentaire et logicielle) pour lever les barrières des technologies documentaires (Appropriation à 360° du SIGB)

3) La relecture du service à distance à partir de la connaissance plus fine du public ciblé : connaître les pratiques informationnelles de son public de professionnels : à la fois le retrouvage (*retrieval*) de documents précis et la recherche (*research*) de documents du domaine des SP

4) Le positionnement du service INFORMATION et DOCUMENTATION davantage en centre de ressources et de coopération qu'en service de prêt, en interne et au-delà de la structure de rattachement fonctionnel

5) L'utilisation plus avancée du signalement sur le site Internet (sans les intégrer à la base de données) des ressources disponibles dans d'autres sources que dans Palli@Doc, en particulier pour les documents dont les autorisations d'accès au document primaire ne sont pas permises ; l'appui des statistiques de consultation du site Web maintenu par le service COMMUNICATION et SITE INTERNET

6) L'évolution de la ressource terminologique TSPA, le vocabulaire de référence sur les SP

7) Sur la nature des informations : la question de ne conserver physiquement seulement les fonds qui ne sont pas référencés ailleurs ; cependant l'outil de numérisation actuellement utilisé dans le projet en cours de Numérisation des thèses et mémoires professionnels en dépôt ne permet pas la recherche plein texte soit la recherche dans *tout* le texte, considéré comme un seul champ (numérisation plein texte)

Au plan de la méthodologie suivie, nous avons questionné la mission qui a motivé l'appel au stagiaire au moyen : du dialogue avec les collaborateurs du CNDR Soin Palliatif usagers ou utilisateurs de la base documentaire, de l'observation de leurs travaux et de la participation active aux affaires courantes du centre de ressources.
Cette mise en situation a permis de comprendre les points de rupture ; également elles ont aidé à vérifier les préconisations dans les scénarii de court terme et d'alimenter les sections concernant le modèle de la proposition documentaire.

Le stage qui portait strictement sur les enregistrements de la base documentaire, les relations possibles avec les producteurs de données et/ou de métadonnées et la faisabilité de l'existant logiciel pour le chargement automatique des métadonnées de catalogage a ainsi été étendu à **une étude « chapeau » du service de documentation pour envisager le sujet des accès dans l'environnement du Web avec ses différents leviers d'évolution** : la ressource terminologique, la coopération interne et externe.

La complexité des entrées multiples en ligne des ressources du CNDR Soin Palliatif avait été cernée par Hervé Pigeotte[204] (INTD, promotion 42-2012) dans la suite de Nathalie Hoeben[205]

[204] Hervé Pigeotte. Le management du Système d'Information du Centre National De Ressources Soin Palliatif. Les apports de la gouvernance. [En ligne, Cf. p. 65. § 2.4.1.2 Les résultats] <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00803619/document> (date de consultation: 16-août 2014)

[205] Nathalie Hoeben. Le portail documentaire comme outil de marketing relationnel, ou comment développer et enrichir la relation usagers-centre de documentation. Les nouvelles perspectives du CNDR Soin Palliatif [En ligne]

(INTD, promotion 41-2011) et donnée lieu à des préconisations : pour le premier, positionnées sur la gouvernance du fonctionnement du Système d'Information (le site Internet et le portail documentaire), pour le second, au travers du marketing documentaire dans la relation client-usagers du portail. Tous deux ont aussi souligné la nature complémentaire des missions du CNDR Soin Palliatif sur un portail d'information associé à un portail documentaire.

A notre tour, nous avons pris la mesure :

- de la difficulté à évaluer le *juste besoin* dans la demande de notre commanditaire (le service INFORMATION et DOCUMENTATION) ;
- de la limite de notre intervention compte tenu d'éléments qui dépassent ce qu'il est possible de recueillir dans le cadre d'une intervention de stage de fin d'étude, en particulier les données sur les modalités économiques et financières des activités documentaires pour accompagner la démarche palliative (la recherche d'un modèle économique de la fonction documentaire) mise en œuvre au CNDR Soin Palliatif.

Nous choisissons de terminer cet exposé avec, en Troisième partie, une présentation des leviers qui reflètent l'identité de notre terrain d'étude : sa forte **culture de travail dans la collaboration et le champ d'investigation d'une information documentaire spécifique**, soit la visibilité envisagée sous l'angle des pratiques contemporaines de recherche d'informations et de partage (les données et la culture de collaboration).

<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/file/index/docid/679484/filename/HOEBEN.pdf> (date de consultation: 16-août 2014)

Troisième partie
Focus sur deux leviers pour le court terme

8 La pratique documentaire collaborative

La pratique de la collaboration est un levier largement utilisé en documentation, ensuite le réseau documentaire est antérieur à l'informatisation des services de documentation, ce qui introduit nos **avantages d'une *longueur d'avance***, dans le métier (le service de la documentation) comme dans la discipline considéré (le secteur de la santé).

Ainsi, nous précisons **l'objectif principal du réseau national documentaire** (§ 10.1) et **l'étendue des partenariats** sur la discipline et en tant que centre de ressources (§ 10.2) avant de nous arrêter sur les facteurs de succès du partenariat de notre terrain d'étude avec la BDSP, Banque de données en santé publique et **l'évolution du modèle** pour s'aligner sur les pratiques contemporaines de recherche d'informations (§ 10.3).

8.1 Le réseau national documentaire

Cet ensemble d'entités documentaires que forme le réseau s'est regroupé sur **des critères géographiques, thématiques ou encore fonctionnels métiers**.

8.1.1 L'objectif du réseau

Dans ses « 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[206]», l'ensemble partage :

- d'atteindre de nouveaux publics et **accroître la visibilité** des fonds ;
- de répartir les acquisitions et leur gestion et de **bénéficier de travaux d'indexation existants** avec la mise en commun de données descriptives et le moyen du moteur de recherche et d'indexation.

8.1.2 Le réseau documentaire spécialisé

Un travail documentaire s'opère historiquement en réseau avec la politique nationale documentaire sur la santé.

Le réseau national est constitué par l'INPES (Institut national de prévention et d'éducation pour la santé) créé en 2002 avec la charge de constituer un réseau documentaire spécialisé sur les théories et pratiques relatives aux domaines de la

[206] Définition proposée par l'ADBS (Association des professionnels de l'information et de la documentation) sur son site [En ligne] Réseau documentaire <http://www.adbs.fr/reseau-documentaire-18485.htm?RH=OUTILS_VOC> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

prévention et de la promotion de la santé ; il est ouvert au grand public, aux associations et aux professionnels.

La philosophie du réseau en tant qu'objectifs partagés, relations paritaires, participation volontaire, **est** aujourd'hui **largement mise en œuvre** sur le territoire national.

8.1.3 Les leviers de la collaboration

Dès 2005, le service INFORMATION et DOCUMENTATION du CNDR Soin Palliatif a rejoint ce mouvement des institutions de se regrouper et s'organiser sur le partage d'outils et de supports à l'information.

A partir des logiques de regroupement, ce sont autant de leviers **en interne et en externe** : mutualisation, coordination, coopération, partenariats, qui sont ici motivés par les impératifs de la visibilité, par les besoins de synergies des métiers et par la réduction des charges :

- en *interne*, la philosophie des objectifs partagés est illustrée avec les travaux des collaborateurs au sein du service ATELIER DES PROJETS.
- en *externe*, ce sont les rencontres-métiers régulières avec des professionnels utilisant la même famille de SIGB ou encore inscrits sur des thématiques voisines ou englobant les SP, ou encore au plan des ressources informatiques avec l'utilisation d'un outil commun.

8.2 L'étendue des partenariats sur la documentation au CNDR Soin Palliatif

Le service INFORMATION et DOCUMENTATION s'est inscrit dans plusieurs circuits d'alimentation, de validation et de publication des contenus **à un niveau national et régional, et francophone**.

8.2.1 La position par la discipline

Outre le réseau BDSP Banque de Données en Santé Publique dont nous exposons la participation du catalogue Palli@Doc à la section suivante, le service participe au RFSPP Réseau Francophone des Soins Palliatifs Pédiatriques[207], au RNDH Réseau National Des Documentalistes Hospitaliers[208].

---

[207] Réseau Francophone des Soins Palliatifs Pédiatriques [En ligne] <http://www.pediatriepalliative.org/links/> (date de dernière consultation : 02-oct.2014) La convention avec le CNDR SP est en cours d'actualisation.

[208] Requête Google : "soins palliatifs" site:rndh.fr | Coopération sous la forme d'une adhésion payante au réseau (30 € TTC en 2014) permettant la participation aux journées annuelles et le référencement du catalogue sur le site | Partage de l'indexation sur des abonnements communs : cf. le groupe de travail CATALOGAGE du RNDH.

Par ailleurs, le service anime depuis fin 2013 une journée annuelle du RNDSP Réseau National des Documentalistes en Soins Palliatifs sur le partage et l'échange de pratiques opérationnelles ; cette animation est menée conjointement avec d'autres[209].
Enfin, à un niveau régional : les antennes du réseau SIDOC Soins Infirmiers et Documentation[210] sont aussi concernées.

8.2.2 La position par la nature de la structure

En tant que centre documentaire signalant les revues auxquelles il est abonné (titre, état des collections, etc.), le CNDR Soin Palliatif a formalisé pour le compte du service INFORMATION et DOCUMENTATION un autre type de partenariat auprès du réseau Système Universitaire de DOCumentation (SUDOC) : un contrat de participation[211] au réseau.

8.2.2.1 La richesse sur le maillage des fichiers …

La richesse du réseau géré par l'Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES) est visible, par exemple, sur les liaisons des fichiers du catalogue :

- d'une part, avec **les notices d'autorité récupérées automatiquement** ;
- d'autre part, avec **la localisation précise de la ressource** (lieu et cote/rayon).

Dotées d'un identifiant univoque, ces données bibliographiques et d'autorité sont dupliquées dans un format XML pour faciliter leur compréhension, et leur utilisation par d'autres programmes.

> Nous attirons ici l'attention sur **les deux aspects[212] de l'identifiant sur les réseaux** : le premier, celui du nommage de la ressource avec les URI *(universal resource identifiers)* et les URN *(universal resource names),* et le deuxième rattaché

---

[209] D'une part, le réseau COMPAS, Coordination Mutualisée de Proximité pour l'Appui et le Soutien qui réunit un réseau domicile soins palliatifs ("soins palliatifs" site:respavie.org | RESPAVIE Réseau de santé et Équipe Mobile de Soins Palliatifs agréé par l'Agence Régionale de Santé des Pays de Loire), un réseau domicile cancérologie et une équipe mobile inter-établissements. D'autre part, le réseau CBSP Coordination Bretonne de Soins Palliatifs ("Coordination bretonne soins palliatifs" filetype:pdf | Rennes | Co-fondateur du CNDR Soin Palliatif avec RESPAVIE).

[210] "soins palliatifs" site:sidoc.fr | réseau des IFSI d'Île-de-France ; Sciences Infirmières Documentation.

[211] La convention de participation pour l'utilisation du module Prêt Entre Bibliothèques (PEB) du Sudoc est possible sous réserve que le centre soit signalé dans le Répertoire des Centres de ressources (RCR 48, un code identifie cette inscription ; code pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION du CNDR Soin Palliatif: 751205301 – Intitulé de la bibliothèque : PARIS-CDRN FXB). La convention signée le 09/12/2008, renouvelable tacitement jusqu'à concurrence de 5 années a été renouvelé le 18/04/2011 pour une durée de 3 ans renouvelable pour la même durée.

[212] [50 VATANT, 2008 :p.166] Aussi utile de préciser « l'articulation, mais aussi le risque de confusion, entre les aspects déclaratifs (identification de nommage) et fonctionnels (accès et protocoles) de la définition d'une ressource

à l'adressage/transport avec les URL *(universal resource locators)* ». Nous verrons dans la section consacrée à l'identification des ressources de la spécialité que ces qualités de nommer et à la fois de transporter l'information, sont utiles, au moins à la surveillance des ressources de spécialité.

8.2.2.2 … et sur les services

Au titre des micros services bibliographiques **qui ne mobilisent pas de ressources sur des Web services sophistiqués**, nous signalons l'exemple des Micro Web Services développés par l'ABES[213] avec SUDOC services, à partir des identifiants bibliographiques.

> Ce type de service participe à élargir la proposition intellectuelle des références dans la perspective toujours des publics ciblés.
>
> C'est cette opportunité de présenter une fonctionnalité utilisable lors de la consultation du catalogue en ligne, du type "En savoir plus sur cet auteur" accessible depuis une vue sur la *notice d'autorité* et transposée au niveau local sur une *notice bibliographique* : « besoin d'afficher, dans une application locale, la liste des documents liés à un enseignant-chercheur ? Le micro Web service Biblio permet aux établissements d'afficher dans leur propre environnement une liste de documents, ventilés par les différents rôles que cet enseignant aura tenu (auteur, préfacier, etc.)[214] »

8.2.2.3 La contrainte du service de la salle de lecture

Participer au réseau SUDOC présente l'avantage d'augmenter la circulation de la connaissance des SP auprès du public des bibliothèques universitaires et autres établissements de l'enseignement supérieur **; reste la contrainte de conserver un lieu d'accueil** de ses publics (la salle de lecture du service INFORMATION et DOCUMENTATION) lorsque la consultation du document requis n'est pas possible par la voie numérique.

8.2.3 La "permanence" dans la recherche d'informations

La réflexion d'une projection du catalogue thématique dans l'environnement Web conduit maintenant à préciser la question de la continuité documentaire naturelle :

---

[213] L'ABES [En ligne] <http://punktokomo.abes.fr/2011/07/04/les-micro-web-services-abes/> (date de dernière consultation : 02-oct.2014) « L'idée qui est derrière ces Micro Web Services est de faciliter la réutilisation des données des réseaux ABES par les membres de ces réseaux mais également d'autres acteurs. Étant donné la nature souvent complexe des données et formats bibliographiques, il nous a paru utile de décortiquer ces notices et de les servir sur un plateau, émincées».
<http://documentation.abes.fr/sudoc/manuels/administration/aidewebservices/index.html> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

[214] [10 BOURDENET, 2013:p.227]

- permettre la permanence dans la recherche d'information sur la discipline SP quel que soit le catalogue interrogé, soit **réduire le morcellement ou la fragmentation de la recherche d'informations.**

8.2.3.1 La continuité documentaire

Que représente l'efficacité documentaire d'une recherche sur le catalogue quand la recherche est à compléter sur les réseaux ? Où placer le catalogue sur le chemin de cette continuité documentaire ?

Cette recherche de la continuité documentaire nous renvoie à la définition du catalogue.

Quel catalogue avec quel périmètre sur :

- des **contenus** sélectionnés, validés et accessibles selon des droits paramétrés : la gestion des droits d'accès aux documents primaires mais aussi des profils d'utilisateurs et usagers à possiblement mettre en relation ;
- des **services** corrélés aux pratiques de l'usager ;
- des ***exemplaires*** en salle de lecture : circulation des *exemplaires* et mise à disposition des documents non dématérialisés.

8.2.3.2 Sur notre terrain de l'enquête

Dans notre terrain d'étude, les multiples dispositifs autour de la coopération sont d'abord motivés au CNDR Soin Palliatif par l'objectif d'enrichir l'univers catalographique des SP et constituer le capital bibliographique le plus complet de ressources électroniques. Ce sont les questions autour du **catalogage** et de **l'identification des références** qui sont prioritaires avec un service confronté à une redistribution des rôles.

La commande de l'avant-projet[215] participe à la réflexion sur les opérations de *back office* du service INFORMATION et DOCUMENTATION sachant le changement de la nature de l'interaction avec les usagers[216] : moins de face à face dans la salle de lecture ou par téléphone et plus d'interfaçage en ligne (*front office*) pour les collaborateurs du service compte tenu des pratiques contemporaines de recherche d'informations.

---

[215] En tenant compte des moyens humains et financiers ; avec dans la mesure du possible, en prenant appui sur les constats statistiques tels la fréquentation de la salle de lecture, le nombre de prêts, la typologie des demandes sur les produits documentaires, également la typologie des consultations de l'espace virtuel du portail : les pages consultées sur le portail, les documents téléchargés et ceux qui ne sont jamais appelés.

[216] Le nombre de demandes directes diminue alors que l'accès au portail documentaire a largement augmenté (cf. graphiques, p. 45 du Rapport d'activité 2013 [En ligne]) <http://www.soin-palliatif.org/sites/default/files/file/RAPPORTACTIVITECNDRSP2013.pdf> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

La réflexion de faire évoluer la problématique d'une information encore *centrée sur l'exemplaire*, est donc nécessaire pour produire des outils au service de la recherche d'informations sur la discipline et/ou des services tangibles, en phase avec les besoins et les niveaux de profils des usagers[217] du catalogue.

> Nous **avons moins la circulation des documents au centre de la réorganisation, que la question de leur acquisition et leur signalement** : l'analyse documentaire, l'indexation, le stockage, la recherche et la diffusion de ces documents ou informations soit, les fonctionnalités du système documentaire sur le cycle de vie du document dans l'environnement du Web.

8.3 La source majeure du réseau documentaire de la BDSP

La participation au réseau documentaire de la BDSP Banque de Données Santé Publique[218] sur la gestion mutuelle d'une banque de données documentaire en santé publique, constitue actuellement **l'exploitation la plus aboutie d'un mode d'enrichissement semi-automatisé** de Palli@Doc en nouvelles références sur les SP.

Les facteurs de succès reposent sur :

- **la définition des procédures** informatiques entre les deux partenaires, par exemple, avec les exports des données en format XML ;
- **la fréquence de ces échanges** ;
- **la prise en compte des besoins et attentes de l'usager** avec la mise à disposition d'un ensemble de ressources utiles qui sont décrites et classées.

La BDSP a construit des interfaces d'import-export de notices pour chaque membre de son réseau qui capitalise les savoirs d'une quarantaine de structures (bibliothèques, centres de documentation, producteurs et diffuseurs d'information, spécialistes du domaine santé publique) ; à ce titre, le service INFORMATION et DOCUMENTATION est producteur pour sa discipline sur les notices des axes "Éthique, Professions de santé: métier, formation, statut, Soins palliatifs" de la BDSP.

---

[217] La dernière enquête sur les usagers de la base de données remonte à 2011. Cf. HOEBEN Nathalie. - Les nouvelles perspectives du CNDR Soin Palliatif (in : Mémoire INTD)

[218] Le réseau BDSP a été mis en place en 1993 avec l'appui de la DGS pour donner accès à la documentation et à l'information en santé publique. Il s'agit d'un réseau ouvert (liens par conventions) et collaboratif d'une trentaine de membres : universités, instituts de recherche, ministère chargé de la santé et ses agences, hôpitaux, associations, réseaux… il répond à des valeurs de service public.

Le processus est formalisé pour le CNDR Soin Palliatif dans le cadre d'une Convention de coopération technique.

8.3.1 La convention qui formalise les échanges

8.3.1.1 Les modalités

La convention de coopération technique établie le 19-juillet-2005 entre les deux partenaires (CDRNFXB-FCSS / BDSP-ENSP) précise les modalités de coopération, les engagements respectifs et les contributions des signataires dans le fonctionnement et l'alimentation en information de la BDSP. Les volets suivants sont détaillés :

- celui de **l'apport en références** documentaires (documents en version électroniques mis à disposition par des liens profonds vers le portail) ;
- celui de **la contribution des organismes-auteur au développement du texte intégral accessible par le site Web** de la BDSP (les documents en texte intégral mis à disposition sont les mémoires et les publications internes du CNDR Soin Palliatif) ;
- celui de **la contribution à la gestion en réseau des informations événementielles** et des adresses de sites Web dans le domaine de la santé ;
- enfin, celui de **la participation aux activités de régulation du réseau**, tels le partage des périodiques, les mises à jour du thésaurus, le suivi qualité, la rediffusion de *notices documentaires*,…

Une annexe technique comprenant le format de catalogage local et la liste des champs, est jointe à la convention avec les précisions relatives au format de catalogage, au volume et à la périodicité des transferts sur des *notices* dont le service INFORMATION et DOCUMENTATION garanti posséder le document primaire référencé qui lui ait rattaché.

8.3.1.2 La traçabilité des notices

La traçabilité des *notices* est maintenue avec l'obligation **d'afficher tout au long de la chaîne de production documentaire la mention de provenance des éléments d'information** reçus ou fournis « chaque fois que l'un de ces éléments est visualisé à l'écran, dans le cadre d'un service en ligne ou d'un produit dérivé ».

> Un exemple de libellé traçant l'import de la *notice* dans Palli@Doc (champ Origine) sur le portail VigiPallia : "*BDSP. Notice produite par APHPDOC BqlHGR0x. Diffusion soumise à autorisation*[219]".

[219] La notice importée depuis la base de données en santé publique a été produite par le service documentation APHPDOC qui met à disposition sur demande, le document primaire correspondant.

8.3.2 Le traitement bibliographique

Quel traitement bibliographique sur les données variables importées ?

8.3.2.1 Le volume des notices dérivées

Actuellement, la part des *notices* tirées de la dérivation du catalogue de la Banque de Données en Santé Publique (BDSP) représente environ **10 % des *notices* de Palli@Doc**.

Nous verrons dans la section suivante qu'une des problématiques du service INFORMATION et DOCUMENTATION porte sur la spécificité de sa collection qui le conduit jusque-là à multiplier manuellement l'interrogation des sources pour obtenir à partir de ses thématiques les ressources disséminées.

8.3.2.2 L'avantage de la sémantique commune

A réception du fichier d'export de la BDSP (le fichier est exprimé en XML), un travail manuel de vérification formelle champ par champ est effectué par les collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION pour compléter avec des données locales (ici, la ressource terminologique spécifique des SP).

Le traitement bibliographique assure **la création d'une sémantique commune entre la source ingérée et les données déjà présentes localement**. Le travail porte uniquement sur les données variables des *notices extérieures*, celles-ci sont ensuite indirectement liées aux fiches locales à l'affichage lors des résultats d'une recherche d'information dans le catalogue.

8.3.2.2.1 Le format d'échange

L'important se place bien sur **les modalités d'interopérabilité de l'import**, élément central de la réflexion dans l'environnement Web.

Cette interopérabilité est à l'œuvre ici avec la couche du format d'échange/export des documents[220].

Nous l'avons évoqué plus haut : « quelles que soient les possibilités de publication/diffusion sous un logiciel documentaire, l'important est d'assurer l'interopérabilité des logiciels : la possibilité de récupérer les résultats d'une sélection sous un format adéquat afin de pouvoir les mettre en forme et les publier sous un autre logiciel en dissociant ainsi forme et contenu et en sélectionnant l'outil le plus approprié pour les fonctionnalités attendues [221]».

---

[220] … utilisation d'un format normalisé qui est indépendant de celui de la source d'import …

[221] Nadia Rais. In: Introduction à l'informatique documentaire: principes et applications: janvier 2014 – p.36/66

8.3.2.2.1 A propos des limites du modèle

Cependant, lors de la journée annuelle réunissant les membres du réseau le 17-juin-2014[222] la BDSP a fait part des limites de ce modèle en terme d'interopérabilité ; un travail de révision (Projet 2014-2018) est poursuivi pour « prendre en compte les évolutions très importantes et rapides (des) environnements (documentation, technologies et santé publique) et des nouveaux usages qui y sont liés ».

> Aujourd'hui, le modèle des services de la BDSP a atteint des limites que partagent les membres du réseau, par exemple, sur les termes de la recopie de données ou de la fusion de champs bibliographiques.
>
> Avec le souci de prendre en compte les attentes et besoins des partenaires dans l'environnement du Web et celui d'offrir une plus grand visibilité des ressources rassemblées (faciliter la recherche d'informations de l'usager), c'est l'ensemble du réseau - dont le service INFORMATION et DOCUMENTATION au titre de son partenariat -, qui participera à la redéfinition des services de la BDSP dans ses deux phases d'évolution (Période 1: 2014-2015 et Période 2: 2016-2018), soit : **un projet motivé par la nécessaire standardisation des pratiques entre les acteurs**, avec en sous-main l'interopérabilité et les techniques de liaison.

Base documentaire BDSP - *juillet 2014*
[En ligne] < http://www.bdsp.ehesp.fr/Base/>

✍ **A partir du moteur de recherche de la base documentaire BDSP**

➔ **Situer en ligne l'étendue de la contribution de Palli@Doc:** Recherche avancée: Mcl="**Soins palliatifs**" Ident=[**cdrn fxb**] / Champs Tous champs (mcl: mot-clé) Mcl="Soins palliatifs" combiné dans les Autres critères de recherche au Champ Producteur de la notice: [cdrn fxb] pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION du Centre National de Ressources Soin Palliatif

➔ **Résultats :** une contribution de Palli@Doc à la base documentaire de la BDSP depuis 2006 : 6.095 notices.

✍ **A partir du thesaurus Santé Publique version 4 de la BDSP**

➔Les deux termes du thésaurus : soins palliatifs* (3.771 notices) et unité de soins palliatifs (188 notices)

[222] 17-juin 2014, Rencontre de partage de traitement documentaire 2014 au CNDR Soin Palliatif. Rapport de l'équipe de coordination BDSP, septembre 2014 [Mise en ligne le 05-nov. 2014 par le Réseau documentaire des centres de documentation de l'AP-HP] <http://lalettredesdocsaphp.hautetfort.com/media/02/01/2789047271.pdf>

➔ **Résultats :** 3.959 notices traitent des SP depuis 2006 dans la base documentaire de la BDSP

➔ **Qui sont les contributeurs ?** Les *notices* sont produites par le CNDR Soin Palliatif, le réseau documentaire de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) ; le CRIPS IDF - Centre Régional d'Information et de Prévention du Sida Ile-de-France ; le CFDSP - Centre Français de Documentation en Santé Publique ; la FNG - Fondation Nationale de Gérontologie ; le CREDES - Centre de Recherche, d'études et de Documentation en Économie de la Santé (devenu IRDES) ; l' ORSMIP - Observatoire Régional de la Santé de Midi-Pyrénées ; le CHUSA - Centre de Documentation en Santé Publique - Faculté Saint-Antoine ; l'ENSP - Ecole nationale de la santé publique (devenue EHESP) ; l'ORSRA - Observatoire Régional de la Santé de Rhône-Alpes ; l'ORSLR - Observatoire Régional de la Santé du Languedoc-Roussillon ; l'Inist-CNRS - Institut de l'Information Scientifique et Technique, …
Soit, un ensemble conséquent de partenaires.
➔ Les *notices* produites par les partenaires sont copiées (ou dérivées) vers la base documentaire Palli@Doc pour y être intégrées après sélection au moyen d'un travail de correspondance sur les champs des données variables (le vocabulaire des SP), pour constituer un ensemble de ressources le plus englobant sur la spécialité.

L'avant-projet de la projection du catalogue Palli@Doc dans l'environnement du Web se présente à propos, dans cette redéfinition des périmètres de son partenaire *historique*.

Cette expérience de partenariat aboutie permettra d'**envisager la méthode auprès de sources internationales francophones**.

8.3.3 La mutualisation étendue

L'analyse des contraintes reste à engager en vue d'une mutualisation optimisée jusque dans la gestion locale de la chaîne de production de Palli@Doc et en vue de développer les partenariats internationaux francophones.

8.3.3.1 A la gestion en local et à d'autres partenaires

Nous présentons une première liste de contraintes tirées de nos recherches bibliographiques, bien que le préalable encadrant soit à redéfinir, c'est-à-dire la mise à jour et l'assise de la politique documentaire de l'établissement avec la donne des documents numériques pour Palli@Doc et avec la redéfinition du partenariat avec la BDSP.

8.3.3.2 Les contraintes à anticiper

En liste, nous indiquons les contraintes de gestion locale qui seront à anticiper pour les collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION :

- la gestion locale des référentiels : **les référentiels** sont à la fois autonomes et intégrés puisque les pratiques du réseau dans lequel s'inscrit le centre sont différentes avec la divergence des structures de données et des référentiels (le thésaurus BDSP/thésaurus TSPA) ;

- la gestion locale des **points d'accès** ;
- la gestion locale de **la charge de travail** : sa répartition au sein de l'équipe des collaborateurs avec l'évolution envisagée sur les nouvelles modalités de transferts ;
- la gestion des doublons sur la capacité du nouveau dispositif technique à **gérer la consolidation**.

Explorer de nouveaux champs d'action et participer de repérer les profils susceptibles de servir de points d'appui solides pour le réseau, sont aussi des facteurs du maintien du niveau de confiance dans la relation professionnelle, tout en maintenant la qualité du service de la diffusion de la démarche palliative.

8.3.3.3 Les atouts observés

En conclusion de cette section, nous synthétisons ci-après les atouts de cette coopération ; les leviers sont identifiés dans la dimension pluri-acteurs et la réciprocité des échanges.

8.3.3.3.1 Sur le fonds documentaire : le volume et l'accès

Le premier des avantages réside dans **l'augmentation du volume du capital bibliographique constitué sur les SP par les *notices*** : la mise en visibilité de ressources numériques disséminées et réunies par le réseau qui signale le moyen d'accéder au document primaire.

Par exemple, du côté de la base documentaire de la BDSP, la recherche est permise dans l'index, de toutes les *notices* fournies par un producteur donné et fournit la cote du document au sein de la collection du producteur.

8.3.3.3.2 Dans les services rendus et leur promotion

Un autre avantage concerne **l'amélioration de la qualité du service rendu** : la contribution à une meilleure orientation de l'internaute puisque cette coopération participe à l'évolution vers la continuité documentaire naturelle pour une permanence dans la recherche d'information quel que soit le catalogue.

8.3.3.3.3 A propos de la répartition des charges

L'accompagnement technique

Jusque-là, l'outil d'import automatisé a été développé par les équipes du service technique de la base documentaire de la BDSP.

Le développement des ressources humaines

Outre la mise à jour des pratiques et la progression dans les pratiques lors des réunions du

réseau[223], un avantage réside dans le développement du capital relationnel des collaborateurs du service et des reconnaissances réciproques du travail grâce au partage des expériences. Ce sont autant de possibilités de trouver des synergies avec d'autres services documentaires du réseau et de bénéficier du soutien des initiatives.
Cet avantage du développement des ressources humaines est enfin au bénéfice de la reconnaissance implicite des compétences documentaires du service au sein même du CNDR Soin Palliatif.

Nous avons esquissé les possibilités des outils en capacité de dialoguer avec la base documentaire, pour l'enrichir et les opportunités sur les partenariats avec d'autres centres de ressources spécialisées.

> Un facteur déterminant de la valeur ajoutée du fonds spécialisé repose sur **la richesse informationnelle du contenu** qui y est intégrée : d'une part les *notices* formant un ensemble qui du fait des liens qui le tissent en donne une valeur plus grande que celle des éléments qui le compose, d'autre part **la qualité du document** de référence **sélectionné** et qui justifie la production d'une *notice*.

A bonne fin de **compléter**[224] **le capital bibliographique existant**, les collaborateurs du service INFORMATION et DOCUMENTATION endosse **le rôle du *veilleur* de documents, un *cyber documentaliste*** ; nous exposons en dernière section la place qu'occupe ce volet du métier dans notre contexte de spécialité avec l'esprit du système intégré, pour partie automatisé et pour répondre à l'enjeu de la visibilité du catalogue.

[223] … l'esprit du rôle tournant apprenant/formateur-expert sur le partage des pratiques d'indexation semi-automatisée et/ou de marketing documentaire …

[224] … alimenter, enrichir …

9 L'identification des ressources de la spécialité au CNDR Soin Palliatif

Nous avons introduit notre exposé sur cet environnement documentaire du soin palliatif qui bénéficie d'**un contexte favorable à maintenir avec un seuil d'activité élevé, la fourniture de ressources de références**. Par ailleurs, il est juste d'illustrer l'étendue que prend la discipline dans le secteur de la santé, avec cet exemple d'un nouveau service sur un outil de recherche commercial : l'éditeur Wolters-Kluewer Health[225], fournisseur international d'informations pour les professionnels de santé et les étudiants a dernièrement ajouté la discipline soins palliatifs à UpToDate®, sa ressource factuelle d'aide à la prise de décisions cliniques.

Tout d'abord, nous nous arrêtons sur **trois des objectifs visés** par le service de documentation pour la visibilité des ressources documentaires accompagnant la diffusion de la démarche palliative : **le volume, l'élargissement et la sélection du corpus** (§ 11.1). Ensuite, nous rappelons ce qui fait **la force de l'activité de recherche d'informations par le service de documentation** (§ 11.2) pour terminer l'exposé avec une action de **déployer en interne**, au sein de notre terrain d'étude, **le partage des sources d'information** (§ 11.3).

[225] L'éditeur Wolters-Kluewer Health, avec UpToDate® suite personnalisable d'outils de recherche et de navigation permettant de chercher des questions cliniques dans sa langue maternelle [En ligne, 24-juill.2014] <http://www.wolterskluwerhealth.com/News/Pages/UpToDate-Adds-Palliative-Care-as-a-Specialty--.aspx> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

9.1 Les objectifs

9.1.1 Un volume indexé conséquent

A l'égard du contexte favorable, le corpus des ressources rassemblées dans Palli@Doc vise à atteindre un volume suffisamment conséquent **pour fidéliser les usagers**. La réponse personnalisée et englobante défend davantage la médiation humaine que la réponse du seul moteur de recherche.

Nous n'avons pas connaissance des données chiffrées sur le volume à atteindre.

9.1.2 Le service de références élargi

Au volume des ressources indexées s'ajoute celui des références signalées dans les bibliographies personnalisées que le service INFORMATION et DOCUMENTATION adresse aux demandes de ses *clients* (internes au CNDR Soin Palliatif ou externes) rejoignant ce que Bertrand Calenge appelle la démarche de *servuction*[226] (contraction de *service et production*) où les références ne sont plus exclusivement au fonds documentaire mais élargi à d'autres, avec le point de départ de la recherche : l'usager et l'accueil de ce dernier en tant que *guichet* de la documentation en SP.

Les bibliographies peuvent, en effet, être augmentées de références recherchées auprès de la base de données bibliographiques Medline[227] via PubMed® son interface d'interrogation avec les références en langue anglaise en sciences biomédicales. VigiPallia offre à l'usager la possibilité d'y accéder de manière transparente.

La consultation régulière de la base documentaire commerciale de l'éditeur de revues scientifiques Elsevier Masson : *EM consulte*[228], est un des moyens d'enrichir la réponse documentaire du service. D'autres références sont encore tirées de bases de données spécialisées à thématiques voisines des SP, elles sont choisies sur des critères d'accès libre et d'indication où se procurer le document référencé.

Plus que l'étendue de ces bases spécialisées, - elles sont réduites[229] en termes de

---

[226] [En ligne] <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1997-01-0084-005> (date de dernière consultation : 02-oct.2014)

[227] [En ligne, 24-juill.2014] <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/>

[228] … EM Consulte référence en ligne les articles des périodiques d'information francophone médicale et paramédicale (version sans texte intégral, achat possible à l'article) … [En ligne, 24-juill.2014] <http://www.em-consulte.com/>

[229] … par exemple, la base de données en soins infirmiers *Infiressources* avec ses 258 références en SP à juillet 2014 ou encore la Base de ressources documentaires en Médecine Physique et de Réadaptation (REEDOC) avec ses 50 références en SP à juillet 2014 ...

> références en SP -, c'est leur multiplicité et la fréquence du recours qui soulève d'utiliser les outils d'automatisation pour la recherche documentaire.

Les résultats de ces recherches documentaires *à la carte* ne sont pas conservés ; seule la trace des échanges avec le *client* est archivée.

Actuellement, le service élargi pour le compte du *client*, relève de la valeur de la médiation du documentaliste sollicité « pour des recherches longues, expertes ou difficiles. Les usagers viennent leur demander de l'aide lorsqu'ils n'ont pas le temps de mener eux-mêmes à bien leurs recherches ou lorsqu'ils ne s'en sortent pas par leurs propres moyens[230]».

Si le service répond à un besoin ponctuel, il peut si besoin, être relancé à la demande dans le cadre de la relation personnalisée qui se crée entre le collaborateur du service INFORMATION et DOCUMENTATION et son *client*. Ce dernier est moins issu des structures de la FOCSS (client interne) qu'extérieur (toutes personnes utilisatrices de documents de référence en SP).

9.1.3 Une niche de confiance : la collection

Le fonds des ressources rassemblées par le service INFORMATION et DOCUMENTATION à partir de la connaissance de son environnement et de ses thématiques, constitue une *niche* sans visée commerciale (dimension de service public) ou concurrentielle.

Sa qualité participe de la confiance en l'institution qui héberge le catalogue : le CNDR Soin Palliatif.

9.1.3.1 Critères de sélection des documents en SP et ligne éditoriale

Les critères de sélection des documents de référence sont d'ordre qualitatif et reposent sur la densité de l'information en SP.

> Cette évaluation des contenus conduit le service à traiter les articles d'une même revue scientifique indépendamment les uns des autres, dans l'esprit du traitement d'une monographie, le fonds prend ainsi son sens dans l'ensemble constitué des appropriations proposées aux usagers par les sujets et des thématiques choisis pour l'information des SP et de la fin de vie, abordés sous l'angle médical, psychosocial, philosophique, qui constituent des balises de repérage des sujets.

Les choix opérés dans l'activité du *recherchiste* du service INFORMATION et DOCUMENTATION sont aussi déterminés par la ligne éditoriale qui, revisitée chaque année, participe à redéfinir l'information factuelle attendue dans Palli@Doc et celle affichée sur le portail VigiPallia, en

[230] [48 SIMONNOT, 2012:p.199]

complément de celle du site Internet du CNDR Soin Palliatif.

Un travail préliminaire conséquent de recherche documentaire est ainsi effectué en parallèle des opérations de gestion des ressources acquises par le service.
Les critères de fiabilité, de richesse et de performance du contenu des documents sélectionnés (l'expertise de l'auteur, son objectivité, sa qualité rédactionnelle, les références bibliographiques citées) sont traduits dans la structure de l'architecture documentaire.

Ligne éditoriale du portail VigiPallia
Service INFORMATION et DOCUMENTATION du CNDR Soin Palliatif

2013

- **Janvier** : Art-thérapie
- **Février** : Ces professionnels qui tweetent
- **Mars** : Soins palliatifs à domicile
- **Avril** : La littérature de jeunesse
- **Mai** : Le syndrome du survivant ou le syndrome de Lazare dans les USP
- **Juin** : La conservation du corps à travers les religions
- **Juillet-Août** : Spécial congrès SFAP
- **Septembre** : C'est la rentrée !
- **Octobre** : Journée mondiale des soins palliatifs : hommage aux bénévoles de la documentation du CNDR Soin Palliatif
- **Novembre** : Les tatouages commémoratifs
- **Décembre** : Soins palliatifs et diversité culturelle et religieuse

2014

- **Janvier** : Faut-il être en deuil pour être un super-héros ?
- **Février** : Aromathérapie en soins palliatifs
- **Mars** : Requiem et passions
- **Avril** : Littérature de jeunesse : le deuil dans l'œuvre de Disney
- **Mai** : Temps et soins palliatifs
- **Juin** : Congrès de la SFAP 2014
- **Juillet-Août** : Les Aidants naturels
- **Septembre** : Le Toucher massage
- **Octobre** : Halloween
- **Novembre** : Journée mondiale des soins palliatifs en Italie
- **Décembre** : Les soignants et les fêtes de fin d'année

9.1.3.2 Remarque sur la structure des articles scientifiques

A partir de la préoccupation d'avancer les arguments de l'automatisation du travail de catégorisation puis d'indexation, nous avons été conduit à observer la structuration des articles scientifiques en vue du travail d'indexation.

Fidelia Ibekwe-SanJuan[231] dans son ouvrage sur la fouille de texte, dresse entre autres états des lieux, celui des systèmes de résumé automatique ou semi-automatisé selon

[231] [31 IBEKWE-SANJUAN, 2007 :p.217] Travaux de recherche sur la fouille de texte et ses applications en recherche d'information spécialisée.

> plusieurs approches d'extraction (extraction de termes, de phrases, de faits, d'entités nommées … ainsi que les méthodes : statistique, linguistique, probabiliste …) qui sont aussi fonction des contextes qui commandent le résumé (indicatif, informatif, critique).

« Les articles et résumés scientifiques suivent un schéma de rédaction relativement strict (…) Introduction, But, Méthodologie, Résultat, Discussion et/ou Conclusion », ou encore suivent un schéma dit OHERIC: Observation, Hypothèse, Expérience, Résultats, Interprétation, Conclusion… soit, des schémas encadrés de structuration qui se retrouvent dans la plupart des grands producteurs d'information scientifique.

> Ceci pour faire remarquer qu'en l'absence d'un format documentaire spécifique pour les articles scientifiques, l'analyse de leur structure native conduit à des arbitrages délicats dans le travail des indexeurs (choix des indicateurs formels et fiables du contenu) en vue de permettre la meilleure réponse à la question documentaire de l'usager qu'elle soit d'ordre analytique ou d'ordre systématique.

Nous avons mentionné plus haut l'intérêt d'une politique d'indexation[232] permettant de préciser plus loin le contenu intellectuel d'indexation fonction de la complexité de la ressource.
Là encore, **au bénéfice de la visibilité puisque l'indexation est entendue au service de la requête**[233].

[232] Cf. *infra* p.93, § 5.2.2.3 L'intérêt de formaliser la politique d'indexation

[233] Cf. *infra* p.89, § 5.2 L'indexation

9.2 La recherche documentaire : une action clef

La recherche documentaire constitue l'une des activités clés du service de documentation.

> Avec Jérôme Pouchol, on peut souligner par exemple : « opéré en amont de la chaîne documentaire, le travail de sélection n'a en effet de sens que subordonné à l'activité de médiation, soit en vue de « compléter intelligemment les ressources existantes mais aussi s'inscrire dans un processus dynamique d'action médiatrice[234] ».

9.2.1 La nature et la qualité des sources d'information

L'identification de ressources de spécialité consiste à **considérer la connaissance de l'utilisation finale des documents recherchés** : leur usage par les publics ciblés.

La connaissance de l'usage va déterminer :

- d'une part, la **nature** des sources d'information sélectionnées, leur **diversité** et leur **quantité** ;
- d'autre, part la qualité (**densité**) des informations proposées dans les sources.

Appliqué avec méthode, **le travail préparatoire** de rédaction **de l'expression du besoin** du *client* se décline en autant d'axes de surveillance et de règles de mise à jour en fonction des priorités éditoriales du service.

Ensuite, les flux de résultats sont exploités au moyen des outils d'automatisation en vue de la catégorisation ; par exemple, les abonnements aux flux RSS peuvent être agrégés sur des plateformes *ad hoc*.

9.2.1.1 Les mots-clés du domaine

Les mots-clés du domaine considéré sont monitorés dans **les requêtes régulières lancés dans les moteurs**. Reste à **lier cette connaissance des différents fournisseurs** de données de la spécialité (les fournisseurs de métadonnées et les réservoirs de *notices bibliographiques*) **au *workflow* de la production documentaire**.

> Des fournisseurs, il sera possible d'importer directement les données bibliographiques, par exemple, dans un logiciel de références bibliographiques adapté à la détection contextuelle et qui fera office de lieu partagé de stockage dans la chaîne documentaire.

9.2.1.2 Le référentiel des critères de qualité du document

Sur notre terrain d'étude, le référentiel sur la *compétence* du document sera formalisé : **les critères de fiabilité et d'objectivité pour chaque type de document**.

---

[234] [41 POUCHOL, 2012 :p.23]

L'objectif du formalisme est au bénéfice de la qualité du travail en amont de l'indexation. Nous nous sommes arrêtés plus haut sur la complexité de resituer le sens des articles scientifiques des revues auxquelles le service est abonné compte tenu de la nature de la structuration du texte.

Plus globalement, la qualité est **guidée par l'ancrage thématique et la valeur informative** qui maintient l'homogénéisation de l'ensemble de la collection ; elle s'appuie aussi sur la connaissance fine de la discipline.

9.2.1.3 Les identifiants

Les identifiants stables de documents sont susceptibles de figurer en tant que références pour la spécialité : par exemple l'ISBN, le DOI (Digital Objet Identifier) ou le PubMed-ID (numéro d'identification de la référence dans PubMed).

9.2.2 L'intégration dans le progiciel

La veille documentaire est raisonnée au service de l'indexation.

9.3 Le projet d'une mutualisation de la veille en interne

9.3.1 Les résultats de la veille au bénéfice des actions du service

Nous situons les résultats attendus de la recherche documentaire pratiquée par le service INFORMATION et DOCUMENTATION dans le cadre de ses actions, ces dernières exposées plus haut (§ 1.1.2. Les activités documentaires mobilisables) :

- augmenter le volume de la base ;
- communiquer par le moyen des produits documentaires ;
- former les publics.

9.3.1.1 Les flux de résultats de la surveillance

Les flux des résultats de la surveillance sont pour partie intégrée (manuellement) à la base documentaire.

A l'indexation dans la base documentaire, un rythme de deux documents est attendu par jour et par collaborateur quelle que soit la complexité du document à analyser.

Le processus d'identifier et repérer les ressources utiles pour *nourrir* Palli@Doc est issu d'un type de veille documentaire qui use d'une démarche dite *pull* (tirer l'information).

9.3.1.2 La communication des résultats de la surveillance au bénéfice des produits documentaires

Les flux des résultats participent de la richesse des produits documentaires et peuvent participer de renouveler la page d'accueil du CMS avec une information contextualisée.

En situation, la diffusion est mise à jour chaque mois, idem pour l'opération de renouvellement de l'actualité de la page d'accueil. Ici, le type de veille documentaire affiche une démarche dite *push* (pousser l'information sélectionnée qui a été contextualisée).

9.3.1.3 Former les publics à la recherche documentaire

Pour transmettre les techniques que le documentaliste applique lui-même pour ses veilles, pour rester en alerte sur ces techniques, une veille du métier est à l'œuvre.

Par le biais des communications de ses réseaux, le service INFORMATION et DOCUMENTATION est alerté des formations d'accompagnement en ressources humaines, c'est donc ici une surveillance de son métier qui vise à intégrer dans l'agenda du service l'actualité des formations professionnelles (suivi des technologies, des outils proprement documentaires et des techniques en maîtrise) et des événements à suivre (les rencontres des réseaux, salons professionnels, colloques, ...).

Nous n'avons pas observé de cadence particulière dans le renouvellement des supports de recherche documentaire mis en ligne par le service.

9.3.2 Les éléments constitutifs de l'environnement informationnel

Afin d'identifier clairement l'environnement informationnel de la discipline, les techniques de recherche d'informations et de veille combinent entre eux les critères suivants : les termes, les sources et les accès. Nous les indiquons ci-dessous avant l'observation en situation.

9.3.2.1 Les termes du référentiel terminologique

Ce sont autant de mots-clés (veille par mots-clés) tirés du référentiel terminologique TSPA ou à partir des référentiels des bases de données lorsqu'ils existent en tant qu'aide à la recherche.

9.3.2.2 La sélection des sources

Le *sourcing* concerne la sélection de références qui peuvent être issues de multiples éditeurs, pas seulement ceux desquels le service INFORMATION et DOCUMENTATION reçoit les périodiques.

Les documents sont accessibles au format numérique depuis les plateformes d'éditions électroniques commerciales (type Cairn.info pour les éditeurs francophones en Sciences Humaines et Sociales) ou de libre accès (type Revues.org/CNRS ou I-Revues/INIST).

9.3.2.3 Les facilités d'accès au document primaire

Ici, est retenu le critère des facilités d'accès au document primaire du côté des politiques de libre accès des revues scientifiques (les embargos ; pas de possibilité d'achat à l'unité ou Pay Per View, au CNDR Soin Palliatif, confer la nécessaire mise à jour de la politique d'acquisition

à partir des facilités permises par les éditeurs scientifiques avec la diminution des abonnements).

9.3.2.4 Les types de documents

En situation, la typologie distingue ceux qui font office de documents aboutis et suffisants pour l'action et ceux qui sont autant de matières premières à exploiter pour la production documentaire du service.

9.3.3 La méthode en situation

9.3.3.1 Observation

Nous avons observé la démarche de recherche documentaire au sein du service INFORMATION et DOCUMENTATION. La démarche suit les premières étapes (mode itératif) du processus de la veille et tente de se rapprocher de la « veille automatisée qui désigne tout le processus de traitement des informations (...), depuis leur mise à disposition au système jusqu'à leur livraison à l'utilisateur sous différentes formes[235] (…) ».

Elle s'appuie sur des critères de sélection qui la placent au croisement de la veille informationnelle et de la veille documentaire.

Les indicateurs de qualité des revues scientifiques ne sont pas exploités.

9.3.3.2 L'état des lieux des sources interrogées

La qualité des axes de veille dépend de la qualité des sources et de leur étendue.

> Aussi, pour commencer, ce serait déjà de rassembler la connaissance des sources interrogées par les métiers du CNDR Soin Palliatif (expertises des médecins-chercheurs et professionnels de la santé ...).
>
> L'objectif principal réside dans le maintien de flux d'informations dans les champs d'intérêt de ses métiers et dans le renouvellement du catalogue, soit une utilisation renforcée du catalogue.

Nous situons ainsi l'objet du futur projet d'une mutualisation des activités de veille métier des différentes unités du CNDR Soin Palliatif.

9.3.4 Le projet d'une mutualisation de la veille en interne

9.3.4.1 L'origine de la proposition d'action

A la lecture du dernier rapport d'activité du CNDR Soin Palliatif[236] informant des activités

---

[235] [31 IBEKWE-SANJUAN, 2007:p.231]

[236] CNDR Soin Palliatif - Rapport d'activité 2013, p. 27/73 [En ligne] <http://www.soin-

transversales mobilisant les équipes du CNDR Soin Palliatif, un questionnement sur les modalités de la veille conduite en interne s'est naturellement présenté.

> Constatant au cours des entretiens informels avec les collaborateurs de la structure, la richesse des approches de la Recherche d'information des documentalistes et les complémentarités avec les experts de la discipline des SP et à l'issue de trois rencontres professionnelles pendant le stage, nous avons suggéré de présenter les avantages d'une mutualisation des veilles métiers opérées actuellement individuellement par les collaborateurs du CNDR Soin Palliatif.

9.3.4.2 Le constat

Le constat dressé fait état d'une culture collaborative inscrite dans les thématiques de l'accompagnement à la Fin de vie.
Le sens collectif est aussi favorisé par ces thématiques difficiles touchant à toutes les dimensions de l'être humain.
Si les recherches documentaires sont actuellement menées en individuel, leur communication s'effectue cependant au moment des participations aux réunions du service et interservices planifiées et font l'objet de documents disponibles sur le réseau avec les suivis d'activité.

La collaboration interservices s'effectue aussi par des communications informelles et régulières de type mails (avec les URL d'accès aux documents intéressants signalés par mail), échanges téléphoniques, repas partagés ...).

Nous avons observé des pratiques de recherches documentaires sur des procédés variés et l'utilisation d'une grande diversité de canaux du Web ce qui milite pour un ancrage d'objectifs de veille à la lumière de Palli@Doc qui présente des ressources finement catégorisées.

Le *sourcing* des métiers rassemblé sur un dossier partagé en *intra* n'est pas exploité tandis que les résultats sur les recherches d'informations peuvent donner lieu à des doublons avec les références indexées dans Palli@Doc, les veilles étant menées en individuel.

Un travail d'investiguer d'autres champs disciplinaires a par ailleurs été conduit courant 2013 sur les réservoirs des Sciences Humaines et Sociales en vue de l'interdisciplinarité, et montrer la complémentarité du capital bibliographique de Palli@Doc avec d'autres bases disciplinaires pour une diffusion élargie de la démarche palliative.

---

palliatif.org/sites/default/files/file/RAPPORTACTIVITECNDRSP2013.pdf>. (…) C'est pourquoi, le CNDR Soin Palliatif est toujours en veille et à l'écoute des questions posées par les soins palliatifs, la fin de vie et le deuil dans notre société (...) (date de dernière consultation : 02-oct.2014).

9.3.4.3 Vers une cellule de veille documentaire

Le projet d'une mutualisation en interne des pratiques de veille est donc en cours de définition dans l'opportunité de mettre en place une cellule centralisée par le service INFORMATION et DOCUMENTATION. Actuellement le projet est au stade de l'étape du recueil des besoins (attentes et freins) et de leur analyse.

L'activité de recherche documentaire représente une activité clé du service INFORMATION et DOCUMENTATION : la collection documentaire est actuellement « unique dans le monde francophone ».

> Cependant, toute activité documentaire supplémentaire étant conditionnée par la connaissance très précise du paysage documentaire environnant (le noyau dur de la collection par rapport à la documentation en santé, ses forces et faiblesses), il nous semble aussi utile de commencer à faire le tour des possibilités sur le capital bibliographique existant dans les sources francophones, en rapport avec les publics très diversifiés auquel le fonds actuel satisfait : l'appui des enquêtes d'usage des documents de référence, « le taux d'adéquation entre son évolution et la satisfaction du public[237] » permet de commencer à rassembler des données chiffrées en vue des besoins.

9.3.4.4 Le moyen du tableau de bord

Dans l'esprit de notre approche interrogative des pistes d'évolution du service de documentation du CNDR Soin Palliatif, nous suggérons d'avancer dans l'immédiat avec un scénario à court terme : le suivi par le service INFORMATION et DOCUMENTATION au moyen d'un tableau de bord de cette activité clé de recherche documentaire.

> Le tableau de monitoring viendrait répondre dans un premier temps aux besoins immédiats de mesurer l'existant des sources d'information de la discipline et les caractéristiques de chaque source surveillée.
>
> Les premières caractéristiques rassemblent l'identification de la source, le type d'information en SP, le degré de fiabilité et intérêt, le mode et la fréquence de surveillance, les axes de veille concernés et leurs mots-clés pertinents, les modalités d'import des métadonnées pour les sources qui le permettent (les spécifications des modalités de versement).

9.3.4.4.1 La formalisation du processus et sa modélisation

---

[237] [39 PERRIN, 1999:p.145]

Actuellement au sein du service, au plan de l'environnement des SP, le service INFORMATION et DOCUMENTATION a identifié un panel important de sources d'information sur la discipline des SP. Il s'appuie sur la précieuse ressource terminologique des SP : TSPA pour connaître l'état complet de son catalogue. Les collaborateurs sont abonnés à la plupart des listes de diffusion des Lettres d'information et bulletin de veille des acteurs du domaine et ont développé un réseau conséquent et solide d'informateurs sur les volets de son métier dans la santé. Restera la formalisation du processus et sa modélisation pour assurer la faisabilité de l'action dans la durée.

9.3.4.4.2 Au plan des outils installés sur les postes de travail

La technologie des flux RSS est exploitée et maîtrisée pour la recherche documentaire via les *favoris* du navigateur du poste de travail et l'utilisation du logiciel de gestion bibliographique[238] sans en utiliser pour l'heure les possibilités du partage.

9.3.4.4.3 Au plan des résultats

Les résultats de la veille documentaire ne sont pas évalués par rapport aux besoins grandissants en documents de référence sur les SP (l'ancrage de la discipline dans la santé publique) et aux axes de veille (les priorités).

La relation entre la recherche documentaire (chargement des références en vue de leur intégration dans le catalogue) et l'indexation semi-automatique des références dans le catalogue n'est pas opérationnelle. Ceci multiplie les tâches de recopies en parallèle de références en attente d'indexation (le goulot d'étranglement avec le volume de documents de référence en attente d'être analysé par les collaborateurs du service).

Ainsi, nous disposons en interne d'un volume important de documents de référence sélectionnés susceptibles de s'ajouter régulièrement au fonds documentaire multimédia de Palli@Doc : autant d'entrées qui pourront suivre sur la chaîne documentaire un certain nombre de phases[239] plus ou moins automatisées selon ce que permettra le logiciel de traitement documentaire depuis la capture (import) du document, à sa gestion (identification, indexation, classement, gestion des droits, conservation) et jusqu'à son utilisation (recherche, affichage, profil), sous réserve que soient confirmés les besoins d'indexer toutes les références dans la base actuelle.

---

[238] Zotero, logiciel Open Source : monoposte et standalone. Zotero, en tant qu'outil gratuit et libre de droits est autant utilisé dans le monde des bibliothèques publiques et dans celui de la recherche scientifique. Il fonctionne sous la forme d'un additif au navigateur Firefox dont il aussi se désolidariser (Zotero Standalone).

[239] [43 RAÏS, 2014:vol.1, p.21].

Conclusion

Au côté des acquisitions du service de documentation généralement indexées dans la base documentaire, la base documentaire s'enrichie par **la qualité et l'étendue des sources** et par **la mobilisation des réseaux informationnels** en vue de nouveaux services/produits documentaires tangibles.

La tendance des pratiques en ligne de recherche de l'information thématique ou professionnelle est aux **pratiques centrées sur son *poste utilisateur***. Le modèle (en restant dans le secteur de notre terrain d'étude) que tente la SFAP[240] sur la page d'accueil de son site Internet montre un mouvement, celui d'un « schéma de recherche idéal (qui) consiste (pour l'utilisateur) à effectuer d'abord une recherche dans la base de ressources la plus englobante pour y identifier des références[241] ».

Dans le sillage des travaux mentionnés au long de cette étude et dans la suite de mon expérience des opérations d'indexation sur le lieu du stage, j'ai choisi de montrer **l'intérêt d'une politique documentaire formalisée** qui prenne en considération les exigences documentaires des publics ciblés. La formalisation permet d'assurer **l'objectif opérationnel d'une organisation lisible** autant en ligne (l'internaute) qu'en interne (*intra* établissement de rattachement) **du capital constitué** des références documentaires.

Avec un contrat avec les publics ciblés « fondé sur (une) charte d'utilisation tacite (qui veille) à ne pas briser la confiance que l'usager accorde à l'institution[242] », **le catalogue documentaire de spécialité** avec son portail élargi à l'outil de découverte et à des contenus éditoriaux renouvelés**, persiste en un moyen contemporain de répondre en ligne aux recherches d'informations** : rechercher et localiser une ressource.

Mais les tâches documentaires dans les termes de la médiation numérique se concilient avec difficulté, « inévitablement de façon lacunaire et au prix d'un contrôle qualité quasi impossible à mettre en œuvre[243] », en particulier lorsque l'équipe en charge est réduite en nombre. C'est

---

[240] La Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs regroupe les principaux acteurs francophones du mouvement des soins palliatifs [En ligne, 25-août 2014] <http://www.portail-soins-palliatifs.org/> une « porte d'entrée commune (afin d') accéder directement à l'ensemble du contenu de ces 4 sites références (SFAP, CDRN FXB, Palliatif.org et Diallogpallatif.org) ainsi qu'au répertoire des soins palliatifs (...) ». CDRN FXB est l'ancienne appellation du CNDR Soin Palliatif

[241] [10 BOURDENET 2013:p.213]

[242] [10 BOURDENET, 2013:p.191]

[243] [10 BOURDENET, 2013:p.53]

pourquoi **des choix sont à opérer entre *le faire* et *le laisser-faire*** une fois la sélection des sources fonction des objectifs de diffusion[244]. Ces choix conditionnent l'appel aux techniques de liaison, de filtrage et d'analyses des données pour les associer aux méthodes de traitement[245].

Cet exercice sur les services interfaçant les documents et les usagers va plus loin que les enquêtes qualité car il croise les expériences sur le portail documentaire.

Les travaux d'Elizabeth Lefranc[246] sous le thème du « management de l'expérience client » montrent que l'on peut ainsi réfléchir à un modèle intégrateur et évolutif.

L'avenir qui s'ouvre est donc de confronter les quatre facettes de l'expérience en ligne du dispositif documentaire : le *voulu* par les animateurs, l'*attendu* par les prescripteurs, le *proposé* par le dispositif et le *vécu* par les utilisateurs (contributeurs du service et usagers du service) **pour converger vers un modèle idéal** (dynamique, créateur de valeurs, explorateur) **de services documentaires qui ne soit pas prédéterminé**.

---

[244] l'importation des métadonnées avec la disponibilité des attributs de base sur des entrepôts extérieurs et leur tri dans l'environnement local.

[245] Op. cit. Joumana Boustany. Evelyne Broudoux. Ghislaine Chartron. p. 9 : « fédération des ressources, services d'enrichissement, *webmining*, extraction de concepts et taxonomies ».

[246] LEFRANC Elizabeth. BLOCH Alain (Dir.) Le management de l'expérience client: au-delà des enquêtes de satisfaction, la mesure de l'expérience vécue. 2013 [En ligne] Thèse de doctorat, Discipline: Sciences de gestion, Conservatoire National des Arts et Métiers, CNAM, 2013. Accessible en ligne: <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00880325/document> (date de dernière consultation : 01-déc.2014)

Liste des sigles et acronymes

Sigles institutionnels

ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur.
ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation.
BIUS : Bibliothèque interuniversitaire de santé
CNDR Soin Palliatif : Centre National de Ressources Soin Palliatif.
FOCSS : Fondation Œuvre de la Croix Saint-Simon.
IFSI : Institut de Formation de Soins Infirmiers.
INPES : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé.
RFSPP : Réseau Francophone des Soins Palliatifs Pédiatriques.
RNDH : Réseau National Des Documentalistes Hospitaliers.
SFAP : Société Française d'Accompagnement et de soins Palliatifs.
SIDOC : Soins Infirmiers et Documentation.
SP : soins palliatifs.
SUDOC : réseau Système Universitaire de DOCumentation.
TSPA : Thésaurus Soins Palliatifs et Accompagnement.
W3C: World Wide Web Consortium, ici les recommandations sur.

Sigles techniques

API : interface de programmation (API : Application Programming Interface). Voir à **HTTP**.

CMS : outil d'aide à la publication de contenu ou console de rédation (CMS : Content Management System).
CSS : feuilles de style en cascade (CSS : cascading style sheets).

DOI: mécanisme d'identification de ressources numériques, tel un article scientifique. (DOI : Digital object identifier). Alternative à l'**URI**.

ERMS : outil de gestion des documents électroniques (ERMS : Electronic Resource Management System).

ETP : Equivalent Temps Plein, mesure d'une charge de travail.

HTTP : Protocole d'échange. Couplé au langage HTML, il permet la création de pages web. Une API présente un connecteur lié au protocole HTTP.

ISSN : numéro international normalisé qui permet d'identifier de manière unique une publication en série.

MIG : Mission d'Intérêt Général encadrée ici par l'Etat avec contrat juridique et allocation de ressources financières.

OAI : entrepôts OAI. Des moteurs de recherche spécialisés, dits « moissonneurs » permettent d'interroger de façon simultanée plusieurs réservoirs comme un seul et unique réservoir de données. A la différence de certains moteurs, les moissonneurs, ou OAI harvesters, traitent uniquement les métadonnées.

OAI-PMH : protocole de Moissonnage des Métadonnées de l'Open Archives Initiative. C'est un protocole asynchrone et basé sur les standards du web (protocole http et XML), est un moyen d'échanger sur Internet des métadonnées entre plusieurs institutions, afin de multiplier notamment les accès aux documents numériques. Il n'y a pas d'interface compréhensible par un humain. DUBLIN CORE est obligatoire dans les modèles d'export OAI-PMH.

SRW : SRW (Search/Retrieve Web service) est un protocole qui, succédant à Z39.50, en constitue une évolution, tournée vers les technologies Web, via l'utilisation de Web services.

UDDI : registraire (ou registre) de métadonnées. (UDDI: Universal Description Discovery and Integration) Non accessible aux acteurs externes de la structure. Méta-service avec des fonctions de publication et de recherche. Voir **XML**.

URI : Identificateurs Uniformes de Ressource, un maillon du Web. (URI : universal resource identifiers).

URL : rattaché à l'adressage/transport (URL : universal resource locators).

URN : Noms de ressources uniformes (URN : universal resource names).

XLS : langage XLS (eXtensible Stylesheet Language).

XML : langage de balisage extensible (XML : Extensible Markup Language) soit permettant de mettre en forme des documents grâce à des balises (*markup*) et facilitant l'interopérabilité de systèmes distants. Au côté de la structure logique du document géré par XML, d'autres standards viennent en complément (par exemple DTD ou Schéma pour la représentation valide du document; **XSL** pour sa présentation; XLink et XPointer pour la gestion des liens)

Z39-50 : Le protocole Z39.50 spécifie les modes d'interrogation de base de données bibliographiques, ainsi que la restitution des résultats. Il fonctionne selon une architecture client/serveur en mode synchrone : un poste client Z39.50 interroge en temps réel les bases bibliographiques et rapatrie depuis le serveur Z39.50 les résultats instantanément. Z39.50 est surtout utilisé par les bibliothèques pour interroger simultanément plusieurs catalogues.

Bibliographie analytique

Présentation

Selon la règle en vigueur à l'INTD en 2014 :

- ☞ la bibliographie est analytique, c'est-à-dire que l'analyse du document n'est pas simplement indicative, elle indique la ou les parties intéressantes pour la réflexion dans le cadre de l'exposé.
- ☞ la rédaction des références bibliographiques est conforme :
  - o à la norme Z44-005. décembre 1987. Documentation. Références bibliographiques : contenu, forme et structure
  - o et à la norme NF ISO 690-2 Février 1998. Information et documentation. Références bibliographiques. Documents électroniques, documents complets et parties de documents.

La bibliographie non exhaustive qui suit, présente une simple liste, dans l'ordre alphabétique des auteurs.

Chaque document est numéroté. Au fil du texte, les renvois sont mentionnés au moyen des notes de bas de page, avec le format suivant : [Le numéro du document dans la bibliographie puis le NOM de l'auteur suivi de la date de sa publication et de la (les) page(s) concernée(s) le cas échéant]. Par exemple : [10 BOURDENET, 2013:p.282].

Lorsque plusieurs documents sont du même auteur, ceux-ci sont classés par ordre antéchronologique.

Les recherches bibliographiques ont été arrêtées le 2 novembre 2014.

[01 ADBS et al. 2011]

VADE-MECUM ELABORE PAR L'ADBS, L'ADBU, LE GFII, LA FNPS ET LE SNIEL . Clients, agences, éditeurs, comment gérer ensemble les abonnements aux périodiques . [Juin 2011, mise en ligne par EBSCO [En ligne]]. [date de dernière consultation: 02-oct.2014].
Document accessible en ligne: <http://www2.ebsco.com/fr-fr/Documents/prodServices/vademecum_abonnement_mars2011.pdf>

- ☞ Ce recueil qui expose l'activité spécifique des agences d'abonnements nous été utile ici dans sa partie sur le cycle de vie des abonnements et les services rattachés à l'offre globale sur les revues scientifiques (les avantages pour les clients).

[02 ANDRO ASSELIN MAISONNEUVE, 2012]

ANDRO Mathieu. ASSELIN Emmanuelle. MAISONNEUVE Marc. Bibliothèques numériques: logiciels et plate-formes. Paris, ADBS Éditions, 2012. 350 p. ISBN : 978-2-84365-140-3

- ☞ Dans l'introduction au panorama de l'environnement fonctionnel et technique de dix solutions du marché, les auteurs présentent en page 22 leurs avantages en termes de profils d'interopérabilité.

[03 ARCHIMBAUD, 2014]

ARCHIMBAUD Jean-Luc . Identifiant des documents numériques: ISBN, ISSN, URL, DOI, OpenUrl…. [En ligne]. Edition. Lieu de publication, Nom de l'éditeur, Date de publication, Date de mise à jour ou de révision [Date de consultation 3 nov.2014]. <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_01068135/document>

- ☞ Revue des principaux identifiants de documents numériques: le codage, l'organisme de délivrance et les modalités d'obtention. L'auteur, responsable technique d'un portail de ressources en mathématiques a testé la recherche de documents par l'identifiant dans quelques bases bibliographiques de sa spécialité et fait part des manques par rapport à des critères, sur les promesses de la pérennité de l'identifiant.

[04 BÉNARD, 2002]

BÉNARD Jean-Louis (Dir.). Les portails d'entreprise: conception et mise en oeuvre. Collection Nouvelles Technologies Informatiques. Paris, Hermès Sciences Publications, 2002. 204 p. ISBN 2-7462-0365-0

- ☞ La gestion du projet d'un portail d'entreprise : cahier des charges et mise en place des systèmes, les exemples pratiques. Utile en situation pour les rapprochements avec le portail pris dans son sens documentaire.

[05 BERMES, 2013]

BERMES Emmanuelle. ISAAC Antoine (En coll.). POUPEAU Gautier (En coll.). Le Web sémantique en bibliothèque. Paris , Éditions du Cercle de la Librairie, 2013. 171p. ISBN 978-2-7654-1417-9

- ☞ En montrant comment les bibliothèques ou les institutions du domaine de l'information culturelle et scientifique entrent progressivement dans le web de données pour partager et réutiliser les données, l'auteur incite à revisiter le système documentaire des centres de ressources dotés de SIGB stable mais peu évolutif.
  L'ouvrage est illustré de quatre cas pratiques indépendants pour publier dans le Web de données les données qui y sont éligibles, enrichir les pages du site Internet, agréger et réutiliser des données fournies par d'autres organismes et lier les données internes du système d'information d'un organisme.

[06 BERMES, 2005]

BERMES Emmanuelle. Web services et bibliothèques. In Blog personnel de l'auteur - Titre du blog: Figoblog. [En ligne], Mise en ligne le 9 novembre 2005 [Date de dernière consultation: 02-oct.2014].
Accès en ligne: <http://www.figoblog.org/document1057.php>

- ☞ « (...) Cela signifie qu'au lieu d'intégrer dans une seule application globale toutes les fonctionnalités, on crée (ou on récupère) plusieurs applications spécifiques qu'on fait *interopérer* entre elles, et qui remplissent chacune une de ces fonctionnalités ». Les sections sur : les caractéristiques des Web services, le triplet stable SOAP-WSDL-UDDI, recommandé par le W3C et les exemples d'application en bibliothèque nous ont éclairée.

[07 BERTRAND, 2013]

BERTRAND Anne-Marie. Médiation, numérique, désintermédiation : Une nouvelle astronomie ? . In BBF, mai 2013 [en ligne] . [Date de dernière consultation: 02-oct.2014].
Accessible en ligne: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2013-03-0023-004>

- ☞ L'auteur, directrice de l'ENSSIB. L'autorité (médiation verticale et médiation horizontale) et sa légitimité remises en question. Synthèse des questions autour de la médiation/désintermédiation : une « évolution nécessaire. Valérie Tesnière le dit sur un autre registre : l'enjeu n'est plus de savoir indexer un sujet et de renvoyer l'usager sur le texte brut, comme on le renvoyait encore il y a peu vers le rayonnage de libre accès. Il faut aussi que le bibliothécaire assume une médiation plus active des contenus, qu'il s'agisse de la production contemporaine ou d'une culture à transmettre »

[08 BOULOGNE et al. 2004]

BOULOGNE Arlette (Et al.). Vocabulaire de la documentation. ADBS éditions. Paris, Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), 2004. 338 p.. Sciences et techniques de l'information. ISBN 2-84365-071-2 / ISSN 1762-8288

- ☞ L'ouvrage du métier coordonné par Arlette Boulogne rassemble « le vocabulaire correspondant aux pratiques professionnelles françaises » en 685 définitions classées alphabétiquement. Ouvrage épuisé chez l'éditeur mais encore disponible chez les diffuseurs (Bibliothèques spécialisées).

[09 BOURDENET, 2014]

BOURDENET Philippe. Enrichir le catalogue local avec des données exposées : interactions avec le catalogue national via web services. In Contribution à l'IFLA [En ligne 12-août-2014] . [Date de dernière consultation: 02-oct.2014]. Accessible en ligne: <http://library.ifla.org/815/1/086-bourdenet-fr.pdf>

- ☞ Illustration de la fonctionnalité du type "En savoir plus sur cet auteur" à partir de la notice consultée sur le SIGB FLORA (Éditeur EVER TEAM), p.8/14 en ligne.

[10 BOURDENET, 2013]

BOURDENET Philippe. CHARTRON Ghislaine (Dir.).L'espace documentaire en restructuration: évolution des services des bibliothèques universitaires. 2013 [En ligne] . Thèse de doctorat, Discipline: Sciences de l'information et de la communication, Conservatoire National des Arts et Métiers, CNAM, Accessible en ligne: <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00932683>

- ☞ L'auteur nous présente l'état des lieux des méthodes, pratiques, moyens utilisés pour la valorisation des collections en bibliothèque, en particulier le constat de la "domination de http dans les protocoles de dialogues entre applications", et la nécessaire mise à jour des compétences de la profession avec les pratiques possibles de micro-développements sur le "chemin du web" des catalogues. Les travaux de l'auteur ont alimenté la réflexion de ce Mémoire.

[11 BROUDOUX SCOPSI, 2011:en ligne]

BROUDOUX Evelyne. SCOPSI Claire. L'enjeu des métadonnées dans un contexte de "redocumentarisation" In: Etudes de communication, 2011, pp.9-22. [En ligne]. CEGES (Centre de gestion de l'Edition scientifique). Villeneuve d'Ascq, Groupe d'Études et de Recherche Interdisciplinaire en Information et Communication GERIICO - Université de Lille3 , 2011, Date de mise en ligne le 1-déc.2012 [Date de dernière consultation: 06-nov.2014]. <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/file/index/docid/713491/filename/Intro-MeI_tadonneI_es_sur_le_web.pdf>

- ☞ S'appuyant sur les travaux du collectif Pédauque avec le processus de "REdocumentarisation" (RE marquant à la fois un REtour et une REcomposition/REvolution), le panorama des enjeux social (les contributions), organisationnel, normatif et de pratiques métiers (compétences) qui sont liés aux techniques de description et de structuration des contenus et des documents, est présenté par les auteurs en autant de pistes de réflexions ou d'études à poursuivre, par exemple l'étude du marché des métadonnées professionnelles. Cette contribution nous a été utile pour alimenter la section sur les nouvelles médiations avec le numérique.

[12 CALENGE, 2014]

CALENGE Bertrand. Comment intégrer les ressources numériques dans une politique documentaire ?. [Texte imprimé]. Villeurbanne: Presses de l'enssib, cop. 2014, La Boite à outils #29, , In: Intégrer des ressources numériques dans les collections, BARRON Géraldine (Dir.), LE GOFF-JANTON Pauline (Dir.) (Partie II, Chap. 1, pp. 46-57), ISBN : 979-10-91281-18-8

- ☞ Les axes de la stratégie documentaire numérique sont présentés par l'auteur en dix points-clés ; ces axes sont définis à partir des besoins des publics à servir : en termes de connaissance et d'accès en ligne, et également fonction du développement du fonds physique, sous l'angle de l'expansion des possibilités d'usage du document. La contribution renvoie à l'ouvrage conséquent de l'auteur, ci-dessous indiqué.

[13 CALENGE, 2008]

CALENGE Bertrand. Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'internet. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 2008. 264 p. Collection:Bibliothèques. ISBN 978-2-7654-0962-5

- ☞ Avec la « méthodologie bibliothéconomique fondée sur cinq impératifs : distanciation, négociation, objectivation, action, intégration. » que reste-t-il de la politique documentaire à l'heure des ressources numériques ? La question que pose l'auteur, « fervent promoteur des politiques documentaires », nous accompagne au long du Mémoire.

[14 CALENGE, 2005]

CALENGE Bertrand. Quand peut-on établir qu'une bibliothèque dispose d'une politique documentaire ? In : Bulletin des bibliothèques de France [en ligne] BBF 2006 N°1, Acquérir aujourd'hui, Octobre 2005,
Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-01-0018-002> [date de consultation: 06-nov.2014].

- ☞ Dès que se rencontrent les volontés de comprendre les modalités et les effets de l'activité documentaire sur le public à servir, et de prendre de la distance vis-à-vis des points de vue individuels, alors, la politique documentaire germe et progresse dans la nature contemporaine de l'information documentée, et des modalités d'appropriation de cette information.

[15 CALENGE, 1999]

CALENGE Bertrand. Conduire une politique documentaire. Edition. Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 386 p.. Collection:Bibliothèques. ISSN 0184-0886

- ☞ Bertrand Calenge, auteur de référence dans l'établissement de la politique documentaire en bibliothèque, en "une conception unifiée des outils de gestion, sur un suivi constant de la collection" (cf. p. 231). Les outils de gestion sont l'outil budgétaire, le catalogue et les outils informatiques.

[16 CARACO, 2000]

JACQUESSON Alain. CARACO Alain (Dir.) . Intégrer les ressources d'Internet dans la collection. Villeurbanne , École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 2000. 223 p. La Boîte à outils-11. ISBN 2-910227-33-2 / ISSN 1259-4857

- ☞ L'ouvrage rassemble quatorze contributions. Introduisant le rôle de la bibliothèque face aux ressources électroniques, si l'ouvrage date un peu, il permet rapidement de prendre la mesure des fondamentaux d'une politique documentaire dans l'usage à distance des fonds de la bibliothèque.

[17 CHARLET et al. 2003]

KELLERT Patrick. TOUMANI Farouk. CHARLET Jean (Dir.). 7-Les web services sémantiques In Action spécifique 32 CNRS/STIC. Web sémantique: Rapport final [En ligne] . Editeurs: Jean Charlet, Philippe Laublet, Chantal Reynaud, V3-décembre 2003 . Disponible en ligne: <http://www.emse.fr/~beaune/websem/AS_Web_Sem.pdf>

- ☞ Dans ce rapport collectif, les Web services définis au chapitre 7 par les contributeurs sont présentés dans le cadre de recherches menées pour le développement du Web sémantique entre 2001 et 2003 par un groupe de travail porté par le CNRS ; les rôles des composants (l'Annuaire de services, le Client, le Fournisseur de services) de l'architecture des Web services sont expliqués avec un schéma montrant leurs

interactions en page 96. Nous avons exploité ces définitions dans l'exposé.

[18 CHARTRON, 2012]

CHARTRON Ghislaine. La valeur des services documentaires en prise avec le numérique In : Bulletin des bibliothèques de France [en ligne] BBF N°5-sept.2012 [En ligne 12-août-2014] ,
Disponible sur le Web : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-05-0014-003> [date de consultation: 06-nov.2014].

- ☞ Les exemples de technologies/fonctionnalités associées, à chaque phase du cycle de vie du document numérique présentés par l'auteur pour éclairer les nouveaux chemins des compétences en Sciences de l'information.

[19 CHAUVET, 2002]

CHAUVET Jean Marie. Services Web avec SOAP, WSDL, UDDI, ebXML. Paris , Editions Eyrolles, 2002. 524 p. ISBN 2-212-11047-2

- ☞ La partie introductive de l'architecture des services Web et le protocole SOAP (Simple Object Access Protocol) ; protocole d'échange entre applications indépendant de toute plate-forme, basé sur le langage XML et transporté dans le protocole HTTP quand il est appelé. Le texte intégral du chapitre 1 en ligne sur le site de l'éditeur : <http://www.eyrolles.com/Chapitres/9782212110470/chap01.pdf>.

[20 CORSYN HÉROULT, 2008]

CORSYN Nicole. HÉROULT Stéphane. Les ERM, Electronic Resource Management. 20 mai 2008 46 p. Synthèse documentaire référencée, Sciences et Techniques de l'Information, INTD-Cnam, 2008. [Accessible en ligne].
[Date de dernière consultation: 02-nov.2014].
<http://intd.cnam.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHIER=1295877016363>

- ☞ Avec leur travail d'équipe réalisé dans le cadre INTD, les auteurs présentent un type d'outils ajouté à un SIGB pour gérer l'acquisition des ressources électroniques ainsi que les licences qui y sont associées et les modes d'accès finaux (profils). Il peut constituer un système autonome (*standalone* : soit, qui peut être installé comme une application indépendante).

[21 COSSI, les Actes du Colloque Spécialisé en Sciences de l'Information]

COSSI, les Actes du Colloque Spécialisé en Sciences de l'Information. [En ligne] <http://www.umoncton.ca/Umcs/files/umcs-cossi/wf/wf/pdf/ACTES-2012.pdf> | <http://www.umoncton.ca/Umcs/files/umcs-cossi/wf/wf/pdf/ACTES-2013.pdf> | <http://www.umoncton.ca/umcs-cossi/files/umcs-cossi/wf/wf/pdf/cossi-2014-actes-6e-edition.pdf>

- ☞ En 2015, le Colloque Spécialisé en Sciences de l'Information devient le Colloque Communication Organisation Société du savoir et Information élargissant ses champs d'études avec par exemple la thématique du développement durable sous l'angle de la durabilité organisationnelle. Les Actes du COSSI mis en ligne par l'Université canadienne de Moncton [Disponible en ligne]

[22 DALBIN, 2008 :chap.1]

DALBIN Sylvie. Représentation et accès à l'information : transformation à l'œuvre. In CALDERAN Lisette, MILLET Jacques, INRIA – Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique. Métadonnées : mutations et perspectives. Séminaire INRIA 29 septembre -3 octobre 2008- Dijon (Chap. 1, pp. 9-58). Association des Professionnels de l'Information (ADBS). Paris, ADBS Editions, Sciences et techniques de l'information, 2008. ISBN 978-2-84365-104-5 / ISSN 1762-8288.

- ☞ L'auteur insiste sur l'importance des modélisations conceptuelles dans le contexte de convergence des données. Deux exemples d'utilisation (Les champs Langue et Responsabilité) pour illustrer les problématiques de représentation et de modélisation dans le Système d'Information, sous-jacentes au choix d'un ou de plusieurs modèles métier.
  La contribution de l'auteur est aussi accessible en ligne depuis le portail personnel de l'auteur (<http://www.atd-doc.com/>)
  <http://www.atd-doc.com/xmedia/publications/INRIA-2008_DALBIN_Chap01.pdf>

[23 DALBIN, 2008 :chap.4]

DALBIN Sylvie. Métadonnées et normalisation. In CALDERAN Lisette, MILLET Jacques, INRIA – Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique. Métadonnées: mutations et perspectives. Séminaire INRIA 29 septembre -3 octobre 2008- Dijon (Chap. 4, pp. 113-194). Association des Professionnels de l'Information (ADBS). Paris, ADBS Editions, Sciences et techniques de l'information, 2008. ISBN 978-2-84365-104-5 / ISSN 1762-8288.

- ☞ L'auteur présente par grandes catégories fonctionnelles les schémas de métadonnées pour les ressources d'information.
  La contribution de l'auteur est aussi accessible en ligne depuis le portail personnel de l'auteur (<http://www.atd-doc.com/>)
  < http://www.atd-doc.com/xmedia/publications/INRIA-2008-DALBIN_Chp04_.pdf>

[24 DANSKIN, Trad. CALZA, 2006]

DANSKIN Alan. "Tomorrow never knows": the end of cataloguing ? In World Library and Information Congress: 72nd IFLA General Conference and Council, 20-24 august 2006, Seoul, Korea. Libraries: Dynamic Engines for the Knowledge and Information Society. [En ligne. Traduction d'Agnès Calza, BNF : Ifla. On ne sait jamais: la fin du catalogage ?].
<http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/102-Danskin_trans-fr.pdf>

- ☞ La traduction de la communication d'Alan Danskin au 72ème congrès de l'IFLA (20-24 août 2006, Séoul, Corée). <Résumé du traducteur : Cette communication analyse les menaces qui pèsent sur l'avenir du catalogage, dues à l'accroissement du volume des publications sur tous supports, associé au déclin évident des moyens. Elle soutient la thèse que le catalogage devient plus important dans un tel environnement et examine quelques-unes des évolutions que le catalogage devra connaître sous peine de disparaître.>

[25 FAURE, 2013]

FAURE Alexandre.La base de connaissances élément central de la gestion des collections électroniques des bibliothèques universitaires. 2013. 59 p. Mémoire de Diplôme supérieur des sciences et techniques de l'information et de la documentation, CNAM,2013
Document accessible en ligne:
<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00945638/document>

- ☞ L'auteur, chargé du système d'information documentaire chez Université Paris Dauphine, explique concrètement comment le dispositif du système documentaire de la bibliothèque universitaire évolue dans l'environnement numérique, au moyen d'une adjonction de modules tels les ERMS (Electronic Resource Management System), mais pas seulement.

[26 FAURÉ, 2012]

FAURÉ Christian. Services Web ou API . [Blog de l'auteur: Hypomnemata : supports de mémoire [en ligne], 08-oct.2012]. [date de dernière consultation: 10-oct.2014].
Document accessible en ligne: <http://www.christian-faure.net/2012/10/08/services-web-ou-api/>

- ☞ Sur son blog personnel, l'auteur livre des réflexions dont celles sur l'architecture orientée Ressources « (...) Une API web peut donc être comprise comme une "interface protocolaire". Le génie du web est d'avoir permis une architecture qui supporte cette approche qui fait du protocole de transfert une interface. (...) Les services web, par définition, utilisent le protocole HTTP précisément parce qu'ils délivrent des services web.» L'auteur est spécialiste des architectures techniques et de transformation digitale, et des "technologies de l'esprit".

[27 FLICHY, 2013]

FLICHY Patrice. Rendre visible l'information: Une analyse sociotechnique du traitement des données. In Revue Réseaux. Sociologie des bases de données. Editions La Découverte. Paris, Mai-Juin 2013. pp. 54-89 / DOI: 10.391/res.178-179.0055, ISBN 978-2-7071-7572-4 / ISSN 0751-7971

- ☞ Une approche de la thématique de la base de données pour le traitement de l'information, avec la modélisation en vue du fonctionnement technique qui est lié avec le système de pensée et pratique sociale du terrain sur laquelle la base de données est utilisée. L'auteur s'intéresse au « champ de forces qui s'organisent autour de trois couples de polarité : fonctionnement technique/usage, homogène/hétérogène, local/global ».

[28 GRIVEL, PAPY (Dir.) 2008]

GRIVEL Luc. Représentations des documents numériques dans le contexte de l'analyse automatique de textes: une problématique de recherche pulridisciplinaire. In PAPY, Fabrice (Dir.). Problématiques émergentes dans les sciences de l'information. Hermès Science Publications (Traité des sciences et techniques de l'information. Série Environnements et services numériques d'information , Lavoisier, 2008. Chap. 9, pp.233-252, ISBN 978-2-7462-2110-9

- ☞ L'auteur, à partir d'exemples propose de revisiter l'espace de médiation document/lecteur/analyste avec des outils de médiation documentaire qui rapprochent l'utilisateur dans son contexte, des moyens de servir sa recherche d'informations.

[29 HUDON, 2013]

HUDON Michèle. Analyse et représentation documentaires : introduction à l'indexation, à la classification et à la condensation des documents. Québec, Presses de l'Université du Québec, 2013. 297 p. ISBN : 978-2-7605-3745-3

- ☞ L'auteur présente les méthodes d'analyses et de représentation des documents textuels sur la chaîne des opérations du système documentaire : à chaque étape des opérations du traitement documentaire, la nature, les fonctions et les tendances de l'automatisation sont développées. Ressource utilisée au long du Mémoire en particulier les tendances de l'automatisation.

[30 HÉROULT, 2009]

HÉROULT Stéphane.Analyser et valoriser un système d'information documentaire interne: vers l'utilisation de schémas de métadonnées. Le cas des bases de ressources de Centre INFFO, Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente. 2009. 208 p. Mémoire de Diplôme supérieur des sciences et techniques de l'information et de la documentation, CNAM,2009
Document accessible en ligne:
<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00524336/document>

- ☞ Le travail sur les perspectives d'évolution du système d'information documentaire en vue d'assurer sa flexibilité, l'enrichissement des métadonnées, l'amélioration de la structuration de l'information et l'interopérabilité.

[31 IBEKWE-SANJUAN, 2007]

IBEKWE-SANJUAN Fidelia. Fouille de textes: méthodes, outils et applications. Paris, Hermès Science Publications, Lavoisier, 2007. 352 p. Collection Systèmes d'information et organisations documentaires. ISBN: 978-2-7462-1609-9

- ☞ La recherche d'informations spécialisées. Les étapes de l'application des techniques de fouille aux textes sans connaissance du domaine traité par le texte ou de la langue. Le chapitre 8- Catégorisation des textes et extraction de l'information et le chapitre 9- Question-Réponse et résumé automatique.

[32 KEMBELLEC, 2012]

KEMBELLEC Gérald. SALEH Imad (Dir.).Bibliographies scientifiques: de la recherche d'information à la production de documents normés. 2012 [En ligne, 443 p.] . Thèse de doctorat, Discipline: Sciences de l'information et de la communication, Université Paris 8 Vincennes Saint-Denis, Accessible en ligne: <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00771553/document>

- ☞ Dans cette thèse, l'auteur met en évidence la maîtrise des étapes de l'élaboration de bibliographies scientifiques par les chercheurs qu'il rapproche de la démarche appliquée par le documentaliste avec les produits documentaires référencés. Nous nous sommes appuyés sur sa présentation du modèle respectant les normes choisies au service des pratiques et sur les outils de gestion de références bibliographiques présentés.

[33 LÉNART, 2004]

LÉNART Michèle. La gestion documentaire. Evolutions fonctionnelles et description de dix logiciels. Tosca Consultants. Paris, ADBS Editions, 2004. 185 p. Collection Sciences et Techniques de l'Information. ISBN 2-84365-075-5

- ☞ La section traitant de la gestion des connaissances explicites (« transcrites et formalisées ») et le schéma du traitement du documentaire ont été exploités ici.

[34 MAISONNEUVE TOUITOU, 2007]

MAISONNEUVE Marc. TOUITOU Cécile. Les logiciels portails pour bibliothèques et centres de documentation : l'offre d'outils de recherche fédérée et de gestion de contenu. Tosca Consultants. Paris, ADBS Editions, 2007. 215 p. Collection Sciences et Techniques de l'Information. ISBN 978-2-84365-091-8 / ISSN 1762-8299

- ☞ Après avoir présenté les composants de base du portail (composants internes : le socle, le système de gestion de contenu, la recherche fédérée ; composant externe : le système documentaire), les auteurs en décrivent les fonctionnalités chez huit éditeurs du marché des bibliothèques et des centres de documentation (Les critères de sélection sont indiqués). D'autres composants externes sont décrits pour la gestion de documents numériques ou encore pour la gestion de publication en ligne. Une réserve est émise par les auteurs avec les contraintes techniques de la fonction de collecte de données OAI.

[35 MKADMI SALEH, 2008]

MKADMI Abderrazak. SALEH Imad. Bibliothèque numérique et recherche d'informations. Paris, Lavoisier, 2008. 281 p.. Collection information, hypermédias et communication dirigée par Imad Saleh. ISBN 978-2-7462-1820-8 / ISSN 1945-0337

- ☞ Nous avons utilisé plusieurs des sections de l'ouvrage quand elles traitent des fondements de la bibliothèque numérique (l'informatisation des catalogues, les technologies de l'accès : réseaux et infrastructures et les outils en ligne pour rechercher et accéder à l'information).
  Des chapitres de l'ouvrage sont librement accessibles en ligne (date de dernière consultation : septembre 2014)
  <http://abderrazakmkadmi.free.fr/docts_PDF/CoursBN.pdf>

[36 MOIREZ STUTZMANN, CLAERR (Dir.) WESTEEL (Dir.), 2013]

MOIREZ Pauline. STUTZMANN Dominique. Signaler les ressources numérisées: enrichissement, visibilité, dissémination. In CLAERR Thierry (Dir.), WESTEEL Isabelle (Dir.). Manuel de constitution de bibliothèques numériques (Chapitre III, pp. 115-174). Editions du Cercle de la Librairie, Collection Bibliothèques, sous la dir. de Martine Poulain. Paris, Electre, 2013. ISBN 978-2-7654-1413-1 / ISSN 0184-0886.

- ☞ L'écosystème autour des métadonnées du document numérique. Bien que les auteurs présentent un modèle (la bibliothèque numérique) qui n'est pour l'heure pas envisagé dans notre contexte d'étude, le chapitre de cet ouvrage collectif permet de comprendre les limites du modèle de la bibliothèque avec ses notices au service de l'accès.

[37 PAPY, 2009]

PAPY Fabrice . Technodocumentation, des machines informationnelles aux bibliothèques numériques. Paris, Hermès sciences publications-Lavoisier, 2009. 258 p. ISBN : 978-2-7462-1989-2

- ☞ Les points sensibles des technologies du Web (formats et outils) que l'auteur détaille aussi du point de vue de la politique documentaire ; le Chapitre 2. Le web et les technologies de la plasticité et le Chapitre 5. Ressources, métadonnées et documents : repenser la médiation technologique.

[38 PAPY, 2005]

PAPY Fabrice. Au-delà de la transfiguration du catalogue: le Visual…Catalog. [Bulletin des bibliothèques de France [en ligne], n° 4, 2005]. [date de dernière consultation: 10-oct.2014].
Document accessible en ligne: <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0005-001>

- ☞ Dans cet article disponible en ligne en texte intégral, l'auteur questionne l'OPAC (interface de consultation en bibliothèque) face aux nouvelles interfaces des SRI (Système de Recherche d'Information) et défend l'expertise invisible du bibliothécaire qui donne, au moyen des liens hypertextuels, à la fois « à lire et à voir » sur le dispositif ; reste la question de la capacité des usagers à s'approprier le dispositif mis en place.

[39 PERRIN, 1999]

PERRIN Georges (Dir.). Développer et exploiter un fonds spécialisé. Villeurbanne , École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, 1999. 160 p. La Boîte à outils #9. ISBN 2-910227-25-1 / ISSN 1259-4857

- ☞ Cet ouvrage collectif qui rassemble les expériences et pratiques de responsables de fonds documentaires spécialisés nous a été utile pour comprendre en situation le travail de conception et d'évaluation de ce type de fonds non encyclopédique.

[40 PIGNARD et al.: en ligne]

PIGNARD Nathalie. GERETSCHLÄGER Ingrid. JERDELET Jocelyne. Le traitement informatisé de ressources électroniques au CERN . In: Revue Documentaliste et Sciences de l'Information Volume 38, N° 1, paru le 1 mars 2001, pp. 24-34. [Texte intégral en ligne], <http://www.adbs.fr/le-traitement-informatise-de-ressources-electroniques-au-cern-13210.htm?RH=ACCUEIL#sthash.Yx8oKSei.dpuf>

- ☞ Les auteurs présentent le fonctionnement d'un programme d'importation automatique de fichiers de données qui proviennent de deux catégories de sources: les pages Web et les banques de données en ligne. Les problèmes rencontrés (instabilité de la structure des pages web ou de la structure des notices) et les avantages (relations des notices importées avec les notices locales) sont aussi exposés.

[41 POUCHOL, 2012]

POUCHOL Jérôme. La médiation numérique dans le cadre d'une politique documentaire raisonnée: l'exemple de la MIOP (Médiathèque Intercommunale Ouest Provence). [Texte imprimé]. Villeurbanne: Presses de l'enssib, cop. 2012, La Boite à outils #25, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques, In: Développer la médiation documentaire numérique, GALAUP Xavier (Dir.) (Partie I, Chap. 1, pp. 20-44), ISBN papier : 978-2-910227-99-9 / ISBN numérique : 979-10-91281-06-5

- ☞ Clairement distinguée de l'action de communication, la médiation numérique vient en déploiement de la politique documentaire : c'est ce que l'auteur a appliqué en situation sur le réseau Ouest Provence ; il expose cette *Poldoc* (Politique documentaire) et sa place dans la structure de rattachement et justifie les choix des fonctionnalités les plus significatives des outils choisis pour le catalogue et le site Web : au service de la médiation documentaire, de l'encadrement des contributions et d'une connaissance "signifiante" pour le récepteur. L'auteur est par ailleurs animateur de la ressource-blog Bambou (blog spécialisé dans le domaine des sciences de l'information et de la documentation - En ligne : < http://docmiop.wordpress.com/la-poldoc-de-la-miop/>). Nous avons utilisé dans l'exposé les schémas de la Poldoc : ses 4 jambes & ses 3 substrats, schémas des pp.21-22 de l'ouvrage).
  La version numérique de l'ouvrage est disponible gratuitement (première expérience éditoriale multisupport de la collection Boite à outils de l'ENSSIB) [En ligne] <

http://mediationdoc.enssib.fr/lire-en-ligne> (Date de dernière consultation : 02-nov.2014)

[42 POUCHOL, 2006]

POUCHOL Jérôme. Pratiques et politiques d'acquisition : Naissance d'outils, renaissance des acteurs. [[en ligne]. Bulletin des bibliothèques de France, vol. 1 2006 (Acquérir aujourd'hui)]. [date de dernière consultation: 02-oct.2014]. Document accessible en ligne: <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notice-39281>

- ☞ En complément de la contribution ci-dessus de l'auteur, les réflexions de l'auteur, formateur spécialiste des questions de politique documentaire et de management. <Résumé éditeur : Les bibliothécaires-acquéreurs en formation continue aspirent à clarifier la politique documentaire de leurs établissements. Au sein des bibliothèques territoriales, la rédaction de fiches de poste par fonctions permettrait de préciser les missions des acquéreurs et les compétences requises en termes de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être. L'élaboration de fiches par domaines d'acquisition fournirait un outil de gestion performant adaptable aux différents contextes de travail.>

[43 RAÏS, 2014]

RAÏS Nadia. Introduction à l'informatique documentaire. Volume 1 : Principes et applications & Volume 2 : Conception d'une base de données documentaire. 66 p. &. 31 p. . Supports de cours non publiés, Ingénierie documentaire, INTD-Cnam, 2014

- ☞ Ces deux supports de cours servent d'outils d'appréhension et de compréhension des fondements d'une informatique appliquée au document et augmentée des fonctions de gestion et d'organisation au prisme de l'architecture du document. Ressource utilisée ici sur l'ingénierie du document.

[44 RAÏS, 2014]

RAÏS Nadia. Note technique. Gestion de projet : méthodologie d'élaboration d'un cahier des charges et outils de suivi . 39 p.. Support de cours non publié, Ingénierie documentaire, INTD-Cnam, Janvier 2014

- ☞ La gestion de projet, ses phases et la définition des livrables. L'élaboration du cahier des charges (Fonctionnel puis Technique) ainsi que les normes de qualité (les types de documents normatifs) sur lesquelles s'appuyer. Ressource qui a servi en situation et dans la rédaction du Mémoire en particulier la faisabilité du projet.

[45 RAÏS, 2013]

RAÏS Nadia. Note technique. Internet: Les standards du web: approche pratique. 63 p.. Support de cours non publié, Ingénierie documentaire, INTD-Cnam, 2013

- ☞ La présentation des standards du web, les principes de base du langage HTML, la structure et l'organisation du document HTML sont enseignés par l'auteur en vue de donner les clés pour commencer à créer et à éditorialiser un site Internet. L'enseignement permet aussi de se saisir des fondements de la navigation hypertexte qu'il a été utile de mettre à l'épreuve dans notre contexte de la mission du stage.

[46 RICHTER 1990]

RICHTER Noë. Les langages documentaires encyclopédiques: guide pratique d'indexation à l'usage des documentalistes de l'enseignement et des candidats aux examens et concours des bibliothèques et de la documentation. Aux dépens de l'auteur: Marigné (72220 Le Bourg), Éditions de la Queue du chat, 1990. 172 p.

- ☞ La pratique de l'indexation dans les institutions publiques : les outils de l'analyse et de l'indexation, également les contraintes pour l'indexeur de l'intégration des collections aux réseaux documentaires, l'adaptation aux profils des publics ciblés (la notion de pertinence).

[47 SALAÜN, 2008]

SALAÜN Jean-Michel. Le défi du numérique: redonner sa place à la fonction documentaire. [version du 16-janv.2008, mise en ligne : Papyrus, dépôt institutionnel numérique de l'Université de Montréal [En ligne]]. [date de dernière consultation: 02-oct.2014].
Document accessible en ligne:
<https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/2225>

- ☞ Spécialiste des sciences documentaires, l'auteur expose le mouvement de « redocumentarisation » qui s'opère sur les réseaux et ses conséquences en termes de compétences pour la profession. C'est aussi le document qui change de nature.
  La contribution est parue dans la revue Documentaliste Sciences de l'information (Volume 45, N° 1, paru le 29 février 2008, page(s) 36-39) dans le dossier consacré au Marketing stratégique : enjeux et bénéfices pour les services documentaires.

[48 SIMONNOT, 2012]

SIMONNOT Brigitte. L'accès à l'information en ligne: moteurs, dispositifs et médiations. Hermès Sciences. Cachan, Editions Lavoisier, 2012. 249 p.. Collection Systèmes d'Information et Organisations Documentaires sous la dir. de Stéphane Chaudiron. ISBN 978-2-7462-3829-9 / ISSN 1967-8409

- ☞ L'auteur interroge la diversité des rencontres de l'usager avec l'information qu'il recherche, que la médiation soit opérée par un professionnel, par un dispositif technique ou encore par le support même du document numérique ; la médiation

faisant référence au paradigme de l'action de l'humain ou de la machine sur l'information.

[49 SUTTER, 1992]

SUTTER Éric. Services d'information et qualité. Comment satisfaire les utilisateurs. Paris , ADBS Éditions, 1992. 153 p. ISSN 1292-8399

- ☞ Avec les avantages de la gestion par la qualité du service d'information, l'auteur indique comment très concrètement positionner l'évaluation du centre de documentation hors de l'escalade « bouillonnante » des NTIC, et conseille d'endosser le profil client-utilisateur de sa propre proposition documentaire pour l'évaluer. En page 62, les composantes de la qualité d'un service d'information sont clairement schématisées.

[50 VATANT, 2008]

VATANT Bernard. Des métadonnées à la description des ressources: les langages du Web sémantique. ADBS Éditions. Paris, 2008 Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), In: Métadonnées, mutations et perspectives (Chap. 5, pp. 163-194), ISBN 978-2-84365-104-5 / ISSN 1762-8288

- ☞ L'auteur éclaire sur les enjeux des identifiants (le niveau de confiance du producteur, la gestion de la référence). Cette contribution en introduction de la logique de description RDF et des formalismes en vue de la migration du vocabulaire d'indexation dans l'espace sémantique.

[51 ZACKLAD, 2007:en ligne]

ZACKLAD Manuel. Classification, thésaurus, ontologies, folksonomies: comparaisons du point de vue de la recherche ouverte d'information (ROI). [2007, mise en ligne : Association canadienne des sciences de l'information, CAIS-ACSI [En ligne]]. [date de dernière consultation: 02-oct.2014].
Document accessible en ligne:<http://www.cais-acsi.ca/proceedings/2007/zacklad_2007.pdf>

- ☞ Cette contribution de l'auteur nous a été utile pour comprendre le courant du "web socio-sémantique" dans la recherche d'informations avec la place prise par les outils de représentation de l'information.

.

Annexe Les champs de description des ARTICLES (code : ART)

OUTIL DE SUIVI - FORMAT DOCUMENTAIRE | Les champs de description des ARTICLES (code : ART) – *juillet 2014*

Critères d'éligibilité de la ressource à être référencée dans Palli@Doc : expertise de l'auteur, objectivité, qualité rédactionnelle, nombre de références bibliographiques ; ces critères sont traduits dans les métadonnées du format documentaire.

➔ Une fiche (***fiche catalographique, notice***) est saisie par ARTICLE : pour une seule revue, il peut y avoir plusieurs articles et donc plusieurs fiches ; la granularité se situe au niveau de l'ARTICLE.

➔ **Définition d'un ARTICLE** (code : ART) pour le service INFORMATION et DOCUMENTATION : tout article paru dans tout périodique (revue) touchant au SP, à la douleur, la fin de vie, l'accompagnement et le deuil et dont le service dispose d'un exemplaire, à l'exception des articles indexés dans PubMed/Medline. Il ne s'agit pas d'articles de l'actualité du domaine des soins palliatifs mais de rapports de recherche, de revues de question, d'articles théoriques. Il n'est pas fait de distinction entre un article tiré d'une revue scientifique et un article tiré d'une revue de vulgarisation, l'audience à partir des caractéristiques intellectuelles n'est pas prise en compte à ce niveau. Le champ Niveau Public (Liste fermée, multi-article) traduit cependant le rapport avec les publics ciblés.

➔ Objectifs de description du champ **Résumé** : l'indexeur adopte un regard critique dans la perspective d'une utilisation pour les publics concernés. Le résumé permet au lecteur de valider (au sens expertise) et pondérer (au sens de la position de l'engagement intellectuel) l'information contenue dans le document primaire.

Libellé | Étiquette | Formulaire de saisie	**Type de champs (article ; texte)**	**Multi-article (oui ; non)**	**Propriété (Obligatoire, facultatif ; conditionnel)**	**Format (Règles d'écriture)**	**Contrôle et aide à la saisie**	**Interrogation (oui ; non)**	**Confidentialité (oui ; non)**	**Remarques Observations** *Juillet 2014*
Zone de gestion interne								**Zone de gestion interne**
TYPE DE DOCUMENT : **ARTICLE**	Article	Non	Obligatoire	Index fermé	Contrôle sur liste fermée	Oui pour tous publics	Non	Généré au moment du choix du type de Formulaire de saisie
N° NOTICE	Article	Non	Obligatoire	Numérique avec un pas d'incrémentation de 1	Généré automatiquement	Oui pour les contributeurs	Oui	
Identification de l'article								**Zone de description**
TITRE	Texte		Obligatoire	La valeur est saisie en minuscule à l'exception de la première lettre saisie en majuscule	Non	Oui pour tous publics	Non	Titre principal de l'ouvrage. Recopie manuelle inutile si intégration module Abonnement. Norme d'encodage XML : <dc:title>

Libellé | Étiquette | Formulaire de saisie	**Type de champs (article ; texte)**	**Multi-article (oui ; non)**	**Propriété (Obligatoire, facultatif ; conditionnel)**	**Format (Règles d'écriture)**	**Contrôle et aide à la saisie**	**Interrogation (oui ; non)**	**Confidentialité (oui ; non)**	**Remarques Observations** *Juillet 2014*
SOUS-TITRE	Texte		Facultatif	Saisie en minuscule	Non	Oui pour tous publics. Champs Titre et sous-titre associé pour la recherche	Non	sous-titre détaché du titre principal. Complément manuel par l'indexeur
TITRE TRADUIT	Texte		Facultatif	Idem champ Titre	Non	Idem	Non	Traduction par les indexeurs
AUTEUR	Article	Oui	Facultatif	Idem	Liste ouverte	Oui tous publics	Non	Auteur(s) dans l'ordre d'apparition. Recopie manuelle. Confer Identifiant de l'auteur (type PPN/Sudoc) Champs de recherche interface publique
ADRESSE INSTITUTION	Texte		Facultatif	Non	Non	Non	Oui	Recopie manuelle (risque d'erreurs, mailto des auteurs) Hors, le champ reste confidentiel…
LANGUE	Article	Non	Obligatoire	Oui	Liste fermée	Oui	Non	FR, EN. Objectifs ?
NIVEAU PUBLIC	Article	Oui	Facultatif	Oui	Liste fermée	Non	Non	Mettre à jour ? Non interrogeable ?

Libellé | Étiquette | Formulaire de saisie	**Type de champs (article ; texte)**	**Multi-article (oui ; non)**	**Propriété (Obligatoire, facultatif ; conditionnel)**	**Format (Règles d'écriture)**	**Contrôle et aide à la saisie**	**Interrogation (oui ; non)**	**Confidentialité (oui ; non)**	**Remarques Observations** *Juillet 2014*
Identification de la source								**Zone de description**
NOM PERIODIQUE	Texte		Facultatif	Non	Contrôle sur liste	Oui	Non	Recopie manuelle
VOLUME	Article	Non	Facultatif	Oui	Non	Non	Non	
N° REVUE	Article	Non	Facultatif	Oui	Non	Non	Non	
EDITEUR	Texte		Facultatif	Oui	Contrôle et aide à la saisie	Non	Non	
DATE EDITION	Article	Non	Facultatif	Oui	Non	Non	Non	
COTE ARTICLE	Article	Non	Facultatif	Oui	Non	Non	Non	
ISSN	Article	Non	Facultatif	Non	Non	Non	Non	Identification de l'objet numérique (ISSN, publications en série) ; Quid identifiants d'éléments pertinents (DOI, OpenUrl) ?

Libellé | Étiquette | Formulaire de saisie	**Type de champs (article ; texte)**	**Multi-article (oui ; non)**	**Propriété (Obligatoire, facultatif ; conditionnel)**	**Format (Règles d'écriture)**	**Contrôle et aide à la saisie**	**Interrogation (oui ; non)**	**Confidentialité (oui ; non)**	**Remarques Observations** *Juillet 2014*
Description physique								**Zone de description**
PAGINATION	Texte		Obligatoire	Oui	Non	Non	Non	
ILLUSTRATION	Texte		Facultatif	Oui	Non	Non	Non	Le nombre de schéma dans le document
NOTE	Texte		Facultatif	Non	Non	Non	Non	
BIBLIOGRAHIE	Texte		Facultatif	Oui	Non	Non	Non	Le nombre de références citées (en fin d'articles)
Indexation								**Zone d'analyse**
PLAN DE CLASSEMENT	Article	Oui	Obligatoire	Oui	Oui	Oui	Oui	En relation avec le champ Thématique (à la main)
DESCRIPTEUR	Article	Oui	Facultatif			Oui	Oui	Thésaurus TSPA
RESUME	Texte		Facultatif			Oui	Oui	Description en texte libre | A la fois informatif, donner un maximum d'éléments et analytique, montrer les perspectives du document primaire dans la pratique professionnelle ou les apports conceptuels.

Libellé | Étiquette | Formulaire de saisie	**Type de champs (article ; texte)**	**Multi-article (oui ; non)**	**Propriété (Obligatoire, facultatif ; conditionnel)**	**Format (Règles d'écriture)**	**Contrôle et aide à la saisie**	**Interrogation (oui ; non)**	**Confidentialité (oui ; non)**	**Remarques Observations** *Juillet 2014*
Lien vers le document primaire								**Zone d'accès au document primaire**
DOCUMENTS ASSOCIES			Facultatif	Non	Non	Non	Non	Répertoire Y \Superdoc\Doc [voir stabilité]
DOCUMENTS PRIVES			Facultatif	Non	Non	Non	Non	Zone de gestion des droits d'accès
IMAGE			Facultatif	Non	Non	Non	Non	? Affichette
URL			Facultatif	Non	Non	Non	Non	Format Unimarc : formalisation du lien entre la notice descriptive et le document électronique
DIVERS			Facultatif	Non	Non	Non	Non	Commentaires Texte libre. [Un accès implique de créer une notice bibliographique]

Libellé | Étiquette | Formulaire de saisie	**Type de champs (article ; texte)**	**Multi-article (oui ; non)**	**Propriété (Obligatoire, facultatif ; conditionnel)**	**Format (Règles d'écriture)**	**Contrôle et aide à la saisie**	**Interrogation (oui ; non)**	**Confidentialité (oui ; non)**	**Remarques Observations** *Juillet 2014*
Informations de gestion								**Zone de gestion interne**
DATE CATALOGAGE	Article	Non	Obligatoire	Oui	Oui	Non	Non	? champ ACCES LIMITE (Liste fermée oui/non)
OPERATEUR	Article	Oui	Facultatif	Liste ouverte	Oui	Non	Non	Liste de prénoms
DATE VALIDATION	Article	Non	Facultatif	Oui	Oui	Non	Non	Manuellement renseigné
THEMATIQUE	Article	Non	Facultatif	Liste fermée	Oui	Non	Non	Plan de classement
ORIGINE	Texte	Non	Facultatif			Non	Non	Notice dérivée BDSP