



L'information literacy, un nouvel axe de médiation pour les centres de documentation territoriaux : le cas du Pôle Documentation de Rennes Métropole

Antoine Durot

► To cite this version:

Antoine Durot. L'information literacy, un nouvel axe de médiation pour les centres de documentation territoriaux : le cas du Pôle Documentation de Rennes Métropole. domain_shs.info.docu. 2014. mem_01128865

HAL Id: mem_01128865

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_01128865

Submitted on 10 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

Antoine Durot

le 19 décembre 2014

L'information literacy, un nouvel axe de médiation
pour les centres de documentation territoriaux
Le cas du Pôle Documentation de Rennes Métropole

Jury :

Maryse Carmès, Maître de conférences, Responsable du Titre 1 de l'INTD

Nadia Raïs, Professeur associé au CNAM

Promotion 44

*Pour mon Père, qui a rendu cette année matériellement possible.
En mémoire de mon frère Nicolas (1954-2011),
que j'aurais aimé voir suivre une formation.*

Remerciements

J'adresse mes sincères remerciements à :

Maryse Carmès, qui m'a aiguillé vers Rennes Métropole, et à Nadia Raïs, pour leur indéfectible optimisme, leurs encouragements bienveillants et leurs conseils tout au long de cette année à l'INTD et de la rédaction de ce mémoire ;

Sandrine Pirot, Responsable du Pôle Documentation de Rennes Métropole et ma référente de stage, qui m'a si gentiment accueilli et constamment renseigné, ainsi que les autres membres du service : Anne Mavrel-Perrin, Véronique Maugère et Laurent Digoin ;

Christine Truffault, Responsable de la Communication interne et de L'intra, et Claudie Renault, Responsable de CoProD et adjointe à la DGRH, qui m'ont témoigné de leur intérêt constant pour mon travail de stagiaire, et tous les membres de l'équipe ;

Laurent Hamon, élu Vert et délégué municipal aux TIC, ainsi que Marie-Anne Morel, Responsable de la médiation aux bibliothèques de Rennes, qui m'ont consacré de leur temps pour deux entretiens ayant particulièrement enrichi ma réflexion.

Notice

N° (ne pas remplir)	
Titre	<i>L'information literacy</i> , un nouvel axe de médiation pour les centres de documentation territoriaux. Le cas du Pôle Documentation de Rennes Métropole.
Auteur	Durot Antoine
Nbr de pages	98
Nbr de références bibliographiques	66
Résumé	Ce mémoire propose une approche de <i>l'information literacy</i> comme nouvel axe de médiation documentaire à partir du cas du Pôle Documentation de Rennes Métropole. Sa première partie rend compte des caractéristiques et des rôles de ce service. La deuxième partie analyse son fonctionnement et ses besoins et établit des propositions pour le faire évoluer et améliorer son assise, autour du remplacement du SIGB Alexandrie. La troisième partie élargit la perspective des propositions à la notion d' <i>information literacy</i> dans la société numérique globale en cours de constitution, jusqu'à la piste de la translittératie comme horizon possible et probable du citoyen connecté à venir.
Descripteurs matières	Accès à l'information ; centre de documentation ; compétence informationnelle ; éducation ; fonction publique ; formation à l'information ; information territoriale ; SIGB ; société de la connaissance ; société de l'interprétation ; translittératie.
Descripteurs géographiques	France.
Noms propres	Alexandrie ; PMB.
Lieu de stage	Pôle Documentation de Rennes Métropole

SUMMARY

This report proposes an approach of the information literacy as new axis of documentary mediation from the case of the Pôle Documentation of Rennes Métropole.

Its first part reports characteristics and roles of this department. The second part analyzes its functioning and its needs and establishes proposals to develop it and improve its basis, around the replacement of the integrated library system Alexandrie. The third part widens the prospect of the proposals in the notion of information literacy in the global digital society in the course of constitution, up to the track of the transliteracy as the possible and likely horizon of the citizen connected to come.

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	3
NOTICE	4
TABLE DES MATIERES.....	6
LISTE DES TABLEAUX.....	11
AVANT-PROPOS.....	12
INTRODUCTION	13
PREMIERE PARTIE DESCRIPTION DU POLE DOCUMENTATION : CADRES, MISSIONS, DONNEES	16
1 DESCRIPTION FONCTIONNELLE.....	17
1.1 Cadres.....	17
1.1.1 Cadre territorial	17
1.1.2 Cadre métropolitain	18
1.1.3 Cadre du Pôle Documentation	18
1.2 Missions.....	18
1.2.1 Dates-clés du service.....	19
1.2.2 Missions et agents	19
1.2.2.1 Missions	19
1.2.2.2 Agents	19
1.3 Données physiques et chiffrées.....	20
1.3.1 Localisation	20
1.3.2 Matériels.....	20
1.3.3 Fonds	20

1.3.4	Activités du service.....	21
1.3.4.1	Emprunts.....	21
1.3.4.2	Achats.....	22
1.3.4.3	Fréquentation par services.....	23
1.3.4.4	Panoramas de presse	24
1.3.4.5	Veilles.....	24
1.3.4.6	Gestion des abonnements	25
2	CARACTERISATION DU POLE DOCUMENTATION	29
2.1	Trois documents.....	29
2.1.1	Pôle Doc et Audiar.....	29
2.1.2	Importance des veilles	30
2.1.3	Politique documentaire	31
2.2	Relations avec la DSI	33
2.2.1	Réalisme budgétaire et réalités techniques.....	33
2.2.2	Rééquilibrages	34
2.3	Choix d'une méthode d'analyse.....	34
2.3.1	Emergence d'une méthode.....	34
2.3.2	Fonctions et fonctionnements	35
	DEUXIEME PARTIE ANALYSE DES BESOINS DU POLE DOCUMENTATION : SIGB,	
	POSITIONNEMENT, MEDIATION.....	37
3	ALEXANDRIE V6 AU POLE DOCUMENTATION	38
3.1	Historique d'Alexandrie.....	38
3.1.1	Le poids d'une histoire.....	38
3.1.2	Emergence progressive d'un projet	38
3.1.3	Finalités d'un projet	39
3.2	Remplacement d'Alexandrie : enjeux et contraintes	39
3.2.1	Examen de la question selon la méthode SWOT.....	39
3.2.2	Transversalité numérique et décisionnelle	41
3.2.3	Modélisation des ressources et des parcours	42
4	ANALYSE DES BESOINS DU POLE DOCUMENTATION	44

4.1 Contextes :	44
4.1.1 Contexte documentaire	44
4.1.1.1 Vu d’une instance étatique : le Ministère de la Culture et de la Communication, la conduite d’un projet de SIGB	44
4.1.1.2 Vu d’une instance professionnelle : problématiques territoriales	44
4.1.2 Contexte technique	45
4.1.2.1 Outils et mutations des pratiques	45
4.1.2.2 SIGB et ressources numériques	45
4.2 Analyse des besoins	46
4.2.1 Enoncé des besoins du Pôle Documentation	46
4.2.2 Description des activités et premières propositions	46
4.2.3 La question du public et de ses attentes	47
4.3 Expression fonctionnelle du besoin	48
4.3.1 “Pour un cahier des charges – travail d’étape”	49
4.3.2 Note de cadrage méthodologique	50
4.3.2.1 Cadre juridique	50
4.3.2.2 Cahier des charges	50
4.3.3 Fiche d’identité de PMB	51
5 PROPOSITIONS	52
5.1 Une meilleure accessibilité	52
5.1.1 Le Pôle Documentation hors les murs	52
5.1.2 Appropriation	53
5.1.3 Accroissement des ressources numériques	53
5.2 Des échanges à développer	55
5.2.1 Des liens avec le SRC et la DGRH-Formation à renforcer	55
5.2.2 Le CNFPT, référence pour toute collectivité territoriale	55
5.3 Médiation	55
5.3.1 En attendant PMB : <i>information literacy</i> et <i>knowledge management</i>	56
5.3.2 La médiation comme positionnement	56
5.4 Vers l’information literacy	58
5.4.1 Affects et affectations	58
5.4.2 Outils et missions	58
6 ENVIRONNEMENT D’UNE TRANSITION	60

6.1	Un paradoxe et une constante	60
6.2	D'un projet ouvert à l'imposition d'une solution technique.....	60
6.3	Hierarchies et accès.....	61
TROISIEME PARTIE <i>INFORMATION LITERACY</i> ET MEDIATION DOCUMENTAIRE.....		63
7	<i>L'INFORMATION LITERACY</i> : CONTOURS ET ENJEUX	64
7.1	Définition(s).....	64
7.1.1	Littératies(s).....	64
7.1.2	<i>Information literacy</i>	66
7.2	Les recommandations officielles et leurs applications.....	67
7.2.1	Unesco	67
7.2.2	European e-Competence Framework.....	67
7.2.3	Le numérique comme support de formation : l'exemple du Cefrio.....	68
7.3	<i>L'information literacy</i> et le Pôle Documentation	68
7.3.1	Vision du Pôle Documentation	68
7.3.1.1	Un rôle classique	69
7.3.1.2	Transversalités	70
7.3.2	<i>Information literacy</i> et formation professionnelle et continue à Rennes Métropole	71
7.3.2.1	Le numérique "au travail"	71
7.3.2.2	Le numérique et la fonction publique territoriale.....	72
7.4	<i>Information literacy</i> et éducation	73
7.4.1	Maîtrise de l'expression et boîte à outils numériques.....	73
7.4.2	Localisation des savoirs.....	74
7.5	<i>Information literacy</i> et citoyenneté.....	75
7.5.1	Emancipation	75
7.5.2	Inclusion	76
8	<i>INFORMATION LITERACY, LANGUE ET LANGAGES</i>.....	78
8.1	L'intimité de la lecture	78
8.2	Visualité.....	79
8.3	Travail et récit.....	80

8.3.1	Le récit professionnel	80
8.3.2	La fiction au travail	80
8.4	La langue de la technique	81
8.5	Lieux de savoirs	82
9	LA TRANSLITTÉRATIE.....	84
9.1	La translittératie comme synthèse.....	84
9.2	Hybridations.....	85
	CONCLUSION	87
	BIBLIOGRAPHIE.....	90
	ANNEXE 1 - ORGANIGRAMME DE RENNES METROPOLE.....	104
	ANNEXE 2 – FENETRE DE GESTION D’ALEXANDRIE	105
	ANNEXE 3 – THESAURUS ALEXANDRIE	106
	ANNEXE 4 - LE POLE DOC DANS L’INTRA.....	107
	ANNEXE 5 – FONCTIONNALITES DE PMB	108
	ANNEXE 6 – <i>MEDIA AND INFORMATION LITERACY</i> SELON L’UNESCO	119
	ANNEXE 7 – NIVEAUX E-CF EUROPEENS	120
	ANNEXE 8 – GUIDE DE BONNES PRATIQUES DU CEFRIO	121

Liste des tableaux

Tableau 1 - Emprunts	22
Tableau 2 - Statistiques de fréquentation par services	23
Tableau 3 - Evolution des panoramas de presse.....	24
Tableau 4 - Evolution des veilles	25
Tableau 5 – Montants des abonnements de deux services de la DAJ.....	26
Tableau 6 – Prévisions d’abonnements 2015 de la DAJ	27
Tableau 7 – SWOT du remplacement d’Alexandrie	40
Tableau 8 – Description des activités du Pôle Documentation.....	47
Tableau 9 – Les différents types de <i>literacy</i> selon O. Le Deuff.....	64

Avant-propos

Cette année 2013/2014 à l'INTD a été pour moi une complète découverte du domaine de la documentation. J'y ai abordé pour la première fois les grandes catégories de ce savoir et de ses pratiques. Au fil des mois, j'ai donc été en situation de découverte et de déstabilisation.

Il en a été ainsi pendant mon stage qui m'a introduit à la vie du Pôle Documentation interne de Rennes Métropole entre juin et septembre 2014.

C'est donc en documentaliste de fraîche date que j'ai rédigé mon mémoire. Cette position a joué un rôle important dans ma manière d'aborder, à distance des réflexes-métier, les questions et les situations auxquelles j'ai été confronté en tant que stagiaire.

Par ailleurs, plongé dans le contexte de la fonction publique territoriale, j'y ai découvert un ensemble complexe de parcours individuels, d'interrogations collectives et de refontes des services que j'ai appréhendés souvent comme une mise en abîme de mon évolution personnelle. Car en tant qu'auditeur de l'INTD, je me trouvais aussi en situation de formation, d'évolution et de réorientation professionnelles. Disant cela, je mentionne également que la réflexivité spécifique au fait numérique et son caractère déstabilisant ont avivé l'aspect réflexif de ma démarche de stagiaire.

Enfin, pour dessiner l'orientation générale de ce mémoire, le fil rouge de la doc qui en traverse parties et thématiques, je veux recourir au paysage rennais comme document portant trace de sa propre histoire.

Durant l'été de mon stage, une passerelle piétonne a été installée sur le bras sud de la Vilaine, la rivière qui traverse Rennes, pour permettre le désenclavement du quartier de la "petite Californie"¹ en facilitant les déplacements de ses habitants. En l'honneur de l'un d'eux, elle porte le nom sonore d'Isidore Odorico², mosaïste rennais d'origine italienne des années trente et s'orne d'un ruban de ses tesselles colorées. Elles sont issues du fonds³ de l'artisan, conservé - documents en vrac, archives à ordonner - par la ville.

En l'empruntant pour la première fois, suivant des yeux leur déroulé arc-en-ciel sous mes pas, j'y ai vu comme un flux de données lumineuses, organisées, projeté entre deux rives, deux époques. Et cette impression m'a inspiré l'image de la fonction documentaire comme passerelle, entre les domaines, les lieux, les services, les agents. Dans l'idéal, je souhaite qu'il en soit de même, un peu, de ce mémoire, à l'adresse de ses lecteurs, professionnels du document et de sa médiation.

¹ [http://www.wiki-rennes.fr/La Californie](http://www.wiki-rennes.fr/La_Californie)

² [http://www.wiki-rennes.fr/index.php/Isidore Odorico](http://www.wiki-rennes.fr/index.php/Isidore_Odorico)

³ [http://www.nicolaslelievre.com/rien a fer/odorico.html](http://www.nicolaslelievre.com/rien_a_fer/odorico.html)

Introduction

Depuis plusieurs années, les centres de documentation internes des collectivités locales connaissent des évolutions marquées. Ces changements sont induits par les progrès des outils numériques - SIGB, intranets, réseaux collaboratifs - et par les choix managériaux faits en matière de relations aux publics internes et externes et de gestion des ressources humaines. De plus en plus, la fonction information-documentation y est orientée vers la fonction information-communication.

Le Pôle Documentation interne de Rennes Métropole offre un exemple de cette restructuration de la sphère documentaire. Le stage que nous y avons effectué pendant l'été 2014 nous permis d'aborder les nombreux questionnements qu'elle génère. Notre mission a porté à la fois sur le remplacement du SIGB en place et sur l'analyse des besoins du service. Dans ce cadre, il nous est apparu que celui-ci devait procéder rapidement à une refonte de ses activités en renouvelant son travail de médiation entre ses ressources et son public. Aussi avons-nous orienté l'axe de notre réflexion en ces termes : à l'occasion de la souhaitable reconfiguration organisationnelle du Pôle Documentation autour d'un nouvel outil, comment accompagner, planifier la projection du service vers l'*information literacy* comme une des priorités de son travail de médiation à destination des agents ?

Pour traiter les différents aspects de cette problématique, ce mémoire s'articule autour de trois thématiques interdépendantes : information-documentation et information-communication, SIGB et DSI, *information literacy*, que nous avons abordées de manière systémique.

Information-documentation, information-communication

De nombreux volumes et articles d'expression professionnelle font le constat connu - véritable donnée historique - des rapports tantôt dichotomiques tantôt complémentaires de ces deux instances.

Pour en traiter, la première partie de ce mémoire propose un regard sur l'histoire du service, les évolutions qu'il a connues jusqu'à ses interrogations présentes. Nous nous sommes basé sur des documents pertinents à nos yeux parmi leur nombre considérable sur l'espace numérique de stockage du Pôle Documentation.

SIGB et DSI

Sur la question des outils, notre propos n'est pas centré sur l'exploration détaillée de points précis de technique informatique. Notre approche est plus historiographique que technique, elle nous amène à décrire la perception qu'ont ses utilisateurs d'Alexandrie et les conditions du choix d'un nouvel outil.

Nous rendons compte des aspects de verticalité et d'horizontalité dans la prise de décision et le mode de communication de la DSI mutualisée, son adaptation aux contraintes.

La deuxième partie de ce mémoire répond aux objectifs de notre mission de stage consistant en l'analyse des besoins du service autour du remplacement du SIGB Alexandrie qu'il utilise depuis plusieurs années et devant déboucher sur la rédaction d'un cahier des charges. Elle analyse le fonctionnement du service et ses besoins et établit des propositions pour le faire évoluer et améliorer son assise. Elle introduit l'*information literacy* comme voie centrale de renouvellement des activités du Pôle Documentation.

Information literacy

Découlant de notre analyse du fonctionnement du Pôle Documentation et en vue de son évolution, nous proposons *l'information literacy* en tant que nouvel axe de médiation pour le service. Nous nous attachons à expliciter cette notion, à la fois **compétence, bagage et pratique**, et son lien étroit avec l'environnement digital d'aujourd'hui.

Expression d'une autonomie de recherche, d'appréciation et d'usage de l'information, d'une capacité acquise de médiation de soi au document, *l'information literacy* nous semble devoir être l'objectif par excellence de la médiation documentaire renouvelée par le fait numérique.

La troisième partie de ce mémoire suit les contours de cette notion à travers quelques aspects de la société numérique globale en cours de constitution. Nous détaillons son importance dans la définition d'un bagage intellectuel de l'école à la formation continue, notamment en rapport avec la question de la lecture, norme culturelle et sociale.

Enfin, nous tâchons de définir les pistes de développement de la translittératie comme synthèse, horizon possible et probable du citoyen connecté à venir.

Première partie
Description du Pôle
Documentation : cadres,
missions, données

1 Description fonctionnelle

Cette première partie est consacrée à la description fonctionnelle du Pôle Documentation : cadres , missions, données chiffrées. Elle se veut une approche objective du service.

1.1 Cadres

Lors de notre stage au sein du pôle Documentation de Rennes Métropole, nous avons travaillé dans un champ professionnel défini par trois types de cadres organisationnels :

- le domaine général de la fonction publique territoriale (FPT),
- le contexte métropolitain rennais,
- et le cadre spécifique du service lui-même.

1.1.1 Cadre territorial

La fonction publique territoriale est divisée en cadres d'emplois et compte environ 1,8 million d'agents, titulaires ou non⁴. Nous nous sommes familiarisé avec ses catégories A, B et C à travers les étagements de ses concours externes et examens internes.

Conformément à la directive gouvernementale de modernisation de l'action publique, initiée en 2012, les structures de la FPT vont sans doute connaître des réformes importantes dans les prochaines années.

A l'échelle du pays, l'Etat, les départements, les régions et les villes sont périodiquement à la recherche de leur forme administrative et politique, en fonction de l'évolution de leurs ressources et de leurs prérogatives. Le 8 avril 2014, dans son discours de politique générale, le Premier ministre a fixé à 11 milliards d'euros les économies à réaliser entre 2015 et 2017 par les collectivités territoriales. Cette contrainte majeure pèse d'ores et déjà sur les projets régionaux, municipaux et métropolitains, après trente années de décentralisation et d'investissements dans les services publics, lesquels bénéficient aussi aux entreprises du secteur privé⁵.

Faire mention de ces directives globales peut sembler hors de proportion avec le cadre premier de ce stage mais la raison en est qu'il y a corrélation directe entre l'établissement progressif et complexe de ces grandes entités administratives et budgétaires et, à travers les répercussions de décisions en cascade, l'histoire passée, présente et à venir du Pôle Doc.

⁴ Wikipédia :

http://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_corps_de_la_fonction_publique_fran%C3%A7aise

⁵ Libération.fr : http://www.liberation.fr/politiques/2014/10/08/recul-des-dotations-les-tremblements-de-maires_1117664 ; <http://www.liberation.fr/evenements/11-la-france-des-metropoles/> ; <http://metropole.rennes.fr/politiques-publiques/elus-institution-citoyennete/institutions-et-competences/la-transformation-en-metropole/>

1.1.2 Cadre métropolitain

Rennes Métropole est une communauté de 43 agglomérations pour 410000 habitants qui a fait suite en 2000 à une première intercommunalité créée en 1970. Elle aura le statut de métropole de droit commun à partir du 1er janvier 2015, comme 10 autres conurbations françaises, au titre de la loi "Maptam" du 27 janvier 2014, qui "a pour but de clarifier les compétences des collectivités territoriales et de renforcer la coordination entre acteurs locaux".

La métropolisation est un objectif très souvent évoqué dans les services. Elle s'ajoute au processus de mutualisation des ressources toujours en cours d'application et qui induit une recherche d'économies de fonctionnement.

Illustre cette nouvelle donne l'annonce faite fin juillet par le 13ème adjoint au maire de Rennes, délégué au personnel et à la sécurité, auprès des agents, via L'intra, le site de communication interne des services municipaux et métropolitains. Il y est rappelé la nécessité de "l'équilibre budgétaire en matière de dépenses de personnel" en 2014 au regard des décisions prise par le maire "en matière de recours aux CDD et de gestion de vacances de postes".

Ces attentes auront une influence sur l'évolution du cadre de mon stage, comme nous l'exposerons ultérieurement.

Liée aux restructurations à mettre en œuvre, la nomination d'une secrétaire générale pour la Ville et l'Agglomération est intervenue le 1er septembre 2014 ; elle était précédemment directrice générale des services du Conseil général d'Ille-et-Vilaine. Elle assure la responsabilité de la coordination des services fonctionnels (DGRH, DFCG, DGFSI) et est en charge d'un renouvellement du management.

Elle est donc désormais la référente hiérarchique du Pôle Documentation.

1.1.3 Cadre du Pôle Documentation

Le Pôle Documentation, ou au quotidien : Pôle Doc, est une des trois composantes du service Communication interne Projets Documentation, fort au total de 16 agents, dirigé par l'adjointe au Directeur général des Ressources humaines. Un coup d'œil sur l'organigramme municipal (annexe 1) indique que c'est un service mutualisé, donc commun à la ville de Rennes et à Rennes Métropole, présidée par le maire de Saint-Jacques-de-la-Lande, une commune voisine.

L'abréviation CoProD, où l'on entend "coproduction", exprime, incidemment, cette recherche commune de productivité au sein des trois composantes comme dans tous les autres services. Sa responsable en a le souci et le rappelle périodiquement. Les quatre agents de Projets sont du reste spécifiquement en charge du diagnostic et de l'amélioration des services municipaux et métropolitains, porteurs donc de la conduite du changement sous de nombreuses formes.

La mutualisation est un des termes-clés dessinant les évolutions du Pôle Documentation.

1.2 Missions

Les missions du Pôle Documentation ont un contexte et un historique d'application spécifiques que cette partie décrit.

1.2.1 Dates-clés du service

L'historique du Pôle Documentation a connu le déroulé suivant :

- 1977 : création de la documentation juridique à la demande personnelle du maire emblématique de Rennes de 1977 à 2008, Edmond Hervé.
- Responsables : la Cheffe des affaires juridiques et son adjointe, puis celle-ci seule Responsable puis l'actuelle Responsable du service.
- 2002 : premier intradoc, accès par Google possible
- 2006-08 : passage à Alexandrie dans sa version actuelle
- 2010 : le Pôle Documentation passe du service juridique à la communication interne. Inscription dans L'Intra actuel, l'outil de communication interne des entités villes, métropole et CCAS, en 2010/11
- fin 2013-début 2014 : dernier déménagement du service ; réduction de moitié de sa surface.

1.2.2 Missions et agents

Missions et agents composent un diptyque descriptif qui introduit aux problématiques documentaires du service.

1.2.2.1 Missions

Le Pôle Doc remplit différents rôles d'information auprès des 5000 agents de Rennes Métropole et de la Ville de Rennes - sans oublier qu'environ 2000 d'entre eux ne disposent pas d'un accès informatique au sein de leur service ou mobile :

- gestion des abonnements de tous les périodiques diffusés en interne
- achats et prêts d'ouvrages ayant trait à toutes les compétences des collectivités territoriales et au suivi des concours de la fonction publique territoriale
- mise à disposition de ressources Web (Gazette des communes, Localtis.info, Idéal connaissances...) intéressant la FPT
- panoramas de presse locale et nationale et veilles thématiques.
- animation de rencontres thématiques dites "Midis de la Doc" : préparation aux concours de la FTP, présentation d'outils et de sites spécifiques.

La particularité du fonds documentaire est d'être réparti physiquement dans tous les services de Rennes Métropole. Les prêts inter-services sont centralisés auprès du Pôle Doc.

1.2.2.2 Agents

Le Pôle Doc se compose de trois personnes "et demi" : la Responsable du service, arrivée en 1991, cheffe de celui-ci depuis 2010 ; l'assistante de la Responsable du service, en poste depuis 1997 ; une documentaliste, arrivée en 2008 d'une bibliothèque de Rennes, après que le poste a été occupé successivement par trois personnes.

Une quatrième personne, bibliothécaire-documentaliste, relevant aussi de la Com'interne, est chargée des veilles et de la revue de presse nationale du Pôle, après avoir pris la suite d'une veilleuse en poste depuis 2009.

1.3 Données physiques et chiffrées

Les données physiques et chiffrées du Pôle Documentation réunies ici permettent de dresser l'aspect concret et matériel de son portrait, qui documente son fonctionnement actuel.

1.3.1 Localisation

Le Pôle Doc est situé, au premier étage, dans un ensemble d'immeubles du centre-ville qui regroupe les services de la DGRH. Une petite cuisine lui donne un air d'appartement. Une pause-café-réunion s'y tient à 10h30 presque tous les jours, au cours de laquelle beaucoup de sujets de l'actualité de la métropole et de CoProD sont abordés. C'est un moment d'échange particulier au Pôle Doc, qui lui donne une cohésion spécifique. Projets se situe de l'autre côté du palier et la Communication interne au rez-de-chaussée.

La salle de stockage et de consultation est aussi un open space pour deux agents sur quatre, chargés des prêts et des achats : l'assistante et la documentaliste ; elle est d'environ 50 m². Elle était du double avant le dernier déménagement de la fin 2013.

1.3.2 Matériels

Le matériel du service se décompose ainsi :

- cinq ordinateurs HP Compaq LA2006
- deux imprimantes-photocopieurs, noir et blanc et couleur, Hewlett-Packard, en réseau avec les autres services de CoProD
- cinq téléphones Alcatel-Lucent IPTouch
- 3 étagères de 2,20 m par 1,90 m à 5 étages, accessibles directement à la consultation libre par les agents
- du mobilier de bureau courant, que l'on retrouve dans les autres services de CoProD.

La Doc n'a pas d'identité visuelle particulière, à l'écran et surtout dans l'aménagement de son espace. La diminution par deux de la surface de sa salle de consultation au début 2014 a beaucoup influé sur cette perte d'expressivité.

1.3.3 Fonds

La description du fonds d'ouvrages du Pôle Documentaire se fait selon les items suivants (annexe 2) :

- 6577 volumes répartis dans tous les services mais qui transitent tous par la doc. en cas d'emprunt
- revues : 21 au Pôle Doc
- services : 25 répertoriés pour les commandes, mais environ 190 pour le fichier lecteurs (rappel : 250 métiers représentés à Rennes Métropole)
- fournisseurs : 72 répertoriés mais principalement une dizaine
- thesaurus maison (annexe 3) sous Alexandrie version 6 : 30 catégories, 240 sous-parties dans « Culture » par exemple, 7300 mots-clés

- documents : 50976 + 12600 pour le Cabinet du Maire
- références : 4600
- auteurs : 13787
- lecteurs enregistrés : 1657, ce qui est un nombre important au regard des 5000 agents au total de la métropole, dont 3000 bénéficiant d'un accès direct à un terminal.

Ce nombre de lecteurs nécessiterait une mise en perspective temporelle, croisée avec les types de documents disponibles et corrélée avec le passage des concours. La nécessité d'un outil finement paramétrable apparaît clairement aussi sur ce point. Un désherbage a été effectué fin 2013 au moment du transit du service dans ses nouveaux locaux ; il a surtout concerné les annales trop anciennes des concours. Le prochain devrait intervenir à l'occasion du changement de SIGB.

1.3.4 Activités du service

Il convient maintenant de documenter, de chiffrer les activités du Pôle Documentation. Celui-ci ne s'est pas fait faute de consigner ses activités au long des années ainsi que les observations et les propositions qu'il en tirait pour son quotidien et pour son évolution. Cependant, il n'existe pas à ce jour au Pôle Documentation de tableau de bord facilement accessible qui permette de prendre connaissance en temps réel et simplement du total des consultations, des emprunts, des mouvements de références.

Pour ce qui est de l'activité de prêt, celle qui pose question, la faute à un outil qui sur ce point également se montre limité, peu ergonomique, peu fiable et rétif. En conséquence, les données de base nécessaires à une appréhension quantitative de cette activité sont assez éparses et ont été ponctuellement rapprochés dans des documents de type mini-rapport d'activités ou dans des points faits à la demande du directeur général des services par exemple, en vue d'une évaluation ponctuelle. Le recueil de ces informations demande à la documentaliste du Pôle un travail d'extraction et de vérification peu pratique.

La responsable de L'intra a en revanche aisément une vision de la fréquentation du site et donc, notamment, de la consultation des informations sélectionnées par le Pôle Doc. Ce retour est essentiel à la marche de ce service, c'est un réflexe-métier, dynamique et réconfortant.

1.3.4.1 Emprunts

Après une période d'immersion d'une dizaine de jours, nous avons produit une note d'opportunité destinée à bien cerner le périmètre de notre mission. Notre tutrice nous a alors fourni les données suivantes, comparatives :

	2014 (01/01 à 24/06)	2013
Commandes	50	127
Livres	200	305
Notices ouvrages	99	273
Prêts	414	1327
Notices presse	1743	4003

Tableau 1 - Emprunts

Elles ne parlent pas en faveur de l'activité de prêt. Il faudrait s'attendre à une diminution de près d'un tiers de cette fonction pour l'année 2014

Un tableau Excel fait état entre 2012 et 2013 d'une baisse moyenne de neufs prêts par mois de 111 à 102.

Des documents antérieurs montrent une certaine discontinuité.

En 2010, une note interne à destination des deux directeurs généraux des services fait mention d'environ 1000 emprunts sur l'année.

En juin 2011, un point d'étape mentionne une augmentation des prêts par rapport à 2010, de 470 à 650, soit une "moyenne de 45 visites par mois contre 37, soit une augmentation de 21%". C'est l'effet direct d'une plus grande et soudaine visibilité à ce moment-là de l'intradoc sur l'IntraRennes. 2011 est un pic d'activité lié à une amélioration technique.

Durant notre stage, participant au processus de prêt, nous n'avons pas constaté un accroissement de la moyenne de cette activité. Il est vrai que les mois de juillet et d'août n'y sont pas favorables.

1.3.4.2 Achats

A ce chapitre, une comparaison entre 2010 et 2013 montre un écart encore plus net que celui de la fonction prêt : 600 documents achetés contre 305. En, 2012, 302 achats. La baisse en 2011 du budget de 20 %, de 25000 € à 20000 €, et, dans une moindre mesure, la réduction de la surface de stockage intervenues entre-temps ont fait effet.

Les services ont gardé leur part et sont passés de 175 à 199 ouvrages entre 2012 et 2013. Le Pôle Doc a pris en compte leurs demandes d'achats sans imposer de limite drastique.

1.3.4.3 Fréquentation par services

La fréquentation physique du Pôle Doc par les agents est un indice de la qualité de son fonctionnement. Nous l'avons constaté, elle n'est pas régulière et les journées sans visite ne sont pas des exceptions.

Mais il faut rappeler la dissémination des services de la ville de Rennes en 25 sites. Aussi, il n'est pas étonnant que le document de 2012 reproduit ci-dessous montre sans ambiguïté une fréquentation liée à la proximité géographique. Les distances se mesurent selon un périmètre de quelques rues.

Cependant, le système de prêt inter-services par courrier interne fonctionne normalement. Mais à condition que la consultation de l'intradoc soit possible pour tout agent qui en aurait besoin. Ce n'est pas le cas sur le plan pratique de l'accès à un terminal pour environ 2000 d'entre eux, agents de terrain de catégorie C.

Il faut donc considérer ces données plutôt comme l'indice que le fonds documentaire est resté un fonds de proximité, de consultation ponctuelle comme d'emprunt, familier pour qui peut y passer sans trop prendre sur son temps de travail. Ce qui est vrai également des fonds plus réduits, spécialisés, présents dans de nombreux services et facilement à disposition.

En 2011, la moyenne mensuelle est de 49 visites, un chiffre éloigné de la réalité de 2014. Là encore, l'effet IntraRennes de cette époque est perceptible.

Tableau 2 - Statistiques de fréquentation par services

Statistiques fréquentation par services

	2012 (1er trimestre)	2011 (3eme trimestre)	TOP 10	2012 (1er trimestre)	TOP 10	2011 (3eme trimestre)
Archives	1	1	DAF-DCG-DGFCG	38	DAF-DCG-DGFCG	28
Bibliothèque	1	2	DBC	30	COPROD	19
Cabinet du Maire	1	0	COPROD	21	DS	17
CCAS	6	4	DGRH	16	DEE	12
COPROD	21	19	DEE	13	SDG	10
COURRIER	2	0	SDG	11	DGRH	9
CRR	1	0	DS	8	Exterieur	9
DAF-DCG-DGFCG	38	28	Jardins	8	Jardins	9
DAJ	1	2	DPM	7	DPM	7
DAJ ERP	1	3	CCAS	6	DRMR	7
DAJ IMMO	0	1	DBC	6	DBC	5
DAO	2	0	DQC	6	DBC MR	5
DAP	2	1	Exterieur	6	CCAS	4
DBC	30	5				
DBC MR	2	5				
DBC Parc auto	0	1				
DBC-MO	4	1				
DCP	0	2				
DEE	13	12				
DEP	0	2				
DGAU	2	1				
DGCULT	3	0				
DGEPUB	1	0				
DGPCS	1	0				
DGRH	16	9				
DGRHForm	1	3				
DGST	2	0				
DGSU	1	0				
DHS	1	0				
DI COP	1	1				
DI MO	1	0				
DIAP	0	2				
DIAP	1	0				
DPAG	1	1				
DPAP	1	0				
DPE	6	1				
DPM	7	7				
DQC	6	1				
DQSE	0	1				
DQSO	2	0				
DR	4	2				
DRA	0	1				
DRMR	5	7				
DRPF	1	3				
DS	8	17				
DSI	0	1				
DSPH	4	2				
Exterieur	6	9				
Jardins	8	9				
MBA	3	0				
SDG	11	10				
SHS	1	0				

1.3.4.4 Panoramas de presse

Les panoramas de presse sont florissants, leur consultation va grandissant et elles valorisent le Pôle Documentation. Nombreux documents, bien identifiés, nombreux lecteurs, productivité du service : tous les paramètres sont satisfaisants sur le plan statistique. Pour ce qui est de la visibilité du Pôle à travers ce travail de publication, il n'en est pas tout à fait de même. Sa "signature" n'est pas assez mise en valeur (annexe 3).

Voici un extrait de compte-rendu très clair de janvier 2014 sur l'évolution nette et positive des panoramas de presse :

“

Année	Consultations (clics)	Evolution (%)	Nb d'articles publiés
2010	86 470 (1)	-	3998
2011	183 193	+111%	3767
2012	175 152	-4%	3439
2013	200 451	+14,4%	4003

Tableau 3 - Evolution des panoramas de presse

Nombre total d'articles publiés sur L'intra en 2013 : 4514 dont 511 uniquement dans les espaces de veille en raison de leur spécificité. De nombreux articles sont simultanément mis en ligne dans les panoramas et dans les veilles thématiques. L'augmentation du nombre d'articles sélectionnés s'explique par l'augmentation du nombre de veilles mises en place (voir ci-dessous).

Commentaires : La mise en ligne des articles sur L'intra à compter d'octobre 2010 et leur mise en avant sur la page d'accueil ont entraîné une forte augmentation des consultations (+111% en 2011). Les pages des panoramas sont parmi les plus consultées de L'intra.

(1) Articles mis en ligne sur intradoc jusqu'à octobre 2010 avec un lien depuis L'intra à compter d'avril 2010.”

Là encore, l'année 2011 est une année faste et une année-charnière. Une observation cependant : les redondances entre panorama et veilles, dues à la nature même des sources, de type journalistiques.

1.3.4.5 Veilles

Le document cité de janvier 2014 porte aussi bilan des veilles accessibles sur L'intra. La progression de leur audience est encore plus importante que celle des panoramas. A remarquer que, comme signalé plus haut, elles en procèdent en partie, elles s'en nourrissent en quelque sorte et qu'elles ont bénéficié des évolutions de L'intra entre 2010 et 2012. Le repère de l'année 2011 est à nouveau très visible.

”

Année	Consultations (clics)	Evolution (%)	Nombre de veilles
2010	Pas de stats (2)	-	40
2011	7481	-	50
2012	11 399	+52,3%	61
2013	18 860	+65,4%	113

Tableau 4 - Evolution des veilles

Commentaires : Les veilles documentaires ont bénéficié de l'ouverture de L'intra à Rennes Métropole en juin 2012. La création d'espaces de veilles organisés à compter de décembre 2012 a permis une nouvelle augmentation de la fréquentation en 2013.

Ces chiffres sont beaucoup plus faibles que ceux des panoramas en raison de la spécificité des sujets abordés. En outre, les articles déjà lus dans les panoramas quotidiens ne sont sans doute pas relus dans les espaces de veille et ne sont donc pas pris en compte dans les statistiques.

(1) Les veilles ont été mises en ligne sur L'intra à partir d'octobre 2010. Avant cette date, elles étaient envoyées par mail ou mises en ligne sur l'outil web Delicious qui ne permettait pas de faire de statistiques de consultations.”

Après une montée en régime technique pourrait-on dire, les veilles ont généré leur propre public par leur qualité et leur pertinence. Au point qu'il a fallu passer des veilles dédiées à des espaces de veilles plus thématiques et que, aujourd'hui, selon leur auteur au Pôle Doc, il faudrait en reconsidérer l'alimentation et la répartition.

Cet accroissement est symptomatique d'un attrait grandissant de l'activité de veille en général et des besoins croissants qui en résultent. Tout en amont, à l'échelle immense du web, c'est la production exponentielle d'informations et de données, leur afflux continu de rivières en crue qui génèrent cette demande d'identification et de hiérarchisation sur quelque thème que ce soit.

1.3.4.6 Gestion des abonnements

Cette tâche accomplie par le Pôle Doc convoque les acteurs bien connus du secteur en France : Pressedd, France Publications.

La gestion des abonnements aux journaux, revues, bulletins, sources professionnelles sous format papier ou numérique est un travail conséquent pour la responsable du Pôle Doc et son assistante.

En 2014, il a été fortement perturbé par les économies à faire d'urgence sur tous les postes et dans tous les services. Ceux-ci en ont été avisés par courrier : une baisse minimum de 10% a été imposé à chacun.

Ce sujet sensible et impopulaire est souvent à l'ordre du jour des échanges au sein du Pôle Doc et de CoProD. Il est à l'origine de nombreux et prolongés appels

téléphoniques au cours desquels la responsable du service doit user de pédagogie et de diplomatie.

C'est particulièrement vrai pour la DAJ, la Direction des affaires juridiques, dont les besoins ne semblent guère compressibles. En termes financiers, cet exemple donne ceci :

ABONNEMENTS 2015							
VILLE DE RENNES							
DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES							
SERVICE IMMOBILIER							
CS 63126							
35031 RENNES Cedex							
N°abonné : 923 639							
REVUE	NBRE EX	PRIX	MODIFICATION - SUPPRESSION			A ECHANGER AU PROFIT DE	BP 2015
			renouveler	nbre ex	supprimer	titre	
Actualité juridique de droit immobilier	1	268			Oui		0
Mémentos Baux commerciaux internet	1	304	Oui				304
<u>Abonnements aux mises à jour d'ouvrages</u>							
Net permanent gestion immobilière (éditions Législatives) CD MAJ	1	865	Oui				865
TOTAL		1 437					1 169

ABONNEMENTS 2015							
VILLE DE RENNES							
DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES							
SERVICE ERP							
CS 63126							
35031 RENNES Cedex							
N°abonné : 916 147							
REVUE	NBRE EX	PRIX	MODIFICATION - SUPPRESSION			A ECHANGER AU PROFIT DE	BP 2015
			renouveler	nbre ex	supprimer	titre	
Ouest-France	1	298	X				298
<u>Abonnement aux mises à jour d'ouvrage</u>							
Sécurité incendie	1	324	X				324
Préventionniste (base de données)	1	75			X		0
TOTAL		697					622

Tableau 5 – Montants des abonnements de deux services de la DAJ

Cette activité, essentielle pour la diffusion de l'information, est très chronophage. La reconduite des appels d'offres mobilise entièrement la responsable du service et son assistante quand elle intervient au mois de septembre.

A cette période, elle s'impose au premier plan par rapport à l'activité de prêt dévolue à la documentaliste du service.

ABONNEMENTS 2015					
RENNES METROPOLE					
DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES					
4, avenue Henri Fréville - CS 20723					
35207 RENNES CEDEX 2					
REVUE	NBRE EX	PRIX	MODIFICATION - SUPPRESSION		
			renouveler	Nbre ex	supprimer
Abonnements Ville de Rennes					
N°abonné : 915 833					
Courrier des maires & élus locaux - formule pro (papier + online)	1	133			
Dalloz.fr (online - monoposte)	1	2 784			
Gazette des communes (pack box intranet)	1				
IDVO veille officielle envois courriel	1	74			
Journal des Maires	1	92			
Revue Lamy Collectivités territoriales (compris dans pack "gestion et finances des collectivités locales" - abonnement DGFCG)	1				
Abonnements aux mises à jour d'ouvrages					
CD permanent Construction urbanisme (éditions Législatives) 5 accès	1	4 969			
CD Environnement et nuisances (éditions législatives) 5 accès	1	3 724			
Code pratique collectivités territoriales – éditions Litec	1	292			
Collectivites locales (JP Benoit) – éditions Dalloz	1	1 091			
Droit des marchés publics	1	333			
Fonction publique territoriale (éditions Litec)	1	490			
Formulaire des maires (Litec)	1	182			
Guide juridique (Dalloz)	1	357			
JC Contrats et Marchés Publics (0000046530)	1	174			
Juris-classeur administratif (1 1001208615-011)	1	1 587			
Juris-classeur civil complet (1 1001208615-020)	1	1 994			
Juris-classeur Codes et lois public - privé (1 1001208615-018)	1	1 519			
Juris-classeur Collectivités territoriales (inc. Semaine juridique Administration & collectivités territoriales) (1 1001208615-007)	1	621			
Juris-classeur construction (1 1001208615-019)	1	886			
Juris-classeur Environnement et développement durable (1 1001208615-005)	1	457			
Juris-classeur Géomètre expert foncier (1 1001208615-016)	1	410			
Juris-classeur Pratiques des actes et contrats (1 101208615-008)	1	491			
Juris-classeur Propriétés publiques (0000046530)	1	227			
Juris-classeur Répertoire pratique de droit privé (11001208615-012)	1	1 269			
Juris-classeur travail – travail traité (1 1001208615-014)	1	620			
Lamy associations	1	771			
NET permanent social 1 accès sur abonnement DGRH	1	-			
Opération matérielle de classement des mises à jour par une personne de Juris-classeur	1				
Répertoire de la responsabilité de la puissance publique – éditions Dalloz	1	216			
Secrétaire de mairie (éditions Litec)	1	382			

Tableau 6 – Prévisions d'abonnements 2015 de la DAJ

La lecture de ces données chiffrées confirme que :

- l'activité du Pôle Doc est aujourd'hui comme aimantée par la diffusion de l'information à travers des canaux qui ne lui sont pas entièrement spécifiques ; ce déséquilibre est problématique pour le fonctionnement et l'image du service. Le suivi chiffré des tâches est plus précis et détaillé hors activité de prêt.

- la baisse constatée est une question difficile à traiter dans le cadre actuel en raison du mi-temps de la documentaliste en charge du catalogue et des concours. Elle collabore cependant à tous les "Midis de la Doc", un moment de transmission où le service s'expose et sort de son périmètre de base ; un point à relever.
- les visites des agents au Pôle Doc sont le fait de quatre à cinq services très majoritairement.

2 Caractérisation du Pôle Documentation

Il est question ici de caractériser une activité, son contexte d'exercice, sa dimension parfois affective, le retentissement des contraintes dans le travail quotidien à travers leurs descriptions ponctuelles.

Le numérique se mêle "de tout" et à toutes les structures de décision, à tous leurs process, quelle que soit l'échelle de leur autorité : CNFPT, Education nationale, documentation. Par la force de sa transversalité, il provoque des mouvements de recomposition et renouvelle la question de l'accompagnement sur laquelle nous allons nous pencher.

2.1 Trois documents

Faisant suite aux données chiffrées et comme telles objectives, il nous semble pertinent de rendre compte de trois documents qui illustrent les efforts du Pôle Doc pour améliorer son offre et sa visibilité.

En ce sens, nous mettons l'accent sur l'engagement des agents du Pôle Doc au long de son histoire.

2.1.1 Pôle Doc et Audiar

Le premier document que nous avons retenu a pour titre "Note de présentation de l'activité documentaire de l'Audiar et de la Ville de Rennes", est daté du 21 février 2006, est adressé à la Direction générale des services et est signé de la responsable de la documentation d'alors, en sa qualité de "Bibliothécaire", son rang de fonctionnaire territorial de catégorie A. Il répond à une demande du maire de Rennes, en date du 6 février 2006, d'une étude portant sur la mise en commun des deux services documentaires considérés.

L'Audiar, Agence d'urbanisme et de développement de l'agglomération rennaise, créée en 1972 par le district de Rennes, est une association loi de 1901 de droit privé qui remplit des missions de service public et fait partie du réseau des quarante-trois agences d'urbanisme de France regroupées au sein de la Fédération Nationale des Agences d'Urbanismes (FNAU). Elle est établie dans les locaux de l'hôtel de Rennes métropole. Son "Centre de documentation ... créé en 1972, propose un fonds documentaire spécialisé sur l'aménagement du territoire, l'urbanisme et le développement local. Il valorise les études de l'Agence d'urbanisme et les travaux de ses partenaires dans un souci de veille et d'anticipation des évolutions de l'agglomération et du Pays de Rennes. Cette documentation, mise à disposition des chargés d'études et de ses partenaires, est accessible au public, principalement chercheurs, étudiants et professionnels. Le Centre de documentation s'appuie sur le réseau des documentalistes de la Fédération nationale des agences d'urbanisme (Fnau)."

Fil rouge et serpent de mer à la fois, le rapprochement concret entre l'Audiar et le service de documentation de la ville a été envisagé, attendu, espéré, échafaudé depuis 10 ans. Ainsi : "Il convient de souligner à ce sujet que le 20 septembre 2004,

lors d'une rencontre avec M., Mme ... avait abordé dans le cadre de la mutualisation des services, l'hypothèse d'une documentation générale. Si le caractère consensuel de cette proposition a été relevé, cette dernière n'a pas abouti à une réponse de début de négociation."

Bien sûr, l'association étroite des deux structures posaient beaucoup de questions et de difficultés, y compris juridiques. En 2006, ce document fait le descriptif, presque en miroir, des deux structures (moyens, personnels, publics) et de leurs différences, en vue d'échanges plus fréquents voire d'une mutualisation, non-mentionnée explicitement ; c'est un travail plutôt préparatoire. Après avril 2006, plus de traces de cette réflexion.

Mais aujourd'hui, à l'heure des Big data et des smart grids, qui croisent urbanisme, architecture, politique et numérique, il est permis de faire le constat qu'une possibilité d'émergence "historique" d'une structure documentaire ambitieuse n'a pu se concrétiser.

Reste que, aujourd'hui, d'un outil commun aux deux structures : Alexandrie, un écart va se produire avec le passage à un autre logiciel côté Doc. Et sur ce point, il est clair qu'un tel changement est budgétairement inenvisageable pour l'Audiar - si tant est qu'il soit nécessaire de le budgéter après son implémentation au sein de CoProD. En toute fin de stage, nous avons eu vent d'une réflexion en cours "côté aggro" autour d'un espace d'information sur l'urbanisme à destination du grand-public. Le débat info-com-doc continue, et la question urbanistique, à teneur politique, s'y invite de temps en temps.

Cette opportunité manquée en 2004 m'évoque le learning center "Ville durable" de Dunkerque, dit de la "Halle aux Sucres"⁶, qui abrite, en toute logique, un Institut National Spécialisé d'Etudes Territoriales référent en urbanisme, en tant qu'émanation du CNFPT, bien connu au Pôle Doc.

Le dossier technique du projet de 2013 cite le rapport de Suzanne Jouguelet, Inspectrice générale des bibliothèques : « L'intérêt du modèle de Learning centre réside principalement dans une vision plus globale et plus intégrée de l'acquisition et de la diffusion des connaissances (enseignement, documentation, recherche) face au modèle traditionnel séparant d'une part approche pédagogique, d'autre part fourniture d'informations et de documents par une bibliothèque. Cette vision réduit les cloisonnements entre la fonction documentaire, la fourniture de technologies, l'auto-formation. » Nous ne sous-entendons pas que Rennes aurait pu ou devrait se doter d'un tel équipement, relevant avant tout de l'enseignement supérieur. Mais nous aurons l'occasion de revenir sur ce type de structure⁷ à la fin de ce mémoire.

2.1.2 Importance des veilles

Le deuxième document retenu, daté d'octobre 2012, titré : "Projet de développement des veilles", est de la main du documentaliste-journaliste du Pôle

⁶ PDF :

<http://www.pictanovo.com/images/pdf/dossiertechniquelearningcentervilledurable2013.pdf>

⁷ eduscol.education.fr : <http://eduscol.education.fr/numerique/actualites/veille-education-numerique/archives/fevrier-2010/rapport-learning-centres-modele-international-bibliotheque-integree-enseignement-et-recherche>

Doc qui travaille autant pour le service qu'à la rédaction du magazine numérique interne "Pixel" qui lui est confié. Cet agent très autonome techniquement est à la frontière entre info-doc et info-com.

Il livre ici son analyse du développement rapide de la soixantaine de veilles dont il a la charge à l'époque : "Le nombre de consultations est également en augmentation : 624 pages appelées / mois en 2011 contre 802 aujourd'hui soit une augmentation de 28,5 %." Ce constat, favorable à ce pan d'activité du Pôle doc, l'amène à formuler deux propositions qui trouveront écho dans la troisième partie de ce mémoire :

- réflexion poussée sur la restructuration des veilles et leur enrichissement simultané à leur croissance par des documents sélectionnés par le Pôle Doc ; pour cela, une plus grande fréquence des échanges avec les destinataires est à développer

- "proposer un accompagnement aux méthodes de recherche et de mise en place de veilles sur internet pour les agents/référents intéressés. Le but étant de favoriser l'autonomie des agents et de renforcer les liens avec le pôle Documentation".

D'un côté la transmission de ressources, de l'autre la transmission de compétences de recherche. Il est donc avancé que le Pôle Doc peut intervenir sur les deux fronts, le premier classique, le second touchant à la formation et à la pédagogie.

L'aspect réseaux sociaux est également évoqué.

Deux ans plus tard, nous constatons que le nombre de veilles a doublé, que des dossiers de veilles ont rassemblé par thèmes certains de ces flux grossissant, mais que les deux points soulignés n'ont pas trouvé de réponse. Il nous apparaît que ce chargé de veille ne peut plus assumer seul l'organisation de ce travail. La responsable du service alimente elle aussi les veilles, mais ce serait à la documentaliste (à mi-temps) de faire le pont entre celles-ci et le fonds documentaire à disposition au Pôle Doc et par des liens vers les nombreuses ressources disponibles par ailleurs.

Ce document a juste été vu et lu comme un point au sein du service CoProD car il n'a pas formulé ou reformulé la question de la pérennisation d'un plein temps sur le poste de la documentaliste, à mi-temps de droit.

A l'origine de cet essor des veilles et de ce déséquilibre au sein d'un service, le lancement en 2010 d'une nouvelle version de L'intranet (sur Typo3) : un apport technique génère un flux d'informations, crée une attente mais engendre rapidement un déséquilibre fonctionnel, compensé par l'implication et l'efficacité d'un agent, et souligne une question de type organisationnel et RH.

Au second plan se posent les questions de plus en plus prégnantes de l'autonomie numérique des agents et de leur formation aux techniques de veille.

2.1.3 Politique documentaire

Le troisième document que nous avons choisi de mettre en avant a été rédigé le 25 février 2011 par la responsable du service à l'attention du Directeur général des services de la Ville.

C'est une note interne, produite sous couvert de l'adjointe aux RH, cheffe du service CoProD actuel, qui revient sur "l'organisation de la politique documentaire" du Pôle.

A l'époque, celui-ci vient d'emménager dans de nouveaux locaux qui le rapprochent du service de la communication interne. Avec le recul, il est permis de voir dans ce déplacement la traduction matérielle de la force d'attraction de la fonction info sur la fonction doc. Jusqu'au mois de juin suivant, l'espace est ouvert sans interruption de 8h30 à 17h. L'essai ne sera pas concluant. Deux ans plus tard, nouveau déménagement et perte de 50% de la surface initiale pour la salle de consultation.

Dans ces lignes, la montée en puissance de L'intra est bien visible et elle profite à la fonction documentation via les veilles, les recherches et alertes à la demande, les panorama. On y constate que l'intr@doc spécifique au service se voit "aspiré" par L'intra, que les ressources du Pôle alimentent différentes rubriques du site comme la Formation. Les nouveaux ouvrages sont directement présentés dans un espace dédié. Tout cela semble positif mais un "étirement", une dispersion, un éparpillement des productions documentaires est perceptible.

Surtout, la newsletter du Pôle Doc, diffusée "entre février 2005 et mars 2011", est abandonnée. Nous citons : "Doc@ctu ... newsletter bimensuelle au départ, puis mensuelle éditée par la Direction des affaires juridiques et de la documentation (ex VdR) avait pour finalité la valorisation de l'information documentaire (textes juridiques, articles de presse généralistes et ouvrages acquis par le service Documentation) mise en ligne sur la base de données Intr@doc. Ce support était envoyé à tous les agents de la Ville, puis sa diffusion a été étendue aux agents de Rennes Métropole depuis la mutualisation.

En 2010, le pôle Documentation a publié 15 newsletters, lues en moyenne par 50 % des destinataires.

Aujourd'hui, différents facteurs, tels le rattachement de la documentation à CoProD, le nombre important de supports de communication interne, la nouvelle version d'intranet... ont contribué à la décision de supprimer Doc@ctu autant que support à part entière. Pour autant, l'information documentaire continue à être valorisée via IntraRennes et les supports numériques Repérages et Direct Info."

C'est un véritable coup d'arrêt à l'autonomie du Pôle Doc que cette décision.

Repérages et Direct Info ont pris d'autres noms depuis mais Doc@ctu a bel et bien disparu. La singularité de la fonction documentaire et son indépendance au sein des services de la Ville étaient visibles à travers le canal de sa newsletter dont le titre et le contenu disaient plus l'actualité de certains documents qu'ils n'évoquaient un ensemble plus large d'informations. Il s'est produit là une perte de rayonnement et d'autonomie qui n'a pas été compensée depuis.

C'est ce que nous lisons entre les lignes : "Le pôle Documentation continue à réfléchir à sa politique documentaire, tant pour la partie centrale d'achat que pour la diffusion de l'information. Ainsi, la question de la centralisation des lignes budgétaires des abonnements de Rennes Métropole mérite d'être posée, de même que l'acquisition des ouvrages.

Concernant la diffusion de l'information, la réflexion continue afin d'aller encore plus au devant des besoins des agents, notamment ceux de Rennes métropole qui ne connaissent pas encore toutes les missions et toutes les ressources proposées par la Doc.

Une politique de coopération existe déjà avec les documentalistes de l'Audiar, mais qui mériterait d'être renforcée à l'avenir."

L'Audiar est évoqué là aussi, une fois de plus, et nous relevons l'expression de l'objectif de l'accès plus large des agents à la Doc, plus que jamais d'actualité puisque dépendant de décisions d'ordre technique et stratégique.

Tout y est, dans ces quelques pages : le politique, la question des outils et leurs différentiels de pertinence et d'audience, les attentes parfois imprécises des autres services, l'organisation du Pôle Doc et, parfois en creux, les trajectoires des agents concernés, leur ressenti et le retentissement majeur des évolutions technologiques sur leurs pratiques, soient tous les éléments de la chaîne de représentation des problématiques documentaires à RM.

La mise en exergue et en rapport de ces documents donnent une image intéressante de la question documentaire au sein des services municipaux puis métropolitains de Rennes. La réduction des "moyens humains" du Pôle Doc occasionné par un mi-temps non-compensé nous semble poser question. Il a gêné le développement d'actions dans les services qui auraient valorisé ces trois dernières années le Pôle Documentation.

2.2 Relations avec la DSI

Le Pôle Documentation a de très bons rapports avec le service informatique de Rennes Métropole. Il est bon de le signaler car l'on sait que ce n'est pas toujours le cas et que cela peut peser sur la bonne conduite de projets de toutes envergures.

2.2.1 Réalisme budgétaire et réalités techniques

Rapidement, dans le cadre d'une réunion où nous avons présenté une note d'opportunité sur les termes de notre mission, nous avons pu rencontrer un chargé de projets informatiques. Il avait déjà été averti de la démarche du service de confier un travail d'analyse à un stagiaire, ce qui lui semblait une très bonne idée et bien augurer de la suite. Les informaticiens redoutent les choix d'outils logiciels entérinés sans une réflexion approfondie sur leur utilisation ultérieure en fonction d'attentes qu'il aurait fallu préciser. Nous avons pu avoir des échanges réguliers avec ce correspondant du service.

Il se trouve que son supérieur hiérarchique a le goût de la bibliothéconomie et un intérêt personnel pour l'évolution des SIGB. Lorsque nous l'avons rencontré en septembre, avec la responsable du Pôle Doc, cela lui permis d'introduire habilement notre réunion aux réalités budgétaires et techniques qui allaient faire évoluer notre mission.

En juin, dans le cadre d'une présentation de l'application Alfresco à plusieurs responsables de services, dont CoProD, nous avons rencontré la responsable en chef des services informatiques, qui refuse à ce jour, sécurité maximum oblige, de permettre aux agents d'accéder à L'intra et à leurs données depuis un terminal extérieur au système municipal et métropolitain, comme c'est le cas Saint-Nazaire par exemple. On l'a vu, l'accès à un terminal professionnel fixe n'est de toute façon pas envisageable pour tous les agents rennais. Mais on serait tenté de dire que l'un

ne va pas sans l'autre et que ces questions de fond sont affaire de positionnements non seulement techniques mais aussi managériaux.

2.2.2 Rééquilibrages

Notre premier constat, d'ordre général, est que le remplacement du SIGB en place apparaît une condition nécessaire mais pas suffisante à un meilleur fonctionnement du Pôle Doc. Il répond à une difficulté d'exercice des fonctions de gestion du catalogue et de prêt des documents. C'est déjà beaucoup et d'autres améliorations seront sans doute rendues possibles. Un bénéfice en terme d'activités et de productivité sera au rendez-vous.

Mais ce remplacement ne doit pas être comme le déplacement d'une question aussi sinon plus importante : la complémentarité entre la fonction doc et la fonction com visible au sein de la structure de L'intra, l'intranet de Rennes Métropole. Nous voulons dire qu'un rééquilibrage des deux fonctions nous paraît souhaitable et serait favorable à chacune.

Veilles et panoramas à destination de L'intra prennent beaucoup de temps. La gestion des abonnements est elle aussi chronophage. Du coup, la gestion du fonds documentaire et des prêts est dévolu presque entièrement à la seule documentaliste, au mi-temps insuffisant. Le service n'a donc pas même le capital-temps supplémentaire qui lui permettrait de renforcer ses actions. Et cet état de fait a été acté administrativement, sans possibilité d'y revenir, dans un contexte budgétaire tendu.

2.3 Choix d'une méthode d'analyse

Le Pôle Doc, c'est donc toute une histoire tissée de différents fils : humains, réglementaires, techniques, politiques. Afin d'en approfondir la compréhension et ainsi répondre aux termes de notre mission, nous avons dû définir une approche adaptée à cette matière.

2.3.1 Emergence d'une méthode

En fin de cette première partie, nous nous devons d'exposer notre méthode. d'investigation et d'analyse, qui doit nous permettre de mener à bien notre mission. Dès les premières impressions, les premiers jours, nous avons, consciemment et inconsciemment, pris des notes et retenu des faits, des informations. Un travail de documentation s'est enclenché à travers notre attention, notre écoute.

Le ton de nos échanges avec les quatre membres du service, dont notre tutrice, a tout de suite été cordial, bienveillant. Notre poste de travail informatique avait été paramétré avant notre arrivée, un bureau nous avait été réservé dans l'open space du service et quelques fournitures disposés dessus.

Notre perception progressive du service et de son fonctionnement s'est faite selon le schéma suivant : échanges oraux, consultations de documents, recherches sur le web pour comparaison et /ou vérification, nouveaux échanges, approfondissements et relances pour des confirmations voire des réponses à un tel point plus précises qu'elles modifiaient substantiellement la perspective que nous en avions de prime abord.

D'où l'idée que, en tant que stagiaire, nous étions un point de vue et d'écoute, en éveil à tout moment de ces journées d'exploration et aussi après elles, quand une décantation des paroles, des réactions et des attitudes se faisaient en nous.

Aussi - nous ne le mentionnerons qu'ici, nous avons tenu un journal de stage qui nous a permis à la fois de relever, de consigner des faits et des détails et de les mettre à distance de notre regard pour mieux les comprendre, les mettre en relation les uns avec les autres et pouvoir y revenir par la suite. Ce modeste "journal intime de/du stagiaire", en tant que forme élémentaire de récit, a fait écho au récit que le service, à travers ses différentes voix, nous a fait jour après jour, de son histoire et de ses évolutions. Diariste pour l'occasion, nous avons recueilli mots, dates et chiffres qui ont constitué une toile de fond à ce stage, sa trame descriptive au jour le jour, un peu de son fonds documentaire.

Au vu des difficultés, des résistances mêmes du Pôle, nous avons envisagé une consultation individuelle rapide des autres membres du service, leurs regards croisés.

Mais nous avons d'abord voulu réaliser des entretiens hors du service, sortir le questionnement de son cadre physique et quotidien. On trouvera la trace de ces échanges dans la suite de ce mémoire.

Nous avons mené en dernière partie de stage des entretiens avec tous les membres sauf un et la responsable du service CoProD et son assistante. La teneur de ces entretiens a alimenté la rédaction de ce mémoire.

2.3.2 Fonctions et fonctionnements

Cette première partie a fait le portrait du Pôle Doc dans son contexte, en chiffres et en écrits à travers des documents faisant partie de sa mémoire. Au fil de son histoire, il a été retenu moments de faiblesse et temps forts. L'année 2011 apparaît comme une période-clé où un apport technique a servi le fonctionnement et la visibilité du service et a également orienté les comportements. Nous retenons ce point comme une référence à propos des rapports et des interactions entre outil, utilisateur et contexte.

Ce moment de notre mémoire fait écho pour nous à celui où, après une phase rapide d'acclimatation, nous nous sommes attelé à l'élaboration d'un comparatif entre différents SIGB.

Nous avons ressenti le besoin de nous documenter plus avant et de laisser décanter en nous nos impressions et observations premières.

En parallèle, à travers nos lectures, nous notions, à différentes échelles, dans de nombreux types de structures, l'interdépendance des problèmes à la fois posés et possiblement résolus par la transformation numérique, transformation globale selon la formulation de Henri Verdier, cité par Claudy Lebreton, dans son rapport de septembre 2013 à la ministre Cécile Duflot, intitulé "Les territoires numériques de la France de demain" et qui se penche sur la métropolisation, "au défi d'une nouvelle urbanité" (43, Lebreton, p. 63).

Sa "proposition 2 – Des conventions pour agir ensemble" conseille d'encourager le principe de « Conventions numériques » comme cadre de référence, au sein des

différentes collectivités territoriales, pour le développement de la culture, des pratiques et des services numériques.” La triade équipement, accès, formation qui nous a occupé pendant notre stage s’inscrit dans la ligne de ces réflexions.

Deuxième partie
Analyse des besoins du Pôle
Documentation : SIGB,
positionnement, médiation

3 Alexandrie V6 au Pôle Documentation

Le premier volet de notre mission de stagiaire consistait en une réflexion sur le remplacement du SIGB Alexandrie, version 6, en place au Pôle Documentation et la rédaction d'un cahier des charges. Ce travail a été l'objet d'un livrable remis à la fin de notre stage à la responsable du service. Nous nous attachons ici à en détailler les différents étapes.

3.1 Historique d'Alexandrie

En tant qu'outil informatique, un SIGB, par son fonctionnement et son paramétrage, conditionne le fonctionnement et l'évolution d'un service documentaire. C'est bien sûr le cas d'Alexandrie au Pôle Documentation.

3.1.1 Le poids d'une histoire

Au pays de Brocéliande et de la "matière de Bretagne", il est permis de parler d'une "geste" d'Alexandrie au sein des services rennais et du Pôle Doc en particulier depuis son installation en 2001. Ce SIGB connu de tous les bibliothécaires et documentalistes y a suscité bien des discussions et bien des réunions.

L'histoire d'Alexandrie à RM documente l'histoire du service dans un double mouvement. D'une part son fonctionnement erratique a généré des difficultés et des pertes de temps pour le service et singulièrement l'agent à mi-temps qui en a la charge.

D'autre part, ce faisant, il a provoqué une perte de représentativité de la fonction documentaire. L'autonomie du service s'en est trouvée progressivement altérée. Il y a eu prolongement excessif de l'utilisation d'Alexandrie, dont il a été parlé de plus en plus comme d'un "partenaire" capricieux, avec cet accent de personnification de l'outil informatique à qui l'on s'adresse à voix haute pour lui faire reproches et remontrances.

Pourtant, en son temps, la responsable du service suggérait fortement le rapprochement des fonds documentaires épars utilisant cet outil, notamment l'Audiar et le cabinet du Maire. Mais elle n'a pas été entendue. Un rapprochement effectué alors aurait sans doute permis un remplacement d'Alexandrie dès que nécessaire.

3.1.2 Emergence progressive d'un projet

En tant que logiciel propriétaire, depuis plusieurs années Alexandrie Version 6 est donc, au Pôle Doc, figé dans ses lourdeurs et ses limites.

Le 25 janvier 2007, une réunion des utilisateurs d'Alexandrie à Rennes, soit une vingtaine de personnes, Audiar, Région et CHU compris, à l'initiative de la DAJD-DOC, autour du passage de la version 5 à la version 6, avait occasionné des constats contrastés. Le Powerpoint présenté à cette occasion fait état du départ de GB Concept de l'interlocuteur-clé des personnes réunies, un point encore évoqué voire invoqué aujourd'hui.

Surtout, il est étonnant de constater qu'à la toute fin du descriptif de la migration à organiser figure en toutes lettres (p. 11) l'interrogation suivante : "questionnement sur la conservation d'Alexandrie". Elle a été en quelque sorte gardée pour la bonne bouche mais le compte-rendu de cette table ronde - pour filer la métaphore arturienne - n'en dit pas plus.

En 2010, une réunion, resserrée à la DAJ et à CoProD revient à cette éventualité, tandis que L'intra monte en puissance, techniquement et en terme de contenu donc d'audience :

"Actuellement DAJ et le Pôle Documentation mettent en ligne et gère leur fonds documentaire via le logiciel Alexandrie. Une réflexion sera engagée fin 2010 concernant les nouveaux besoins en matière de logiciel documentaire, après le lancement de l'Intranet V3. Chaque service concerné définira ses besoins : cibles, gestion documentaire, outil de diffusion ..."

Quatre ans ont passé et c'est un aspect technique, incontournable, qui a achevé de forcer le destin d'Alexandrie V6 à Rennes Métropole, à savoir l'obsolescence du serveur Windows 2000 signalé par un chef de projets de la DSI au Pôle Doc en janvier 2014.

3.1.3 Finalités d'un projet

La finalité première du projet est de revoir et de pérenniser le fonctionnement de la chaîne documentaire dans ses termes les plus classiques

Un retour sur investissement attendu comme important, une efficience et une autonomie d'intervention maximales en termes de :

- paramétrage
- catalogage
- bulletinage
- gestion des acquisitions
- gestion des périodiques
- gestion de la circulation des documents
- diffusion des produits documentaires
- statistiques
- éditions.

S'y ajoute l'enjeu d'un OPAC performant, véritable portail d'information autonome et spécifique au Pôle Doc, donc les agents pourront s'approprier les fonctions interactives.

3.2 Remplacement d'Alexandrie : enjeux et contraintes

Le remplacement d'Alexandrie requiert le bon établissement de son contexte décisionnel. La dimension RH en fait partie, travaillée elle aussi par la transversalité numérique.

3.2.1 Examen de la question selon la méthode SWOT

Afin de prendre une forme de distance méthodologique vis à vis du sujet d'interrogation posé, nous avons décidé d'utiliser la méthode d'analyse SWOT, qui est un outil de stratégie d'entreprise. Elle permet de préparer une prise de décision

en effectuant un diagnostic interne et un diagnostic externe. Elle a le grand intérêt de demander un travail de synthèse des éléments en interaction.

Ici, elle permet de visualiser les termes de la mise en tension du Pôle Doc sous contrainte budgétaire : pas d'argent et/donc pas d'agent, si nous osons cette formule.

OBJECTIF : REMPLACEMENT DU SIGB ALEXANDRIE Version 6		
	POSITIF (pour atteindre l'objectif)	NEGATIF (pour atteindre l'objectif)
ORIGINE INTERNE (organisationnelle) CoProD - Pôle Documentation	FORCES - accord hiérarchique CoProD-Pôle Doc sur le besoin d'un nouvel outil documentaire - démarche cohérente et graduelle : analyse des besoins, cahier des charges, appel d'offres - meilleure lisibilité des services du Pôle Doc et possibilité de leur extension	FAIBLESSES - aménagement des activités du Pôle Doc en fonction du remplacement d'Alexandrie non-planifié - absence prolongée prévue pour congé-maternité d'une documentaliste à mi-temps de droit du service et son non-remplacement : fonctionnement global du Pôle Doc affaibli - au vu des deux points précédents : redéploiement des tâches au sein du Pôle Doc non-défini précisément et difficilement planifiable
ORIGINE EXTERNE (environnementale) Rennes Métropole	OPPORTUNITES - accord de la DSI et de CoProD sur l'impératif technique d'un changement d'outil - logiciels bien identifiables et interopérables avec TYPO3 et Alfresco (en cours d'installation) - soutien de l'élue Vert L. Hamon, en charge des TIC	MENACES - mot d'ordre d'économies budgétaires au sein de Rennes Métropole - inégalité de répartition des efforts entre services en termes de suppression de postes - budgétisation incertaine en cas de besoin de prestations extérieures et de formation

Tableau 7 – SWOT du remplacement d'Alexandrie

Le Pôle Doc entre remplacement et non-remplacement : contradictoire ou logique ?

La lecture de ce SWOT fait apparaître une tension voire une contradiction entre :

- le remplacement d'un outil
- et :
- le non-remplacement d'un agent.

La mise en place d'un nouvel outil documentaire engendre une réorganisation d'un service de documentation. Il s'inscrit dans une échelle de temps allant de six mois à

un an. Pendant cette période, les étapes habituelles qui doivent être respectées sont les suivantes :

- finalisation du cahier des charges
- rédaction d'un appel d'offres
- examen collégiale des réponses à l'appel d'offres
- choix d'un outil
- récolement de la base existante
- préparation de la migration, des imports et des exports en lien avec la DSI
- installation de l'outil choisi
- paramétrage de l'outil
- phase de test
- recette
- formation.

Ce parcours itératif est exigeant et ne se fait pas sans difficultés ni retards et aménagements. Il est logique qu'au moins une personne soit porteuse de ce projet, central pour le service.

Dans le cas présent, il apparaît que les impératifs d'économie budgétaire récemment rappelés, d'origine étatique et gouvernementale, puis de responsabilité municipale et métropolitaine, impactent jusqu'à la logique de ce projet. Le non-remplacement de la documentaliste en charge de la base d'ouvrages en est la conséquence. Au départ, il est indépendant du remplacement d'Alexandrie. Mais, de fait, les deux événements, les deux temporalités se rejoignent. La conduite du changement espéré s'en trouve plus délicate à mener.

La contrainte de gestion semble devoir l'emporter sur les conditions normales de la réussite du projet. Les ressources possibles en termes de connaissances et de disponibilité au sein du service sont jugées comme suffisantes à sa bonne conduite. Il semble normal que deux autres agents en poste, dont la responsable du service, doivent et puissent compenser l'absence prolongée d'un troisième. L'assistante en poste ne devrait pas être sollicitée. Le Pôle Doc n'en est pas moins soutenu dans sa démarche d'évolution. A noter que le bon fonctionnement d'un service peut être invoqué pour justifier un remplacement : cela sera jugé au cas par cas.

En l'espèce, il revient à l'instance RH de faire la balance entre intérêts globaux et concomitance de situations.

3.2.2 Transversalité numérique et décisionnelle

Comme déjà exprimé, il serait judicieux que la DGRH et le Pôle Doc renforcent leurs liens et leurs échanges précisément sur la question du suivi des carrières et des trajectoires des agents. La situation décrite du Pôle Doc offre aux deux services l'occasion toute trouvée de se rapprocher, dans la concertation avec leurs partenaires des budgets et de l'informatique. Ce serait là une mise en application de cette transversalité - déjà énoncée dans la première partie - que les RH, les DG et les élus appellent régulièrement de leurs vœux. Le trio techno-socio-politique cher à bien des analystes des structures professionnelles se retrouve là logiquement au complet.

Remarquons que la fonction RH a une facette documentaire importante dans le sens où elle consigne son expertise sous des formes variées de documents et s'appuie au long cours sur ceux-ci ainsi que sur d'autres qu'elle collationne au titre du suivi du personnel.

En tant que fonction de gestion de flux de personnels et de situations professionnelles, qu'elle documente à proprement parler, elle agrège des documents, leurs contenus et mêle des aspects de communication, d'information et de documentation. Ce constat nous évoque le récent essor des *serious games*. Nous avons identifié au moins un jeu sérieux dédié aux responsables RH et proposant de fait, à l'intention des impétrants, une mise en situation ludique visant à expliciter les difficultés d'exercice du métier. A partir de cet exemple, qui aide à comprendre une activité par la simulation, le numérique peut être envisagé comme à la fois comme un outil de gestion somme toute classique, relevant de la bureautique pourrait-on dire et, potentiellement, sous des formes à préciser, comme un outil perfectionné d'aide à la décision.

3.2.3 Modélisation des ressources et des parcours

L'accès aux savoirs nécessite leur modélisation. C'est aussi de plus en plus le cas des trajectoires professionnelles. En ce sens, le remplacement d'Alexandrie, primordiale pour l'accès aux bonnes sources documentaires, croise techniquement et valorise la question RH de l'évolution professionnelle au sein de la FTP, dans une relation de complémentarité. Il nous semble même qu'une relation d'équivalence dans le processus de réflexion peut apparaître.

Les MOOC (15, Skyvington), COOC et autres CPOC remplissent désormais une part de ce travail de scénarisation des carrières, côté candidat et côté recruteur, en proposant leur propre structure décisionnelle. Ils pourraient déstabiliser la fonction RH qui elle aussi devrait s'adapter à la restructuration de son rôle (10, Sia Partners). A ce chapitre, nous mentionnerons aussi Keycoopt, une plateforme de recrutement qui entend marcher sur les brisées des cabinets de recrutement. Le paysage RH est donc lui aussi globalement en voie de restructuration dans le secteur privé. Le secteur public y échappera-t-il ?

En l'occurrence, à RM, dans le cas qui nous occupe, il s'agirait pour l'instance numérique de "participer" à la réflexion de sa propre implémentation et à ses conséquences en termes de RH. Et, paradoxe, il en résulterait peut-être le diagnostic, "assisté par ordinateur", par la simulation, la modélisation, que le renouvellement d'un outil nécessite l'action dédiée d'un agent, malgré un contexte budgétaire défavorable. Soit une proposition opposée à la logique "comptable".

La fonction RH, la fonction documentaire et le fait numérique doivent user de leur caractéristique, voire de leur vertu commune de transversalité. Celle-ci fait partie des mots d'ordre, des injonctions structurant les "scripts de l'e-organisation" (36, Carmès, p. 4), qui scénarisent, organisent les échanges entre les actants humains et non humains des écosystèmes numériques, le "travailler-ensemble" en quelque sorte, modelé par le primat technique. Il en résulte un jeu de coïncidences et d'écarts - comme des feuilles de calque superposés, entre structuration

technologique, dynamique social et stratégies de management co-construisant la gestion de processus d'information stabilisés.

L'occasion est donnée aux responsables RH de RM, me semble-t-il, d'observer la centralité de cette notion de transversalité pour un service, le Pôle Doc, dont la raison d'être est de l'illustrer le mieux possible et qui leur est lié sur le plan structurel et hiérarchique. Le numérique créant du lien. L'avenir proche dira dans quelles proportions les DRH doivent s'appuyer sur une composante grandissante de modélisation informatique des structures professionnelles, administratives. Ils sont en tout cas vus comme porteurs de ces évolutions (10, Sia Partners).

Rappelons que RM s'apprête à planifier le renouvellement de sa politique de management, portée par la nouvelle secrétaire générale auprès du DGS, soucieuse de transversalité. La responsable de CoProD nous a ainsi convié en août à une première réunion de réflexion sur cet objectif ; nous avons proposé aux participants de se pencher sur la méthode Scrum.

4 Analyse des besoins du Pôle Documentation

Le second volet de notre mission de stagiaire consistait en une analyse des besoins du Pôle Documentation. Nous nous penchons ici sur les contextes de cette attente puis sur les perspectives dégagées par notre travail.

4.1 Contextes :

A en croire de nombreux avis, depuis quelques années, le catalogue est en crise. Au fur et à mesure des évolutions informatiques, le cœur des activités de la bibliothéconomie se voit projeté dans les méandres du web et promis à s'ouvrir à toutes les consultations. La littérature professionnelle, de papier et d'octets, constate que la mue du catalogue se poursuit à vitesse accélérée, passé si vite du papier aux disques durs puis aux flux de données. Le web devient un catalogue universel. La pertinence des outils de gestion traditionnels de bibliothèque en est interrogé, il est nécessaire de faire un état de lieux de la question.

4.1.1 Contexte documentaire

4.1.1.1 Vu d'une instance étatique : le Ministère de la Culture et de la Communication, la conduite d'un projet de SIGB

« Après les premières informatisations des bibliothèques au cours des années 1980 à 1990, le mouvement de ré-informatisation entamé lors de la décennie suivante se poursuit en fonction de l'avancée des technologies et des procédures bibliothéconomiques(...) »

L'évolution des systèmes d'information (en termes d'architecture, de formats...), mais en premier lieu l'obsolescence, voire la disparition du produit et/ou son coût de maintenance conditionnent la nécessité de changer d'outil. Le changement de SIGB s'inscrit désormais dans une démarche globale compte tenu de ses interactions avec d'autres applications.

Une ré-informatisation réussie, tant en ce qui concerne les améliorations escomptées que la mise en place proprement dite du SIGB, s'inscrit dans un processus de conduite de projet. Il s'agit pour la bibliothèque de procéder par étapes, de l'analyse de l'existant à la mise en place du nouvel outil, en associant de nombreux acteurs et en étant guidée par des objectifs de performance et de maîtrise des délais et des coûts, dans le respect du cadre juridique. »

(48, Groupe de travail Boîte à outils du numérique)

4.1.1.2 Vu d'une instance professionnelle : problématiques territoriales

« Les collectivités territoriales sont traversées de problématiques informationnelles et documentaires comparables à celles qui se posent à la société tout entière et qui sont autant de défis à relever : accéder à l'information, à la connaissance, gérer, diffuser, libérer les données, l'information, les documents et les connaissances, collecter et conserver la mémoire territoriale, etc. » (45, Uroz).

4.1.2 Contexte technique

Le moins que l'on puisse dire est que le contexte technique qui conditionne le choix d'un SIGB est riche. Pour le néophyte que nous sommes, il y a là matière à de nombreuses découvertes au gré de véritables catalogues d'abréviations.

Deux sources nous semblent incontournables, sûres et se complétant : la Direction générale des médias et des industries culturelles du MCC, pour sa Boîte à outils du numérique, citée plus haut et le Bulletin des Bibliothèques de France.

Dématérialisation des ressources, accès mobile et e-books évoqués par notre correspondant de la DSI restent des questions en suspens. Elles sont pourtant prioritaires et obligent à se projeter vers ce qui influence l'évolution technique des SIGB et va jusqu'à interroger leur pérennité.

Nous observons cependant que, dans les faits, les ressources physiques sont encore bien présentes et leur gestion toujours d'actualité.

4.1.2.1 Outils et mutations des pratiques

« Les structures informatiques des bibliothèques sont devenues plus complexes. Elles s'articulent avec d'autres systèmes, assurent la cohérence entre des outils divers. Avec ces outils rassemblés au fil de l'émergence de nouveaux besoins, les établissements ont confié de plus en plus de tâches à un support informatique. Outre les questions de support des activités quotidiennes, l'outil informatique est aussi devenu un outil de communication, d'expression professionnelle. L'informatique documentaire est sortie du rôle de gestion des collections physiques pour laquelle le SIGB avait été initialement conçu. Face à ces nouveaux besoins, les outils proposés aujourd'hui et ceux en construction pour demain sont-ils à même d'apporter une réponse non seulement aux fonctions supports mais aussi aux mutations des pratiques ? » (41, Berthier, p. 15)

4.1.2.2 SIGB et ressources numériques

Nous citons la "Boîte à outils du numérique", dans sa fiche pratique n°2 intitulée "La ré-informatisation" :

"Les ressources numériques restent peu prises en compte par les SIGB.

La présence sur internet des bibliothèques passe également par la mise à disposition du public des ressources nativement électroniques dont dispose l'établissement. On peut en distinguer deux types principaux qui posent chacun leurs problèmes :

- les ressources possédées par la bibliothèque, qui en gère les droits d'accès ;
- les ressources électroniques acquises par le biais d'abonnements, qui donnent accès à des contenus sans en laisser la pleine possession à la bibliothèque.

Dans le cas de ressources possédées ou gérées par la bibliothèque ou l'établissement auquel elle est rattachée, la mise à disposition se fait généralement par le biais d'une bibliothèque numérique.

Dans le second cas, la gestion des licences vient compliquer une mise à disposition déjà difficile. L'articulation des outils spécifiques à la gestion de ces ressources avec le SIGB est souvent ténue.

Dans presque tous les cas, la complexité des bibliothèques numériques tient à l'articulation avec le reste des collections de la bibliothèque, physiques ou numériques. Souvent hébergées sur des sites à part, les bibliothèques numériques ne sont pas toujours bien répertoriées dans les portails documentaires. L'implantation de moteur de recherche fédérée ou de métacatalogue reste encore souvent à faire. D'autre part assurer la manipulation, la gestion et dans la mesure du possible la conservation des fichiers numériques reste complexe et peut nécessiter des outils de suivi que ne proposent pas les SIGB." (43, Groupe de travail Boîte à outils du numérique)

La fonction documentaire implique une action de veille du domaine via par exemple la lecture régulière de "Documentaliste - Sciences de l'information" de l'ADBS - Association des professionnels de l'information et de la documentation, reçu par le Pôle Doc, ou du Bulletin des Bibliothèques de France. Celui-ci, en date du 21 novembre 2014, fait ainsi état du succès à méditer de la médiathèque en ligne du Loiret : Loiretek⁸.

4.2 Analyse des besoins

Notre travail d'analyse des besoins du Pôle Documentation décrit les activités du service et propose des pistes pour leur renforcement, en termes documentaires et en termes d'actions.

4.2.1 Enoncé des besoins du Pôle Documentation

En janvier 2014, le Pôle Documentation du service CoProD de Rennes Métropole a fait le constat définitif d'une impossibilité de faire évoluer son outil de gestion documentaire Alexandria V6, lequel fonctionne de plus en plus de manière erratique. Le Pôle Documentation n'attend plus de la société GB Concept, l'installateur et le développeur d'Alexandrie, qu'elle procède aux améliorations de fonctionnement souhaitables et exigibles selon un coût raisonnable, et envisage encore moins de passer à la version 7 du logiciel.

Par conséquent, le Pôle Documentation décide de procéder à une migration de ses données sur un nouvel outil, qui garantira évolutivité et facilité de maintenance, dans des limites d'investissement cohérentes avec les possibilités offertes.

En ce sens, le choix définitif pourra se porter plutôt, en accord avec la DSI, sur un logiciel libre qui aura fait ses preuves et dont l'évolution sera garantie au moins par le recours à une communauté active d'utilisateurs.

4.2.2 Description des activités et premières propositions

Nous distinguons quatre types d'activités au sein du Pôle Documentation.

Pour chacun d'eux, nous faisons quatre premières propositions de renouvellement et de développement.

⁸ bbf.ensib.fr : <http://bbf.ensib.fr/le-fil-du-bbf/une-nouvelle-mediathèque-departementale-en-ligne-21-11-2014>

1	2	3	4
Acquisition de sources d'information	Information-communication	Accès au fonds	Gestion du fonds
Politique d'acquisition du Pôle Doc	Consultation de documents sur place	Par l'Intradoc : interface du Pôle Doc	Bibliographies thématiques (concours)
Acquisition à la demande : commande d'autres services de RM	Emprunts de documents au moment d'une visite au Pôle Doc	Par L'intra : intranet de RM, VdeR et CCAS	Veilles documentaires, dossiers documentaires à la demande
Gestion des abonnements de tous les services de RM	Prêts de documents par courrier interne inter-services	Midis de la Doc : rencontres entre agents inscrits aux concours	Panorama de presse
Proposition : accroissement des ressources numériques et de la part du multimédia.	Proposition : appropriation par les agents des items : réservation, emprunt, recommandation, commentaire.	Proposition : développement d'actions de médiation et de l'accès mobile.	Proposition : élargissement et approfondissement de l'offre de produits documentaires.

Tableau 8 – Description des activités du Pôle Documentation

Le Pôle Doc a trois types de problèmes :

- en termes de fonctionnement autour d'un outil obsolète qui conduit à l'alternative : soit remplacement de celui-ci soit creusement du différentiel technique et d'autonomie avec L'intra.
- en termes d'efficacité de la partie consultation et prêt, fragilisée dans sa perception ;
- en termes de positionnement et d'image : au sein de CoProd et de Rennes Métropole.

4.2.3 La question du public et de ses attentes

Ici, il est large et inatteignable rapidement et simplement : pour environ 2000 agents sur 5000 à RM n'ont pas d'accès personnel professionnel direct à L'intra. A notre connaissance, il n'y a pas de sondage disponible ni d'enquête réalisée. Nous réservons donc nos entretiens aux membres de CoProD et à quelques conversations informelles avec les agents venus emprunter un ouvrage. Lors des Midis de la Doc, quelques échanges également sur la question.

En fait, la question semble plutôt inversée : le Pôle Doc a besoin d'abord d'un outil performant, récent, qui lui permette d'atteindre tous les agents, d'être en phase avec eux selon leur catégorie et leurs attentes. Ce préalable est connexe au préalable de la possibilité d'accès à L'intra donnée aux agents en interne et de l'extérieur. Or, la question reste épineuse et toujours débattue, principalement au sein de la DSI, en termes de points de vue sur la sécurité des accès. Ce point a également un aspect politique.

C'est d'ailleurs une priorité énoncée par l'élu écologiste délégué aux TIC à la mairie de Rennes, lorsque nous l'avons rencontré le 25 juillet 2014 à notre demande. En tant que stagiaire, nous avons considéré que nous devions rencontrer un responsable susceptible d'appuyer un projet de SIGB. Soucieux du service public, de part sa délégation en relation directe avec la DSI, il nous a fait part de son souhait de voir Rennes se doter d'un datacenter municipal garantissant la confidentialité des données personnelles des citoyens. Que L'intra soit fermé à toute consultation d'un terminal extérieur au système municipal, même avec mot de passe professionnel, lui semble dépassé ; bien d'autres villes n'ont pas cette réticence. Dans le même esprit, l'impossibilité pour 2000 agents d'accéder à un ordinateur dans leur service ou sur un terminal mobile est pour lui à lever le plus tôt possible. On le voit, ses projets recoupent précisément les éléments du tryptique équipement, accès, formation. Ce n'est pas étonnant pour un responsable informatique au rectorat.

Concernant le Pôle Doc, il nous posera une question simple et directe : "Quel est le projet du service ?" Spontanément, il lui semble qu'il ne serait pas saugrenu de l'ouvrir au public puisqu'il s'agit d'un centre de ressources ayant trait à la formation et aux carrières de la fonction publique territoriale. Non plus la question d'une audience élargie et directe aux services municipaux des 43 communes de l'Agglo.

A propos du remplacement d'Alexandrie, il nous indique son choix, en "militant" de l'open source, du logiciel PMB, installé dans les établissements de l'académie pour une interopérabilité optimale.

4.3 Expression fonctionnelle du besoin

A ce point de notre travail, et l'ayant annoncé à deux reprises, nous entrevoyons l'expression d'une comparaison entre des SIGB qu'il nous faut échafauder. De fait, sur ce sujet, nous avons compulsé de nombreux sites, feuilleté de nombreux livres, pris de fort nombreuses notes en juillet-août. C'était sans compter avec certaine réunion du 4 septembre où deux interrogations majeures ont perdu tout leur "mystère". Ce rebondissement a abouti au travail remis à la responsable du service le 17 septembre 2014, dernier jour de notre stage, et intitulé "Pour un cahier des charges - travail d'étape".

Rappelons que l'obligation du compte-rendu que nous avons produit à l'intention de la responsable du service était de coller à la réalité de la situation, au contexte en évolution de ce changement d'outil. En tant que travail en cours, il pointait la part d'incertitude qui compliquait ce projet.

Ce faisant, il a traduit aussi la part d'étonnement du stagiaire-rédacteur que nous étions et notre déstabilisation face à l'évolution voire aux rebondissements d'une mission très classique dans son énoncé de départ.

4.3.1 "Pour un cahier des charges – travail d'étape"

"Objet du cahier des charges : la mention "travail d'étape" en tête de ce document mérite précision. De fait, elle signale une évolution importante dans les attentes et le déroulé de la mission telle que décrite plus haut.

A la date de remise de ce travail, la perspective première de remise d'un cahier des charges complet et en quelque sorte prêt à l'emploi a été modifiée par les derniers échanges entre le Pôle Documentation et ses interlocuteurs de la DSI au début du mois de septembre.

Dans un contexte métropolitain contraignant d'économies budgétaires, le chiffrage de ce projet est à ce jour très incertain à l'horizon 2015, même à minima, et ne serait que vaine conjecture.

Par ailleurs, cette recherche croissante d'efficacité va affecter la gestion globale des effectifs. Elle est défavorable au remplacement de tout poste qui s'avèrerait vacant : la documentaliste à mi-temps du Pôle Doc, enceinte, ne passera donc le témoin à personne.

Dans ces conditions - remplacement d'un outil et non-remplacement de la documentaliste, le Pôle Doc et la DSI doivent trouver en interne les ressources nécessaires à la conduite du projet initié. Ainsi, il est demandé au Pôle Doc de réfléchir au redéploiement de ses compétences-métiers.

Mais il se trouve que les réflexions des deux services convergent vers le possible choix du SIGB open source PMB. Une présentation du logiciel a été faite en juillet par le directeur de la société PMB Services, développeur-installateur du produit, et elle a été jugée concluante.

Par ailleurs, cet outil est bien connu d'un membre de la DSI qui l'a installé sur les postes des deux espaces de lecture rennais Carrefour 18 et Saint-Martin.

Il est donc jugé possible par la Responsable de CoProD que le Pôle Doc, même à effectif réduit, en association avec la DSI, parviennent à procéder à ce changement d'outil, en recourant notamment aux nombreuses ressources de la communauté d'utilisateurs de PMB.

En conséquence, une ébauche de calendrier a été retenue lors de la réunion du 4 septembre 2014 :

- fin 2014 : installation de PMB par la DSI sur un poste du Pôle Doc
- reprise des données (export, import) : cette partie de migration est décrite dans le détail par plusieurs sources disponibles
- paramétrage-métier
- consultation d'utilisateurs au CG 35 et au Rectorat de l'Académie de Rennes
- personnalisation
- formation.

En fonction des premiers tests, l'appel à un prestataire est envisagé.

La connexion PMB-TYPO3 serait assurée par le prestataire déjà en charge de TYPO3.

Il a donc été décidé que le présent prototype de cahier des charges, sorte de version-test comme il y aura une base-test de PMB, serait en priorité consacré à la vérification que le logiciel PMB offre toutes les fonctionnalités attendues d'un SIGB.

4.3.2 Note de cadrage méthodologique

Cette note de cadrage a été rédigée courant août, avant que ne se précisent formellement les derniers attendus du projet. Son contenu n'en reste pas moins valable.

4.3.2.1 Cadre juridique

Nous énonçons dans notre note le cadre juridique de ce type de projet, selon les points suivants :

- objet du contrat
- lieux d'exécution et de livraison
- durée du contrat/marché
- caractéristiques principales
- critères d'attribution du marché : le Code des marchés publics exige le choix de « l'offre économiquement la plus avantageuse », (42, Collignon, p. 6)
- appel d'offres ouvert (52 j)
- appel d'offres restreint
- dialogue compétitif
- remarque : dans le cas d'un marché public, la mention nominale d'un logiciel libre peut être portée au cahier des charges.

4.3.2.2 Cahier des charges

Outre sa destination première d'outil de décision, l'objectif assigné à ce travail préparatoire à un cahier des charges était d'être bâti de façon à répondre aux critères généraux définis dans la littérature la plus reconnue sur le le sujet (42, Collignon).

Dans l'optique de l'élaboration du document final, nous donnions une définition autorisée d'un cahier des charges :

« Le meilleur cahier des charges sera sera toujours l'expression d'un compromis entre les besoins et objectifs du service et la faisabilité technique et financière, basé sur un partenariat bien compris entre utilisateur et prestataire ».

(42, Collignon, p. 9)

Sous les auspices d'une définition faisant autorité, selon les termes de celle-ci, il s'efforce d'être :

- précis
- prospectif
- concis
- réaliste

Il s'attache à prendre en compte les recommandations les plus suivies et les mieux illustrées, au premier desquelles la norme Afnor nf X50-151 devenue nf 16271 du 16/02/2013."

Par la suite, nous avons repris cet argumentaire pour introduire à PMB :
"Comme déjà exprimé, le rédacteur du présent document est confronté à la récente concomitance de décisions en conflit sinon contradictoires. Alors que les termes initiaux de la mission appelaient à la rédaction d'un cahier des charges, c'est-à-dire la proposition d'un outil visant à expliciter une mise en situation concurrentielle de prestataires potentiels, il est désormais établi qu'il s'agit de vérifier l'offre fonctionnelle fondamentale d'un unique SIGB : PMB donc.

Or, cette prise de contact avec ce logiciel a déjà été effectué au sein de la DSI et s'est même doublée d'une prise en main puisqu'il a été installé avec succès sur les postes de deux espaces de lecture rennais.

Par ailleurs, il est plus qu'aisé de constater que ce travail d'analyse a été réalisé à plusieurs reprises et de façon approfondi par différentes instances professionnelles et universitaires.

Certes, l'exercice d'examen des fonctionnalités de base d'une application est formateur pour un stagiaire et il est effectué ci-après en grande partie comme un exercice de synthèse comparative de sources autorisées et reconnues. Au vu du fonctionnement, classique, du Pôle Doc, il est plus qu'improbable que PMB ne réponde pas à ses besoins. En tout état de cause, les tableaux qui suivent s'attachent à lister les fonctionnalités de PMB. La pondération de celles-ci entre le prioritaire, l'indispensable, le nécessaire et l'utile devra être faite dès la période de tests."

Ainsi, il nous a fallu réduire notre tour d'horizon technique au seul PMB.

4.3.3 Fiche d'identité de PMB

SIGB open source, full web, sous licence CeCILL, téléchargeable gratuitement, code source disponible, multilingue, module de GED. Développé par PMB Services depuis 2002. Eric Robert est le directeur de la société.

Forte communauté : AMC, CITEDOC, PMB-BUG, Espace éducatif⁹, Edith Boulo¹⁰, Fulbi¹¹.

L'environnement technique de PMB a été validé par les référents de la Doc à la DSI. Son interopérabilité vérifiée, d'abord avec TYPO3, dédié à L'intra. Dernière version : 4.1, juillet 2014. Les fonctionnalités des tableaux ci-après sont principalement celles de la version 3.4, complétées par des apports des versions suivantes.

Nous renvoyons à l'annexe 4 détaillant en tableaux descriptifs les fonctionnalités de PMB.

⁹ ac-rennes.fr/

¹⁰ <http://pmb.biblio.free.fr>

¹¹ <http://www.fulbi.fr/>

5 Propositions

Nos propositions pour le Pôle Documentation sont orientées selon l'axe majeur de la médiation, du contact avec le public et de l'attention aux nouvelles pratiques numériques, autonomes et mobiles.

5.1 Une meilleure accessibilité

La question de l'accessibilité doit être traitée de façon centrale dans le remplacement d'Alexandrie.

5.1.1 Le Pôle Documentation hors les murs

A l'évidence, il faut pour le service alléger la charge de gestion du fonds et du prêt pour aller vers l'usager.

Symétriquement aux "Midis de la Doc", qui font se déplacer des agents de différents services sur leur pause de midi, le Pôle pourrait faire l'inverse et aller à la rencontre des autres services, dans leurs murs. Retrouver, stimuler le public, aller au-devant de lui, l'accompagner, opérer des décroissements. C'est une question de maïeutique, de pédagogie ; une place est à investir.

D'où la nécessité d'un espace d'échanges et d'expression : une "agora/carrefour documentaire" où se croisent attentes et idées, où les coups de sondes nécessaires sont données régulièrement par le Pôle Doc.

Il y a un parallèle, un comparatif à faire avec les CDI, qui deviennent des centres de formation également pour les adultes des communautés éducatives, profs et encadrants, à en croire l'inspecteur d'académie Jean-Pierre Vêran (17, Vêran).

Un autre exemple est donné par l'association de la "27ème Région" et sa réflexion sur les nouveaux usages d'une médiathèque, dans ses murs et hors de ses murs, en l'occurrence dans une logique de développement culturel territorial dans l'Allier. Cette proposition relève du programme Territoires en résidences, soutenu notamment par la Caisse des dépôts et consignations.¹²

Sur ce point comme les autres, le Pôle Doc doit avoir le temps de faire pour lui-même un important travail de documentation, de recherche. C'est aussi l'occasion de voir comment les autres métiers du document aménagent leur adaptation à l'évolution de la donne numérique. Le 10 avril 2014, à Rennes justement, s'est tenu aux archives départementales d'Ille et Vilaine une journée d'étude intitulée frontalement : "Bibliothécaire aujourd'hui, est-ce encore un métier ?". Le slideshare qui la résume est intéressant ; il y est question du déplacement du centre de gravité du métier vers la médiation et le lien social.¹³

¹² http://fr.slideshare.net/27eregion/residence-lesnouveauxusagesdelamediathequelight?next_slideshow=1

¹³ <http://fr.slideshare.net/retiss/bibliothcaires-du-futur-et-futur-des-bibliothques?related=1>

5.1.2 Appropriation

Déjà, dans un document daté du 7 mars 2007 et intitulé "Note sur l'évolution de la fonction documentaire", la responsable du service proposait :

"Travail collaboratif avec les services (Web saisie) : les utilisateurs contribuent à enrichir le contenu de l'intr@doc pour en faire un véritable outil métier. L'intr@doc n'est pas seulement un outil de diffusion d'information d'actualité, mais participe au processus métier ce qui fait que les gens se sentent concernés par l'existence de cet outil dans leur travail au quotidien."

L'aspect collaboratif, participatif, *knowledge management* était déjà présent à l'esprit de la responsable du Pôle de l'époque mais elle n'a pu disposer de l'outil *ad hoc*. L'appropriation de process informationnels à travers la mise en valeur, le management de savoirs-métiers nous semble représenter un potentiel très important et attractif auprès des agents de tous profils.

La formulation qui est la sienne est intéressante car elle pointe intuitivement une possibilité technique, beaucoup plus accessible, complète et compréhensible aujourd'hui, qui aligne apprentissage d'un nouvel outil et pratiques-métier documentaires non seulement d'un service de documentation mais aussi de la facette documentation d'autres métiers. Elle anticipe en quelque sorte la montée en puissance de la recomposition socio-technique qui travaille les services municipaux. On comprend qu'elle tente de prévenir et d'aménager cette redistribution en plaçant en son centre l'intr@doc. En 2008, L'intra, littéralement l'intra@doc sans la doc, ne pourra que prendre à son compte cette nouvelle donne technique et pratique, à la faveur de l'installation du performant Typo3. Le flux informationnel allait alors plus que bousculer la prestation documentaire. Il y a eu passage de la transmission traditionnelle de documents au partage de la pratique documentaire. Cette translation est contemporaine de l'essor par le web de l'habilitation accordée à tout internaute d'être l'acteur de sa recherche d'informations. Et elle n'en est qu'à ses débuts, si l'on considère que chacun doit pouvoir maîtriser l'activité de curation puisqu'il dispose dans le même temps à la formation aux outils qui la permettent et à la multitude de sources qui en sont potentiellement l'objet.

5.1.3 Accroissement des ressources numériques

La responsable du service n'envisage pas d'évolution significative sur ce point en raison d'un manque de moyens.

Malgré cet état de fait, il importe, à nos yeux, de contacter dans un premier temps la médiathèque d'Ille & Vilaine, les bibliothèques de Rennes, d'échanger avec elles sur le cœur du problème : la dématérialisation est un fait majeur, historique, industriel. Il serait dommage de ne pas participer à cette évolution.

Un rapport émanant d'Idate Consulting & Research, observatoire indépendant de l'économie numérique, et remis en mars 2013 au Ministère de la Culture et de la communication, intitulé : "Etude sur l'offre commerciale de livres numériques à destination des bibliothèques de lecture publique", donne des éléments d'appréciation précis sur ces questions aux nombreuses facettes, qui concernent toute structure de gestion documentaire.

“Téléchargement, consultation en ligne ou sur site traduisent en fait trois visions de la place de l’offre de livres numériques dans la bibliothèque :

- une vision de consultation sur place : l'accès aux livres numériques est possible uniquement dans l'enceinte de la bibliothèque
- une vision d'Extranet : la consultation des documents est étendue hors de l'enceinte de la bibliothèque, par connexion à son réseau
- une vision du prêt : les livres numériques peuvent être prêtés, selon des modalités dérivées du livre imprimé. ” (45, Idate, p. 55)

Ici aussi, à Rennes, se pose la question de l’ouverture ou non à la consultation extérieure du système d’information municipal-métropolitain.

Ces points interrogent aussi le choix de tout SIGB et de ses possibilités actuels et à venir comme je l’ai déjà relevé : interfaçage avec les plateformes, accueil de fichiers numériques.

“Nous voyons en effet trois modèles possibles, certes combinables, mais qui peuvent orienter les priorités d'approvisionnement numérique d'une bibliothèque :

- un modèle de réplication : l'ensemble des ouvrages papier a vocation à être disponible en format numérique; la priorité est ici d'acquérir systématiquement les versions papier et numérique.
- un modèle de substitution : certains ouvrages du fonds ne sont plus disponibles qu'en numérique. La priorité est dans ce cas d'arbitrer entre version papier et version numérique.
- un modèle d'extension : le numérique permet avant tout d'étendre les collections via des versions uniquement numériques. La priorité est alors de développer un fonds spécifique en numérique.” (50, Idate, p. 71)

Les éditions Dunod, de l’éditeur Foucher, importants fournisseurs de titres d’annales de concours de la FPT, tendent à proposer la même offre en version papier et en version numérique¹⁴.

Nous avons sollicité la DRAC Lecture pour savoir si un financement était possible des coûts de formation notamment liés à l’installation d’un nouvel outil. La DRAC soutient en effet les bibliothèques territoriales, ouvertes au public habituellement. Nous n’avons pas réussi à avoir le bon interlocuteur. De plus, nous avons appris récemment qu’il était question de prochains transferts de compétences entre DRAC et régions avec à la clé une diminution du nombre de postes.

Il nous semble qu’il faut solliciter le CNFPT, les bibliothèques et documentations territoriales afin d’aiguillonner les éditeurs et les prestataires intermédiaires (BiblioVox, Numilog) (50, Idate, p. 69 et suiv.). Eléments constitutifs d’une possible position de force : public important des agents, lien avec MOOC et e-learning, ouverture possible des documentations et de leurs portails documentaires aux administrés des collectivités territoriales.

¹⁴ numerique.dunod.com :<http://numerique.dunod.com/389077/A-quoi-ressemblera-la-fonction-RH-demain.ebook><http://www.editions-foucher.fr/catalogue/concours/metiers-administratifs/attache-territorial>

Ce serait l'occasion de mettre en valeur le service : le e-book serait le "pendant" technique du Pôle Doc au Typo3 de L'intra : à chacun sa solution technique, et de participer à la réflexion générale sur le numérique.

5.2 Des échanges à développer

Le Pôle Documentation doit à nos yeux renouveler ses liens avec les structures internes et externes à Rennes Métropole qui conditionnent et complètent son action.

5.2.1 Des liens avec le SRC et la DGRH-Formation à renforcer

En écho à un développement de la médiation, des échanges plus étroits entre le Pôle Doc et le Service Relation Citoyen (SRC) et la DGRH-Formation sur des questions spécifiques seraient les bienvenus :

- contours numériques de l'information délivrée au grand-public (aspect pédagogique de la datavisualisation, de l'histoire municipale officielle et approche wiki)
- formation et carrières des agents.
- une suggestion de piste de travail : l'illettrisme, Grande cause nationale 2013, porté par le CNFPT et l'ANLCI, qui touche 15% des fonctionnaires de cat. C des trois FP. J'ai parlé de cet axe de travail avec deux agents du service, prêtes à s'investir.

5.2.2 Le CNFPT, référence pour toute collectivité territoriale

Quelques pistes possibles à développer avec le CNFPT nous semblent prometteuses :

- wiki territorial (avec notamment des lettres d'information documentaire, des dossiers thématiques irrigués notamment par viepublique.fr, ladocumentationfrancaise.fr), dont la devise est « informer, c'est déjà former »
- Centres de ressources documentaires des délégations régionales du CNFPT et des INSET,
- e-réseaux pour l'émergence d'une culture professionnelle commune
- espaces collaboratifs régionaux (Accueil/S'informer) : rien en Bretagne
- Service public territorial et magazine du CNFPT (en plus de Localtis), qui exemplarisent la vaste reconfiguration en cours de l'accès à l'information et au savoir. Il en faut la trace sur le possible portail de la Doc à travers une *newsletter*, dotée d'une ligne éditoriale précise, ainsi que sur L'intra.
- autre source importante de données et d'infos :
le CNFPT Première couronne IDF qui compte 120 personnes et 2 sites : cnfpt.fr/content/delegation-regionale-premiere-couronne-du-cnfpt-partenaire-votre-collectivite

5.3 Médiation

Comme nous l'annonçons en titre de ce mémoire, la question de la médiation oriente le renouvellement des activités et propositions du Pôle Documentation. En particulier, *l'information literacy* représente l'axe privilégié de la consolidation de

l'action documentaire au sein de Rennes Métropole. Elle peut être associée à une politique métropolitaine de *knowledge management*.

5.3.1 En attendant PMB : *information literacy* et *knowledge management*

Nous avons constaté que la mise en service effective de PMB allait prendre du temps, qu'elle allait nécessiter la formation des agents qui l'utiliseraient et que PMB Services serait sans doute sollicité pour des opérations de paramétrage.

Si ce nouvel outil doit à coup sûr favoriser un meilleur fonctionnement du Pôle Doc, il n'est pas la seule condition pour que celui-ci augmente son audience et son influence auprès des autres services.

Dans l'intervalle de temps - au moins un semestre - correspondant à cette mise en œuvre, il nous semble qu'il serait judicieux pour le Pôle Doc de lancer des actions de sensibilisation autour de l'*information literacy* auprès des services.

Elles gagneraient même à ne pas être axées dans un premier temps sur la question de la compétence numérique mais sur la formulation des besoins et des attentes des agents et des services en termes d'accès à des catégories spécifiques d'informations. Cette première étape comporte déjà une part de déstabilisation et d'inconfort. Elle requiert la définition d'une approche générale, déclinée suivant les spécificités des agents et de leurs métiers. C'est un premier contact qui conditionne la suite, il est donc primordial de se pencher sur ses termes, en concertation avec les hiérarchies concernées.

Ces actions pourraient se greffer à des formats d'intervention existant et efficaces :

- "Un jour, un métier" qui valorise régulièrement une pratique professionnelle parmi les 250 de Rennes Métropole ; le Pôle Doc pourrait y associer sa fonction médiatrice de mise à disposition de ressources documentaires et donc l'intérêt de la notion d'*information literacy* comme questionnement de pratiques et de savoirs en évolution.
- L'intra s'est rendu auprès des 400 agents de la Direction des Jardins pour une revue de détail de leurs prérogatives et de leur organisation ; le Pôle Doc pourrait à sa manière, identifiable, se projeter vers les autres services et leur proche avenir numérique probable, où l'*information literacy* aura toute sa place.

Après quelques-uns de ces temps d'approche, le Pôle Doc pourrait entamer une politique claire de sensibilisation à cette notion fédératrice de questionnements et d'évolutions incontournables.

Approfondissant et synthétisant ces participations, il nous semble que le Pôle Documentation aurait bénéfice à proposer à tous les services et métiers de Rennes Métropole et à définir avec eux, sur un mode collaboratif, une politique globale de *knowledge management*, comme nous l'avons exprimé plus haut. Elle aurait un attrait pédagogique certain en étant pilotée de façon progressive.

5.3.2 La médiation comme positionnement

"Dans une société où les besoins d'accompagnement et de proximité se renouvellent sans cesse, nous devons installer des médiations durables qui

s'appuient sur le numérique". La recommandation n°4 du rapport "Citoyens d'une société numérique" (33, Peugeot, p. 26) détermine l'action de médiation comme consubstantielle pourrait-on dire à la vie digitale et citoyenne à venir, une routine au sens de l'informatique. Chaque usage sera automatiquement accompagné d'un projet de médiation. Il y a donc redoublement du fait "médiatif" puisque le numérique se propose comme intermédiaire universel, intermédiation générale.

Puisque la société s'annonce à elle-même ce programme, il ne peut qu'en être de même au sein de toute structure qui se pose comme transmetteuse d'information, c'est-à-dire de documents et de sources mais aussi d'un apprentissage de la recherche autonome de ceux-ci. Des media à la médiation : l'info-doc et l'info-com sont de fait des relais de la sphère (voire hypersphère) médiatique en cours de refonte globale du papier aux data et retour.

Les bibliothèques publiques ont entamé cette transition. Ainsi, "placé sous la responsabilité des Bibliothèques de Rennes, l'Espace Lecture a pour mission de contribuer à élargir l'offre de lecture publique sur Rennes, afin de diversifier les propositions, les modes d'approche du livre et de la lecture. Un SIGB (PMB) a été choisi et installé pour permettre cette évolution de fonctionnement, cette proposition d'appropriation d'un espace et de sa fonction."¹⁵

Nous retrouvons donc, à l'œuvre en quelque sorte, PMB, en tant qu'outil open-source permettant la mise en place d'une médiation poussée puisqu'elle s'apparente, de fait, à une délégation d'action et d'autorité, du bibliothécaire vers l'abonné, moyennant la formation de celui-ci et l'aménagement d'un espace.

C'est un bouleversement qui s'opère là. La figure du bibliothécaire en est redessinée. La Responsable de la médiation pour les bibliothèques de Rennes, en convient. Nous avons pu la questionner à ce propos le 10 septembre 2014.

Cette professionnelle a connu depuis les années 80 toute les évolutions de ces métiers du livre. Elle constate les réticences des bibliothécaires à aller vers leurs publics et vers la médiation numérique. Il lui apparaît que les documentalistes y sont moins rétifs et sont plus facilement portés à la médiation.

A notre question des raisons d'une certaine distance entre archivistes, documentalistes et bibliothécaires, elle nous répond qu'elle est historique car liée au départ à des formations très bordées et à des statuts, des carrières et des représentations très divers. Elle convient qu'aujourd'hui il y aurait bénéfice à plus d'échanges entre les acteurs du document, dont les pratiques sont toutes traversées par le fait numérique.

Elle se déclare prête à partager sa vision de la médiation avec le Pôle Doc et à l'aider à y trouver une nouvelle voie d'actions.

Elle acquiesce lorsque nous suggérons que l'approche par la lecture, en tant qu'acte fondamental de *literacy*/litératie, d'œuvres autobiographiques et de fictions, doit pouvoir participer à ce regard renouvelé sur l'autonomie informationnelle dans la sphère du travail, par une prise de distance et un travail de conscientisation de toute trajectoire professionnelle. Bibliothécaires et documentalistes sont à même de

¹⁵bibliotheques.rennes.fr : "<http://www.bibliotheques.rennes.fr/fr/mediation/espace-lecture-carrefour-18.html>

travailler ensemble sur les différents régimes de langues et ce qu'ils peuvent faire passer.

Les besoins d'économie impactent bien sûr aussi la sphère des bibliothèques. Le conflit entre des impératifs d'ordres différents se retrouvent ici, en toute logique. L'on se dit que la médiation doit aussi être pratiquée entre les instances municipales. Sa "charge" pédagogique interroge tous les échelons de responsabilité et pointe les inévitables écarts entre discours et réalités. Elle trace un fil conducteur salubre et exigeant entre outils, publics, compétences, formation, métiers et lieux.

Elle est connexe de l'*information literacy* en tant que capacité technique et intellectuelle de médiation entre soi et la masse océanique des documents, à travers la maîtrise d'outils dédiés, et en tant qu'attitude ouverte et recherche d'adaptation à un environnement informationnel en mutation.

5.4 Vers l'*information literacy*

Le passage pour le Pôle Doc à la valorisation de l'*information literacy* est en soi une décision d'ordre stratégique, dans un cadre perceptif que nous approchons ici.

5.4.1 Affects et affectations

Nous faisons le constat que le travail de constitution d'un comparatif d'applications, sans être inutile, a un temps caché le plus important : l'évolution du service vers l'adaptation assumée et non subie aux évolutions en cours au sein des métiers du document.

Ainsi, dans le cadre de CoProD, la doc et la com illustrent, dans la cordialité, la mise en concurrence historique de leurs prérogatives. Ce sont des zones d'influences balisées par un périmètre technique, l'agent-fonctionnaire devenant l'agent (agi) de la technique, son "porte-parole" et son défenseur.

Dans cette perspective, un nouvel outil, avec OPAC et fonctions personnalisables trouve d'autant mieux sa raison d'être. Il donne de l'autonomie au Pôle Doc et une reconnaissance visuellement identifiable par tous les agents. Ce dont L'intra bénéficie tous les jours.

La demande de reconnaissance professionnelle est une demande... d'affection, donc d'affectation professionnelle précise. Affect, affectation, désaffectation, les situations et les mots se répondent. La technique affecte les rapports humains et l'humain affecte le rapport à l'outil. De l'affection à l'infection, au virus, au viral : la métaphore clinique dit la "prophylaxie" informatique et numérique. Ici, nous sommes, aussi, dans les affects et cet aspect des choses doit être pris en compte.

5.4.2 Outils et missions

En tout cas, nous croyons c'est un troisième terme qui peut mieux coordonner la Doc et la Com : l'autonomie informationnelle, sous deux angles, selon deux facettes. A la com la *digital literacy* - si elle le souhaite, à la doc l'*information literacy*. Dans les deux cas, il y a transmission à un public d'une compétence, plus pratique pour la première, plus analytique pour la seconde.

Pédagogie et complémentarité - se servir d'un ordinateur pour faire quelque chose de précis : ou comment rééquilibrer les rayonnements et les périmètres de deux

services. Après tout, la doc fournit veilles, dossiers et panoramas à L'intra, qui les met en valeur. En retour, la *digital literacy* peut servir l'*information literacy*. La responsable de L'intra nous a d'ailleurs entretenu de son projet de former les agents en demande (ou pas) au B.A.-BA numérique. Cette attente se réduit parfois à une formation à la bureautique courante. A noter que le service de communication interne répond aux multiples sollicitations des agents usagers du numérique, au coup par coup, au gré de leurs difficultés, d'où son constat d'un large besoin de formation.

Dans ce contexte, nous n'irons pas jusqu'à dire que nous "incarbons" l'*information literacy*, nous nous en faisons en quelque sorte le... médiateur. Nous accompagnons son "implémentation" possible en tant que notion fédératrice et pouvant rééquilibrer les activités d'un service et leur perception.

Il faut rappeler que l'acceptation de la mise en œuvre d'un nouvel outil n'était pas acquise dans les faits au début du stage, si elle était cependant acquise dans le principe. La responsable du service a été soulagée d'entendre la confirmation de la DSI prononcée de vive voix.

Au final, nous nous apercevons que c'est le choix définitif de PMB, pragmatique de la part de la DSI - pas de budget - et justifié par un savoir-faire maison, qui a décidé, en sous-texte, à une distance de presque un mois, du constat renouvelé que nous venons de faire de la complémentarité entre doc et com et de leur possible rééquilibrage à travers la notion d'*information literacy*. Comme nous l'avons exprimé, ce ne fut pas un coup de théâtre - quoique - mais un petit rebondissement, la fin d'un suspens, positive.

Il y a là l'idée que chaque service disposant d'un outil efficace et complémentaire (puisque PMB est connectable à Typo3), l'un et l'autre ne risquent pas d'être en situation de potentielle rivalité mais d'équilibrer leurs échanges, comme une balance équilibrant ses plateaux.

Il nous semble qu'il faut parler ici de l'outil informatique comme d'une puissance (re-) structurante à l'œuvre dans la vie d'un service. Remplacement d'un outil, déplacement et (ré-)identification d'un déséquilibre entre deux services complémentaires, emplacement redéfini de chacun avec ses prérogatives. A l'origine de ces questions et de ces réflexions : l'optimisation de la gestion d'un ensemble de documents et de leur circulation, question centrale de documentation s'il en est, et d'une meilleure reconnaissance de cette activité.

6 Environnement d'une transition

Nous mettons ici l'accent sur des aspects de l'environnement documentaire territorial dans lequel l'*information literacy* doit s'imposer comme une proposition fédératrice.

6.1 Un paradoxe et une constante

Les activités de veilles et de panorama de presse du Pôle Doc s'adressent directement à L'intra et sont prioritaires car leur public est très large et leur contenu lié à l'actualité quotidienne. Aussi, elles donnent l'impression de passer avant le catalogage, le service de prêt et de consultation. Le service est desservi, si l'on peut dire, par cette différence de visibilité.

Historiquement, l'activité documentaire a toujours dû se défendre vis à vis d'évaluations trop rapides de son apport. Cette fragilité est perceptible à Rennes dans l'absence d'une vision globale et fédératrice des centres de ressources de la part des instances dirigeantes. Par ailleurs, à ce jour, il apparaît que les services documentaires de la ville et de la métropole n'ont pas pu se fédérer et faire valoir leur synergie potentielle.

Françoise Noët, chargée d'un projet de gouvernance documentaire¹⁶ au sein du Conseil général de Seine-Saint-Denis, ne dit pas autre chose :

« Il faut sans cesse promouvoir, et surtout prouver la valeur apportée par l'expertise documentaire, afin de défendre les moyens à y consacrer. Dans la période actuelle, il faut innover pour que cette valeur ajoutée soit en adéquation aux nouveaux besoins, donc faire évoluer nos pratiques professionnelles. » (40, Noët, p. 47)

Le changement d'outil attendu peut et doit être un outil de changement pour le Pôle Doc.

6.2 D'un projet ouvert à l'imposition d'une solution technique

Notre mission a donc connu une évolution soudaine sous la contrainte d'un resserrement budgétaire global.

Ce fut un aléa pas une mauvaise ni une réelle surprise. D'autant que la solution PMB rapproche le Pôle doc à la fois de deux espaces de lectures rennais et de l'Education nationale-Rectorat-Académie de Rennes où il est déployé : un outil rassemble des visées pédagogiques différentes et complémentaires. Il documente des activités et

¹⁶ Sur ce sujet central : La gouvernance documentaire dans les organisations françaises. [Livre blanc](#). SerdaLAB. Ce livre blanc présente les enjeux liés à la gouvernance documentaire, les problématiques qui y sont associées et les attentes en la matière à partir des résultats d'une enquête menée en 2012 auprès de 230 organisations publiques et privées françaises. Il montre que le concept de gouvernance documentaire est encore dans sa phase de conception dans beaucoup d'organisations et que le fonctionnement à travers l'éclatement des structures documentaires commence à être remis en cause.

attribue/redéploie des compétences, en documentation et en bibliothèque-espace de lecture, rapprochant des pratiques-métiers se tenant parfois à distance les unes des autres.

Les entretiens, extérieurs précisément, au service, l'ont montré, avec l'élus délégué aux TIC puis la Responsable de la médiation pour les bibliothèques de Rennes, deux professionnels portant un regard critique et une action volontariste ; avec à la clé les constituants de la séquence politique-technique-social.

Un paradoxe cependant, constaté mais n'appelant pas plus de commentaires : le remplacement d'un outil et le non-remplacement d'agent.

Enfin, signalons un point connu des professionnels, qui aura un impact sur l'installation de PMB : même si celui-ci est largement installé dans des structures publiques car outil *open source*, PMB Services est une entreprise privée qui se sait presque incontournable pour son paramétrage.

6.3 Hiérarchies et accès

Le Pôle Doc doit tourner à son avantage ces contraintes, ces mises en tension, ces changements autour de l'info-doc, de l'info-com, des RH et de la puissance de la matrice digitale. La question de l'"autonomie numérique" des agents, technique et informationnelle, qui agglomère ces données, constitue un problème d'envergure qui peut devenir un levier.

Nous l'avons relevé, l'histoire du Pôle Doc est aussi traversée par la question des échelons et du statut de cadre A ou B. Le numérique fournit lui-même un cadre, objectif, technique, opère des recadrages qui n'épargne pas le principe de hiérarchie des catégories. Entre paradigme des échelons et des rôles et syntagme des flux d'informations, l'éventail de leurs échanges et de leurs croisements est large. Une instance technique peut-elle à elle seule générer des décadres, des décloisonnements assez significatifs qu'ils puissent travailler de l'intérieur, les rapports et les échanges entre catégories d'agents ? L'enjeu pour les "agents C" non-connectés est important, en tant que "discriminés numériques" pour 2000 d'entre eux. Le numérique est potentiellement "dé-discriminant".

Mais il faut que ce potentiel soit investi par une volonté hiérarchique d'améliorer la socialisation professionnelle des agents. Cela est vrai au sein d'une collectivité territoriale telle que Rennes Métropole comme sur le plan de la communauté nationale. Cette question de l'accès au numérique et aux compétences qui l'accompagnent y atteint aussi un point critique, au sens où elle nécessiterait un état des lieux approfondi et des actions vigoureuses et pertinentes pour compenser les écarts constatés. C'est l'une des origines ces trois dernières années de la floraison de rapports et d'études sur le déploiement du numérique et ses conditions politiques. *L'information literacy* est au cœur de ces questionnements, elle nous semble être un espace à conquérir pour et par les documentalistes et les agents des collectivités territoriales.

C'est à cette perspective d'ouverture voire d'émancipation que nous allons consacrer le troisième temps de ce mémoire.

Porteuse d'une réévaluation et d'une valorisation du métier de documentaliste, *l'information literacy* pourrait même dans le contexte territorial, susciter l'esquisse d'un écosystème documentaire rennais et métropolitain.

Elle est directement reliée à ce constat de Valérie Peugeot, Vice-présidente du Conseil national du numérique, dans son rapport "Citoyens d'une société numérique" (33, Peugeot, p. 3) :

" Nous sommes entrés dans une phase permanente d'apprentissage collectif et de remise en cause personnelle ".

Troisième partie
***Information literacy* et médiation**
documentaire

7 L'Information literacy : contours et enjeux

Nous développons dans cette troisième partie l'intérêt majeur à nos yeux de l'*information literacy* comme axe de médiation documentaire en général et pour le Pôle Documentation de Rennes Métropole en particulier. Nous la relierons aux questions citoyennes qui traversent la société démocratique en mal de renouvellement.

7.1 Définition(s)

Nous revenons ici à la définition l'*information literacy* et à ses facettes. Celles-ci en font un concept opératoire, un outil de pensée propre à étayer toute réflexion sur l'évolution de la fonction documentaire.

7.1.1 Littératies(s)

Intitulée "La culture de l'information en reformation", la thèse d'Olivier Le Deuff parcourt les déclinaisons du terme *literacy* (29, Deuff, p. 200) :

Literacy	Termes proches	Traduction possible
Information literacy	Informacy Infoliteracy	Maîtrise de l'information Culture informationnelle Education à l'information
Computer literacy	IT/information technology/electronic/electronic information literacy	Maîtrise des technologies informatiques. Culture informatique
Critical literacy ³⁸²	Critical thinking	Education critique Esprit critique
Library literacy	Library/bibliographic instruction	Formation à la recherche en bibliothèque
Media literacy	New media literacy	Education aux médias
Network literacy	Internet literacy, hyper-literacy	Maîtrise des réseaux Culture des réseaux
Digital literacy	Digital information literacy /e-literacy ³⁸³	Culture numérique Cyberculture
Visual literacy		Culture visuelle Education à l'image
Social literacy	Participatory media literacy Participation literacy	Littératie de participation (aux médias)

Tableau n°19. Les littératies voisines de l'*information literacy*.

Tableau 9 – Les différents types de *literacy* selon O. Le Deuff

Olivier Le Deuff indique (29, Deuff, p. 15) : " notre but est également de montrer l'importance d'une culture technique qui ne peut être dissociée d'une véritable culture de l'information ".

Il propose que, pour parler de la culture de l'information, il faille en être soi-même détenteur (ainsi plus haut quand nous disons "incarner" l'information literacy, en tant qu'intermédiaire).

L'évolution de la notion de "culture de l'information", selon une enquête-métier (professeur-documentaliste, bibliothécaire, documentaliste), se fait de la formation à des outils de recherche d'information à une formation plus large reposant une culture de l'information.

La dimension technique est centrale. Elle réclame la mémoire des techniques intellectuelles.

De son côté, Valérie Peugeot (33, Peugeot, p. 39) bâtit son propos autour d'une notion plus instrumentale, celle de la littératie numérique : c'est "l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités". Il s'agit d'un "bouquet de compétences et de connaissances", d'un "concept évolutif". Le point de discussion se trouve bien là, dans la part de savoirs et la part de savoirs-faire en quelque sorte, on le verra par la suite. Valérie Peugeot définit quatre grands axes de développement : accès étendu, littératie, pouvoir d'agir, médiation ; ils doivent aussi permettre de faire diminuer l'illettrisme numérique au sein de la société.

Le propos de Le Deuff est de montrer (29, Deuff, p. 45) une équivalence entre culture de l'information et *information literacy*. Il consacre beaucoup de pages (29, Deuff, p. 138) à des questions de traduction, d'aires culturelles : difficile de s'entendre sur les mots entre toutes ces langues. Justement, celles-ci ont été porteuses de visions du monde, de cultures avant d'être les canaux de la notion d'information, terme dont la forme sonore et scripturale est compréhensible dans la plupart des langues occidentales. Le Deuff pointe le lien entre culture et information. De fait, tout fait culturel devient donnée informationnelle par l'action du code informatique. La gangue des langages de programmation fait information de tout. On entend dans ce mot d'information le langage universel et omniprésent, omnipotent, des médias, des dépêches - la langue rapide de la nouvelle : *information culture* (29, Deuff, p. 143), utile à tout profil professionnel. Ne s'y trouve pas la dimension critique de l'*information literacy*, qui est plus affaire de bagage personnel, le fait d'une personnalité qui s'est construite et s'assume dans le monde. Sous la plume d'Alan Liu¹⁷, c'est *literary* qui apparaît et rend justice, sans le vouloir, au littératie français, où l'on entend littéraire.

L'information est fille de la technique, de la raison, de la mathématique, des sciences, elle tend à un objectif. La culture est fille des textes, des arts, elle tend à un idéal, se propose comme socle. Le vecteur numérique aplanit leurs différences et fait de tout information. L'information est technologique, la culture est de filiation

¹⁷ [liu.english.ucsb.edu](http://liu.english.ucsb.edu/the-future-literary-literature-and-the-culture-of-information/) : <http://liu.english.ucsb.edu/the-future-literary-literature-and-the-culture-of-information/>

technique, plus artisanale, plus matérielle, plus physique pourrait-on dire. Le texte littéraire est passé de la main, de la plume-stylo à la machine à écrire Remington, machine "objective", puis du papier, si tactile, à l'écran, s'éloignant du corps à mesure que la société technico-scientifique se propose d'acquérir la maîtrise entière de celui-ci, cerveau compris.

Culture literacy est-il un terme possible ? Et, presque à l'opposé, *media literacy* est-il "incorrect" ? D'un côté, la "compétence culturelle", de l'autre la "capacité" ès media ?

L'information est ce qui tisse un réseau continu de sons et d'images autour du globe. Elle est à la fois un support technologique et un discours, une rhétorique. Un fait informatique élémentaire : les data, codées, qui sous-tend un récit global, en temps réel : points d'actualité, flash, breaking news. Un flux de chiffres et de mots, de langages et de langues entremêlés, qui s'autojustifie et s'autoalimente, et délimite un cadre mental dominant omniprésent.

Pour se retrouver dans ce dédale énonciatif, il faut être porteur d'une... "culture médiatique", où l'on retrouve les deux domaines de literacy cernés plus haut - littératie médiatique me semble également possible et valable.

7.1.2 Information literacy

On le constate, *l'information literacy* a une existence en tant que principe d'autonomie intellectuelle avant le numérique et hors de lui. Mais désormais, et cela sera de plus en plus vrai, elle s'appuie sur une familiarité avec le monde numérique qui relève aussi d'une autonomie identifiable et mesurable.

Nous considérons que l'information est le terme le plus générique et le plus souple pour englober tout type de document en tant que donnée susceptible d'un traitement intellectuel et numérique. Nous entendrons dans la suite de notre travail *l'information literacy* comme une compétence, une pratique et une attitude exercées et adoptée de façon autonome par un individu dans la sphère professionnelle et privée.

L'introduction à *l'information literacy* est à la fois une médiation à l'information et une médiation aux outils de la médiation informationnelle en tant que recherche, collecte, analyse et ordonnancement de l'information.

Elle nécessite chez le documentaliste-formateur une réflexion sur sa responsabilité et son positionnement pédagogique vis à vis de son public. Celui-ci, en retour, doit pouvoir préciser son attente, sur un mode participatif, et éprouver les termes de son apprentissage et de ses progrès.

Il apparaît que la mise en place d'une politique de formation ambitieuse à *l'information literacy* comme espace d'acquisitions et d'échanges revêt un enjeu managérial important qu'il convient dans chaque cas de délimiter. Elle réclame donc la participation des différentes instances de la structure professionnelle concernée. Elle a est susceptible d'y opérer une remise en question voire une recomposition des processus décisionnels.

Lorsqu'elle intervient comme une modalité de la formation tout au long de la vie, elle y reprend le fil interrompu des apprentissages scolaires et universitaires, aux

retentissements si personnels en chacun de nous ; à ce titre, ses contours doivent être soigneusement définis.

7.2 Les recommandations officielles et leurs applications

Très utilisée dans le milieu universitaire, la notion d'*information literacy* l'est également dans la sphère des instances officielles pour la description détaillée de son champ sémantique et de ses traductions pratiques.

7.2.1 Unesco

Emanant des travaux d'un Sommet mondial sur la société de l'information de 2013 organisé par l'Unesco, un document intitulé *Concept Relationship of Information Literacy and Media Literacy in Knowledge Societies* (35, Unesco) donne la parole à des chercheurs détaillant les rapports, la complémentarité et la convergence entre *information literacy* et *media literacy* dans la société dite de la connaissance.

Il est détaillé dans ces articles (35, Unesco, Lau, p. 80) que ces deux types de *literacy*, une fois acquises, doivent permettre à tout individu d'exercer face à l'information sous toutes ses formes son autonomie de jugement, sa capacité critique dans la société démocratique et d'économie de marché. Nous renvoyons à un tableau qui synthétise cet intéressant comparatif (annexe 6).

Nous le considérons comme un document à retenir pour l'énonciation et l'explicitation auprès de son public d'un projet de formation à l'*information literacy*.

Il est également mis en évidence que trois groupes de compétences sont attendues du "travailleur de la connaissance" (35, Unesco, Drucker, p. 29) : conceptuelles, pratiques, humaines. *Information literacy* et *media literacy* sont définies ici comme des compétences d'ordre pratique.

7.2.2 European e-Competence Framework

Issu du Comité européen de normalisation (CEN) - dont l'Afnor est membre de droit, le Guide d'utilisation pour l'application du référentiel européen des compétences informatiques 2.0 (e-CF) s'adresse aux professionnels de l'informatique, responsables RH, partenaires éducatifs et sociaux en Europe.

Aligné sur les catégories EQF (European Qualification Framework), il se présente comme "un outil de référence commun susceptible d'être mis en œuvre conformément aux besoins des acteurs informatiques et des individus." (28, CEN, p. 8)

Nous en retenons notamment qu'il a permis l'élaboration d'un outil gratuit de création de profils e-CF¹⁸, dans le champ de l'emploi comme dans celui de l'éducation. Son utilisation explicite l'intérêt du référentiel, par la génération d'un profil pour chaque utilisateur, notamment selon cinq domaines identifiés d'e-compétences :

- planifier
- développer
- utiliser

¹⁸ ecompetences.eu : <http://www.ecompetences.eu>

- faciliter
- gérer.

Le tableau des niveaux e-CF européens qu'il présente (annexe 7), croisés avec la description des niveaux EQF (éducation et formation tout au long de la vie), suggère la nécessité d'une réflexion approfondie et précise sur les objectifs à atteindre par un projet de formation autour des compétences en *digital literacy*, *media literacy* et *information literacy*.

Il nous apparaît que ce guide doit constituer une base d'échange avec toute DSI et toute DGRH susceptibles d'y être associées.

7.2.3 Le numérique comme support de formation : l'exemple du Cefrio

Le Cefrio est au Québec le Centre facilitant la recherche et l'innovation dans les organisations ; il regroupe des universitaires, des industriels et des responsables gouvernementaux autour de l'appropriation et l'utilisation du numérique dans la société civile et les entreprises.

Il a produit en 2014 un Guide de bonnes pratiques pour le développement des compétences par le numérique (annexe 8) : une façon d'acclimater une personne en formation au numérique tout en lui permettant d'acquérir les savoirs visés. (27, Beaudoin, p. 12)

C'est envisager le numérique comme support de formation et comme support à la formation au numérique lui-même. On retrouve là le principe de réflexivité qui le caractérise et s'exprime dans la réversibilité des expressions créées à partir de lui.

Cette approche est une forme de "détour" pédagogique. Il est ainsi évité un abord frontal, intimidant voire bloquant pour l'apprenant. Ce point nous semble très intéressant à retenir pour structurer une proposition de dispositif de formation s'adressant à tout type de structure professionnelle, du privé ou du public.

Le propos du Cefrio est fondé sur le constat que tous les métiers sont ou vont être impactés par le numérique et que l'enjeu de formation concerne de plus en plus les métiers du secteur industriel ou à dimension opératoire, technique, où intervient souvent la manipulation d'appareillages et d'outils, dont le fonctionnement et l'usage demandent des compétences globales liés au numérique.

A ce sujet, nous pensons aux nombreux métiers dits de terrain représentés à Rennes Métropole.

7.3 L'*information literacy* et le Pôle Documentation

Nous proposons ici de mesurer les conditions d'acceptation et d'intégration de l'*information literacy* au sein du Pôle Documentation et à destination des autres services de Rennes Métropole.

7.3.1 Vision du Pôle Documentation

Il convient d'abord de faire le point sur la représentation que se font les autres membres de CoProD du Pôle Doc et leur perception de l'*information literacy*, en lien avec la question de l'évolution professionnelle des agents de la FTP.

7.3.1.1 Un rôle classique

“Apprentissage collectif et remise en cause personnelle” : ce constat en forme de dyptique fait par Valérie Peugeot, cité en fin de deuxième partie, à usage généraliste des évolutions en cours, résonne comme une caractérisation de la problématique-métier des documentalistes aujourd’hui et de biens d’autres sphères professionnelles.

Ainsi, relevons, dans cette déstabilisation générale, celle du journalisme sous toute ses formes. La réponse donnée est celle des web documentaires qui mêlent tous les médias, avec bonheur, ampleur ; complémentarité entre média employés, force de l’information et centralité du document : un exemple de complémentarité entre communication et documentation. (32, Le Monde)

La notion d’apprentissage est présente dès notre introduction à ce mémoire : à l’occasion de la reconfiguration organisationnelle possible du Pôle Doc, comment accompagner, planifier la projection de celui-ci vers *l’information literacy* comme un des axes du travail de médiation du service à destination des agents ?

Cette nouvelle tâche demanderait elle-même au service une phase d’apprentissage, sans doute de formation. Mais, nous l’avons vu, les seuls choix et mise en place d’un nouvel SIGB ouvrant à plus de médiation sont aussi tributaires du non-remplacement d’un agent pour raison budgétaire.

Ce renouveau des activités du Pôle Doc est cependant bien vu comme indispensable par les membres de CoProD avec chacun desquels nous avons eu un entretien individuel en dernière partie de stage. Comme nous l’avons dit, leurs propos ont constitué un ensemble de références, de points de vue que nous avons eus à l’esprit pendant la rédaction de ce mémoire sans forcément les citer. Mais il convient d’y revenir plus précisément à ce moment de notre travail - à ses deux tiers, tandis que notre stage était alors à ses trois-quarts.

Au cours de chaque entretien, nous avons abordé avec eux la question de la culture générale, dans l’optique des concours de la fonction publique mais aussi dans l’idée qu’une structure publique doit être soucieuse d’un accès facilité à la culture, en général, pour ses agents. Des visites de structures culturelles – musées, opéra – notamment sont organisées pour eux pendant les pauses-déjeuner. Mais la notion de culture générale est entendue comme recouvrant les connaissances à posséder pour la réussite d’un concours de la FPT, selon la spécialité choisie et sa dominante technique, juridique, financière. C’est cette perception que privilégie logiquement le Pôle Documentation.

La question de la culture générale nous semblait ouvrir la voie à la notion d’*information literacy*. Mais celle-ci est apparue comme inconnue des membres de CoProD. Sa composante numérique, primordiale, leur a paru cependant évidente et reliée à de nombreuses problématiques de Rennes Métropole.

Les cadres du service Projets en particulier, chargés de porter des diagnostics et des changements de pratiques dans les services, voient comme indispensables la refonte du Pôle Doc, vers plus de médiation du document. Cependant, le sens d’un passage à une fonction de type pédagogique aussi forte que l’apprentissage de *l’information literacy* demande à être précisée. Ils sont pourtant les témoins quotidiens des disparités de compétences numériques et informationnelles parmi les

agents des 3 catégories, surtout la C. Mais, en ce qui les concerne, ils font ces constats hors du Pôle Doc, c'est important. Alors que nous-même nous y avons été témoin de l'effort que représente souvent pour les agents non-connectés leur venue au service, leur demande de renseignements et de documents, l'expression de leur projet de passer un examen, "pour voir, on ne sait jamais".

7.3.1.2 Transversalités

Si le Pôle Doc doit améliorer son rayonnement, notamment grâce à une automatisation des processus classiques de réservation et d'emprunts d'ouvrages, voire une visibilité recouvrée - ce qui est moins évident, n'a pas vocation pour les cadres du service Projets à assumer une responsabilité qu'ils identifient comme plus de type intellectuel que fonctionnel. De leur côté, les actions qu'ils mènent font par exemple se croiser les métiers, mettent en valeur une direction, ses agents et leurs rôles. Il y a de la transversalité dans leur exploration des services, elle leur est un outil.

Mais, justement, *l'information literacy* comme compétence transmise transversalement par un service qui doit pourtant, à leurs yeux, jouer sur et de la transversalité, semble leur poser question. Il y aurait peut-être de la part de ces cadres une forme de réticence non entièrement explicitée vis à vis d'une proposition de plus grande autonomie s'adressant à chaque agent. Cela sans doute affecte la spécificité de leur approche projet et aussi une part de leur autorité, pour ne pas dire de leur pouvoir. Ils seraient favorables à la gestion d'un RSE par le Pôle Doc mais dans un périmètre-métier traditionnel en vue de l'accessibilité des ressources et d'une fonction de conseil ponctuelle. Nous constatons que, au sein de CoProD, les porteurs de la transversalité semblent un peu dubitatifs quant au partage de cette prérogative. L'un d'eux nous a exprimé son souhait de voir le Pôle Doc davantage axé sur une fonction d'aide à la décision envers le service Projets. Ce qui ne va pas dans le sens d'une plus grande autonomie ni du service ni de son public.

La discrimination des agents non-connectés, abordée plus haut, est redoublée par la réticence de ces cadres vis à vis de *l'information literacy* comme nouvelle compétence pour eux et le Pôle Doc. En tant qu'initiateurs de transversalité, ils sont confrontés à sa prolifération, par le canal, transversal par excellence, du numérique. Un constat qui fait réponse à la question des décadres que nous posions en fin de deuxième partie.

Nous notons que lors du premier entretien qu'elle a accordé à "Liaisons RH" (n°87), la lettre bimensuelle de la Direction Générale des Ressources Humaines, le 1er octobre 2014, la nouvelle secrétaire générale indique que les services dont elle a la charge sont "au services des autres" et que le mot d'ordre de son action est la "transversalité" ; un terme que le Pôle Doc connaît bien et qui s'emploie communément pour décrire l'impact du numérique en général.

Après cette mise en perspective organisationnelle, nous pouvons nous pencher sur la notion d'*information literacy* dans le contexte où elle nous semble faire sens, celui du Pôle Doc, et ce qu'il faut attendre de sa mise en œuvre pratique et concrète.

7.3.2 Information literacy et formation professionnelle et continue à Rennes Métropole

L'information literacy, mise en avant sur un mode pédagogique, doit faire sens auprès des agents de Rennes Métropole. Sa promotion est cependant tributaire de nombreux facteurs.

7.3.2.1 Le numérique "au travail"

La notion d'apprenance¹⁹ a été créée pour rendre compte des modifications du champ de la formation pour adultes. Il y a changement du rapport social au savoir. On pense au coût socio-sanitaire du travail vécu comme une obligation subie, un poids, une aliénation, un calvaire. Cette notion pourrait inspirer la réflexion à mener au Pôle Doc et celle qui va concerner tous les services de la ville dans les mois à venir.

Reprenons quelques constats sur les usages du numérique au sein de Rennes Métropole :

- la question technique s'il en est, celle de l'accès généralisé : pas réglée à Rennes Métropole et loin de l'être ; en contradiction avec l'accès à internet comme droit fondamental dont il faut permettre l'effectivité (33, Peugeot p. 31). Ce point d'achoppement impacte la politique managériale en place et en cours de redéfinition. Au sein de la DSI, une différence d'appréciation sur les questions de sécurité perdure. Cela donne lieu à une position d'attente à rebours du souhait d'un accès plus large (comme à Angers par exemple) de la part des agents.
- Valérie Peugeot cite le CNFPT - aux côtés du CNAM - comme lieu d'apprentissage privilégié de la littératie numérique (33, Peugeot p. 43) : un lien pour le Pôle Doc
- une réflexion donc sur un nouveau type de management a été lancée à la rentrée, suivie par la nouvelle secrétaire générale de service ; nous avons fait part de la méthode Scrum, qui va être étudiée. Le Pôle Doc pourrait présenter sa rénovation comme porteuse d'une appropriation par les agents des sources d'information qu'il recèle, comme une contribution à l'adoption d'un nouveau comportement par les agents davantage acteurs et décisionnaires de leur évolution professionnelle.
- 250 métiers à documenter à la ville de Rennes : comme nous l'avons suggéré, il serait intéressant de mettre en place un espace de *knowledge management*, connecté avec Alfresco sur ce qui serait l'équivalent d'un portail Intradoc. Chaque aurait la possibilité de venir y chercher des informations, du savoir et venir déposer des éléments de son savoirs. Symétrie, réciprocité, tour collaboratif de cette proposition permettrait la valorisation du parcours de tout agent, agirait sur lui comme déclencheur d'une ambition nouvelle. Les autres directions et services seraient associés mais ce serait le Pôle Doc qui en ordonnancerait la mémoire. Récits de vie qui peuvent être travaillés par les services eux-mêmes mais conservés par la

¹⁹ cairn.info : http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=ERES_BOUTI_2009_01_0075

Doc. Cela pourrait constituer l'approfondissement du format de reportage existant déjà évoqué : "Un jour, un métier". Nous pensons qu'un "conservatoire du geste et des pratiques" intéresserait les nombreux corps de métiers ; il permettrait d'en avoir une mémoire plurimédia, notamment langagière.

- Valérie Peugeot (33, Peugeot p. 74) insiste sur le fait que la littératie numérique des décideurs, informationnelle et digitale est un enjeu de changement car de compréhension du conflit entre verticalité du pouvoir et horizontalité de la participation.
- un enjeu de formation : via le CNFPT notamment, voir dans les concours FPT et les programmes la place du numérique et les référentiels de contenus - numérique et territoires (38, Lebreton).
- DGS et agents cat C y sont à la même enseigne dans leurs rapports contrastés aux outils numériques et ils illustrent à la fois la différence entre *information literacy* et *digital literacy*.

7.3.2.2 Le numérique et la fonction publique territoriale

Se pose donc à nouveau la question numérique et la formation au sein de la fonction publique territoriale : quelle est la place de ces compétences dans les concours et les carrières ?

Si l'information est pointée comme vitale pour les collectivités territoriales, l'*information literacy* l'est donc pour ses agents. Adriana Lopez-Uros l'exprime dans le dossier "L'information territoriale dans tous ses états", qu'elle a dirigé pour la revue "DocSi" (39, Uroz). Nous y notons l'existence d'un wiki Cnfpt - à la devise évocatrice : "informer, c'est déjà former", de wiki minicipaux (celui de Brest, mémoire orale, patrimoine et lien social ; Localtis.info).

Il convient de ne pas oublier le contexte, complexe, inédit, dans lequel évoluent les politiques, les dispositifs et les pratiques numériques : la société démocratique a accouché d'une technique qui à la fois l'affecte et le transforme ainsi que les systèmes politiques en place. Evidemment, pour ce qui est de la sphère marketing, celle-ci peut en espérer de substantiels dividendes en plaçant ses espoirs dans le Big Data. L'expression même sonne comme un sésame semblant ouvrir à un horizon profits illimités.

Jérémy Rifkin, prophète de "l'âge de l'accès", constate et analyse l'hybridation de l'économie (8, Georges), entre capitalisme de marché et circuits horizontaux, transversaux de l'énergie et des biens. Ces évolutions rapides provoquent des comportements de rejets ou d'adhésion, étudiés de près par l'INRIA et la Sofres à l'échelon nationale²⁰. Nos compatriotes s'y révèlent "prudents à 80%" quant à la généralisation du numérique, dont par ailleurs ils comprennent de mieux en mieux les intrications avec leur vie quotidienne et la sphère de l'intime.

Cependant, dans cette étude, la part d'"homo numericus", adepte affirmé du numérique au quotidien, a doublé depuis 2011 de 17 à 34%.

²⁰ inria.fr : <http://www.inria.fr/actualite/actualites-inria/barometre-inria-tns-sofres-2014>

Les indicateurs socio-économiques ainsi que les marqueurs de l'éducation et du bagage scolaire recourent souvent les attitudes de distance vis à vis de l'imposition des capacités numériques. On peut penser que leur acquisition et leur compréhension sont envisagées et redoutées comme porteuses de difficultés déjà vécues dans les cadres scolaires et professionnels. Internet a 25 ans : on peut avancer qu'un état des lieux approfondi des usages et des connaissances du numérique par nos concitoyens est indispensable au déploiement des solutions ad hoc. L'enquête montre en effet que la transmission par les sachants ne va pas de soi, même à leur entourage. Les choses vont-elles trop vite ? Sans doute, et l'imposition des outils prolonge le plus souvent les cadres mentaux et les structurations professionnelles. La vertu pédagogique et réflexive du numérique, pour s'exprimer avec profit à grande échelle, nécessite un temps d'apprentissage, un temps démocratique à proprement parler. Une "respiration" qui dédramatise les difficultés et redonne confiance en soi, qui rende plus légère l'appropriation des compétences.

Le discours général du/sur le progrès n'est pas toujours en phase avec le politique et l'idéal démocratique et paraît en grand décalage avec le modeste et très local projet du Pôle Doc. Celui-ci convoque malgré tout les mêmes composantes, dans un contexte d'application concret mais qui semble fragile.

7.4 Information literacy et éducation

Le champ de l'éducation au sens le plus large est par excellence celui de l'épanouissement de l'*information literacy*. Elle est au cœur de réflexions et de propositions qui doivent être connues de tout projet documentaire territorial.

7.4.1 Maîtrise de l'expression et boîte à outils numériques

C'est l'importance du langage, de la maîtrise de la langue qu'elle suppose qui distingue l'*information literacy* de la digital literacy (pour laquelle nous pensons à : [Lire, écrire, compter, coder](http://www.fypedititions.com/lire-ecrire-compter-coder)²¹ et à [Simplon.co](http://simplon.co)²²), qui elle recouvre des langages, ceux de l'informatique et des interfaces. Faut-il savoir coder pour savoir décoder ? L'indispensable bagage consiste sans doute en une approche du code comme langage spécifique dans un cadre de reconfiguration générale des savoirs, qui exige une capacité de décodage.

La controverse se situe entre les tenants d'un enseignement teinté de numérique, tel le Bac Humanités numériques de Sophie Pène et les partisans d'un numérique traversant tous les domaines d'enseignement comme chez Valérie Peugeot et Divina Frau-Meigs. En fait, la proposition de Pène *et alii* est de considérer que le Bac HN peut être le levier d'une double démonstration :

- les littéraires peuvent s'emparer aussi du numérique, pour une mise en valeur et un rééquilibrage entre humanités et disciplines scientifiques, entre profils généralistes et profils scientifiques affirmés

²¹ fypedititions.com : <http://www.fypedititions.com/lire-ecrire-compter-coder/>

²² simplon.co

- le numérique peut totalement renouveler l'apprentissage et l'acquisition des savoirs et travailler ainsi de l'intérieur, pour les faire évoluer, les modes pédagogiques.

Cela fait penser à l'importance croissante de ce que l'on appelle, dans la conception des sites internet et autres interfaces, l'expérience utilisateur (*user experience*), où les émotions et les schémas cognitifs sont centraux. Généralisée à tout un système d'enseignement, elle peut opérer un aménagement, pour le moins, de la relation enseignant-enseigné. Nous la voyons comme une composante de l'information literacy, de son acquisition et de son expérience. Dans le domaine de la médecine, son équivalent serait la prise en compte dans tout diagnostic de la complexion de chacun, de ses bio-rythmes. C'est une vision de l'art médical qui elle aussi fait son chemin.

(Se) situer, dans le temps et l'espace, voilà une première condition d'indépendance et d'individuation : timeline (histoire) et géolocalisation (géographie) constituent un tryptique puissant avec la visualité dans la rapidité de présentation et de compréhension. Sa séduction permet d'introduire au savoir, aux idées, avec une légèreté, une facilité qui désinhibent.

La compétence culturelle semble plus raisonnable et plus urgente à travailler, en réfléchissant à partir de John Dewey (23, Dewey), de Joseph Beuys ou d'Umberto Eco (24, Fottorino ; 26, Portevin), qui voit "l'art du filtrage" comme la clé des modes éducatifs à dessiner pour l'advenue d'une société de la connaissance.

Mais il ne suffit pas d'appeler celle-ci de nos vœux pour qu'elle réalise sous nos yeux. L'expression de société de la connaissance est d'ailleurs suffisamment générale, voire convenue, pour être employée par les politiques et les médias, grands pourvoyeurs de généralités. A leur aune, une société de l'interprétation, telle que Yves Citton la conçoit, évoque une perspective beaucoup plus exigeante (22, Citton). L'interprétation est connexe de la salutaire et influente déconstruction. Elle esquisse le portrait d'un citoyen apte à déceler les chausse-trappes de toutes sortes, à prévenir les menées démagogiques. Ce nouvel humaniste saurait se constituer un bagage intellectuel au moyen d'outils qui, en d'autres mains, pourraient conduire à son aliénation. L'enjeu traditionnel de la maîtrise des corpus de références - culture, rhétorique, politique, comportements sociaux - est amplifié par la puissance de brassage du numérique.

L'interprétation nous évoque la traduction : le langage est déjà un effort immense, millénaire et toujours évoluant, de traduction, d'interprétation du monde, des sensations et des émotions aux sons, puis des sons et de la graphie au sens. Elle requiert le meilleur d'une pensée, d'un être qui s'y consacre. Or, la société consumériste est gourmande de notre temps et cherche à nous distraire de la conduite de nos vies, de notre indépendance. Comme si l'intimité, celle de la rêverie et de la lecture, était un domaine "négociable".

7.4.2 Localisation des savoirs

Repenser les CDI, comme le suggère Jean-Pierre Vérant, est un exemple de réflexion à aborder par le Pôle Doc : il est question d'autonomie, de prise en main de sa vie

et de réponse à donner à ses envies, de donner vie à son avenir. Ils ont vocation à être des havres pour la société de l'interprétation²³.

La curation pour tous, c'est savoir se repérer dans l'information, construire son "habitable de pensée" (13, Peirano). Par l'image, le texte, le son, piocher, picorer dans les fonds culturels : se faire son idée, se construire un ensemble de références selon son goût et son intuition.

Cela est à mettre en relation avec la co-éducation expérimentée aujourd'hui (18, Zarachowicz).

On constate, amplifiée et élargie, la formation de cabinet de curiosités à partager entre *happy few* se cooptant : "Des amoureux du partage, bravant la loi, mais aussi prêts à sacrifier de leur temps et à donner pour recevoir." (21, Brossat) Affinités électives, mécanismes de reconnaissance, groupes intellectuels : ces échanges sont historiquement vitaux pour la circulation des idées au gré du web, gigantesque espace citationnel où chacun devient auteur.

Grammaires : visuelles, langues, musiques, gestuelles..., toutes sont accessibles désormais, en même temps. De même la grammaire des outils qui permettent à chacun d'organiser ses références et son savoir. La tutelle enseignante transite vers les tutoriels, leur délèguent une part d'autorité. La férule du maître d'école s'éloigne, à chacun son rythme d'apprentissage (34, Rollot).

7.5 Information literacy et citoyenneté

Connexe de l'éducation, la citoyenneté est un champ d'apprentissages et d'acquisition de repères. Il nous semble évident que ceux-ci se prolongent tout au long de la vie et s'exercent dans la sphère professionnelle. Dans le cas de la fonction publique territoriale, c'est une condition indispensable d'exercice de toute activité d'agent.

7.5.1 Emancipation

Le citoyen qui se profile à l'horizon digital vivra entre papiers et données personnelles binarisées. Pour une identité "mêlée", composite ?

De la démocratie en numérique : sous ce jeu de mots, on retrouve encore le tryptique équipement-accès-formation comme condition d'exercice de la qualité de citoyen autonome. Le décryptage politique, déjouer le populisme, repérer les codes sociaux demande une éducation politique. Aux yeux des hackers, il apparaît dès aujourd'hui important de "s'équiper" pour se garantir un minimum/ou un maximum de liberté. Ainsi du système d'exploitation Tails, "détesté par la NSA" (33, Guitton), qui permet l'anonymat sur le web. Crypter et décrypter, tel est le... programme, si l'on peut dire, du citoyen-hacker anonyme.

Le souci démocratique lui aussi donc passe par la maîtrise technique et ses conséquences sociales. Cela pointe une fois encore notre dépendance grandissante à la technologie, à la technique, initié et confirmé après les deux premières

²³ [media.eduscol.education.fr : http://media.eduscol.education.fr/file/actus_2012/77/1/2012_vademecum_culture_int_web_214771.pdf](http://media.eduscol.education.fr/file/actus_2012/77/1/2012_vademecum_culture_int_web_214771.pdf)

révolutions industrielles. Au cœur de la troisième, l'*information literacy* ne peut se passer ici d'une *digital literacy* poussée.

"Qu'ai-je fait de mes papiers ?" Il s'agit d'être en règle avec soi-même et avec la société. La désocialisation passe par, exprime la perte des papiers, de l'identité de papier. Par quoi passera-t-elle, bientôt ? Une petite partie de la vie du citoyen passe par sa carte dite "Vitale". La circulation des données de santé ressemble en effet à un gigantesque flux sanguin qui irrigue des centres neuronaux interconnectés. Il s'agit d'envisager le numérique comme principe moteur et régulateur de santé publique.

Une attente légitime, citoyenne, concernerait l'explicitation par les instances dirigeantes des conditions du vote électronique sur tous les plans, exercice démocratique et technologique d'envergure annoncé de loin en loin. Il constituerait un objet pédagogique intéressant, susceptible de dissiper soupçons et réticences de tous ordres. L'*information literacy* se superposerait ici à la compétence démocratique et croiserait la *digital literacy*. C'est peut-être une piste pour la démocratie locale et ses représentants don't la FPT. Car la structure métropolitaine est bien une forme de délégation de pouvoir, conséquence et suite de la première décentralisation de 1982. Enfin, il nous semble que les asymétries financière, technique, cognitive, sociale générés par la sphère numérique, image conquérante de la réussite et de l'entrepreneuriat, sont perçues comme aggravant l'état dépressif de l'opinion nationale et la dépréciation de l'Etat. En retour, la "numérisation" du quotidien ne peut pas créer que de l'enthousiasme auprès de ceux qui n'attendent plus rien de la société ni du principe des élections. La fracture numérique s'est souvent superposée à la fracture sociale.

A l'opposé de cette méfiance, les médias célèbrent en permanence les miracles des technologies actuelles et surtout à venir. Certains tenants de ce discours se projettent d'ores et déjà très loin. Ainsi, il est promis à une partie de l'humanité, chanceuse semble-t-il, une forme d'hybridation prométhéenne avec ses prolongements numériques courants tels qu'un smartphone. La singularité de chaque individu sera en prise avec la singularité, au sens de la physique, des métamorphoses amenées par le numérique, un changement de paradigme aux suites imprévisibles. Une évolution bio-technique encore plus radicale que le passage accéléré du palais des glaces des fêtes foraines - où est né le cinéma - aux prestiges de l'*Oculus Rift*.

7.5.2 Inclusion

Valérie Peugeot relève la "réciprocité entre conception technique de l'e-inclusion et l'e-inclusion comme participation effective grâce aux technologies conçues en ce sens".

Elle signale l'organisation-mouvement Girls Who Code²⁴, qui semble être un levier contre les sectarismes religieux. De fait, le numérique pourrait bien être un instrument, sinon de libération, au moins de conquête d'un peu plus d'indépendance et d'émancipation pour des dizaines de millions de femmes.

²⁴ [girlshttp://girlswhocode.com/](http://girlswhocode.com/)

Un design du dialogue avec le citoyen est rendu possible. L'expérience anglaise des Government Digital Services où le service dicte le graphisme et l'interfaçage est un exemple encourageant d'"inversion" du rapport gouvernant-gouverné. Cela détermine des formes (33, Peugeot, p. 37), en attendant le fond.

Pouvoir d'agir du citoyen : Valérie Peugeot (33, Peugeot, p. 50) pointe l'innovation sociale comme base de la diffusion de la littératie numérique (apprendre de l'échec de la big society anglaise), avec élargissement de la notion de *user experience* à la sphère politico-sociale : jusqu'au design de services publics voire d'institutions ? Un Etat plateforme, selon l'expression de Henri Verdier, chief data officer d'Etalab et auteur avec Nicolas Colin, avec de "L'âge de la multitude" - laquelle succède au prolétariat.

C'est peut-être encore trop de verticalité. Mais ce serait à mes yeux une piste pour le CESE vis-à-vis des deux autres assemblées, qui permettrait d'en faire un parlement participatif, collaboratif, une forme d'assemblée ou d'agora numérique expérimentale, ou au moins innovante, mais très ouverte aux citoyens, en relation directe avec les 26 CESER et ses équivalents étrangers.

Cela nous rappelle l'idée de capitalisation des débats publics évoqués par l'élus aux TIC de Rennes. Le Pôle Doc aurait pu y travailler avec les documentalistes du cabinet du Maire... Mais, faute de "moyens humains"...

Valérie Peugeot propose aussi de renommer les espaces publics numériques (EPN) espaces de médiation et d'innovation sociale, avec une mission au public et aux divers médiateurs de terrain. Paradoxe apparent du numérique : se faufilant presque partout, invisible, et nécessitant d'être situé, repérable et inscrit dans le paysage urbain à fins de pédagogie citoyenne.

8 *Information literacy*, langue et langages

L'information literacy peut aisément être vue comme une compétence langagière au le plus sens large et le plus souple. La manifester nécessite de pouvoir passer d'un type et d'un régime de lecture et d'expression à un autre sans perdre sa faculté critique. Dans cette partie, nous proposons quelques pistes de réflexion à partir de ce programme ambitieux de transmission pour la fonction documentaire, dont les matériaux premiers sont la langue et les langages classificatoires et informatiques.

8.1 L'intimité de la lecture

La capacité de lecture au sens large est le bagage premier à acquérir pour la constitution d'une individualité. Elle s'appuie sur la faculté acquise et entretenue de lire le médium de la langue dans son état écrit, à l'état d'écrit, si l'on peut dire, de le lire en nous-mêmes, dans la sphère de la lecture silencieuse - qui n'est pas toujours allée de soi, comme l'explicite Alberto Manguel dans "Une histoire de la lecture"²⁵.

Le web utilise tous les langages : image, musique, numérique, mots. Mais la capacité à en user est basée sur la familiarité que chacun a avec la langue, à son degré de maîtrise de celle-ci, à l'intimité que nous avons avec elle.

L'attention et la formation à l'attention ? Cela s'appelle la lecture, d'abord. La lecture aillée, libre, aventure intérieure qui brasse le bien commun universel : le langage, les langues. Cette expérience est toujours personnelle et intime, "corporéisée", recommencée et amplifiée à chaque texte déchiffré et intériorisé.

"La lecture n'est pas une activité séparée, qui serait uniquement en concurrence avec la vie ; c'est l'une de ces conduites par lesquelles, quotidiennement, nous donnons une forme, une saveur et même un style à notre existence. (...) L'expérience ordinaire et extraordinaire de la littérature prend ainsi sa place dans l'aventure des individus, où chacun peut se réapproprier son rapport à soi-même, à son langage, à ses possibles", explique Marielle Macé (27, Macé, p. 10).

La lecture est une "réclusion" paradoxale qui nourrit notre élan vers la vie et les autres. Nous croyons que c'est d'abord et avant tout par la fréquentation de la fiction écrite que l'individuation se fait. Lire une histoire et revenir à la sienne, changé, souvent sans le savoir. Dans le jeune âge, quelques livres, grands et petits, font les pierres d'attente qui préparent, sans hâte et sans programme prédéfini, ce qui sera la suite de la vie.

Aussi, nous voyons l'acquisition de l'information literacy comme inséparable d'un contact régulier avec le texte littéraire. Ces mots cousinent de toute façon : literacy, littérature, lettrure (utilisé par Lacan), qui signifie à la fois écrire et lire. Une translittérature, une métalittérature peuvent-elles apparaître ? Une écriture qu'on n'ose dire "assistée". Italo Calvino pensait que les ordinateurs se mêleraient un jour d'écrire. Michel Butor considère le livre numérique comme une nouvelle forme possible de création littéraire, ce qui déplace le débat. Le dictionnaire de Littré (une

²⁵ bbf.enssib.fr : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-1998-05-0116-010>

variante de lettré) explique un code après tout, celui de la langue, son pro-gramme. A voir les livres dits interactifs de qualité²⁶, il nous semble qu'à ce jour, ils apportent une dimension d'accompagnement sonore et visuel au texte d'ordre ludique, séduisant dans le cadre de la littérature jeunesse, mais rien de plus ; peut-il en être autrement ? Certes, cet "habillage" éveille à tous les prolongements que la lecture génère. Reste que le texte, austère suite de signes, parce qu'il demande un effort constant de déchiffrement, se suffit à lui-même.

8.2 Visibilité

La littéralité des jeux vidéo pose problème. C'est un sujet en soi. Sans doute celui de l'attention. La lecture, l'écoute ou l'observation d'une œuvre (écrite, sonore, visuelle) sont les manifestations d'une certaine qualité d'attention, acquise, exercée, travaillée, améliorée. Décantation du texte, percolation du sens. Quand elles sont trop présentes, trop criardes, les images font écran. Elles s'interposent entre soi et la compréhension de soi. Distraction pascalienne présente dans l'analyse d'Alain Giffard sur le "conflit des attentions", entre celle qui est "orientée texte" et celle qui est "orientée médium".²⁷

Un lecteur a beaucoup de trésors dans sa bibliothèque, à portée de main. Il se saisit d'un livre, un joueur se saisit de sa manette. Le saisissement mental par le jeu ou par le texte est-il le même ? Un joueur assiste de nos jours, peut-être, à l'émergence d'un type nouveau d'expérience où, qui sait, si l'on veut être optimiste la lecture et l'audition des classiques, vont avoir aussi leur place. Certains jeux font d'ailleurs penser aux arts de la mémoire de l'éloquence antique, à leur spatialisation du discours, à leur projection de la voix dans un espace architecturé. Il existe un fort potentiel de mise en scène de la culture savante à travers les ressources de logiciels multiples et complémentaires. Affaire de maîtrise esthétique et de cohérence des intentions pédagogiques. Il faut convoquer, sur la lecture, classique ou numérique, les analyses fines de Nicholas Carr²⁸, à partir des circuits neuronaux en jeux dans les deux pratiques.

L'enjeu est la formation des jeunes esprits, les plus nombreux possibles. N'oublions pas que les Bildungsmans ont été lus par les élites sociales de leur temps. Il n'en reste pas moins que ces romans de formation ont façonné pendant quelques générations imaginaires et intelligences de ceux qui ont pensé l'Europe. La fréquentation de domaines de références éloignés et leur comparaison est un aspect fondamental de la translittérature, à la vertu récapitulative. Elle fait de chacune un-e comparatiste. Or, la comparaison stimule le peer to peer de nos hémisphères cérébraux²⁹.

²⁶ laprimerie.com : <http://www.laprimerie.com>

²⁷ alaingiffard.blogspot.com : <http://alaingiffard.blogspot.com/culture/2013/10/rhetorique-de-l-attention-et-de-la-lecture.html>

²⁸ nicholascarr.com : <http://www.nicholascarr.com/>

²⁹ franceculture.fr : <http://www.franceculture.fr/emission-rue-des-ecoles-les-humanites-numeriques-a-l-ecole-2014-11-05>

8.3 Travail et récit

Une très grande partie de l'existence est passée au travail. Chacun a une histoire professionnelle. Il nous semble que *l'information literacy* doit servir la mémoire de ce temps long et souvent contrasté appelé vie professionnelle.

8.3.1 Le récit professionnel

"Quel avenir pour le travail dans un monde numérique ?"³⁰, interrogent Rémi Sussand et Hubert Guillaud. Après le self made man, on parle dans les slideshare de la Fing, Fondation Internet nouvelle génération³¹, de self-emploi, de self-RH, du rapport à soi comme à une entreprise, de l'écosystème d'activités et d'outils qu'il faudra concevoir pour trouver sa place professionnelle. Quel travail, quelle vie désirer aujourd'hui si presque tout est à refaire ? L'accomplissement d'un désir professionnel, central dans une démarche de reconversion, thématique très en vogue, est de plus en plus fonction de cette adaptation à la nouvelle donne numérique et à ses conséquences sociales. La tension entre soi et le groupe en est-elle plus facile à appréhender ?

Le web accumule les archives, l'histoire de chacun, profuse, détaillée, consignée en temps réel, malgré soi en partie, exposée, mêlant le professionnel et le personnel : c'est un bouleversement.

8.3.2 La fiction au travail

La fiction s'envisage par le langage, et inversement. La qualité d'une œuvre de fiction passe par un certain niveau de langage. La fiction - histoires pour apprendre à lire, *petits livres de l'enfance* - façonne notre rapport au monde. Une question nous vient : quittons-nous les rivages de la fiction pour ceux de la simulation, de l'expérience 3D ? Fiction littéraire versus expérience sensorielle voire mentale d'une situation physique, émotionnelle, mémorielle, intellectuelle donc projection plutôt qu'introspection et théâtre de la scène intérieure ? A la clé, à ce jour, cela nécessite une débauche de moyens et d'énergie, comparé au livre. Les jeux remplacent le récit, le retour sur soi ? De quel côté le transmédia³² penche-t-il et fait-il pencher le plus ? Langue ou images, lecture silencieuse ou visualité et sons ?

Une question d'importance alors que l'indexation des images fait ambitionner à la start-up Xilopix³³ le développement d'un nouveau paradigme de recherche par le "visuel & tactile" qui permette "d'affranchir ses utilisateurs de la barrière de la langue" dans le domaine du e-commerce ? L'art du récit peut-il faire siennes ces technologies naissantes ? Pour quelle expérience intérieure de la langue ?

³⁰ internetactu.blog.lemonde : <http://internetactu.blog.lemonde.fr/2014/11/19/quel-avenir-pour-le-travail-dans-un-monde-numerique/>

³¹ <http://fr.slideshare.net/slidesharefing/digiwork-liftwithfing-2014>

³² franceculture.fr : <http://www.franceculture.fr/emission-l-alphabet-numerique-transmedia-2014-12-21>

³³ xilopix.com : <http://pro.xilopix.com/qui-nous-sommes/>

A en croire Gonzague Gauthier dans son article de DocSi "Des données aux usages : les interfaces de narration et de médiation"³⁴ : "Hier réduite dans les musées par exemple aux métiers du livre et de la scénographie, la technique s'inscrit aujourd'hui directement dans le processus de médiation, non comme une condition ou une facilité, mais comme une mise en forme du monde à part entière. L'écriture d'une expérience de contenus doit prendre en compte la façon dont l'utilisateur va entrer en contact avec ceux-ci, et non seulement la façon dont il peut les comprendre et les intellectualiser." Une hypothèse : pour peu que celui qui veut s'exprimer de façon personnelle soit maître de quelques outils numériques, il sera bientôt en mesure de fabriquer son propre espace d'expression, son médium personnel. Une forme d'accès à la liberté des plasticiens qui sont les créateurs de leurs outils, qu'ils forgent à la fois d'instinct et par la répétition de leurs schémas de raisonnement et de recherche.

8.4 La langue de la technique

L'*information literacy* reconnaît la langue comme outil premier.

A l'opposé, nous décelons un fétichisme de l'outil informatique, de "l'appli" quand elle maîtrisée et qu'elle permet de faire montre d'une habileté à en utiliser tout le potentiel. Elle signe une appartenance technico-sociale. Cette forme d'habileté et sa reconnaissance prennent dans ce cas la place de l'éloquence ancienne, admirée au cours des siècles, en tant que don et que technique, intellectuelle, tout autant. Le goût du beau langage, du mot juste va-t-il s'effacer devant la maîtrise du code ou, plus simplement, des interfaces qui le manifestent ? Cette connaissance a un poids social et agit comme un signal de reconnaissance.

Il nous semble que l'imprimerie s'est effacée devant sa création : le livre. Le numérique, lui, vecteur de l'information et de lui-même, propose une expérience d'appropriation technique, plus ou moins poussée et profonde, à son utilisateur, fait aussi vecteur. S'il n'est pas conscient de cela, il en reste à une forme de servitude volontaire. A ce jour, c'est la langue qui donne à chacun de nous un premier quitus, fragile, de liberté.

Au passage, nous croyons pouvoir remarquer quelques évolutions dans la langue moderne, d'après-guerre, courante et savante, où sont apparus successivement des usages accentués des préfixes super, hyper, méta et trans aujourd'hui.

Nous voulons signaler le succès de "trans". Comme un fait de langage, de morphologie langagière et comme un symptôme dans le langage d'une architecture en mouvement, renouvelée, des domaines, des champs de pensée, des structures de travail et de recherche, des liens sociaux. Ces évolutions sont perceptibles dans le domaine parfois rétif de l'éducation et de l'enseignement supérieur ; j'en veux pour preuve la manifestation "TransFormations" du Centre Pompidou, en novembre 2014, qui décrit ainsi son propos : "Il s'agit de réunir annuellement les différentes disciplines qui participent au renouvellement raisonné et à l'amélioration des biens

³⁴ adbs.fr : <http://www.adbs.fr/docsi-n-2-juin-2014-dossier-document-et-musee-du-discours-sur-l-oeuvre-a-la-mediation-culturelle-141084.htm?RH=ACCUEIL>

de consommation, des services et de l'équipement du cadre de vie (de l'échelle domestique à l'échelle urbaine), ainsi que les différents modes d'expression pour les valoriser (packaging et graphisme). Si ces disciplines appartiennent à des champs culturels, techniques et économiques spécifiques, il n'en demeure pas moins que les questionnements qui les traversent et les réponses qu'elles apportent - notamment sur les mutations à l'œuvre dans nos sociétés développées - leur sont communs, au point d'observer des voisinages, voire des porosités entre elles. Ces disciplines créatives accompagnent ces transformations et anticipent le monde de demain.³⁵

On a affaire là en quelque sorte à des littératies spécialisées, appliquées et croisées qui interrogent les structures de l'industrie et ses modes de production. Le numérique y devient instance de design au sens large de recherche, d'intention et de renouvellement. Un discours sur la transdisciplinarité est produit, voire le transdisciplinaire s'auto-produit en tant que discours unificateur. Le design industriel apparaît comme un mode "translittératique" de conception et de production. Les designers sont vus parfois comme les ingénieurs du siècle naissant.

8.5 Lieux de savoirs

Nous relevons qu'il semble que le livre reste un vecteur privilégié car très efficace de la transdisciplinarité dans le champ scientifique³⁶.

Nous rappelons l'expression de transaction de lecture, laquelle est universelle : contrat à l'autre, au langage, renouvelée : répétition, amélioration, perpétuation, transmission. Nous renvoyons à "L'enfant et les écrans", rapport de l'Académie des sciences puis livre (16, Vanssay (de)).

Faut-il se demander si la rhétorique du numérique sera aussi puissante que le Grand Code biblique (20, Alter), programmatique de la spiritualité, de l'histoire et des arts occidentaux : d'un code l'autre ? La Bible, ou le divin "documenté", entre Ancien et Nouveau, un ensemble de textes particulièrement structuré, à clés, littérature codifiée et codifiante.

Certains gurus californiens, libertariens barbus, brandissent les cartes-mères de leurs ordinateurs comme Moïse les Tables de la Loi et cliquent sur les bien-nommées icônes de logiciels tout-puissants, appelant l'humanité à dépasser sa condition première, apôtres d'une transcendance technologique, annonciatrice de tous les miracles - un terme courant dans la presse de vulgarisation scientifique. Foin des transhumances annoncées des futurs réfugiés climatiques et autres dégâts collatéraux provoqués entre autres par la dépense énergétique croissante où le numérique a sa part. Il faudrait écouter l'incontournable et sage Louis Pouzin, attirant l'attention sur les types de violence faisant rage sur le web et desservant son ambitieuse destination initiale, démocratique et éducative, et sur la fragilité d'internet en tant que dispositif technologique complexe.

Le savoir comme espace commun a toujours besoin de lieux de savoir, garants du service public. A nouvelles compétences, nouvel espace physique ? Les

³⁵ centrepompidou.fr : <https://www.centrepompidou.fr/cpv/resource/c9jxgR6/rGbR7Lj>

³⁶ franceculture.fr : <http://www.franceculture.fr/emission-science-publique-qu'est-ce-qui-fait-vendre-les-livres-de-science-2014-11-28>

learning centre peuvent-ils être les lieux de toutes les littératies, pour tous les publics et tous les âges ?

Le Web est un lieu commun, un espace d'ubiquité mais il n'a pas toutes les vertus. Si le numérique en vient à tisser une méta-réalité de plus en plus prégnante, et par "endroits" presque une para-réalité séduisante et fallacieuse, il faut envisager aussi l'apparition d'un "méta-état" superposé au système politique démocratique. Comme une émanation logique, quasi physique, de celui-ci et de la structure numérique globale qui tend à l'articuler dans le détail après avoir renforcé et propulsé aux manettes le système régulateur et dominant des marchés financiers. En regard d'une potentielle et trop forte emprise politique, les espaces documentaires et les médiathèques continuent d'apparaître comme les maisons communes des savoirs, des accès et des transmissions refuges contre l'apparition, à l'autre bout du spectre, côté spectacle marchand et entertainment, de faux-semblants troublants de réalisme et de séduction.

Nous renvoyons au projet Sorbonne Universités, au Rolex Center de l'EPFL à la fois bibliothèque et "laboratoire d'apprentissage", et à une intéressante histoire des learning centers, modeste, réaliste³⁷. Ces lieux permettent les croisements des disciplines, les rencontres des êtres qui les portent et les transmettent. Ils semblent cependant devoir rester des structures de type universitaire.

³⁷ videocampus.univ-bpclermont.fr : <http://videocampus.univ-bpclermont.fr/?v=sMf6cQQPNhiZ>

9 La translittératie

Parcourus les divers chemins de l'*information literacy*, nous souhaitons en opérer comme un dépassement à travers la notion séduisante et pertinente de translittératie.

9.1 La translittératie comme synthèse

La translittératie d'Alexandre Serres³⁸ semble la seule apte à transcender - par définition - en les rassemblant tous les types et degrés de compétences et de savoirs informationnels.

Une incise est : il faudrait rendre compte de l'histoire du cliché de la "société de l'information", ou société hypermédiatique, où la dictature de la nouveauté commerciale rejoint l'omniprésence de la nouvelle-événement qui s'affiche de plus en plus vite, comme une réclame perpétuelle pour l'instantané. Publicités et informations journalistiques se partagent les mêmes écrans au point de brouiller leurs frontières visuelles et rédactionnelles. Les premières s'interposent avant affichage : la presse fait leur/l'article. Il suffit de comparer un quotidien des années 1980 avec sa formule numérique hors-abonnement pour mesurer l'évolution d'une profession, de son rapport à la politique, à l'Histoire, à la langue - baromètre très sûr.

Au regard de tous ces pièges rhétoriques plus ou moins retors, la translittératie se dessine bien comme un ensemble de capacités à changer de régime d'écriture et de lecture, à adopter différentes postures de réception de l'information en fonction de sa nature et de sa forme. Ces changements de points de vue, à vue d'œil pourrait-on dire comme un appareil-photo fait le point, semblent une évidence aux publics formés, instruits, éduqués. Ils ne sont cependant pas acquis par d'"autres catégories de la population", selon la formule journalistico-sociologique. L'importance de leur acquisition par le "plus grand nombre" repose les termes des bases éducatives définies et proposées par la société démocratique, par ses élites politiques et intellectuelles.

Cette complexité appelle un cadre de recherche. Ainsi, à l'ANR, le projet Translit, dans le cadre du Programme ANR : Métamorphoses des sociétés. Emergences et évolutions des cultures et des phénomènes culturels³⁹.

Sa coordinatrice, Divina Frau-Meigs, indique :

"La convergence de l'éducation aux médias, à l'information et à l'informatique s'affirme actuellement comme un des axes importants de transformation de la « culture de l'information ». Elle pose les bases de développement d'une « translittératie », dont la définition se situe à deux niveaux, pour appréhender la

³⁸ ina-expert.com : <http://www.ina-expert.com/e-dossier-de-l-audiovisuel-l-education-aux-cultures-de-l-information/un-exemple-de-translitteratie-l-evaluation-de-l-information-sur-internet.html>

³⁹ agence-nationale-recherche.fr : http://www.agence-nationale-recherche.fr/projet-anr/?tx_lwmsuivibilan_pi2%5BCODE%5D=ANR-12-CULT-0004

complexité des modes d'interaction avec l'information désormais disponibles pour l'utilisateur :

1. l'agencement multi-médias qui impose d'être capable de lire, écrire et compter avec tous les outils à disposition (de l'écrit à l'image, du livre au wiki);
2. la maîtrise multi-domaines qui exige d'être capable de chercher, évaluer, valider, modifier l'information selon ses contextes d'usage (le code, l'actualité, le document...) "

"Le projet se propose de produire une translittératie articulée autour des sciences de l'info-documentation, de la communication et de l'informatique, ce qui en fait une originalité française (en comparaison à la perspective anglophone où elle émerge dans l'enseignement de la langue maternelle).

TRANSLIT cherche à apporter des réponses à trois ensembles de questions:

1. Quels nouveaux partages de compétences entre les trois champs disciplinaires ces usages de translittératie sont-ils susceptibles d'engendrer ?
2. Quelles nouvelles dynamiques collectives, à l'échelle de l'école et du territoire, sont-elles susceptibles de se mettre en place avec le développement de la translittératie?
3. Quelles sont les pistes politiques et éducatives susceptibles d'émerger pour parvenir à des formes de translittératie assumées ?

Outre l'analyse de terrain, TRANSLIT comporte 2 types d'investigations complémentaires :

1. Une analyse transversale des sites, domaines et projets en matière de translittératie, pour en proposer une cartographie dynamique et un inventaire épistémologique
2. Une étude détaillée de l'ensemble des problématiques à caractère politique, éducatif et culturel relatif à la régulation de cette nouvelle translittératie comme phénomène collectif. "

9.2 Hybridations

Cela nous évoque la notion d'hybridation, qui rapproche par définition concepts et domaines jusqu'alors étrangers, pratiques anciennes et nouvelles. Les bibliothèques et documentations sont d'ores et déjà hybrides, entre livres et e-books.

A nos yeux, s'il y a hybridation du rapport à l'information entre culture du livre, de l'imprimé et culture du numérique, intelligence des deux paysages, il s'agit toujours de lire le monde. L'usage de l'ordinateur "hybride" notre vie intellectuelle et affective. Nous déléguons à une technologie une part de notre mémoire, jusqu'à la transplantation future déjà annoncée. Le "prophétisme" numérique prend la suite du Progrès-19ème, son aïeul.

Croisements des disciplines, des axes de recherches, hybridations en génétique, en biologie, et depuis longtemps dans la musique et les arts. Métissage des cultures, créolisation des langues mêlées, brassées par le numérique et ses automatismes, par le creuset numérique, le chaudron digital.

Pour être bien vécues, ces transformations supposent une compréhension et une intelligence des situations, une souplesse à acquérir et à cultiver.

La *digital literacy* imparfaite et globalisée est une expression de la puissance de reconfiguration du numérique à l'échelle des sociétés. Le web proposé en partage est à la fois outil et promoteur de ces rapprochements. L'usage du Net distille un "novlangue" universel, au sens de l'usage de technologies devenant courantes. Cela est déterminant à la fois pour les métissages en cours et pour l'essor d'une global literacy, d'un bon "usage" global du monde, de la mondialité numérique, laquelle prend la suite de la première mondialisation, de type financier, commercial et technologique.

Aussi peut-on être tenté de former *world literacy*. L'expression déjà ancienne et datée (1980) de *world music*, traduite en français par *sono mondiale* - un écho au "concert des nations", a ouvert la voie à la caractérisation, à la désignation par le langage du passage "à l'échelle au dessus" de divers domaines : fusion food, world fashion week, World Science Festival, tourisme global...

Remarquons que, à Rennes, depuis 1979, les... "Trans Musicales", ou "Trans", explorent, buissonnières, et croisent les musiques vivantes. Cette année, il y est constaté l'émergence d'une *world music 2.0*. La musique est, comme l'informatique, un langage à part entière. L'un et l'autre sont désormais entremêlés à toutes les étapes d'une création musicale, de la conception à la commercialisation en passant par l'enregistrement.

Le web est désormais peu à peu investi par des millions d'êtres pour qui il représente souvent une ouverture vers une vie meilleure, un accès aux savoirs. Il est tentant d'y voir à l'œuvre le potentiel universellement libérateur de la technique. Son revers est sa puissance de destruction aussi grande.

Il est de même rassurant et optimiste de voir le numérique et la circulation massive et continue d'informations et notamment les idées et faits refoulés comme un effet-retour à dimension historique, civilisationnelle, de la domination du monde par un type de société, celle des savants, politiques, commerçants et militaires blancs. Les leviers du pouvoir sont-ils toujours de leur côté, si l'on excepte les censures russe, chinoise ?

Le numérique à la fois suggère tous les possibles et est investi de tous les fantasmes. Au même titre que l'hybridation, qui cherche à compenser les contradictions de l'ancien régime énergétique, que le métissage culturel, qui apaise les tensions entre groupes humains, la translittératie peut être vue un comme un vecteur de civilisation. Elle permet une lecture documentée du réel et une meilleure connaissance de soi.

Savoir lire un document, quel que soit son support, et lire le monde comme un document, comme une manifestation de données à interpréter par soi-même constitue la clé de son indépendance et de son libre-arbitre pour tout être, condition aussi d'un partage de valeurs humanistes au sein d'une communauté choisie (19, Aeon Magazine).

Conclusion

A travers le cas du Pôle Documentation interne de Rennes Métropole, ce mémoire a tenté de rendre compte de l'actualité de quelques problématiques-métiers du champ documentaire, traditionnelles ou apparues avec la montée en puissance inéluctable et parfois brutale du fait numérique.

Le diagnostic de l'obsolescence d'un outil : Alexandrie V6, la recherche de son remplacement et l'option bienvenue de PMB, l'adaptation à la donne budgétaire et l'importance de la politique RH ont jalonné mon expérience de stagiaire.

La question des organisations successives du service, ses relations avec la sphère complémentaire de l'info-comm, la courbe des carrières individuelles sont apparues dans leur richesse et leur complexité à être dites pour être éventuellement améliorées. Un simple dispositif technique a montré tout son potentiel à révéler et à caractériser affects individuels et blocages structurels.

Au final, nous avons constaté qu'à nouveau une page se tourne pour les métiers de l'information-documentation et qu'ils ne doivent pas redouter cette perspective mais la voir comme un renouvellement. Médiateurs depuis toujours entre l'Ancien et le Nouveau, vieille histoire qui périodiquement impose sa loi, une stase de redistribution des idées, ils doivent achever de penser leur propre médiation entre leurs rôles présents et ceux qui sont à naître. C'est certes un travail difficile voire incertain au jour le jour. Ils ne sont pas les seuls à devoir le faire, de nombreux domaines professionnels sont impactés comme l'on dit par les progrès des systèmes de gestion des documents et de l'information.

Les trois thématiques interdépendantes annoncées dans l'introduction : info-doc et info-com, SIGB et SI, *information literacy* de l'introduction vont sans doute voir leurs contours et leurs périmètres évoluer et parfois s'évanouir au gré des avancées technologiques.

Ce mémoire porte témoignage de ces situations changeantes et parfois dérangeantes et en propose une analyse. Il suggère à plusieurs reprises une fédération des acteurs de l'info-doc autour d'une vision commune, autour d'une politique du document à dimension métropolitaine. Bien sûr, les facteurs économiques et leur gestion politique pèsent de tout leur poids sur ces questions jusqu'à les faire paraître secondaires.

A l'échelle des sociétés, métissage, hybridation, transversalité, créolisation, co-évolution façonnent un monde multipolaire. La technique et la recherche scientifique donnent le tempo d'un grand transit des habitus et des représentations. L'interdépendance des économies elle-même est travaillée, gouvernée par la transversalité numérique, qui fait converger des champs hier étrangers les uns vers les autres.

Cette puissance modèle l'existence, la modélise en s'y implantant, mais elle a cependant une dimension pédagogique évidente et universelle qui parle aux métiers du document et qui doit les renforcer. La vie de tous les jours se conçoit désormais au miroir du numérique. Cette capacité de transmission s'adresse à l'homme de la rue, souvent penché, tel un Narcisse, sur ses selfies. Cependant, d'une suggestion, il est possible de lui faire lever les yeux vers les autoportraits de la plus belle peinture, jalons fondamentaux de la conscience de soi en occident.

Ce mémoire s'est essayé à illustrer les "grands enjeux sociétaux du numérique" (12, Pène, p. 37) en proposant une approche de la notion facettée de littératie. Pour l'écrire, nous avons de notre mieux mis en œuvre notre *information literacy*, tentative qui illustre la dimension de mise en abîme de notre stage évoquée dans l'avant-propos.

Par suite, la translittératie pourrait être définie comme un mode d'existence à venir, une prochaine modalité de l'être - pour emprunter à la philosophie.

C'est pourquoi il a été avancé que la lecture silencieuse et pour soi, la plongée dans la langue écrite et fictionnelle restait indispensable à la formation d'une personnalité à l'ère digitale. Au moment où les langages informatiques sont en passe d'ajouter une dimension décisive à l'effort de chacun pour être lui-même et de peut-être fournir à l'espèce humaine un nouveau potentiel d'évolution.

Ainsi, le "J'assiste à l'éclosion de ma pensée" de Rimbaud (in Lettre à Paul Demeny du 15 mai 1871 dite Lettre du voyant) peut illustrer la réflexivité numérique, cette invitation technique à la prise de distance intellectuelle et psychologique d'avec soi. Au lieu de la conformation à un savoir académique, il va être possible de modéliser son rapport au savoir selon sa propre conformation intellectuelle, selon ses capacités et sa façon de voir et de penser. C'est vertigineux et enthousiasmant ! La dimension méta des écosystèmes numériques et la translittératie appellent à l'individuation, à la conscientisation de la réflexivité.

De fait, la conclusion de ce mémoire me semble devoir mentionner le nouveau et ambitieux langage annoncé par le visionnaire Pierre Lévy : l'IEMML, métalangage de l'économie de l'information⁴⁰. Il doit contribuer à l'invention d'une intelligence collective, de structure algorithmique, qui doit devenir selon lui l'objectif commun des sociétés avancées. A travers son développement, Pierre Lévy entrevoit notre immersion dans nos propres espaces mentaux et ceux d'autrui, modélisés à l'envi. Il convient bien de parler de changement de paradigme : à la clé, la démocratie renouvelée ? Celle-ci prend source dans le perfectionnement de chacun dans la compréhension de son parcours de vie professionnel et personnel. C'est un véritable enjeu politique et sociétal.

Il me semble que les documentalistes doivent prendre toute leur part à ce festin intellectuel annoncé. Là réside leur position privilégié de passeurs, de médiateurs s'aventurant sur des chemins en train de se dessiner, les plus intéressants à emprunter, les chemins de traverse.

⁴⁰ pierrelevyblog.com : <http://pierrelevyblog.com/2014/09/19/master-class-a-sciences-pour-vers-une-intelligence-collective-reflexive-2/>

Bibliographie

Bibliographie arrêtée à la date du 11 janvier 2015.

Les références bibliographiques de ce mémoire sont réparties selon les sept thématiques suivantes :

- Cadre général : écritures, information, numérique
- Economie numérique
- Education, enseignement
- Humanités, lecture
- *Information literacy*
- Politiques numériques
- SIGB/Dispositifs documentaires.

Nous donnons ensuite quelques références radiophoniques, non-numérotées.

CADRE GÉNÉRAL : ÉCRITURES, INFORMATION, NUMÉRIQUE

1. Bellanger, Aurélien. 2014. La théorie de l'information. 1 vols. Collection Folio 5702. Paris: Gallimard. ISBN 978-2-07-045626-0
Comme nous l'avons dans ce mémoire, la lecture de la fiction permet d'aborder toute problématique. Ce récit attrayant traite celle des TIC en trois chapitres intitulés : Minitel, Internet, 2.0 et se tourne vers les futurs de la société numérique.
2. Carmès, Maryse (dir.) ; Noyer, Jean-Max (dir.). 2013. Les débats du numérique. Paris: Presses des Mines - Nouvelle édition [en ligne]. ISBN 9782356711038 <http://books.openedition.org/pressesmines/1654>
Les chercheurs de ce volume examinent les changements rapides des dispositifs socio-numériques en des vues très utiles pour appréhender l'évolution informationnelle de toute structure professionnelle d'aujourd'hui et son contexte global.
3. Doueïhi, Milad. 2011. Pour un humanisme numérique. 1 vol. La librairie du XXI^e siècle. Paris: Éd. du Seuil. ISBN 978-2-02-100089-4
Milad Doueïhi propose de penser la convergence entre l'héritage humaniste classique et les nouvelles technologies, véhicules d'une nouvelle sociabilité à l'échelle planétaire.
4. Gardey, Delphine. 2008. Écrire, calculer, classer: comment une révolution de papier a transformé les sociétés contemporaines, 1800-1940. 1 vol. Textes à l'appui. Paris: Éd. la Découverte. ISBN 978-2-7071-5367-8
L'auteur revisite l'histoire de l'information à l'aune de ses techniques successives et de leur prégnance dans la société industrielle et bureaucratique, mettant en valeur la notion de *literacy*, centrale dans notre mémoire.

5. Herrenschmidt, Clarisse. 2007. Les trois écritures: langue, nombre, code. 1 vol. Bibliothèque des sciences humaines. Paris: Gallimard. ISBN 978-2-07-076025-1
Ce maître-livre est d'abord un plaisir de lecture sur le sujet de l'écriture, son histoire et ses types. Il nous semble indispensable au bagage de tout professionnel du document.
6. Jutand, Francis (dir.). 2013. La métamorphose numérique: vers une société de la connaissance et de la coopération. 1 vol. Manifestô. Paris: Alternatives. ISBN 978-2-86227-779-0
Issus de tous domaines de savoir, les contributeurs de cet ouvrage explorent les multiples aspects de la société numérique en cours d'apparition, leur interdépendance et leurs enjeux anthropologiques.

ECONOMIE NUMERIQUE

7. Aigrain, Philippe. 2005. Cause commune: l'information entre bien commun et propriété. 1 vol. Transversales. Paris: Fayard. ISBN 2-212-62305-4
L'auteur explique en quoi les clivages des pensées économiques sont avivés par le numérique. Il nous a permis de mieux comprendre l'essor de l'*open source*, dont le SIGB PMB est une illustration.
8. Georges, Benoît. 2014. « Jeremy Rifkin : « Nous allons vers une économie hybride entre capitalisme et partage » ». lesechos.fr. Consulté le 18 octobre 2014.
http://www.lesechos.fr/journal20141002/lec1_enquete/0203819242689-nous-allons-vers-une-economie-hybride-entre-capitalisme-et-partage-1048947.php#Xtor=AD-6000.
Nous abordons dans notre mémoire le thème de l'hybridation, ici économique, en tant qu'axe de lecture des évolutions sociétales à l'œuvre.
9. Lemoine, Philippe. 2014. La transformation numérique de l'économie française. Rapport au gouvernement.
<http://pro.01net.com/editorial/631397/rapport-lemoine-180-propositions-pour-numeriser-leconomie-francaise/>.
Un rapport en soi important qui propose un ensemble de mesures économiques et réglementaires. Tout secteur professionnel peut y trouver un appui pour sa réflexion quant à l'influence qu'exerce sur lui le numérique.
10. Sia Partners. 2014. « Les DRH : catalyseur de la révolution numérique ? ». Ressources humaines & Secteur public. novembre 1. <http://rh.sia-partners.com/20140805/les-drh-catalyseur-de-la-revolution-numerique/>.
Nous avons mesuré l'importance de la fonction RH au sein de la FTP. Son évolution numérique est questionnée dans cet article.

EDUCATION, ENSEIGNEMENT

11. Edwards, David. 2014. « American Schools Are Training Kids for a World That Doesn't Exist ». WIRED, consulté le 17 octobre 2014.
<http://www.wired.com/2014/10/on-learning-by-doing/>.
Cet article d'une revue américaine prescriptrice dans le domaine digital s'interroge sur le différentiel entre enseignement et société réelle. Un sujet central pour tout système d'éducation, habité aujourd'hui par les usages numériques.
12. Pène, Sophie. 2014. Jules Ferry 3.0. CNN.
<http://www.cnnumerique.fr/education-2/>.
Un rapport que nous citons dans notre mémoire pour sa pertinence d'analyse et de proposition à destination de l'enseignement public, essentiel pour réfléchir à la question de l'*information literacy* au sein de la FPT.
13. Peirano, Richard. 2012. « La curation à l'école, vers une culture de l'information ». Documentaliste-Sciences de l'Information 49 (1): 24-45.
doi:10.3917/docsi.491.0024. ISSN 0012-4508
L'auteur de cet article, enseignant-documentaliste, rend compte de l'apprentissage de la curation par ses élèves, activité que nous évoquons et percevons comme prometteuse pour l'acquisition d'une autonomie informationnelle.
14. Roch, Jean-Baptiste. 2014. « L'algorithme dans la peau : de la nécessité d'apprendre à coder ». Télérama.fr. Consulté le 18 octobre 2014.
<http://www.telerama.fr/idees/code-informatique-avoir-l-algorithme-dans-la-peau,115181.php>
Cet article explique les enjeux de l'apprentissage du code dès l'enfance, dont l'autonomie critique et d'action quant aux langages, aux ordinateurs et à leur utilisation généralisée.
15. Skyvington, Emmanuelle. 2014. « Les moocs, ou l'avènement de l'amphi planétaire ». Télérama.fr. Consulté le 18 octobre 2014.
<http://www.telerama.fr/idees/les-moocs-ou-l-avenement-de-l-amphi-planetaire,116133.php>
Cet article détaille le phénomène des MOOCS à travers de nombreux exemples et des témoignages d'enseignants et d'enseignés. Les MOOCS représentent à nos yeux une piste de réflexion et d'action possible pour la formation des agents de la FPT.
16. Vanssay (de), Stéphanie. 2014. « Les écrans, le cerveau... et l'enfant ». L'ÉCOLE DE DEMAIN. Consulté le 28 novembre 2014.
<https://ecolededemain.wordpress.com/2013/02/11/les-ecrans-le-cerveau-et-lenfant/>
La compréhension neurologique de l'activité de lecture est de fait reliée à la question de l'*information literacy* que nous nous attachons à traiter. Elle est exposée dans un ouvrage dont cet article rend compte.

17. Véran, Jean-Pierre. 2013. « Centres de connaissances et de culture(s): vers la refondation de la pédagogie ? ». Le blog de Jean-Pierre Véran sur Médiapart. novembre 7. <http://blogs.mediapart.fr/blog/jean-pierre-veran/071113/centres-de-connaissances-et-de-cultures-vers-la-refondation-de-la-pedagogie>
Professeur-documentaliste, l'auteur de ce billet fait un bilan sur la transformation des CDI en CCC avec ENT, qui peut intéresser tout centre de documentation, notamment territorial comme le Pôle Documentation.
18. Zarachowicz, Weronicka. 2014. « L'Ecole d'aujourd'hui, c'est l'école de demain ». Consulté le 18 octobre 2014. <http://www.telerama.fr/idees/l-ecole-d-aujourd-hui-c-est-l-ecole-de-demain,116130.php>
Cet article explique les principes de la co-éducation mise en œuvre à l'Ecole aujourd'hui, établissement privé laïc géré de façon collégiale.

HUMANITÉS, LECTURE

19. « Aeon Magazine - ideas and culture ». 2014. Magazine culturel (accès gratuit). Aeon Magazine. Consulté le 26 octobre 2014. <http://aeon.co/magazine/>
Ce magazine numérique est une source d'informations de qualité. Il est un exemple de ce que le web peut offrir à celui qui a la compétence de *l'information literacy*.
20. Alter, Robert. 2001. « Northrop Frye, entre archétype et typologie ». Recherches de Science Religieuse 89 (3): 403-17. ISSN 0034-1258
Cette présentation d'un ouvrage majeur d'exégèse biblique en expose l'originalité et la pérennité à travers la notion de code littéraire qui le structure, que nous mettons en regard du code informatique dans notre travail.
21. Brossat, Tristan. 2014. « Téléchargement : le club secret et élitiste des passionnés du partage en ligne ». Le Monde.fr. Consulté le 18 octobre 2014. http://www.lemonde.fr/pixels/article/2014/09/22/telechargement-le-club-secret-et-elitiste-des-passionnes-du-partage-en-ligne_4492049_4408996.html.
Cet article décrit le fonctionnement d'un club de trackers qui pratiquent le téléchargement illégal anonyme d'œuvres diverses, qui illustre plusieurs formes de littératies.
22. Citton, Yves. 2010. L'avenir des humanités: économie de la connaissance ou cultures de l'interprétation ?. 1 vol. Paris: la Découverte. ISBN 978-2-7071-6009-6
Cet ouvrage riche est un éloge de l'interprétation en tant que compétence plus profonde que la lecture de la simple information et moins convenue que la notion de connaissance. Ce point de vue doit être présent à l'esprit de qui se penche sur un programme de sensibilisation à *l'information literacy*.

23. Dewey, John (1859-1952). 2010. L'art comme expérience / John Dewey ; présentation de l'édition française par Richard Shusterman ; postface par Stewart Buettner ; traduit de l'anglais (États-Unis) par Jean-Pierre Cometti, Christophe Domino, Fabienne Gaspari... [et al.] ; traduction coordonnée par Jean-Pierre Cometti. Vol. 1 vol. (596 p.). Folio. Essais ; 534. Gallimard. ISBN 978-2-07-043588-3
Ce classique du pragmatisme fournit des éléments de pensée et de méthode propices à fonder et à enrichir toute vision du rapport démocratique à l'art, dans un contexte de médiation comme celui que nous évoquons dans ce mémoire.
24. Fottorino, Eric. 2010. « Umberto Eco : "Je suis un philosophe qui écrit des romans". » Le Monde.fr, consulté le 11 octobre 2014.
http://www.lemonde.fr/livres/article/2010/10/11/umberto-eco-je-suis-un-philosophe-qui-ecrit-des-romans_1423637_3260.html
Umberto Eco souligne exprime ici que « l'art du filtrage » doit être aujourd'hui l'objet principal de l'éducation. Nous le rapprochons de *l'information literacy*.
25. Macé, Marielle. 2011. Façons de lire, manières d'être. 1 vol. NRF essais. Paris: Gallimard. ISBN 978-2-07-013303-1
Ce livre important détaille la lecture dans tous ses aspects, en tant que « promesse d'existence », processus d'individuation au quotidien. Cette analyse sensible nous semble étayer notre propos sur *l'information literacy*.
26. Portevin, Catherine. 2009. « Umberto Eco : "Le livre est une invention aussi indépassable que la roue ou le marteau". » Télérama, n°3117, consulté le 10 octobre 2014. <http://www.telerama.fr/livre/umberto-eco-internet-encourage-la-lecture-de-livres-parce-qu-il-augmente-la-curiosite,47983.php>
Dans cet entretien, Umberto Eco rappelle que le livre est en soi une forme parfaite et pérenne, un viatique pour l'humanité, et fait le constat qu'internet attise la curiosité : ils sont complémentaires.

INFORMATION LITERACY

27. Beaudoin, Josée ; Bélanger, Paul ; Blondin, Karine ; Daniau, Stéphane ; Poelhuber, Bruno. 2015. « Guide de bonnes pratiques - Développer les compétences par le numérique ». Cefrio.qc.ca. Consulté le 2 janvier 2015.
<http://www.cefrio.qc.ca/plus/bonne-pratique/index.html>
Nous avons retenu comme intéressante l'expertise québécoise du Cefrio sur l'usage du numérique en entreprise et placé en annexe 8 son guide de bonnes pratiques qui décrit les étapes de la démarche maîtrisée d'une prestation.
28. Comité européen de normalisation. 2010. Guide d'utilisation pour l'application du référentiel européen des compétences informatiques 2.0. CEN.
http://www.ecompetences.eu/site/objects/download/6063_EUeCF2.0usergui deCWAPartIIFR.pdf

Ce guide expose un important travail de définition des compétences informatiques qui nous semble indispensable en tant que référence officielle dans le cadre de nos propositions au Pôle Documentation pour le renouvellement de ses activités.

29. Deuff (Le), Olivier. 2009. « La culture de l'information en reformation ». Université Rennes 2. <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00421928>
Cette thèse nous a permis de distinguer les différents types de littératies et de proposer une définition de l'*information literacy* propre à expliciter le sens de nos suggestions au Pôle Doc et un élargissement de notre problématique.
30. Guiton, Amaëlle. 2014. « Tails, l'outil détesté par la NSA, qui veut démocratiser l'anonymat en ligne ». Le Monde, novembre 20. http://www.lemonde.fr/pixels/article/2014/11/20/tails-l-outil-deteste-par-la-nsa-qui-veut-democratiser-l-anonymat-en-ligne_4514650_4408996.html
Cet article relate la mise au point d'un outil numérique qui rend facile et concret l'accès à l'anonymat sur le web, lequel constitue un droit citoyen élémentaire.
31. Leloup, Damien. 2014. « Tim Berners-Lee : « L'intérêt pour les libertés numériques est sans précédent » ». Le Monde.fr, consulté le 29 octobre 2014. http://www.lemonde.fr/pixels/article/2014/10/29/tim-berners-lee-l-interet-pour-les-libertes-numeriques-est-sans-precedent_4513902_4408996.html
Le créateur du web exprime ici son optimisme sur le développement de différents standards informatiques ouverts et son attachement à la création de droits numériques sur la vie privée.
32. Le Monde, 2012. « Une année en France ». Site d'information - webdocumentaire. Le Monde.fr. novembre 16. http://www.lemonde.fr/societe/visuel/2012/09/13/une-annee-en-france-le-webdocumentaire_1759165_3224.html
Ce webdocumentaire illustre les nouvelles possibilités offertes au journalisme par le numérique. L'*information literacy* est bien sûr aussi enrichie de ces facilités d'expression.
33. Peugeot, Valérie. 2013. Citoyens d'une société numérique. Conseil National du Numérique. <http://www.cnnumerique.fr/inclusion/>
Ce rapport énonce des recommandations autour de l'accès au numérique, de la littératie pour tous et des médiations, points qui structurent les problématiques de notre travail.
34. Rollot Catherine, Krémer Pascale. 2014. « « Tutos », la vie mode d'emploi ». Le Monde.fr, novembre 7. http://www.lemonde.fr/m-perso/article/2014/11/07/tutos-la-vie-mode-d-emploi_4520084_4497916.html
Cet article rend compte du développement des tutoriels comme phénomène générationnelle et pédagogique. Nous le citons car les apprentissages multiples qu'ils permettent relèvent de nombreuses littératies.

35. Unesco. 2013. « Conceptual Relationship of Information Literacy and Media Literacy in Knowledge Societies ». 129 pages. Unesco.
<http://www.unesco.org/new/en/communication-and-information/capacity-building-tools/media-and-information-literacy/>
Ce document fait une synthèse entre *information literacy* et *media literacy* comme savoirs, compétences et attitude. Nous le retenons comme référence programmatique.

POLITIQUES NUMERIQUES

36. Carmès, Maryse ; Galibert Olivier, et Cordelier Benoît ; Grammacia Gino (coord). 2012. « La discrimination numérique en organisation : une analyse des identités connectives et des revendications au sein d'une grande entreprise française ». In Management par projet - Les identités incertaines, pages 81-98. Presses de l'Université du Québec.
http://www.grico.fr/wpcontent/uploads/2011/12/CARMES_V3_discrimination_numeriques_au_travail2011.pdf
Cet article présente une réflexion sur l'élaboration des droits numériques en entreprise et ses questions afférentes dont la discrimination quant à l'accès, un constat important que nous avons fait à Rennes Métropole.
37. Conseil d'Etat. 2014. Etude annuelle 2014 du Conseil d'Etat - Le numérique et les droits fondamentaux. Rapport public. Conseil d'Etat.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/144000541-etude-annuelle-2014-du-conseil-d-etat-le-numerique-et-les-droits-fondamentaux>
Cette étude constitue une référence sur la question des droits individuels au numérique à l'heure du Big Data. En contexte métropolitain, il convient d'étudier ses nombreuses propositions.
38. Lebreton, Claudy. 2013. Les territoires numériques de la France de demain. Rapport public. Ministère de l'égalité des territoires et du logement.
<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/134000628/index.shtml>
Ce rapport s'attache à dégager les moyens d'aplanir les inégalités d'accès au numérique et d'usage. Il propose l'établissement de conventions numériques dans les collectivités territoriales : un point à approfondir pour Rennes Métropole.
39. Lopez Uroz, Adriana (dir.), 2013. « Information et territoires ». Documentaliste-Sciences de l'Information 49 (4): 24-25.
doi:10.3917/docsi.494.0024. ISSN 0012-4508
<http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2012-4-page-24.htm>
Ce riche dossier fait le point sur les transformations en cours de la gestion de l'information en contexte territorial. Il constitue une source essentielle pour le traitement de notre problématique.

40. Noët, Françoise. 2013. « Piloter la gouvernance documentaire ». Documentaliste-Sciences de l'Information 49 (4): 44-59. doi:10.3917/docsi.494.0044. ISSN 0012-4508
Cet article met l'accent sur le rôle central exercé par la gouvernance de l'information au sein du CG 93 dans le cadre d'une évolution profonde de son service de documentation. Il fait partie du dossier indispensable référencé ci-dessus.

SIGB/DISPOSITIFS DOCUMENTAIRES

41. Berthier, Sandrine. 2012. « Le SIGB : pilier ou élément désormais mineur de l'informatique documentaire ? ». Text, Université Charles de Gaulle - Lille 3. <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/notices/56675-le-sigb-pilier-ou-element-desormais-mineur-de-l-informatique-documentaire>
Nous avons consulté et citons ce mémoire en raison de l'état des lieux qu'il conduit sur la question de la validité de l'outil SIGB, centrale dans notre mission de stagiaire.
42. Collignon, Alain ; Schöpfel, Joachim. 2007. « Informatique documentaire : le cahier des charges sous toutes les coutures ». Archimag Guide Pratique « Manager et développer son service infodoc ». http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00238533
Dans le but initial de la production d'un cahier des charges, nous avons logiquement consulté et cité ce guide reconnu pour sa clarté et la précision de ses conseils.
43. Groupe de travail Boîte à outils du numérique. 2013. Boîte à outils du numérique en bibliothèque : la ré-informatisation. Fiche pratique. Ministère de la Culture et de la Communication, Direction générale des médias et des industries culturelles, Service du Livre et de la Lecture. <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-secteurs/Livre-et-Lecture/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque>
Cette source officielle nous a permis d'aborder le processus méthodique devant présider à un changement d'outil informatique.
44. Ibarra, Doriane. 2008. « Les SIGB Open Source : opportunité pour la réinformatisation des bibliothèques ? Le cas du Muséum national d'histoire naturelle ». Institut national des techniques de la documentation du CNAM. http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00368697.
Nous avons consulté ce mémoire de l'INTD lorsque le choix pour le Pôle Doc de PMB, outil *open source*, s'est précisé, en complément de sources plus récentes, tel le blog d'Edith Boulo : <http://pmb.biblio.free.fr>

45. Idate. 2014. Etude Idate sur les livres numériques en bibliothèque. Ministère de la Culture et de la Communication.
<http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-secteurs/Livre-et-Lecture/Actualites/Etude-IDATE-sur-les-livres-numeriques-en-bibliotheque>
Sur ce sujet sensible et technique, cette étude nous semble bienvenue et utile au professionnel du document qui s'interroge sur les évolutions de son métier.
46. Langlet-Scopsi, Claire, Laurent Soual, et Jean-François Ferraille. 2007. Mener un projet Open Source en bibliothèque, documentation et archives. Paris, France: Éd. du Cercle de la librairie. ISBN 978-2-7654-1249-6
Dans cet ouvrage, nous avons trouvé la description bien menée de la conduite d'un projet *open source* et située dans son contexte juridique et politique.
47. Plouviez, Isabelle. 2009. « Analyser la pratique documentaire pour améliorer la qualité du service : le cahier des charges d'un SIGB : étude de cas à Saint-Gobain Recherche ». Institut national des techniques de la documentation du CNAM. http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00524653
Nous avons consulté ce mémoire de l'INTD car son objet recouvre les deux aspects de notre stage : remplacement du SIGB et analyse des besoins du Pôle Documentation de Rennes Métropole.
48. Veronese, Anna. 2013. « Les transformations des centres de documentation, leur place dans l'organisation et la reconfiguration des dispositifs info-documentaires : le cas du Conseil économique social et environnemental ». Institut national des techniques de la documentation du CNAM. http://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00945619
Nous avons consulté ce mémoire de l'INTD en raison du contexte décrit, celui de la fonction publique, similaire à celui du Pôle Documentation : la fonction publique territoriale.
-

EMISSIONS DE RADIO

- Antheaume, Alice. 2014. « L'interview numérique » : Axelle Lemaire évoque le droit à l'oubli et Netflix. Consulté le 11 octobre 2014.
http://www.lemonde.fr/actualite-medias/video/2014/09/26/l-interview-numerique-episode-1-axelle-le-maire_4495136_3236.html.
- de la Porte, Xavier. 2014. « Discussion avec Evgeny Morozov : pour en finir avec la Silicon Valley - Information - France Culture ». Place de la Toile. . Consulté le 2 décembre 2014. <http://www.franceculture.fr/emission-place-de-la-toile-discussion-avec-evgeny-morozov-pour-en-finir-avec-la-silicon-valley-2014->.

- Duport, Philippe. 2014. « Comment les robots vont changer notre travail... et même nous le prendre ». France info. Consulté le 31 octobre 2014.
<http://www.franceinfo.fr/emission/c-est-mon-boulot/2014-2015/comment-les-robots-vont-changer-notre-travail-et-meme-nous-le-prendre-30-10-2014-15-56>.
- Reilhac, Michel. 2014. Transmédia - Idées - France Culture. L'Alphabet numérique. Consulté le 26 décembre 2014. <http://www.franceculture.fr/emission-l-alphabet-numerique-transmedia-2014-12-21>.
- Tourret, Louise. 2014. « Les Humanités numériques à l'école - France Culture ». Rue des écoles. Consulté le 5 novembre 2014.
<http://www.franceculture.fr/emission-rue-des-ecoles-les-humanites-numeriques-a-l-ecole-2014-11-05>.

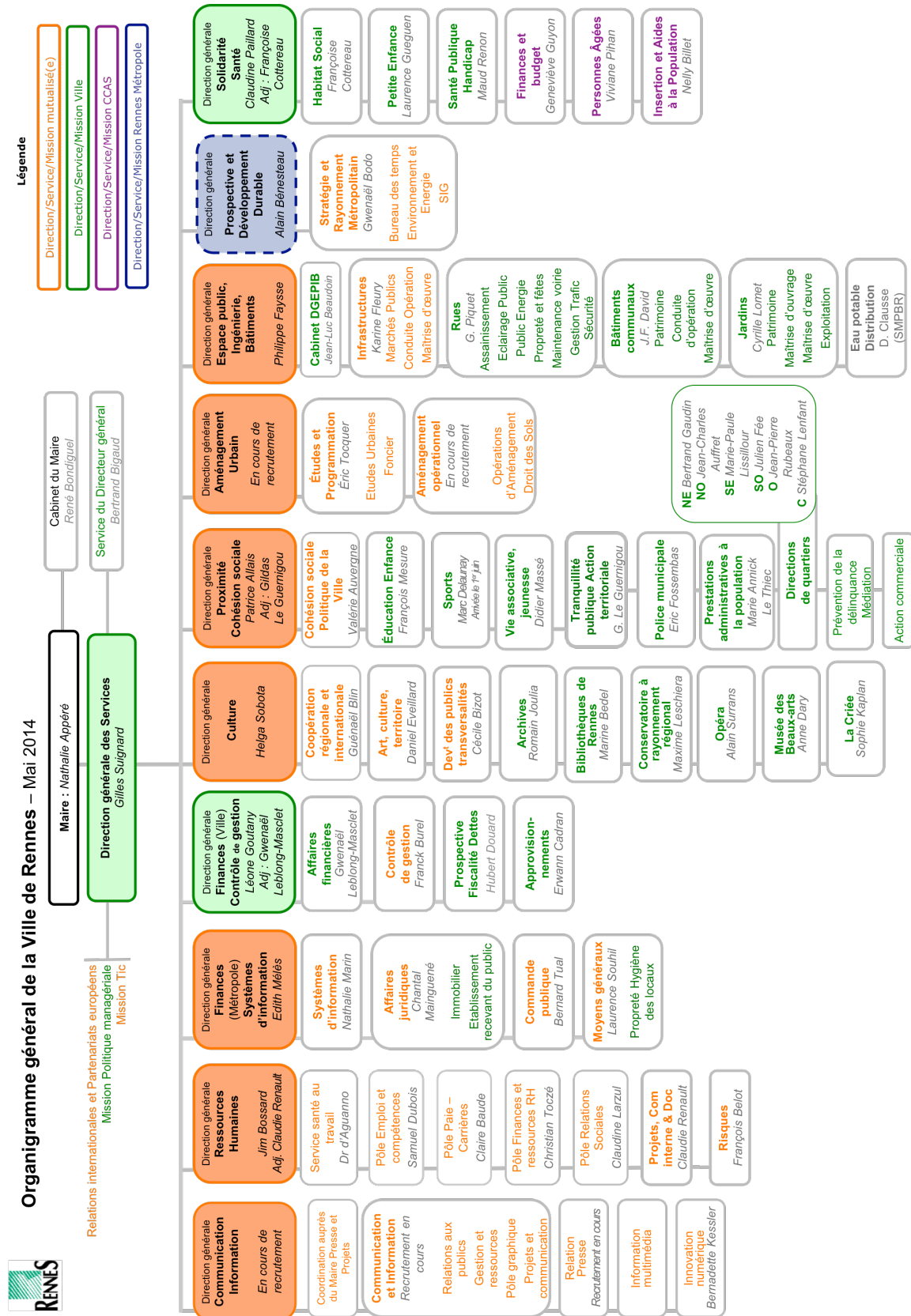
INDEX DES AUTEURS

- Aeon Magazine [19]
- Aigrain, Philippe [7]
- Alter, Robert [20]
- Beaudoin, Josée [27]
- Bellanger, Aurélien [1]
- Berthier, Sandrine [41]
- Brossat, Tristan [21]
- Carmès, Maryse [2] [36]
- Citton, Yves [22]
- Collignon, Alain [42]
- Comité européen de normalisation [28]
- Conseil d'Etat [37]
- Deuff (Le), Olivier [29]
- Dewey, John [23]
- Doueihy, Milad [3]
- Edwards, David [11]
- Fottorino, Eric [24]
- Gardey, Delphine [4]
- Georges, Benoît [8]
- Groupe de travail Boîte à outils du numérique [43]
- Guiton, Amaëlle [30]
- Herrenschmidt, Clarisse [5]
- Ibarra, Doriane [44]
- Idate [45]

- Jutand, Francis [6]
- Langlet-Scopsi, Claire [46]
- Lebreton, Claudy [38]
- Leloup, Damien [31]
- Lemoine, Philippe [9]
- Le Monde [32]
- Lopez Uroz, Adriana [39]
- Macé, Marielle [25]
- Françoise Noët, [40]
- Peirano, Richard [13]
- Pène, Sophie [12]
- Peugeot, Valérie [33]
- Plouviez, Isabelle [47]
- Portevin, Catherine [26]
- Roch, Jean-Baptiste [14]
- Rollot Catherine [34]
- Sia Partners [10]
- Skyvington, Emmanuelle [15]
- Unesco [35]
- Vanssay (de), Stéphanie [16]
- Véran, Jean-Pierre [17]
- Veronese, Anna [48]
- Zarachowicz, Weronicka [18]

Annexes

Annexe 1 - Organigramme de Rennes Métropole



Annexe 2 – Fenêtre de gestion d’Alexandrie

4D Client
Bibliothéconomie: Services

Altier a ...

- ▼ Dossiers
 - ▼ Livres du mois
 - ▼ Nouveautés Prépa concours
 - ▼ Concours et examens
 - ▼ Généralités
 - ▼ Méthodologie
 - ▼ Filière administrative
 - ▼ Filière animation
 - ▼ Filière culturelle
 - ▼ Filière police municipale
 - ▼ Filière sanitaire et sociale
 - ▼ Filière sportive
 - ▼ Filière technique
 - ▼ Comptes rendus de colloques
- ▼ Base de données
 - ▼ Documents
 - ▼ Références
 - ▼ Auteurs
 - ▼ Personnes
 - ▼ Thésaurus
- ▼ Bibliothèqueéconomie
 - ▼ Emprunts
 - ▼ Revues
- ▼ Commandes
 - ▼ Lignes de commande
 - ▼ Services
 - ▼ Fournisseurs

OK

Code	Nom	Commentaire	Budget codes
BUREAUTEMP	BUREAU DES TEMPS	Code service: 939	
DBC	DIRECTION BATIMENTS CO	Code service: 939	
DCG	DIRECTION CONTROLE DE G	Code service: 939	
QUARTIER	DIRECTION DE QUARTIER	Code service: 939	
DAP	DIRECTION DES APPROVISI	Code service: 939	
JARDINS	DIRECTION DES JARDINS	Code service: 939	
DR	DIRECTION DES RUES	Code service: 939	
DRA	DIRECTION DES RUES - ASS	Code service: 939	
DS	DIRECTION DES SPORTS	Code service: 939	
DSI	DIRECTION DES SYSTEMES	Code service: 939	
DEE	DIRECTION EDUCATION ENF	Code service: 939	
DGAU	DIRECTION GENERALE AME	Code service: 939	
DPE	DIRECTION PETITE ENFANC	Code service: 939	
DFM	DIRECTION PRESTATIONS A	Code service: 939	
DSPH	DIRECTION SAINTE PUBLIQU	Code service: 939	
DVAJ	DIRECTION VIE ASSOCIATIV	Code service: 939	
DG	DIRECTIONS GENERALES	Code service: 939	
Groupe Pol	LA CRIEE	Code service: 939	
LA CRIEE	LA CRIEE	Code service: 939	
MAIRE ET ELUS	MAIRE ET ELUS	Code service: 939	
SERVICE RELATIONS PUBLI	SERVICE RELATIONS PUBLI	Code service: 939	
RP-COM	SERVICE RELATIONS PUBLI	Code service: 939	
Services G	Services Généraux	Code service: 939	
SHS	SHS	Code service: 939	

Services: 25

BUREAUTEMP - BUREAU DES TEMPS

REVUES:
ARCHIMAG (REN)

COMMANDES:
2009-0059; 2009-0067; 2010-0041; 2010-0015; 2010-0026; 2010-0154; 2014-0045; 2014-0056; 2013-0116; 2013-0124;
2008-0228; 2008-0241;

FR 16:44 17/09/2014

Annexe 3 – Thesaurus Alexandrie

Thématique	Signalétique
Administration et Services Publics	ADMI
Administration Territoriale	AT
Bâtiment – Travaux Publics – Marchés Publics	BTP
Culture	CULT
Droit	DR
Economie	ECO
Education – Jeunesse – Enseignement supérieur – Recherche	ENS
Environnement	EN
Finance	FI
Fonction Publique	FP
Histoire Régionale	BZH
Hygiène – Santé – Sécurité du Travail	HS
Immobilier – Logement – Habitat	IMMO
Information – Communication	INFO
Planification – Aménagement du Territoire	PL
Politique et Institutions	POL
Préparation aux concours	PREP
Religions – Cultes - Sectes	REL
Sécurité Publique – Police	SP
Société – Action Sociale	SO
Sports – Loisirs – Tourisme	SLC
Travail – Emploi	TRA
Urbanisme – Architecture – Patrimoine	URB
Voirie – Circulation – Transports	CIRC

Annexe 4 - Le Pôle Doc dans L'intra

Bonjour DUROT Antoine
Mon Bureau

Mes applications (7) Mes procédures (5) Mes liens (9) Mes alertes (0)

L'intra
LE SITE INTERNE DE BERNES
VILLE CCAS MÉTROPOLÉ

Vous êtes ici : Accueil / Vie pratique / Com' interne / La Doc pour s'informer

Presse, ouvrages et concours : les prestations de la Doc

Les missions de la Doc s'articulent autour de 3 axes : la veille auprès des services, le conseil et la mise à disposition de documents pour préparer les concours, l'achat des ouvrages et la gestion des abonnements presse.

Conseils et documents pour préparer son concours

La Doc dispose d'ouvrages et d'annales en ligne spécialement dédiés à la préparation aux concours et examens professionnels de la fonction publique territoriale.

- Tous ces documents sont consultables sur la base de données **intradoc**, rubrique "Concours et examens". Les ouvrages sont empruntables pour une durée de 2 semaines (5 ouvrages maxi)
- Des bibliographies par concours sont également disponibles

Accédez au **calendrier des concours**

Veille "sur mesure" et recherches à la demande

La Doc assure la gestion et la diffusion de l'information auprès des élus et services de la Ville et de l'agglomération.

Ses actions :

- La Doc pour s'informer

Le choix de la Doc

- Happy RH : le bonheur au travail : rentable et durable 04/09/2014
- Les débats du numérique 25/08/2014
- Le Parlement de Bretagne : de l'incendie à aujourd'hui 11/08/2014

Les prochains Concours et examens professionnels

- 02 septembre - 24 septembre
Agent de Maitrise Inscription à l'examen professionnel 2015
- 02 septembre - 24 septembre
Agent de Maitrise Inscription au concours 2015
- 09 septembre - 01 octobre
Educateur des Activités Physiques et Sportives principal de 1ère classe - avancement de grade Inscription à l'examen professionnel 2015

Com' Interne

- Accueils des nouveaux recrutés
- Agents doubles
- Annuaire : Kifékoï
- Ateliers de l'innovation
- Banque d'images
- Calendrier partagé
- Challenge Ville-Agglô TRC
- L'intra, visite guidée
- La Doc pour s'informer

Annexe 5 – Fonctionnalités de PMB

ENVIRONNEMENT TECHNIQUE	PMB
Configuration informatique nécessaire	processeur de famille Intel Pentium ou équivalent, fréquence minimum 1 GHz, mémoire vive 256 Mo, Microsoft Windows XP, Vista 7, Linux, Mac, etcAMPP
Système d'exploitation du serveur	Windows, Linux, Mac OS, Solaris
Langage de développement	Php5
Serveur web	Apache de préférence ou IIS ou tout serveur web supportant le langage Php
SGBDR	MySQL - ISIS
Navigateurs certifiés	IE, Firefox, Chrome, Opera
Langage de formatage	XHTML, CSS, XML, Javascript
Normes, standards, protocoles	
Unicode UFT8	oui
Unimarc	oui
Usmarc	oui
Moteur d'indexation MySQL	oui
Serveur Z39-50	oui
Serveur SRU/SRW	oui
Résolveur de liens	oui
Serveur Webdav	oui
Serveur OAI	oui
Client OAI	oui

ACCES

FONCTIONNALITES

Gestion des profils

OPAC

Connecteur annuaire professionnel (LDAP, SSO)

Accès en mode anonyme

Accès en mode authentifié

Récolement

Statistiques paramétrables

Portabilité

Version mobile sur Android et iOS

Accès mal-voyant

PMB

oui

oui

oui

oui

oui

oui

oui

oui, via Biblo, application autonome libre développé par PMB Services

oui, conformité Accessiwebsilver

CREATION D'UNE BASE DE DONNEES

PARAMETRAGE DU FORMAT DOCUMENTAIRE

Structure prédéfinie

Paramétrage libre

Modification de la structure d'une base existante

Taille maximum d'une base de données

Taille maximum d'une notice

Nombre maximum de champs

Types de champs

Texte

Numérique

Date

Gestion des champs

PMB

oui

oui

oui

limitée par le serveur

pas de limite

pas de limite

oui

oui

oui

Monoarticles	oui
Multiarticles (répétitif)	oui
Contrôles automatiques	
Valeurs par défaut	oui
Contrôles de saisie	oui
Listes d'autorité	oui
Facilité du paramétrage	oui

SAISIE-MODIFICATION

Mode d'acquisition	PMB
Saisie	oui
Import (formats)	oui
Numérisation	oui
Format de saisie des données	
Paramétrable	oui
Marc	oui
ISBD	oui
Possibilité de créer des masques de saisie personnalisée	oui
Contrôle de saisie	
Champs obligatoires	oui
Obligatoires conditionnés	oui
Format et règles d'écriture	oui
Contrôles de doubles à la saisie	oui
Messages d'erreur	oui
Aides à la saisie	
Messages d'aide	oui

Affichage listes d'autorité	oui
Valeurs par défaut	oui
Récupération de la date système	oui
Autocomplétion	oui
Modifications	
En saisie	oui
Sur recherche	oui
Duplication	oui
Suppression	oui
Contrôles de saisie applicables en modification	oui
Indexation	
Nombre de champs indexables	oui
Index	oui
Monochamp	oui
Multichamp	oui
Mots-clés	oui
Par unitermes (texte intégral)	oui
Mise à jour	
Simultanée	oui
Différée	oui
Indexation en texte intégral	
Simple (retrait des mots vides)	oui
Evoluée (traitements linguistiques, syntaxiques, sémantiques)	oui

CATALOGAGE

FONCTIONNALITES

Unimarc

Autres formats normalisés

Paramétrage des grilles de saisie

Validation des notices (workflow documentaire) et historique des modifications

Récupération des vignettes

Filtre sur les données

Gestion du thesaurus

Import automatique de tout thesaurus

Gestion des liens URL (856)

Recommandation 995

Contrôle ISBN

Import Sudoc

Import ISO 2709

PMB

oui

ISBD, CATMARC, MARC 21, Dublin Core, XML EAD, RIS

oui

oui

oui

oui

oui

non

oui

oui

oui

oui

oui

RECHERCHE

TECHNIQUE DE RECHERCHE

Opérateurs booléens

Comparaison

Proximité

Niveaux de parenthésage de la question autorisés

Troncature gauche-droite/masque

Recherche multicritères

Recherche par défaut sur un ou plusieurs champs

PMB

oui

oui

oui

oui

oui

oui

oui

Recherche séquentielle sur les champs non indexés	oui
Recherche plein texte (traitements linguistiques, syntaxiques, sémantiques)	oui
Recherche en langage naturel	oui
Recherche fédérée	oui
AIDES A LA RECHERCHE	
Paramétrage des formulaires de recherche	oui
Mode libre	oui
Mode basique	oui
Mode avancé	oui
Possibilité de paramétrer des formulaires de recherche personnalisés	oui
Affichage des index	oui
Accès aux listes d'autorité	oui
Autocomplétion	Oui, en recherche multicritères
Accès à un thesaurus/Autopostage	oui
Equivalence majuscules-minuscules-caractères accentués	oui
Traitement du multilinguisme	oui
Recherche simultanée sur plusieurs bases	Recherche vers bases externes ou base commune (gestion des localisations dans PMB pour différencier les fonds)
Suggestion de recherche	Oui, autre site
Suggestion de recherche	Oui, autre site
Recommandation d'autres documents au lecteur, en fonction de ses emprunts précédents ou des emprunts connexes anonymisés	oui
Intégration des FRBR aux recommandations	oui

Possibilité pour le lecteur de consulter les commentaires d'autres lecteurs	oui
Nuages de tags	oui
Calcul de pertinence	oui
Gestion des historiques de recherche : sauvegarde des questions posées et des réponses obtenues	oui
Format d'affichage des réponses paramétrables	oui
CRITERES DE TRI DES RESULTATS	
Alphabétique	oui
Pertinence	oui
Chronologie croissante/décroissante	oui
Popularité	oui
Auteur	oui
Titre	oui
Cote	oui
Paramétrable	oui
Représentation des résultats	oui
Linéaire	oui
Classification	oui
Cartographie	Non
Graphe	Non
Positionnement sur les mots recherchés	Oui
Navigation hypertextuelle dans les résultats de la recherche	oui
Accès au document primaire	Oui, si placé en pièce jointe
EXPLOITATION DES RESULTATS	
Sélection/désélection	oui

Etagères virtuelles	oui
GESTION D'UN PANIER	
Valable pour une session	oui
Mémorisable	oui
Formats d'exports	oui
Proposés	oui
Paramétrables	oui
DSI	
Paramétrable	oui
Critères de tri	oui
Alphabétique	oui
Date	oui
Personnalisable	oui
Supports	oui
Papier	oui
Fichier	oui
Web	oui
Courriel	oui
Flux RSS à partir des résultats de requête	oui
Export XML	oui
Connecteur Zotero	oui

CIRCULATION

FONCTIONNALITES	PMB
Grille lecteur paramétrable	oui
Gestion des droits	oui
Pénalité suspensive	oui
Réservation de documents prêtés	oui
Réservation de documents disponibles	oui
Réservation d'un document d'un autre site	oui
Suggestion d'achat	oui
Prêt/retour	oui
Prêt simple	oui
Retour simple	oui
Relance (retard)	oui
Gestion des passes-droits	oui
RFID SIP 2	oui
Prêt secouru ou nomade	oui
Statistiques paramétrables	oui
Régie de recette	oui

PERIODIQUES

FONCTIONNALITES	PMB
Calendrier bulletinage	oui
Gestion des réceptions particulières (insertion de n°, fusion de n°)	oui
Catalogage d'un numéro particulier	oui
Gestion des abonnements	oui
Gestion des lacunes	oui
Affichage des états de collection	oui
Liste de circulation	oui
Exemplarisation des numéros	oui
Gestion des codes à barre	oui
Statistiques paramétrables	oui

GESTION DES ACQUISITIONS

FONCTIONNALITES	PMB
Gestion des budgets sur plusieurs niveaux	oui
Gestion des fournisseurs	oui
Gestion des relances	oui
Relance par courriel	oui
Statistiques paramétrables	oui

GESTION ELECTRONIQUE DE DOCUMENTS

FONCTIONNALITES	PMB
Module GED	oui
Gestion de photothèque	oui
Gestion de vidéothèque	oui
Gestion de sitothèque	oui

Annexe 6 – Media and information literacy selon l'Unesco

Table 5: Media and Information Literacy (MIL) for the Future World

Components	Knowledge, Skills and Attitude
Access/Retrieval of Media and Information	
Access	- 'Button knowledge': the technical skills needed to use digital technologies - Information search skills - Curation intelligence - Transmedia navigation skills
Evaluation/Understanding of Media and Information	
Understanding	- Understanding media and informational content, format, institutions and audience - Computational thinking: ability to translate vast amounts of data into abstract concepts and understand data-based reasoning
Assessment and Evaluation	- Cognitive load management: ability to discriminate and filter information for importance - Sense-making: ability to determine the deeper meaning or significance of what is being expressed - Critical digital literacy: ability to critically assess the quality and validity of content that uses new media forms, and to leverage these media for persuasive communication - Photo-visual skills: ability to read instructions from graphical displays - Real-time processing skills: ability to process and evaluate large volume of information in real time
Organisation and Synthesis	- Knowledge management - Skill of abandonment
Use/Create/Communicate Media and Information	
Communication and Use	- Effective communication and information sharing - Story-telling skills - Specific medium use - Interactive tool use - Security practice - Application and goal achievement - Ethical use of media and information
Creation and Problem Solving	- Creativity - Design mindset: ability to represent and develop tasks and work processes for desired outcomes - Media and information production techniques - Collective knowledge construction and collaborative problem solving
Monitoring	- Media and information criticism and monitoring

Note: Some of the items (computational thinking, cognitive load management, sense-making, critical digital literacy and design mindset) are adopted from the Future Work Skills 2020 model

Annexe 7 – Niveaux e-CF européens

Tableau des niveaux e-CF européens : Outre les concepts élaborés de manière explicite pour le Référentiel européen des compétences informatiques, le tableau contient les éléments descriptifs du							
- Cadre Européen pour la Certification pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (EQF), avril 2008 - Référentiel PROCOM, dont les appellations d'emplois génériques ont été reproduites grâce à l'aimable autorisation d'e-Skills UK.							
European e-Competence Framework							
Descriptions des niveaux EQF		Niveaux e-CF	Descriptions des niveaux e-CF	Tâches typiques	Complexité	Autonomie	Comportement
Très bonnes connaissances, compétences et techniques les plus avancées et spécialisées pour résoudre les problèmes critiques en matière de recherche et/ou d'innovation, démontrant une autorité importante, une capacité d'innovation, de l'autonomie, de l'intégrité scientifique ou professionnelle.		e-5	Directeur Obligation et responsabilité générales ; reconnu à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation pour l'application de solutions innovatrices et pour sa conception de l'avenir (de l'entreprise) sur la base d'une réflexion et de connaissances d'avant-garde exceptionnelles.	Stratégie SI ou gestion des programmes		Démontre un grand leadership et un esprit d'indépendance novateurs qui requièrent la résolution de problèmes qui impliquent de nombreux facteurs interactifs.	Conception, transformation, innovation et détermination de solutions créatives par l'application d'un large éventail de principes techniques et / ou de gestion
		e-4	Professionnel d'encadrement / Cadre supérieur Champ de responsabilités étendu avec déploiement d'une capacité d'intégration spécialisée dans des environnements complexes ; responsabilité pleine et entière pour le perfectionnement stratégique du personnel travaillant dans des situations inhabituelles et imprévisibles.	Stratégie SI/solutions globales	Non prévisible non structurée	Démontre sa capacité de leadership et d'innovation dans des environnements inhabituels, complexes et imprévisibles. Aborde les problèmes qui impliquent de nombreux facteurs interactifs.	
Connaissances avancées dans un domaine de travail ou d'étude, qui implique une compréhension critique des théories et principes, compétences avancées, démontrant une certaine maîtrise et un esprit d'innovation dans la résolution de problèmes complexes non révisibles dans un domaine de travail ou d'étude spécialisé, gestion d'activités ou de projets techniques ou professionnels complexes, responsabilité du processus décisionnel dans des contextes de travail ou d'étude non prévisibles, pour un perfectionnement professionnel individuel ou collectif en continu.		e-3	Professionnel de haut niveau / Cadre Respecté pour ses méthodes innovatrices et son sens de l'initiative dans des domaines techniques ou commerciaux spécifiques ; montre sa capacité de leadership et assure la responsabilité pour les performances et le perfectionnement des équipes dans des environnements non prévisibles.	Conseil	Structurée non prévisible	Travaille de manière indépendante en vue de la résolution de problèmes interactifs et traite de questions complexes. Exerce une influence positive sur la performance des équipes	Planification, prise de décisions, contrôle, constitution d'équipes, formation du personnel, étude des performances, détermination de solutions créatives par l'application de compétences/aptitudes techniques ou commerciales spécifiques
Connaissances factuelles et théoriques spécialisées exhaustives dans un domaine de travail ou d'étude donné et conscience des limites de ces connaissances, expertise dans un éventail complet d'aptitudes pratiques et cognitives en matière de développement de solutions créatives à des problèmes abstraits, gestion et encadrement dans des contextes importants des changements imprévisibles, étude et développement de ses propres performances et de celles des tiers.		e-2	Professionnel Montre sa capacité et son indépendance dans le cadre des limites spécifiées, et peut contrôler le travail des tiers dans cet environnement ; élaboration de modèles conceptuels et abstraits par une pensée créatrice ; applique ses connaissances théoriques et aptitudes pratiques pour résoudre des problèmes complexes dans un contexte prévisible, et parfois non prévisible.	Concepts / Principes fondamentaux		Travaille sous une orientation générale dans un environnement qui subit des changements non prévisibles. Résout de manière indépendante les problèmes interactifs issus des activités de projets.	Conception, gestion, étude, contrôle, évaluation, amélioration, détermination de solutions non normalisées. Programmation, organisation, intégration, détermination de solutions normalisées, interaction, communication et travail en équipe
					Structurée prévisible	Démontre une indépendance limitée dans des contextes généralement stables avec peu de facteurs variables.	Application, adaptation développement, mise en œuvre, maintenance, réparation, détermination de solutions fonctionnelles simples
Connaissance des faits, principes, processus et concepts généraux, dans un domaine de travail ou d'étude, éventail d'aptitudes cognitives et pratiques dans l'accomplissement des tâches. Résolution des problèmes par l'utilisation de méthodes, outils, documents et informations de base, responsable de l'exécution des tâches dans un domaine de travail ou d'étude, adaptation de son propre comportement aux situations de résolution des problèmes.		e-1	Associé Capable d'appliquer ses connaissances et aptitudes pour résoudre des problèmes simples ; responsable de ses propres actions ; travaille dans un environnement stable.	Support/ Service			



8

ÉTAPE 1 LYSER LE CONTEXTE, LE PROFIL APPRENANTS ET FACILITER L'ACQUISITION DES BESOINS À COMBLER

analyser les besoins et les attentes de l'entreprise en matière de développement des compétences. Bien comprendre « l'élément déclencheur ».

Identifier les besoins de formation des travailleurs.

analyser le profil des apprenants (nombre de personnes à former, niveau de formation, aisance avec les TIC, disponibilité, etc.).

analyser le contexte organisationnel (dispersion sur plusieurs lieux, présence d'un syndicat, culture de formation, etc.).

valuer les ressources disponibles (financière, expertise, temps, etc.).

ÉTAPE 2 DÉFINIR LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES ET ÉLABORER DES STRATÉGIES D'APPRENTISSAGE

formuler les objectifs fonctionnels et la formation (porter une attention particulière à ce que les objectifs soient réalisables, notamment en fonction du temps et des moyens disponibles).

élaborer les stratégies d'apprentissage souhaitées.

déterminer le mécanisme de validation des apprentissages.

ÉTAPE 3 FAIRE LE CHOIX DE LA SOLUTION TIC ADAPTÉE

- Faire le choix de la solution d'apprentissage et des modes de diffusion qui la supporteront en prenant en considération un ensemble de déterminants dont les besoins et les caractéristiques des apprenants, les objectifs de formation, les modes d'apprentissage souhaités, l'équipement technologique disponible ainsi que les ressources disponibles.

- Au moment d'évaluer les coûts et ressources nécessaires pour le projet, il faut inclure :

- L'évaluation des coûts de conception (équipement, expertise technopédagogique, expertise TIC, temps interne requis, formation des formateurs, etc.).
- L'évaluation des coûts de prestation (équipement pour la prestation, salaire des formateurs et soutien technique, etc.).
- Le mode de financement (interne, externe, mixte).

ÉTAPE 4 PLANIFIER, PRÉPARER UN DEVIS OU FAIRE UN PILOTE

- Choisir les ressources (selon les contextes : appel d'offres et choix d'un fournisseur externe, sélection d'un accompagnateur technopédagogique, appel à l'expertise interne, etc.).

- Établir les paramètres de la formation (horaire, durée, encadrement, soutien technique, etc.).

- Préparer une table des matières détaillée.

- Faire une expérience pilote en développant une brève partie du projet.

- Faire les ajustements nécessaires.

- Planifier le déroulement de l'ensemble des activités pédagogiques.

Annexe 8 – Guide de bonnes pratiques du Cefrio

ÉTAPE 5 PRÉPARER LA PRESTATION OU LE DÉVELOPPEMENT

- Produire les éléments d'apprentissage et médiatiser les contenus.
- Établir les méthodes à utiliser pour combler les besoins de mise à niveau TIC chez certains apprenants, au besoin.
- Faire des essais et des ajustements.
- Planifier l'évaluation des apprentissages et du dispositif.

ÉTAPE 6 RÉALISER LA FORMATION ET ÉVALUER LES RÉSULTATS

- Réaliser les activités de formation.
- Évaluer les résultats. Exemple de volets à couvrir :
 - appréciation de la formation par le milieu (satisfaction des employés, des supérieurs, des formateurs);
 - efficacité de la formation par rapport aux objectifs par l'organisation et par les participants (comparer les résultats obtenus par rapport aux objectifs de formation);
 - gains relatifs à la médiatisation à l'aide des TIC (évaluation comparative du choix des TIC par rapport à un mode de formation traditionnelle).

