



HAL
open science

De l'utilisateur oublié à l'utilisateur co-concepteur : une nouvelle approche pour le portail documentaire de l'INSEP

David Gacquière

► To cite this version:

David Gacquière. De l'utilisateur oublié à l'utilisateur co-concepteur : une nouvelle approche pour le portail documentaire de l'INSEP. domain_shs.info.docu. 2013. mem_01308975

HAL Id: mem_01308975

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_01308975

Submitted on 28 Apr 2016

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

GACQUIERE David

18 Novembre 2013

De l'utilisateur oublié à l'utilisateur Co-concepteur :
une nouvelle approche pour le portail documentaire de
l'Insep"

Jury : Maryse Carnes

Laurent Gontier

Promotion 43

Remerciements

Je remercie l'INSEP et plus particulièrement le personnel du CRD de m'avoir accueilli pour effectuer ce stage.

Je remercie Maryse Carnes pour son soutien permanent, ses remarques constructives et surtout pour ses encouragements dans les moments de doute.

Je remercie également toute l'équipe pédagogique de l'INTD qui m'a accompagné toute l'année dans un esprit professionnel, convivial et chaleureux à la fois.

Je remercie les membres de ma famille pour leur soutien depuis toujours.

Je remercie ma compagne pour sa patience, son aide et ses encouragements tant professionnels que privés. Pour ses efforts et les sacrifices d'une année passée à distance, je ne la remercierai jamais assez.

Notice

Ce mémoire s'intéresse aux apports de la sociologie des usages dans les rapports de Co-design pour l'amélioration d'un portail documentaire deux ans après sa mise en service. Il aborde dans une première partie les caractéristiques techniques de l'outil avant de se pencher sur les modèles théoriques d'appropriations des usages. Dans une deuxième partie, il recense les différentes méthodes d'enquêtes et les modèles d'analyses pour la réalisation d'entretien individuel. Dans une troisième partie il confronte la théorie à la pratique des usages réels des utilisateurs. Enfin dans une dernière et quatrième partie il met en lumière les principales méthodes de Co-conception, ou Co-design, centrées sur les usagers et sur les usages.

This dissertation focuses on the contributions of the uses of sociology in the relations in Co-design for the improvement of a research portal two years after its implementation. It approaches in a first part the technical characteristics of the tool before looking into the theoretical models of the uses of appropriation. In the second part, it identifies the different methods of investigation and analysis models for conducting individual interviews. In the third part it compares theory and practice of the actual use of the users. Finally, in a fourth and final part it highlights the main methods of design production or co-design centered on users and uses.

Table des matières

Remerciements	3
Notice.....	4
Introduction.....	10
Première partie : Environnement et caractéristiques techniques du portail documentaire.....	13
1 Présentation de l’Institut.....	14
1.1 L’INSEP : Chiffres clés.....	14
1.2 Environnement de l’enquête	14
1.3 Vers une nouvelle politique organisationnelle.....	16
1.3.1 La mission du Département de l’Information Sportive (DIS).....	17
2 Caractéristiques du portail documentaire	20
2.1 Le portail documentaire : un concept.	20
2.2 Présentation du portail documentaire	21
2.2.1 Les types d’informations contenus	21
2.2.2 Les types de services contenus	22
2.3 Une conception Atypique	23
2.3.1 Les aspects ergonomique et graphique	24
2.3.2 Un portail à l’image de ses concepteurs ?.....	26
3 Une sociologie des usages	27
3.1 La question de l’appropriation des usages des TIC	29
3.2 Les modèles d’appropriations et leurs évolutions	30

3.2.1	Approches centrées sur l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif	31
3.2.2	Approches centrées sur la coordination entre l'usager et le concepteur.....	32
3.2.3	L'usage situé dans une quotidienneté	32
3.2.4	L'objet technique prescripteur de normes politiques et morales	32
3.2.5	Les formes socio-historiques de l'usage	32
3.3	Conclusions	33
Deuxième partie : Choix de la méthodologie d'enquête et domaine d'étude.....		34
1	Objectifs de l'analyse/outils méthodologiques	35
1.1	Les méthodes d'enquêtes.....	35
1.2	Méthode qualitative	35
1.2.1	Méthode qualitative avec entretien directif.....	36
1.2.2	Méthode qualitative avec entretien individuel non-directif.....	36
1.2.3	La méthode qualitative avec entretien semi-directif	37
1.2.4	Limites des entretiens directifs et semi-directifs.....	38
1.3	Méthode quantitative.....	38
1.3.1	Elaboration d'un questionnaire	39
1.3.2	Analyse de la méthode quantitative.....	39
1.3.3	Limites de la méthode quantitative	39
2	Choix méthodologique	41
2.1	La préparation de l'enquête	41
2.1.1	Phase d'étude sur l'environnement	41
2.1.2	Définition de la problématique de l'enquête terrain.....	43
2.1.3	Choix du type d'entretien.....	44
2.2	Le périmètre de l'étude	44
2.2.1	Phase autoréflexive.....	44
2.2.2	Choix du corpus d'entretiens	45

2.3	Elaboration d'un guide d'entretien	47
3	La phase d'enquête	49
3.1	Enquête au DIS	49
3.1.1	Les entretiens au DIS (Département de l'Information Sportive)	50
3.1.2	Les pratiques au CRD et à l'iconothèque	50
3.2	Enquête auprès des étudiants.....	51
3.2.1	L'entretien auprès d'un étudiant.....	51
3.2.2	L'auto-observation en salle de lecture.....	51
3.3	Enquête dans les pôles recherches	51
3.3.1	Les entretiens auprès des chercheurs.....	52
3.3.2	La pratique de recherche combinée.....	52
	Troisième partie : Résultats et Analyses des entretiens.....	54
1.	Résultats des entretiens	55
1.1	Les grandes tendances.....	55
1.1.1	Les droits d'accès	55
1.1.2	Formation au portail.....	56
1.1.3	Fréquence d'utilisation.....	56
1.2	Les besoins des utilisateurs	57
1.2.1	Les besoins documentaires	57
1.2.2	Des besoins d'ordre technologiques ?.....	57
2	L'analyse des pratiques d'usages.....	58
2.1	Les pratiques d'usages chez les auditionnés	59
2.1.1	Une pratique informationnelle : la recherche	60
2.1.3	Les pratiques documentaires du catalogage	61
2.1.4	La pratique documentaire de gestion bibliothécaire	63
2.2	L'appropriation du portail documentaire par les différents usagers	64

2.2.1 L'appropriation chez les usagers du CRD.....	65
2.2.2 L'appropriation chez les chercheurs	66
2.2.3 L'appropriation chez les étudiants	68
3 Une Fracture numérique	71
3.1 Les différents profils utilisateurs	72
3.2 Environnement professionnel et ses répercussions.....	73
3.3 La « virtualité » du concepteur.....	74
Quatrième partie : Logique de Co-design	77
1 Présentation du bilan des entretiens et perspectives	78
1.1 Présentation du « Bilan des entretiens »	79
1.2 Force de propositions.....	79
1.2.1 Réflexions et scénarios envisagés	80
1.3 Analyse des débats.....	81
2 Une démarche de Co-design	84
2.1 Méthode de Co-design orientée utilisateurs.....	85
2.1.1 La méthode des scénarios d'usages.....	85
2.1.2 La conception participative	87
2.1.3 Les limites de la méthode centrée sur les utilisateurs.....	88
2.2 Méthode de Co-design centrée sur les usages.....	88
2.2.1 Les boucles de Co-conceptions et les objets frontières	89
2.2.2 Les limites de la méthode de Co-design centrée sur les usages	90
Conclusion.....	91
Bibliographie alphabétique.....	94
Annexes.....	102
Annexe 1 : Organigrammes INSEP Aout 2012.....	103

Annexe 2 : Organigrammes Insep Aout 2013.....	104
Annexe 3 : Le portail sport 'docs	105
La page d'accueil.....	105
Logo Sport' docs.....	105
Barre des menus visiteurs/utilisateurs.....	105
Le menu de gauche	106
Annexe 4 : Le questionnaire	107
Annexe 5 : Les entretiens	108
Entretien auditionné 1	108
Entretien auditionné 2	111
Entretien auditionné 3	115
Entretien auditionné 4	118
Annexe 6 : Lexique.....	120
Annexe 7 : benchmarking de portails documentaires sous Flora	122
Annexe 8 : statistiques portail sport 'docs	125
Annexe 9 : Les forces de propositions	126
Ressources INSEP solution 1	126
Ressources INSEP solution 2	126
Ressources Externes solution 1	127
Ressources Externes solution 2	128
Ressources externes solution 3	129
Solution 1 Frame de gauche.....	130

Introduction

L'intégration des technologies de la communication et de l'information (TIC) voilà une trentaine d'années modifia les métiers de la documentation. D'un archivage et catalogage papier, les procédures métiers évoluèrent à l'indexation informatique dans des bases de données. De ces premiers systèmes utilisables en interne et aux apparences austères, le bond technologique ainsi que le développement d'internet au milieu des années 90 firent évoluer les missions des bibliothèques et des centres de documentations. De la mise à disposition d'un contenu limité auprès d'un public restreint, la situation évolua vers une accessibilité et une quantité de ressources documentaires croissante. Le déploiement des nouvelles technologies, tant dans la sphère privée que professionnelle, modifièrent les politiques organisationnelles et virent l'émergence de structures telles que les médiathèques et autres centre de ressources documentaire (CRD). Conscient de ces bouleversements socio-professionnels, les concepteurs de progiciels informatiques proposèrent des systèmes intégrés de gestion de bibliothèque (SIGB). Ces outils permettant à la fois la gestion des ressources et une consultation à distance via des interfaces dynamiques, accentuèrent les difficultés à évaluer la valeur ajoutée de ces dispositifs numériques dans les milieux de l'information-communication.

C'est dans ce contexte que les recherches sur la sociologie des usages démontrèrent les manquements dans les processus de conception. Elles visèrent principalement le déterminisme des pratiques imposé et le computationisme des concepteurs informatiques. Intégrant l'approche des sciences cognitives et l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif numérique, elles définissent encore aujourd'hui les différentes pratiques d'usages et les différents modes d'appropriations des usagers. Elles s'intéressent également aux modes de conception et aux méthodologies d'enquêtes intégrant les attentes des futurs utilisateurs.

Malgré ces recherches, de nombreux SIGB souffrent d'insuffisance en la matière et le cas du portail documentaire de l'INSEP s'inscrit dans ce cadre. Souffrant d'une image négative et décrit comme étant une "usine à gaz" par les responsables du service qui le gère, il symbolise le fort engouement observé dans les institutions il y a quelques années pour les portails numériques. Au-delà des traditionnelles demandes postérieures d'enquêtes ou d'analyse des besoins pour rénover le dispositif, notre cadre d'étude s'interroge sur comment fédérer des utilisateurs afin d'améliorer un outil de type portail documentaire alors qu'il n'y eu aucune démarche de Co-design ?

En s'appuyant sur la sociologie des usages précédemment évoquée, il s'agit dans un premier temps d'observer les impacts socio-professionnels et socio-politiques de cette institution, de comprendre l'environnement au travers du quotidien. Cela rejoint les publications récentes de Jérôme Denis proposant une "autre" sociologie des usages: *"la chaîne a un début et une fin et c'est par la recomposition des histoires que l'on peut décrire et en comprendre le fonctionnement quotidien. C'est aussi comme cela que l'on peut percevoir, à travers l'attitude des personnes qu'elles soient*

observées ou interrogées, à quel point la composition des chaînes sociotechniques est un processus politique et moral¹. Ces chaînes sociotechniques permettront de répondre aux interrogations portant sur les moyens humains et matériels employés dans la conception du portail, de découvrir les niveaux d'implications et les raisons d'un éventuel rejet. Jérôme Denis soulignant l'aspect de la technique comme étant "l'angle mort" des approches sociologiques, cette analyse se penchera également sur l'étude du système ainsi que sur l'interaction entre les utilisateurs et celle-ci. L'étude et la détermination d'une méthodologie d'enquêtes seront abordées dans un second temps afin de comprendre l'interaction homme/machine et permettront de répondre aux interrogations sur les pratiques d'usages réelles ainsi que sur les méthodes d'appropriation du portail par les utilisateurs. Dans une troisième partie, nous confronterons la théorie aux réalités du terrain avant de réfléchir, dans une quatrième partie, sur une méthodologie de co-design adaptée afin d'apporter les modifications attendues.

¹ DENIS, Jérôme, Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques, Fondation Maison des sciences de l'Homme, Novembre 2011 version 1 [Consulté en Juillet 2013], p15.

Première partie :
Environnement et caractéristiques
techniques du portail documentaire

1 Présentation de l'Institut

Le cadre de cette étude fut L'INSEP (Institut National du Sport de l'expertise et de la Performance). Cette institution fait partie des établissements publics à caractère scientifique, culturel et professionnel (EPSCP) depuis le décret du 25 novembre 2009. Ces missions globales sont : de participer à la politique nationale de développement des activités physiques et sportives, particulièrement dans le domaine du sport de haut niveau et de contribuer à la protection de la santé des sportifs et à la préservation de l'éthique sportive. Dans ce cadre les missions prioritaires de l'INSEP sont : la formation et préparation des sportifs de haut niveau, en liaison avec les fédérations sportives. Elle anime le réseau national du sport de haut niveau. Elle dispense la formation initiale et continue des acteurs du développement du sport et en délivre des titres propres et des diplômes nationaux. Elle contribue à la recherche scientifique, médicale et technologique dans le domaine des activités physiques et sportives. Elle prend part à la production et la diffusion de la connaissance en matière de sport de haut niveau et la valorisation de ses ressources documentaires. Enfin elle s'occupe de conduites d'actions et de coopération au niveau.

1.1 L'INSEP : Chiffres clés

Chaque année, L'INSEP publie son rapport d'activité et le transmet à tous ses agents via courriel. Pour l'édition 2011 ces chiffres révèlent que l'institution regroupe 27 Pôles France comptabilisant 630 sportifs de haut niveau suivis par 150 entraîneurs nationaux et cadres fédéraux. Elle dénombre 305 agents effectifs dont 80 personnes dans le domaine médical. En 2011, le budget s'élevait à 42 millions d'euros.

1.2 Environnement de l'enquête

L'INSEP est placée sous la seule tutelle du ministre chargé des Sports et depuis le 1^{er} Janvier 2010 elle s'est vue transférer sa masse salariale ce qui lui offre davantage d'autonomie, mais, parallèlement, accroît ses responsabilités. C'est dans ce contexte que le partenariat public/privé fut mis en place par l'ancien Directeur général de l'INSEP afin de pallier aux difficultés économiques liées au retrait progressif de l'état dans le financement de l'institut. On peut s'interroger sur les répercussions induites par ce changement de politique administrative dans les rapports entre les différents services, les relations en interne et l'impact sur les projets.²

² DENIS Jérôme, Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques, Fondation Maison des sciences de l'Homme p5. Jérôme Denis en s'appuyant sur les travaux de Michel de Certeau, souligne que la

Un des impacts visible immédiatement est le gel des budgets pour chaque service avec pour conséquences des demandes de financements spécifiques pour tout nouveau projet et dont l'assentiment s'avère plus difficile à obtenir. Une baisse des avantages pour le personnel (fermeture d'un bureau presse, d'un salon de coiffure etc..) fait ressentir une politique d'économie et de nouvelles procédures mal vécues au sein de l'institut. Dans le cadre d'échanges avec le personnel de l'institut, hors cadre du travail, on constate un mélange de pessimisme, de scepticisme voir un sentiment de désengagement. Ajoutés à ces changements politico-administratifs, L'INSEP s'est rénovée dans ses murs avec plus de 90000m2 de bâtiments construits ou remis à neuf. On observe un sentiment de « nostalgie » prégnant chez certains collaborateurs voyant une part du patrimoine disparaître pour une institution déjà centenaire. Ces nombreux changements en quelques années amènent certains salariés à regretter souvent « l'esprit communautaire » et de « petite vile » qu'était l'INS en son temps. Discours répandu pour le personnel ayant souvent plus de 20 ans de présence à l'INSEP.

L'intégration socio-professionnelle se fait donc entre les réactions positives ou négatives liées à ce nouvel environnement. Il apparaît dès lors primordial de comprendre l'impact de ces changements sur les comportements dans le cadre d'une enquête visant à améliorer un outil de système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) utilisé quotidiennement. Les récentes recherches³ sur la sociologie des usages intègrent l'impact d'un environnement professionnel sur la pratique des usages et emprunte à l'ethnographie dont le domaine tend à se pencher sur des études descriptives et analytiques sur les mœurs et les coutumes de populations déterminées. Si dans une première approche celle-ci relève de la dimension descriptive (relevant de la sociologie empirique) elle fait appel d'autre part à la dimension normative et donc à une approche politique. Ces dimensions dévoilent les arcanes des relations dans le travail et l'implication dans les projets interservices. Ce point de vue est régulièrement évoqué au sein de l'INSEP et soulève les rapports sociaux aux pouvoirs : domination économique, rapport de sexes, relations entre générations.

Selon les études de Serge Proulx⁴, face à une telle situation dans le cadre d'une analyse des usages, il est recommandé d'adopter un point de vue, un « focal » sur lequel se baser. Soit on fait référence à l'ethnographie dite « classique » en adoptant un regard dit « flottant » ou tout fait observé peut être significatif, soit on adopte la méthode de l'ethnographie dite « critique » prenant

sociologie des usages a longtemps mis de côté le « quotidien » et parle à ce titre « d'effets de centrage sur la relation entre l'utilisateur et la technique ».

³ Voir chapitre 3 : Une sociologie des usages.

⁴ PROULX, Serge. Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels, Tome 1. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, 2005. Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui: Enjeux-modèles-tendances, p.2.

compte des visions subjectives de l'observateur et de l'observé, le tout situé dans les rapports sociaux de pouvoirs. La dimension ethnographique dite « critique » paraît donc la plus appropriée pour comprendre les rapports dans le travail au sein de l'INSEP. Les changements ne sont pas forcément bien vécus et un rapport de force entre syndicat et direction se fait ressentir. L'observateur ou l'enquêteur doit prendre conscience très tôt qu'il est alors plongé dans un rapport de force entre deux pouvoirs politiques, deux visions opposées. Le premier répondant à une réalité économique, le deuxième répondant à une logique qualitative de service.

1.3 Vers une nouvelle politique organisationnelle

Déjà modifié en 2008 lors de l'arrivée de l'ancien dirigeant et régulièrement agencé, l'organigramme, reflet de la politique organisationnelle de l'INSEP, a subi à l'été 2013, avec l'arrivée du nouveau directeur en avril de la même année, des modifications affectant la place et le rôle du pôle Information-documentation. Ces changements, s'inscrivent également dans une ligne managériale lancée en France au tournant des années 2000. Visant à responsabiliser le secteur public de l'éducation et de la recherche scientifique et à l'ancrer sur des valeurs empruntées au secteur privé. Le terme de « performance » inscrit dans sa dénomination depuis quelques années en est un exemple tout comme la nécessité de faire preuve d'une gestion plus efficace tant sur le plan managérial qu'économique⁵.

Quel impact au niveau de l'organisation des services de l'INSEP? Si l'on observe la suppression de certains services gravitant autour de la direction générale, la structure du nouvel organigramme reste globalement la même. Présentant un tableau bipolaire avec d'un côté la Direction de l'Administration des affaires Générales (DAG) et de l'autre la Direction de la Performance Sportive (DPS). La médiathèque devient le Centre de Ressource Documentaire (CRD) et bascule de la direction des ressources humaines pour intégrer la DPS et plus précisément le département de l'information sportive (DIS) lui-même inclus dans le pôle d'optimisation de la performance. Le pas est franchi car que ce soit à travers les nouvelles infrastructures, les locaux administratifs neufs adaptés aux nouvelles normes (les archives sont déposées dans des pièces de conservations adaptées) ou dans la réorganisation des différents pôles, l'INSEP s'inscrit dans une démarche orientée vers l'avenir. Le nouvel organigramme assoit l'arrivée de la nouvelle équipe dirigeante autant qu'elle renforce la ligne politique. Objectif premier: préparer les jeux de Rio 2016 avec à l'esprit les termes de « haut niveau », « optimisation », « performance » bien présents dans l'esprit des nouveaux responsables de chaque service. Cette orientation dévoile officieusement

⁵ L'INSEP à titre d'établissement public est tenu de respecter la loi LOLF (Loi organique relatives aux lois de finances du 1 Janvier 2006) qui incite à une gestion plus efficace dont une gestion publique orientée vers les résultats, une responsabilisation des gestionnaires publics une autonomie accrue.

aussi une volonté de recadrer une institution dont le partenariat avec le privé puisque une mission à ce titre, dépendante de la direction générale, a été créée.

Avec cette réorganisation, la politique organisationnelle mise en place depuis cinq ans est renforcée. La priorité : devenir le lieu où l'on forme les acteurs du sport de haut niveau français. Au niveau du CRD son rôle est donc réévalué au point de satisfaire les responsables du DIS quant à leur future mission. Quel est impact sur le CRD? Quelle est dans les termes l'orientation qu'il va prendre dans ce département important qu'est le DIS ? Suppression du fond loisir au détriment d'un fond « plus spécialisé » ? Ces changements provoquant de fortes dissensions en interne, impactes sur le moral de l'équipe du CRD. Une des conséquences directes est une scission entre les adeptes des nouvelles orientations politiques et les partisans d'une mission à vocation culturelle centrée sur les étudiants.

1.3.1 La mission du Département de l'Information Sportive (DIS)

Avec le nouvel organigramme, le DIS rejoint le cœur de ce que représente l'INSEP. Une institution dont les ressources sont employées à préparer les athlètes de haut niveau dans l'optique de les préparer aux manifestations nationales et surtout internationales. Ce département regroupe d'un côté le Pôle du sportif de haut niveau (services médical, équipements, reconversion etc...) et de l'autre, le Pôle de l'optimisation de la performance. Ce département regroupe 4 services travaillant régulièrement ensemble.

1.3.1.1 Audiovisuel

Le pôle audiovisuel produit, coproduit des émissions visibles sur internet via son site Canal Insep. Il produit des documentaires ainsi que des DVD pédagogiques sur le domaine sportif. Dans l'orientation actuelle de l'INSEP, le pôle audiovisuel réfléchit à la rentabilité financière de ses installations notamment dans la location de ses studios à des tiers. Ce service a mis en ligne il y a quelques années son propre site Canal Insep, sans recourir au pôle informatique, et est en passe de mettre en ligne une version évolutive. L'actuel responsable du DIS est issu de ce service.

1.3.1.2 Les archives

Le service des archives s'occupe de la collecte et de la conservation de l'ensemble des documents administratifs et médicaux de l'INSEP. La politique d'archivage est déterminée par des normes et la durée de conservation avant reversement aux archives nationales correspond à la DUA (Durée d'Utilité Administrative).

1.3.1.3 Iconothèque

Ce service du pôle Image collecte, numérise et met en valeur le fond photographique de l'INSEP pour une période couvrant l'Ecole de Joinville (1852) jusqu'à nos jours. Il acquiert également les

dans des fédérations françaises de sport ainsi que des diverses associations sportives. Il est l'un des services les plus proches du CRD en ce qui concerne les projets d'expositions que l'iconothèque exporte. Inscrite dans la logique financière d'autonomie de l'établissement, elle exploite à des fins commerciales le fond photographique sur les documents dont elle possède les droits d'exploitation. Ces bénéfices depuis deux ans sont en augmentation.

1.3.1.4 Le CRD (médiathèque)

La mission du CRD n'était en Aout 2013 pas clairement définie. Néanmoins au vue de l'organigramme et des discussions en interne, on peut en déterminer les objectifs. Cette structure s'occupe de la valorisation des fonds documentaires sur supports papier et électronique. Il développe des processus de valorisation et d'accessibilité à ses fonds dont : le recollement des périodiques, la revue de presse électronique des sommaires (la revue des sommaires). Il s'occupe des acquisitions de ressources papiers et électroniques et depuis moins d'un an les responsables ont entamés un processus de catalogage numérique du fond ancien. Futur Centre de Ressource Documentaire, la médiathèque aura pour mission de : donner accès à un corpus axé sur le sport de haut niveau et dans la continuité faire une veille documentaire adaptée. Elle devra en outre former et accueillir les étudiants dans le cursus d'études supérieures. Dans l'optique d'un rapprochement inter-service, elle doit développer un programme visant à former le personnel des pôles recherche, médical et du corps enseignant à la veille et à la recherche documentaire avancée.

La médiathèque deviendra donc le nouveau Centre de Ressources Documentaires (CRD) dont l'objectif est de se démarquer des médiathèques publiques implantées dans les communes voisines (Joinville, Champigny-sur-Marne etc...). Les statistiques montrent de plus une baisse sensible de la fréquentation en salle de lecture et ce malgré le pic relevé d'avril à juin. La localisation géographique, le poste de sécurité et la tarification d'une cotisation annuelle imposée par la nouvelle politique de l'établissement explique en partie ce phénomène. Le statut que lui confère l'organigramme confirme l'orientation prise ces dernières années sur une spécialisation dans le sport de haut niveau et dans l'aide à la recherche spécialisée pour des projets en interne. Cependant l'abandon de la bibliothèque de loisirs rattaché à la vie de l'athlète, séparation du fond BD et DVD, ne se fait pas sans heurts et voit donc s'affronter deux visions. L'une prônant la « mission culturelle » de toute institution dépendant de l'état et l'autre répondant à des impératifs de logique économique.

Les études sur la sociologie des usages ont démontré que l'instauration ou la mise en place de nouvelles politiques documentaires sont synonymes de réorganisation des services et le retrait du fond loisir à ce titre en témoigne. Les notes en interne privilégient désormais la mission stratégique de la veille documentaire, renforcée par la venue d'une personne supplémentaire fin juin 2013, et

par l'inventaire complet des abonnements électroniques. Dans ce registre le CRD a rejoint le réseau couperin afin de maîtriser le budget alloué aux abonnements de ses revues électroniques.

2 Caractéristiques du portail documentaire

Dans le cadre de la réorganisation entamée par L'institut, le portail documentaire du centre de ressources documentaires (CRD) fait partie des chantiers technologiques mis en place ces six dernières années. Le projet du portail sport 'docs commença en 2007 et le cahier des charges ainsi que les appels d'offres furent lancés en octobre de la même année. La base de départ de sport 'docs à l'époque fut de remplacer le SIGB existant LORIS et de concevoir une plateforme unique permettant de consulter outre les ressources de l'INSEP celles des Centres de Ressources d'Expertises et de Performances Sportives (CREPS) et des établissements spécialisés dans l'enseignement des sciences et techniques des activités physiques et sportives (STAPS). Le projet fut mené par l'ancienne responsable de la médiathèque en collaboration étroite avec l'ancien responsable du pôle numérique⁶. Le portail fut mis en ligne en Septembre 2011 et ne devint pas le point d'entrée centrale des ressources du sport de haut niveau français. Seulement le catalogue de consultation numérique de l'INSEP ainsi que le principal outil des documentalistes, bibliothécaires de l'ancienne médiathèque, actuel CRD.

2.1 Le portail documentaire : un concept⁷.

La principale notion d'un portail documentaire réside dans sa fonction de point central de l'accès à l'information. Il représente une évolution marquante des SIGB survenue dans les années 90 : le full web, tendance qui s'est démocratisée dans les années 2000. Dans le contexte du lancement du projet Sport' docs en 2007, les fournisseurs conscients de la désaffection dans les bibliothèques, dotaient leurs outils d'options permettant de « fidéliser » les lecteurs à distance. Ainsi parmi ces options on retrouve principalement des fonctionnalités telles que les modules de gestion de bibliothèque numérique, des modules de résolveur de liens et de recherche fédérée, un système de gestion et de communication de ressources électroniques, les protocoles client ou serveur Z39.50 permettant de faire des requêtes sur des bases de données externes au dispositif ou encore des protocoles gestionnaires ou moissonneurs d'entrepôt OAI PMH.

⁶ Les informations sur l'élaboration et la conception du portail documentaire furent recueillis lors d'un entretien avec l'ancien responsable du pôle numérique et concepteur principal. Il est à préciser que son poste et son service furent supprimés après son départ à la retraite en Avril 2013

⁷ Outils web 2.0 en bibliothèque : Manuel pratique / Queyraud Franck ; Sauteron Jacques. Paris : ABF, 2008. – p.93

2.2 Présentation du portail documentaire

Mis en ligne en Septembre 2011, le portail documentaire sport 'docs repose sur le logiciel de SIGB Flora version 2.2.1 de la société EverTeam. Ce SIGB présente deux facettes principales. La première consiste en sa fonction principale de gestion bibliothécaire : consultation du catalogue, consultation de ressources en lignes, prêt en bibliothèque etc. La deuxième fonction principale est son côté utilitaire de travail. Le personnel de la médiathèque l'utilise pour le catalogage des nouvelles acquisitions et du fond ancien, du bulletinage des revues papiers et autres services administratifs liés au fonctionnement de la bibliothèque au quotidien comme la gestion des inscriptions, les prolongements des prêts etc.

2.2.1 Les types d'informations contenus

Le portail documentaire propose deux catégories d'information : les ressources internes et externes.

2.2.1.1 Les ressources internes :

- Catalogue de la médiathèque géré par le SIGB Flora version 2.2.1 (accessible par serveur z3950) en consultation libre.
- Base de données bibliographique HERACLES (arrêtée en 2005) en consultation libre.
- Base de signets ARGO (accessible par serveur z3950) en consultation libre.
- Photothèque gérée par le logiciel ARMADILLO (base SQL) en consultation libre.
- base d'articles ARGOS gérée par le logiciel de veille AMI EI édité par AMI Software.

2.2.1.2 Les ressources externes :

- Sur abonnement : Base de données Sportdiscus en accès web chez EBSCO (connexion avec n°IP)
- Abonnements revues en ligne.
- Gratuites : Catalogue du SUDOC, Pubmed, éventuellement HAL, PERSEE, ERIC Etc.
- Savoir-Sport : base de connaissance destinée à enrichir la documentation scientifique en langue française accessible pour les entraîneurs (476 fiches actuellement) coproduite par l'INSEP

2.2.2 Les types de services contenus⁸

2.2.2.1 Pour les utilisateurs identifiés

- Espace de travail personnel : Non limité à la session, il garde en mémoire des notices, des stratégies de recherches (modifiables et réexécutable), des signets ; de gérer des alertes et des flux RSS etc. Il donne accès à des infos personnelles en provenance du compte lecteur du SIGB : prêts en cours, prolongations, réservations, suggestions. Il permet un accès administrateur pour les opérations de gestion de compte (purge des fichiers...)
- Service d'accès aux revues électroniques : le portail via un compte utilisateur autorise la connexion au service EBSCO EJS Enhanced qui permet l'accès aux revues électroniques auxquelles la bibliothèque est abonnée par l'intermédiaire d'EBSCO et hors EBSCO (dans ce cas, l'administrateur du portail introduit les titres et les données d'accès).
- Service de fourniture d'articles de périodiques : photocopies ou fichiers électroniques (service par le logiciel ARIEL) provenant de la médiathèque ou de services fournisseurs tiers (par exemple : INIST). La demande aboutit à un personnel de la bibliothèque qui renvoie le dossier lecteur par mail et par le dossier lecteur.
- Service de demande de prêt d'ouvrage entre bibliothèques.
- Connexion directe ou à partir du catalogue (exemplaire électronique) aux Collections de NUMILOG ou autres prestataires.
- Service de Diffusion Sélective de l'Information : le portail permet également des abonnements à des requêtes préparées par les bibliothécaires (DSI) sur la base d'une demande volontaire de l'utilisateur ou sur la base de profils type définis à partir de l'annuaire LDAP.

2.2.2.2 Pour tout public

- Service de référence en ligne ou de questions-réponses au bibliothécaire.
- Accès aux expositions virtuelles
- Accès à des dossiers documentaires : documents structurés avec textes, images, liens, requêtes et résultats, constitués par les bibliothécaires et approfondissant un point particulier
- Service d'informations générales et pratiques : contacts, plan d'accès, horaires d'ouverture de la médiathèque et de l'icnothèque, services sur place (photocopies, reproductions etc.)

⁸ Cf Cahier des charges du système d'information documentaire de l'INSEP

2.3 Une conception Atypique

La conception du portail documentaire sport 'docs apporte des éléments de réponse sur les dysfonctionnements évoqués et explique en partie la volonté d'amélioration entreprise par le biais de la mission de stage. En parallèle à la description du projet et de ces objectifs, l'analyse de la documentation et du cahier des charges éclaire sur certains « manquements » lors de sa phase d'élaboration. Le document d'une vingtaine de pages finalisé en octobre 2007 est orienté sur l'aspect fonctionnel malgré quelques spécifications techniques. Expédié aux fournisseurs il détaille les conditions du projet en trois grandes parties:

- Contexte et Etat des lieux : présentant la mission de l'INSEP, les différents services et surtout l'existant avec précisions sur la volumétrie pour chaque ressource associée.
- Environnement informatique : schéma du réseau antérieur et détails des logiciels exploités en 2007.
- Le système d'information : partie la plus longue du cahier des charges, très orientée sur les aspects techniques attendus (spécification matériel, temps de réponse du progiciel, conditions d'exploitation du système, gestion de projet); objectifs fonctionnels; la mise en œuvre du portail et les perspectives évolutives de celui-ci.

On constate dans cette dernière partie un point relatif à la reprise de l'existant que : « *le soumissionnaire devra assurer la reprise des données à partir du SIGB LORIS : par export ASN ou XML (actuellement codage non UTF8) des différentes tables, avec éléments des tables liées (données bibliographiques, données transactionnelles de prêts, acquisitions, abonnements, données du fichier des lecteurs, table Héraclès, table Argo...* ». Le cahier des charges ne précise pas la structuration de ces tables ou leur éventuelle restructuration puisqu'en 2005 la base Héraclès, comportant l'intégration de données bibliographiques des catalogues des CREPS cessa d'être alimentée. De plus le cahier des charges s'avère très sommaire sur les modalités de saisies des champs par les futurs collaborateurs. Ces spécifications seront faites conjointement avec l'équipe projet d'Everteam en Juillet 2009.

En analysant la documentation du projet, classée et nommée de manière « hasardeuse » dans le serveur de la médiathèque, on remarque, malgré l'authentification des besoins documentaires en fonction de publics cibles (étudiants, personnels administratifs, médecins, chercheurs etc.) la nécessité de connaître le langage et la culture de l'INSEP comme la « base Héraclès » le démontre. De plus aucunes enquêtes approfondies sur les attentes et les besoins réels ne furent réalisées par les concepteurs auprès des usagers de la médiathèque.

Un autre point essentiel dans la conception de sport' doc est sa durée de réalisation. Une enquête avant la signature de contrat analyse les forces et les faiblesses des fournisseurs en lice pour cet

appel d'offres. Le « soumissionnaire » finalement choisi « excellait » dans la migration de données mais peinait dans la conduite de projet. Le projet s'étalera sur quatre ans ce qui s'avère très long au détour d'une technologie qui évolue très vite. A ce titre aucune précision dans le cahier des charges sur les perspectives d'évolutions en termes de versions ou d'options.

Sport 'docs s'avère être un outil en phase avec la technologie en pointe au moment de sa conception. A savoir un SIGB a vocation d'être la bibliothèque numérique du sport de haut niveau et donc par certains aspects surdimensionné, accessible en ligne et riche en services et contenus. Il est également le reflet de l'esprit de ses deux principaux concepteurs comme le montre son ergonomie autant que son aspect graphique.

2.3.1 Les aspects ergonomique et graphique

L'ergonomie d'un site associée également à son interface graphique, essence du dialogue Homme/Machine, relève de l'organisation visuelle et joue à ce titre un rôle prépondérant dans le processus d'appropriation par les usagers. En se basant sur un benchmarking des portails documentaire universitaires et des principes de base ergonomiques dans la conception d'un site web, qu'en est-il du portail sport' docs sur un compte « visiteur»?

2.3.1.1 Les aspects graphiques

En se référant à l'étude comparative sur des portails documentaires élaborée sur une version logiciel identique à celui de sport 'docs⁹ on retrouve des similitudes dans les couleurs non sans rappeler celle du fournisseur et de son logo : Flora. La frame supérieure de couleur marron clair, renferme le logo de l'INSEP sur la partie droite et à gauche le logo de sport 'docs réalisé par un graphiste de l'établissement à la demande de son concepteur. Considéré comme « graphiquement pauvre » par les utilisateurs du CRD, le style se veut plutôt neutre afin de ne pas détourner l'attention de la recherche documentaire. On retrouve à cet effet un fond blanc dès la page d'accueil et des menus sur fond bleu.

2.3.1.2 Les principes ergonomiques

Présents dans notre cas, on observe une cohérence dans la mise en page avec une architecture en trois colonnes, construite sur une structure globale hiérarchique. Dans la théorie les principes ergonomiques répondent à trois questions essentielles chez l'internaute :

- Où suis-je? Facultés de l'internaute à se situer par rapport au « web général » et dans la structure même du site sur lequel il navigue.

⁹ benchmarking voir annexe p116

- Ou suis-je déjà allé? Dimension faisant appel à l'approche cognitive de l'utilisateur via les processus mentaux d'acquisition dont essentiellement la perception visuelle.
- Où puis-je aller? Sur les possibilités de navigations et le rapport effectif aux liens internes ou externes établis par les concepteurs.

Le portail documentaire souffre d'insuffisance sur les trois critères ergonomiques dont l'origine s'avère être la structuration et la catégorisation des menus de navigation.

2.3.1.3 Structuration des menus

La structuration globale est une part importante dans la réalisation d'un site web. Elle permet à l'internaute de trouver ce qu'il cherche et de savoir où il se trouve. Respectant les conventions du langage du web via les boutons « accueil », « recherche », « information » et « services » les menus de sport 'docs présentent une convention assez éloignée des interfaces de recherche documentaire traditionnelles au profit d'un langage spécifique à l'INSEP avec pour conséquence de « perdre » l'utilisateur dans sa recherche.

2.3.1.4 Catégorisation des menus

Catégoriser revient à organiser les menus suivant un modèle prédéfini : alphabétique, chronologique, thématique ou par type d'utilisateur. Dans notre cas d'étude celui-ci est construit sur un modèle thématique sur deux niveaux.

2.3.1.5 Système de navigation

Le système de navigation est le « reflet » de ce que propose le site. Il repose ici sur deux menus situés sur la frame supérieure et sur la frame de gauche communiquant entre eux grâce à des liens transversaux. Ce que l'on remarque en premier lieu c'est un menu déplié avec un ascenseur pour accéder aux sous menus, non catégorisés car ne faisant pas la distinction entre les ressources de la médiathèque de l'INSEP et les ressources externes. Apparaît un problème d'identification et de différenciation d'un sous menus à un autre. Cela renvoie à la conception même du menu et du choix de la terminologie, de la dénomination des catégories et sous catégories. Le visiteur est en droit de s'interroger sur les ressources contenues dans les bases de « signets Argo » et « Héraclès » ou la différence entre « revues papier & électroniques » et « revues en ligne ». Si le portail indique la catégorie où l'on se trouve pendant la navigation, il n'apporte aucune précision sur le contenu¹⁰. Cela impacte l'efficacité et la rapidité à atteindre l'information souhaitée car le

¹⁰ Un petit résumé fut rajouté en Septembre 2013 pour les sous-menus « thèses et mémoires », « fond patrimoniaux » et « signets-Argo ».

visiteur peut éprouver des difficultés à comprendre où il doit la chercher tant la navigation est chargée par le nombre de menus.

2.3.2 Un portail à l'image de ses concepteurs ?

Le second aspect atypique dans la conception de ce SIGB réside dans l'implication de ses concepteurs. Outre le fait que le projet s'inscrit dans la durée et qu'il fut surdimensionné, en raison de l'ambition de départ d'intégrer les ressources des CREPS et des STAPS, on constate des dysfonctionnements importants dans l'implication projet au niveau de la médiathèque et des services de l'institut concernés par ces travaux.

Si l'orientation politique de l'INSEP a des répercussions sur les relations entre les personnes du service de la médiathèque il en va de même pour d'autres services. Ainsi il n'eut pas d'implication du service informatique dans la réalisation du portail sport' docs ainsi que sur des projets similaires postérieurs dont le site canal INSEP. Au regard de la documentation et des comptes rendus de réunion avec le fournisseur, la présence du service informatique est stipulée mais la participation se limite à cette présence. Dans la phase de « retour d'expérience » ce furent les documentalistes affairés aux projets qui effectuèrent le repérage des erreurs informatiques et assurèrent la maintenance préventive.

Le projet reposa essentiellement sur les épaules de la responsable de la médiathèque alors en poste et de l'ancien responsable du pôle numérique. Ce dernier fort de son expérience, de son ancienneté et de son vif intérêt pour l'informatique, pris en charge la réalisation technique du projet en relation avec le prestataire. Représentant une charge de travail importante, ils ne formèrent pas d'équipe projet mais un « comité de pilotage » composé essentiellement de chercheurs de l'INSEP¹¹. Ce projet ne fit pas appel à une logique de construction collective et se limita à des échanges oraux et à la propre expérience de ces concepteurs « conjuguée » à celle du prestataire EverTeam.

¹¹ En Février 2013, lors d'un entretien un de ses chercheurs me révéla l'existence de ce comité et du rôle joué par ses membres. Ils durent en fin de conception donner leur avis sur une version bêta.

3 Une sociologie des usages

Comment définir « les logiques d'usages » d'une technologie de l'information et de la communication (TIC)? Renvoient-elles aux préceptes d'utilisation développés par ses concepteurs ? S'agit-il d'une approche collective ou individuelle, intégrant de ce fait l'environnement sociopolitique, adoptée en premier lieu face à l'émergence d'une nouvelle technologie? Ou d'une approche s'opposant à une utilisation scientifique et technique pure appelant des méthodes qualifiées de peu "orthodoxes" ou "de déviances" par les recherches dans ce domaine¹².

Selon le dictionnaire de la sociologie, l'usage se définit par « *l'utilisation d'un objet, naturel ou symbolique, à des fins particulières* »¹³. Face à la recrudescence des études, on observe diverses méthodes faisant une distinction entre sociologie des usages et pratiques informationnelles. Plusieurs définitions, points de vue, visions sont disponibles et les débats sont nombreux parmi les spécialistes pour définir un domaine relevant de l'ethnographie technique.

L'origine de la sociologie des usages remonte aux années 60 à l'université de Columbia aux Etats Unis. Au-delà des études portant sur l'impact et les répercussions des médias de masse sur les gens, les chercheurs inversèrent l'angle d'approche et s'intéressèrent également à ce que faisaient les usagers avec les médias. C'est l'éclosion de l'Ecole culturaliste avec dès lors une recrudescence d'études portant sur la réception des médias tout en faisant ressortir la notion « d'épaisseur sociale de l'usage ».

En France les répercussions furent faibles et la « sociologie de réception » fut très vite affiliée à une spécificité de la « science des communications » assimilée aux nouvelles technologies. En cette fin des années 60 la recherche française sur la sociologie des usages s'intéressa, en lien avec les événements de Mai 1968, à la place de l'individu dans cette société nouvelle qui émergeait dès lors. De la remise en cause des modèles sociaux (famille patriarcale, religion etc.) les études démontrèrent une volonté d'autonomie tant sur le plan social que professionnelle. Cette autonomie va très vite se révéler, aux vues des études, comme une réelle volonté d'accomplissement dans le milieu professionnel.

¹² PERRIAULT, Jacques. La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer. Paris : Flammarion, 1989. 253p. ISBN 2-08-066050-0. P.11

¹³ PROULX, Serge. Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels, Tome 1. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, 2005. Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui: Enjeux-modèles-tendances, p. 3

Dans les années 1980 Michel de Certeau, considéré comme le pionnier de l'approche des usages, s'intéressa au quotidien de l'individu, à son autonomie et à sa capacité d'utilisation de systèmes techniques. On lui accorde la paternité du premier modèle de la sociologie des usages où l'utilisateur devient « actif » en « braconnant » les systèmes techniques de son environnement privé ou professionnel.

En 1981, sous l'impulsion de l'INA (Institut National de l'Audiovisuel) une étude sur le magnétoscope, périphérique du média de masse qu'est la télévision à cette époque, accentua l'attention des chercheurs sur la notion d'usage. Dans les années qui suivirent et sous l'égide de financements publics, de nombreuses recherches virent le jour afin d'étudier le phénomène émergeant des Techniques de l'Information et de la Communication (TIC). A cette époque peu de chercheurs appartenaient aux métiers de la communication et furent dans l'ensemble des universitaires spécialisés dans les domaines des sciences humaines créant ainsi une spécificité française dans l'étude de la sociologie des usages. Car tout en rejetant l'approche consumériste et évitant le déterminisme sur la technique pure, ils orientèrent leurs travaux sur des problématiques analysant les répercussions et les divers changements dans les rapports sociaux causés par l'utilisation des TIC.

Toujours en France, Jacques Perriault posa la problématique suivante : Quels sont les "usages réels" des machines pour l'utilisateur? Pour répondre à cela, il s'intéressa aux pratiques courantes d'une machine par les utilisateurs. Etude allant à l'encontre des usages dits "conventionnels" reposant sur l'apprentissage d'une notice ou d'une documentation poussée du matériel. Pour Perriault bien souvent la logique d'usage chez les utilisateurs dénote avec l'approche théorique des concepteurs. Elle diffère des modes d'utilisations préétablis et l'appropriation s'avère lente en raison de la sophistication des appareils ou des dispositifs technique type logiciel. Il souligna également le rapport entre "l'offre technologique" et "l'emploi affectif" dont l'exemple du magnétoscope révèle ici le fossé tant cet outil fut conçu à des fins de montage vidéo et dont l'emploi se démocratisa à la simple lecture de vidéocassettes¹⁴.

Le milieu des années 80 vit apparaître des études intégrant les effets causales (le déterminisme) de la technique. On s'interrogea dès lors aux dialogues Homme/Machine aux travers d'approches cognitives portant sur les interfaces des logiciels informatiques faisant leurs apparitions à cette époque. La sociologie des usages va dès lors cesser d'emprunter à d'autres courants sociologiques afin de mieux comprendre ces interactions : l'ethnométhodologie, la socio-pragmatique ou encore la sociolinguistique. On prit conscience à cette époque également de l'apport essentiel des

¹⁴ PERRIAULT, Jacques Ibid P202

utilisateurs dans la conception de ces outils technologiques que les études identifèrent sous le modèle de la sociologie de l'innovation.

Dans les années 90, l'essor de la téléphonie mobile et de l'informatique réseau augmentèrent de facto l'utilisation des TIC en milieu professionnel. De par la transformation des habitudes dans la réalisation des tâches quotidiennes, les recherches étendirent leurs champs au-delà de la sociologie pour s'intéresser aux modèles : d'organisations, du travail et enfin à celui de la socio-politique. Cette dernière particulièrement intéressante dans notre cas d'étude, analyse les profils des usagers au sein de leur environnement professionnel. L'apparition et la démocratisation des appareils multimédias accompagnées de stratégies marketing depuis une dizaine d'années, ont multipliées les études sur les comportements des utilisateurs. Si la recherche française s'est distinguée au fil des années de par une problématique axée sur la synergie entre l'acteur, le TIC et son environnement propre, il semble que ces centres d'intérêts se dispersent au profit de l'empirisme des pratiques. Ainsi, pour Serge Proulx¹⁵, l'étude des usages se résume pour une grande part à l'observation de ce que les usagers font avec les dispositifs techniques implantés dans leur environnement professionnel.

3.1 La question de l'appropriation des usages des TIC

Un des domaines d'études privilégié de la sociologie des usages est sans conteste celui de l'appropriation des outils de communication. Il importe de se pencher sur le terrain de l'appropriation puisqu'il relève dans notre cas de l'usage quotidien du portail depuis sa mise en ligne en 2011. L'appropriation peut se définir comme étant l'ensemble des pratiques réelles d'un utilisateur, résultant d'une approche cognitive distribuée et qui s'oppose aux principes computationnistes voire déterministes des concepteurs. Elle emprunte également au principe d'affordance théorisé par Gibson selon lequel un dispositif technique suggère à l'utilisateur l'évidence de sa propre utilisation. Il est important de souligner dans un premier temps que l'appropriation émane systématiquement de pratiques antérieures. Les recherches en ce domaine démontrèrent que l'usage des TIC ne fut pas ex-nihilo et se réfère à ce que l'on appelle les « technologies mères ». Ou comment les habitudes passèrent de la lettre manuscrite à la machine à écrire pour arriver en fin à l'écran et le clavier informatique. Dans notre cas, ces habitudes émanèrent de pratiques bien établies sur le système informatique antérieur au portail documentaire : le progiciel LORIS.

¹⁵ PROULX, Serge. Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels, Tome 1. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, 2005. Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui: Enjeux-modèles-tendances, p. 1

L'appropriation fut en France et à Québec dans les années 70-80 un des fondements de la sociologie des usages. Elle est au vue de certains chercheurs plus qu'un modèle d'études, une orientation sociopolitique des usages issue des travaux de l'école marxiste¹⁶. Elle est donc à ses débuts une « orientation idéologique» ou l'individu dans ce grand tout qu'est un service de production se constitue un « soi » à travers sa recherche d'autonomie. La sociologie de l'appropriation considère l'utilisateur comme acteur et non plus comme un consommateur « passif » de la technique et des services associés.

Ainsi l'utilisateur devient « l'architecte » des modèles d'utilisations adaptés selon des usages propres dans sa recherche d'autonomie. C'est à ce stade que les études démontrèrent que ces réactions relevèrent d'une approche à la fois cognitive et empirique. De ce fait l'appropriation devint une somme de processus associés dont : l'acquisition des savoirs, relevant d'un apprentissage des fonctionnalités d'un TIC ; de savoir-faire acquis au fil de la pratique via des modes opératoires préétablis par le concepteur et enfin d'habileté pratique ou comment l'utilisateur apprend à maîtriser les spécificités de l'outil. Cette appropriation de l'utilisateur fit ressortir le rôle d'intermédiation entre l'homme et la machine ou l'implication croissante d'améliorer, d'adapter l'outil à la pratique. Les études sur la science de l'appropriation furent le vecteur de correction des TIC dans les phases de Co-conception et Co-construction tout en dévoilant l'écart de connaissance et d'habileté vis-à-vis de ces nouveaux outils.

Enfin dernier point, l'appropriation est le dénominateur commun entre identité sociale et identité personnelle. Savoir utiliser l'outil, quel que soit le niveau d'habileté sur celui-ci permet l'intégration voire une reconnaissance des capacités individuelles au sein d'une structure ou du corps social de façon plus général. On observe dans notre cas d'étude une distinction entre les différents collaborateurs. Ceux qui font de la banque de prêt et qui utilisent le portail sport 'docs et les « autres ». Loin d'être mis à l'écart, on observe tout de même un clivage dans la reconnaissance professionnelle. En mêlant ou en conjuguant la théorie à l'observation, c'est l'aspect métier qui se retrouve influencé par l'intégration de nouvelles technologies. Elles remettent en cause le statut, les compétences et donc la place de l'individu dans une organisation professionnelle. Il est donc question de « l'identité professionnelle » de l'individu et de « l'identité du collectif » de travail.

3.2 Les modèles d'appropriations et leurs évolutions

L'appropriation d'un dispositif technique repose donc sur les pratiques propres de l'utilisateur ainsi que : de son approche cognitive (mode de raisonnement, mémoire, prise de décision etc.), de ses caractéristiques sociales (sexe, âge, mode de vie etc.) et de l'environnement dans lequel il les

¹⁶ Ibid p4.

exerce. Avec la première vague d'études réalisées sur une « première génération » d'outil technologique de l'information et de la communication (télévision, minitel, téléphone), les chercheurs élaborèrent une première « topique » des modèles d'appropriations couvrant la période de recherche allant de 1980 à 1995¹⁷ :

- Maîtrise technique et cognitive de l'outil.
- Intégration de l'outil dans la pratique quotidienne de l'utilisateur.
- Utilisation répétée de l'outil comme vecteur de nouvelles pratiques sociales ou professionnelles.
- Intégration des attentes utilisateurs dans les processus de création et d'innovation.

Avec l'arrivée des nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) : « *la première topique fût jugée par certains chercheurs comme heuristiquement insuffisante pour englober l'ensemble des pratiques d'usages apparus au milieu des années 90* ». L'arrivée des dispositifs multimédia, la globalisation des outils numériques sur les lieux de travail et les nouvelles générations d'utilisateurs rendirent ce premier modèle non pas obsolète mais insuffisant. Loin d'établir selon eux un « paradigme », Francis Jauréguiberry et Serge Proulx se risquèrent en réalisant la synthèse des recherches menées depuis 1995 à élaborer un « méta-modèle » qu'ils nomment : « seconde topique conceptuelle ». Ils dégagent cinq principes ou registres possibles d'interprétation des pratiques d'usages source de toute appropriation.

3.2.1 Approches centrées sur l'interaction entre l'utilisateur et le dispositif

Cette approche relève de l'interaction dialogique advenant dans le "face à face" entre l'utilisateur et le dispositif technique. Cela renvoie principalement aux travaux en HCI (Human Computer Interaction) ayant définis plusieurs niveaux d'interaction dont:

- La contrainte industrielle (les limites techniques du dispositif).
- Les prescriptions d'interdictions concernant certains usages jugés dangereux ou inadéquat.
- Introduction de dispositifs contraignants autorisant certains types d'utilisation et en prohibant d'autres.
- Imposition de normes du "bon usage" allant avec les modes d'emploi ou messages publicitaires.

¹⁷ JAUREGUIBERRY Francis, PROULX Serge. Usages et technologies de communication. Toulouse : édition Eres, 2011. 143 pages. ISBN: 978-2-7492-1440-5. P84-86.

- Le dernier symétrique par rapport aux quatre points précédents repose sur l'adaptabilité des dispositifs techniques par les utilisateurs en fonction de leurs affects et usages.

3.2.2 Approches centrées sur la coordination entre l'utilisateur et le concepteur

Coordination entre d'une part les représentations que l'utilisateur se fait du dispositif à travers sa pratique des interfaces et d'autre part, les représentations du concepteur à l'égard des utilisateurs potentiels du dispositif qu'il élabore. Ce sont les études relevant de cette approche qui ont soulevé les principes ergonomiques fondamentaux. Elles ont également contribué à déplacer l'utilisateur en amont des phases de conceptions des TIC.

3.2.3 L'usage situé dans une quotidienneté

Situation de l'usage dans un contexte de pratiques quotidiennes, source de production des significations d'usages (expérience de l'utilisateur). Cette interaction se rapproche de la conception du premier topique. On y retrouve la notion d'appropriation et des formes qui s'y associent : contexte des pratiques quotidiennes (travail, loisirs etc...) et contexte affilié aux rapports sociaux (rapports économiques, rapport intergénérationnel...création de communauté d'utilisateurs).

3.2.4 L'objet technique prescripteur de normes politiques et morales

Où comment les dimensions politiques et morales sont inscrites dans la conception de l'objet technique. Les rapports sociaux de pouvoirs transparaissent à travers la conception des dispositifs techniques ainsi que dans leurs interfaces graphiques. De ce fait si un concepteur informatique élabore un dispositif en se représentant un "utilisateur type", il apparaît selon les travaux de Steve Woolgar (1991) que des groupes moraux (politique, groupe de pression, journalistes, pouvoirs publics, groupes de consommateurs etc.) peuvent en faire de même : « *l'objet technique n'est pas une entité neutre d'un point de vue axiologique* »¹⁸.

3.2.5 Les formes socio-historiques de l'usage

Elles ancrent les aspects sociaux et historiques des usages dans des séries structurelles (formation discursives, matrices culturelles, systèmes de rapports sociaux de pouvoir) qui en constituent les formes.

¹⁸ Opcit p93.

3.3 Conclusions

Au-delà de ces caractéristiques d'interaction énoncées, la composante temporelle relève de son importance dans l'appropriation d'un TIC puisqu'elle détermine ses formes d'usages et repousse de ce fait l'alternative simple qui qualifierai une personne d'usager ou non-usager. L'évolution des pratiques et l'implémentation dans le milieu professionnel ont eu sur la sociologie des usages les influences suivantes telles que des conditions d'observations des situations et des pratiques d'usages plus complexes ainsi que des désaccords entre les chercheurs sur l'analyse sociologique des pratiques d'usages. Les « anciens » modèles théoriques se confrontent aux nouvelles démarches pragmatiques de par l'évolution, voire une multiplicité des utilisateurs observés. De l'utilisateur novice, on passe à un utilisateur riche d'expérience et de compétences dans l'utilisation des TIC.

Deuxième partie : Choix de la méthodologie d'enquête et domaine d'étude

1 Objectifs de l'analyse/outils méthodologiques

Deux ans après la mise en service du portail sport 'docs, la responsable de la médiathèque, décida en Janvier 2013 de lancer un projet de réflexion visant à améliorer l'ergonomie et l'esthétisme afin de proposer un outil en adéquation avec les attentes utilisateurs. Souffrant d'une image « négative » auprès de la majorité des collaborateurs du CRD, l'objectif fut de recueillir toutes les informations nécessaires afin de définir l'orientation du futur projet entre amélioration ou refonte complète du portail documentaire.

Les objectifs généraux du projet furent dans une orientation stratégique et organisationnelle de valoriser le fond du CRD et les productions scientifiques de l'INSEP. Les conditions et hypothèses pour arriver à cela étant : de réfléchir aux principes d'orientation des utilisateurs et à l'optimisation du processus d'appropriation, de découvrir quels sont les besoins des utilisateurs et de les adapter à la nouvelle version.

Dans cette optique de réflexion quant à l'avenir du portail documentaire, l'objectif fut d'aller à la rencontre des utilisateurs pour recueillir leurs avis et leurs remarques à l'aide d'une méthodologie d'enquête. Il fut décidé également de suivre le personnel de la médiathèque utilisant le portail sport 'docs du côté back office et du côté front office.

1.1 Les méthodes d'enquêtes

Face à une demande consistant à faire une analyse de l'existant, voire d'un bilan, deux ans après la mise en « service » d'un portail documentaire dans un environnement socio-professionnel marqué par de fortes dissensions, il est primordial d'adopter une méthodologie d'enquête appropriée. Les études et les nombreux retours d'expériences en la matière ont permis de définir les différentes possibilités d'analyses offertes par les méthodologies d'enquêtes qualitatives ou quantitatives. Toutes s'accordent cependant sur un préalable établi dans la nécessité de définir une problématique et les thèmes qui en découlent. Au-delà de la question qui s'impose en de pareille circonstance sur le « comment améliorer ce qui à première vue fonctionne ? » et donc de centrer l'analyse sur un aspect exclusivement technique, le contexte incite à élargir le périmètre de l'enquête sur le terrain de la sociologie des usages. Dès lors la problématique s'élargit sur les rapports de l'utilisateur face à la machine dans son environnement professionnelle.

1.2 Méthode qualitative

La méthode qualitative est fondée sur le recueil d'informations lors d'un entretien individuel. Elle est, à l'instar de la méthode quantitative, plus propice au recueil d'opinion personnel, aux développements d'analyses de thématiques connues mais également insoupçonnées par

l'enquêteur. Rapide à mettre en place elle requiert une phase documentaire et une phase de pratique ou d'observation sur le terrain avant sa réalisation. Ce « face à face » entre l'enquêteur et l'interviewé, suivant le choix de ce premier peut prendre trois formes distinctes : l'entretien directif, semi-directif ou non-directif.

1.2.1 Méthode qualitative avec entretien directif

Pour cette méthode, l'enquêteur suit son « guide d'entretien » au sens strict du terme pour guider l'interviewé. Ce dernier n'a pas la possibilité de sortir du « cadre » imposé. Si contrairement au questionnaire l'auditionné a la possibilité de développer son raisonnement sur une question précise, celui s'avère limité. Ce type de méthode est employé pour un corpus d'enquête plus large au vue de la durée estimée des entretiens.

1.2.2 Méthode qualitative avec entretien individuel non-directif

L'entretien non directif propose un thème général lui-même subdivisé en plusieurs axes thématiques. Cette méthode est utilisée pour comprendre des variables complexes comme par exemple : les valeurs, les croyances ou les représentations sociales. Cette méthode s'appuie sur l'approche cognitive des auditionnés sur leur environnement socio-professionnelle. A l'inverse de l'entretien semi-directif, l'entretien non directif cherche à étayer la problématique non pas par la réponse aux questions posées mais par rapport à l'ensemble de l'entretien dont la synthèse sera confrontée aux hypothèses.

L'entretien non-directif doit se réaliser en situation et permet de recueillir les représentations, les points de vue et surtout identifier la logique des interviewés selon leurs propres "mots". Une qualité d'écoute et de relance ainsi qu'un climat de confiance sont recommandés afin de soutenir l'intérêt et la motivation chez l'auditionné pour en augmenter la richesse des informations recueillies.

1.2.2.1 Limites des entretiens individuels non directifs

La principale limite des entretiens non directif, soit une forme de piège à éviter, est de considérer ce faible échantillonnage comme une généralité. Ce sont les études sociologiques de grandes envergures qui peuvent légitimer une conclusion de cet acabit. La finalité de cette méthode réside dans l'interaction entre l'auditionné et son environnement socio-professionnelle tout en cernant le milieu socio-culturel dont il est issu et de comprendre le cheminement entre ces deux sphères. L'autre risque de cette méthode est de voir « glisser » l'entretien dans des directions aléatoires sortant du périmètre de l'étude. Elle requiert également une importance dans le choix de l'interviewé dans la mesure où une personne « peu bavarde », réticente à ce genre de pratique voire éloignée professionnellement du champ de l'étude n'apportera qu'un intérêt relatif.

1.2.2.2 Analyse qualitative des entretiens individuels non directs

Elle se fait à partir des entretiens retranscrits intégralement. On confronte, une fois la saisie réalisée, l'ensemble du contenu afin de comparer les représentations, les procédures et processus utilisés, l'environnement et son ressenti socio-psychologique, les arguments, les expériences etc. Il est indispensable à ce niveau d'analyser intrinsèquement les discours pour révéler entre autres les éléments sémantiques.

1.2.3 La méthode qualitative avec entretien semi-directif

Reposant essentiellement sur un thème général cette méthode permet de vérifier des hypothèses et d'illustrer des théories. L'entretien semi-directif permet d'entrer dans le champ des représentations et des pratiques d'usages. Il permet de *"recueillir un corpus de données homogènes rendant possible une étude comparative des entretiens"*¹⁹.

Il est conseillé de diversifier les profils d'utilisateurs pour bénéficier de l'entièreté des points de vue et ainsi n'omettre aucun fait important. Si tant est que cela soit possible. Elle recourt à un "guide d'entretien" structurant l'échange qui au moment fatidique dirigera l'auditionné. Il répond à une règle d'élaboration dépendante de l'hypothèse de départ.

Contrairement au questionnaire, le guide d'entretien ne "dirige" pas au sens strict l'entretien, il laisse librement l'interviewé s'exprimer. L'enquêteur se doit toutefois de connaître les thèmes importants afin d'aider l'auditionné à se recentrer ou à se relancer sur les thèmes évoqués si besoin est. A la différence d'un entretien directif, le semi-directif laisse à l'interviewé l'opportunité d'argumenter, de justifier, de nuancer et de commenter les thèmes abordés. Il peut être utile au vue de sa durée et des échanges conséquent d'informations d'enregistrer ou filmer les entretiens afin de rester fidèle aux propos tenus.

1.2.3.1 Analyse des entretiens semi-directifs

- **Analyse thématique ou transversale**

Regroupe par thèmes, les faits, les observations de tous les entretiens. Cela permet de dégager les processus de production, les pratiques récurrentes, les remarques et observations qui reviennent régulièrement. Cela permet de renforcer ou de rejeter les hypothèses et de dégager des tendances fortes ou faibles. A ce titre on peut les exploiter comme les données recueillies d'un questionnaire

¹⁹ COUVREUR Agathe, Franck LEHUEDE, Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives à partir d'un exemple : le passage à l'euro vécu par les consommateurs, 107p. Paris, CREDOC, Cahier de la recherche N°176. Novembre 2002. P12.

à condition de posséder une grille d'analyse fine. Cela s'apparente à des indices d'apparition (d'un mot, d'une phrase, d'une remarque, d'un commentaire sur un point, un thème etc.). Également le thème d'association qui consiste à relier les thèmes qui se succèdent.

- **Analyse structurale**

Cette analyse permet de regrouper ou de distinguer soit des personnes ou des éléments au sein de groupe ou de structures communes.

- **Analyse par entretien**

Ce type d'analyse est sollicité pour comprendre un processus ou un mode d'organisation par rapport à l'aspect psychologique d'un individu dont l'expérience jette un discrédit sur les hypothèses de l'enquête. Elle peut à ce titre être recoupée à l'analyse transversale en qualité "d'exception qui confirme la règle".

- **Analyse propositionnelle du discours**

Basée sur le fondement que tous discours recueillis définit un monde référentiel, une structure propre à l'auditionné que ce discours sert à reconstituer.

1.2.4 Limites des entretiens directifs et semi-directifs

Il ressort deux points essentiels de ces deux conduites d'entretiens. La première tient au fait de l'impossibilité de faire ressortir des statistiques chiffrées. Au vu du nombre « relatif » de personnes interrogées, l'enquêteur ne pourra qu'en extraire des tendances sans pour autant généraliser sur ces faits. Une méthode quantitative à très grande échelle ou une étude sociologique empirique le pouvant. L'autre point déterminant est lié à l'expérience et à la personnalité de l'enquêteur. Il est capital pour ce dernier de ne pas interférer l'échange d'un point de vue subjectif. Ce dernier doit faire abstraction de tous jugements personnels et masquer autant que possible ses propres sentiments. En un mot cela tend à adopter, dans le champ du possible une forme d'objectivité. La priorité est de focaliser son attention sur son interlocuteur et de maximiser sa concentration sur les propos de ce dernier pour en tirer le maximum d'informations. La richesse de ces dernières se dissimule souvent là où on ne les attend pas et la qualité de la relance s'avère dès lors être primordiale.

1.3 Méthode quantitative

La méthode quantitative a pour objectif, comme sa désignation l'indique, de quantifier les habitudes ou les pratiques tout en décryptant les caractéristiques liées à chaque auditionné. Elles

sont généralement employées pour des enquêtes de grande envergure et peuvent mesurer à l'aide de variables des opinions ou des comportements.

1.3.1 Elaboration d'un questionnaire

Celui-ci est élaboré en fonction de la personnalité de l'enquêteur, de ses connaissances sur le sujet et de l'environnement auquel il se rapporte. Une fois rédigé, il doit s'assurer de la bonne compréhension des questions incluses et tenir compte de règles établies pour l'exploitation puis le recueil d'analyses. Les règles à suivre dans une enquête utilisant un questionnaire sont d'utiliser le même questionnaire pour tous les auditionnés. Ces derniers sont constitués de plusieurs formats de questions dont :

- Questions fermées: permettent d'observer des indicateurs simples. S'y intègrent les questions d'ordre factuelles et formelles.
- Questions semi-ouvertes: les réponses ne sont pas suggérées et les résultats sont "codés" par la suite dans une liste.
- Questions ouvertes : les réponses appellent à une méthode d'analyse complexe mais dont les retours sont d'autant plus intéressants qu'ils soulèvent ou révèlent des faits ou idées insoupçonnés chez l'enquêteur.

1.3.2 Analyse de la méthode quantitative

Une fois l'enquête achevée plusieurs méthodes d'analyse des statistiques sont envisageables : Tris à plat, tableaux croisés, analyse des données. L'analyse de ces données donne lieu à des évaluations chiffrées sur des phénomènes sociaux et sur des catégorisations d'individus. Sur le long terme, elles permettent dans le cadre d'une série d'établir des comparatifs et des évolutions sur les phénomènes ou hypothèses étudiées.

1.3.3 Limites de la méthode quantitative

La principale limite de la méthode quantitative est son insuffisance voire l'absence d'analyse réflexive de l'interviewé : *"Elle retranscrit assez mal les systèmes de valeurs et les repères normatifs à partir desquels les individus s'orientent et se déterminent »*²⁰. Les réponses sont suscitées et les personnes n'ayant pas d'avis ou de position neutre se retrouvent contraintes d'en adopter une. L'influence du questionnaire ajoutée au contexte de l'entretien pousse certains auditionnés à répondre par sentiment "d'obligation". L'autre paramètre limitant la méthode quantitative est le nombre d'enquêteur pouvant susciter une variation dans la retranscription des

²⁰ Opcit p11.

recueils d'informations au point d'en déformer ou d'infléchir les résultats de l'enquête. Le postulat de départ doit être clairement établi auprès de chaque enquêteur afin de répondre au mieux à la problématique de l'enquête.

2 Choix méthodologique

L'interdisciplinarité est une démarche de recherche consistant à utiliser l'apport d'autres disciplines dans la construction de l'objet d'étude et/ou leurs outils dans l'analyse des données relatives à cet objet. Ce dernier est donc le point d'orgue de toute analyse qualitative interdisciplinaire²¹.

Préparer une enquête sur un outil mis en place depuis deux ans, fait appel à plusieurs méthodes d'analyses issues de la sociologie des usages dont l'entretien fait évidemment parti. Deux choix sont possibles : questionnaire distribué à grande échelle ou entretien individuel avec comme support un guide élaboré en fonction d'un corpus prédéfini. Nous venons de le voir, le choix du type d'entretien recense plusieurs possibilités et la sélection se fait selon plusieurs critères dont le premier est de répondre à la problématique générale imposée ou choisie par l'enquêteur lui-même. L'enquêteur se doit aussi de délimiter le périmètre de l'enquête avec une question générique en tête : quelles sont les services et personnes concernées pour communiquer les informations pertinentes? Enfin l'ensemble une fois réuni aidera l'enquêteur à élaborer un questionnaire ou un guide d'entretien approprié.

2.1 La préparation de l'enquête

Avant de se lancer dans le choix définitif sur la méthode pour mener à bien les entretiens, les études indiquent la nécessité d'étudier l'environnement de l'enquête. Cette phase d'étude est indispensable dans la préparation de l'enquêteur. Ce dernier se doit de connaître les processus métiers dans lesquelles s'inscrivent les pratiques et les usages quotidiens ainsi que le vocabulaire, autrement dit le « jargon », pour établir une communication sans équivoque avec les personnes interviewées. De plus l'enquêteur doit faire preuve de réflexivité ce qui revient à se mettre en situation de pratique réelle suivant les méthodes employées pour l'analyse des usages. Les informations et les observations acquises lors de ces phases d'études orienteront le choix de la future problématique et de ses principaux thèmes ainsi que la forme des entretiens.

2.1.1 Phase d'étude sur l'environnement

La phase d'étude sur un environnement professionnel a pour objet d'identifier les principaux profils-métiers de la structure et des missions qui s'y rapportent. Le centre de ressource documentaire faisant l'objet de notre étude comprend des documentalistes, dont la mission

²¹ HAMEL Jacques (dir.), L'analyse qualitative interdisciplinaire, définitions et réflexions, Paris : L'Harmattan, 2011. 250 pages. ISBN: 978-2-296-12653-4 p181

principale est la veille documentaire pour les missions de recherche scientifique. Les bibliothécaires, chargés de l'acquisition des ouvrages et de leurs catalogages dans la base de données du SIGB et enfin les magasiniers qui s'occupent de la gestion de bibliothèque : prêts, inscriptions, aide à la recherche et mise à disposition des ressources demandées. Le tout s'inscrit dans le cadre d'une vision actuelle sur les métiers de l'information et de la documentation dont l'usage des TIC est aujourd'hui associé. Les études sur l'environnement socio-professionnel s'intéressent autant à la pratique des usages qu'à la sociologie des usages et elles : *"visent la connaissance d'un système pratique, nécessitent la production de discours modaux et référentiel (un discours référentiel est un discours qui décrit l'état des choses), obtenue à partir d'entretiens centrés d'une part sur les conceptions des acteurs et d'autre part sur les descriptions des pratiques"*²². Les récents travaux sur la sociologie des usages font l'objet d'études et de débats entre pratiques documentaires et pratiques informationnelles. Qu'est-ce que la pratique informationnelle ? Peut-on l'associer ou la dissocier des pratiques documentaires ? Il paraît nécessaire de s'intéresser à ces interrogations car cela permet d'analyser les comportements d'utilisateurs en situation professionnelle. De faire la distinction pour une tâche précise entre les pratiques informationnelles ou documentaires d'une part et les usages d'autre part. En 2010 dans un article consacré au magazine d'Études de communication, Cécile Gardès, Isabelle Fabre et Viviane Couzinet s'intéressèrent à cette problématique sur la distinction entre « usages documentaires » et « pratiques documentaires »²³.

2.1.1.1 Pratique documentaire.

Au sens étymologique du terme, la pratique s'oppose à la théorie pure et se définit comme étant une manière concrète d'exercer une activité. Pour le philosophe Bruno Latour : « *la pratique est un terme sans contraire qui désigne la totalité des activités humaines* »²⁴. Soulevant de vastes débats dans les milieux de l'information-communication, au début des années 1980, Pierre Bourdieu définissait la pratique comme étant « *née de l'improvisation, guiderait les comportements individuels et serait entièrement tournée vers l'agir* »²⁵. Joëlle Le Marec quant à elle définit les pratiques documentaires comme relevant d'une production, d'un traitement voire de la

²² BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. L'enquête et ses méthodes, l'entretien. 2e édition refondue, Paris : Armand collin, 2007. 127p. Collection 128. ISBN 978-2-200-3460-5 p30.

²³ GARDIES Cécile et al. Re-questionner les pratiques informationnelles, Études de communication 2/2010 (n° 35), p. 121-132.

²⁴ Op.cit. p2.

²⁵ Op.cit. p2.

communication de l'information quand les usages s'apparentent eux à la réception des médias et à l'appropriation technique des outils mis à disposition.

2.1.1.2 Les pratiques informationnelles

Si les pratiques documentaires sont tournées vers la production et le traitement de l'information, quelle définition donner donc à la pratique informationnelle? Yves Jeanneret avance en 2008 la théorie selon laquelle il existe non pas une mais plusieurs pratiques informationnelles conduisant les usagers à utiliser des dispositifs de : « *médiation produits par d'autres* ». Plus ciblée sur une activité de documentaliste, pour Chandion et Ihadjadène, cela relève d'un « *processus d'identification, de recherche et d'accès à l'information médié par un dispositif technique* ». Pour Meyriat, une action d'appropriation de l'individu sur l'information touche à la pratique informationnelle. Joëlle Le Marec synthétise ces approches avec la définition suivante : « *les pratiques informationnelles peuvent donc se définir comme une manière concrète d'exercer une activité d'information visant des résultats concrets sans intention d'expliquer comment le résultat a été atteint. Ce sont des procédures, des manières de faire sur et avec l'information (recherche, évaluation, exploitation, traitement, stockage, diffusion) permettant à une activité, par exemple professionnelle, de se dérouler* »²⁶.

2.1.1.3 Les usages documentaires

La distinction entre les pratiques d'usages et les usages à proprement dit porte souvent à confusion dans le milieu de l'information-communication. L'étymologique renforce cette idée dans la mesure où le terme d'usage renvoie aux pratiques et aux habitudes considérées comme « normale » au sein d'une société donnée. En 2009, M. Ihadjadène définissait le terme d'usage pour : « *désigner les travaux portant sur les dispositifs et leurs interactions avec les usagers et de réserver celui de pratique pour caractériser les approches centrées sur le comportement composite à l'œuvre dans les différentes sphères, informationnelles, culturelles, journalistiques, etc.* »²⁷. En somme les usages renvoient dans notre cas à l'interaction entre les usagers et les dispositifs techniques utilisés afin d'accéder, de recueillir et de traiter les ressources informationnelles.

2.1.2 Définition de la problématique de l'enquête terrain

La définition d'une problématique réunie à la fois la phase d'étude de l'environnement : postes occupés, missions et activités s'y rattachant et les objectifs définis en début de projet par le responsable du service. Dans le cadre de notre étude, l'objectif principal fut d'améliorer le système

²⁶ Op.cit. p4.

²⁷ Op.cit. p4.

existant et souleva des hypothèses sur : une ergonomie non adaptée, une charte graphique « repoussante » et une navigation compliquée via des menus surchargés. La problématique qui se pose en de pareilles circonstances paraît dès lors s'orienter sur l'interrogation suivante : quels sont, suivant les différents profils utilisateurs du CRD, de la bibliothèque et des autres pôles, les principaux problèmes constatés ou rencontrés face à ce portail documentaire en fonction de leurs propres usages et pratiques? Afin d'élaborer un guide d'entretien adapté, une réflexion s'imposa sur des hypothèses plus précises dont : qui sont réellement les utilisateurs ? Utilisent-ils ce portail documentaire ? Quels sont les processus d'appropriations de l'outil depuis sa mise en place voilà deux ans ? Ont-ils une image similaire que celle présentée par la responsable du projet ? Ensemble de questions qui s'avéra nécessaire pour réaliser le guide utilisé lors des entretiens.

2.1.3 Choix du type d'entretien

Face à ces interrogations et au vue de l'entretien de présentation de projet, abordant notamment les problèmes en interne d'ordre socio-professionnel, le choix s'orienta sur des entretiens à caractères semi-directif. Il fut exclu d'emblée le choix d'une enquête exclusivement quantitative en raison du profil varié des utilisateurs. De plus le domaine de la sociologie des usages démontre la complexité des pratiques d'usages sur les outils TIC au sein d'un environnement marqué par sa propre « culture ». L'entretien semi-directif permet grâce à ces différentes possibilités d'analyses thématiques, structurelles, par entretiens, proportionnelles au discours, de décrypter le champ des représentations. Il instaure également un climat d'échange favorable, guidé par des questions appropriées, prompt à déceler des phénomènes insoupçonnés par l'enquêteur. Ce dernier doit faire preuve cependant d'un sens de l'écoute et d'analyse tout en évitant le piège du « parti pris » ou de toute subjectivité faussant les entretiens et par conséquent l'enquête dans son ensemble.

2.2 Le périmètre de l'étude

Le portail documentaire est l'outil principal du CRD tant par son aspect de gestion de bibliothèque que d'enrichissement de contenu et dans l'hypothèse, le portail s'apparente à ce service. Cependant il n'est pas le seul à utiliser cet outil surtout du point de vue de la recherche de ressources documentaires. Les différents services de recherches font partis du cadre d'étude au même titre que le pôle image, avide de documentations sportives pour leurs projets tels que les expositions et autres productions audiovisuelles. Autant de services avec des centres d'intérêts et des profils différents dont les points de vue s'avèrent indispensables dans le cadre de cette étude.

2.2.1 Phase autoréflexive

Outre le recueil de données direct par la méthode des entretiens, une part importante des études sur la sociologie des usages souligne l'importance d'une phase autoréflexive. En d'autres termes il s'agit ici pour l'enquêteur de se mettre en immersion, d'intégrer son propre travail et sa propre

réflexion soit en faisant de l'auto-observation ou en exerçant les pratiques quotidiennes des usagers. Pour résumer : « *les entretiens ne font pas tout !* ». Cette maxime empruntée à Jérôme Denis replace l'enquêteur non pas en dehors, ni au centre de l'étude mais faisant partie intégrante à celle-ci. Son étude intitulée « une autre sociologie des usages » détermine l'importance de l'environnement, terme qu'il préfère à celui de contexte. Avant de décrypter, d'analyser un outil tel que le portail sport 'docs il faut comprendre l'environnement qui en son temps permis de concevoir ce TIC. Suivant ce principe, toute personne s'investissant dans une étude relevant de la pratique des usages se doit de :

- Suivre les personnes dans des univers hétérogènes,
- De rester statique en se posant la question « qu'est-ce qu'il se passe ici ? »,
- Suivre les objets.

Il s'agit ni plus ni moins d'élargir la vision de l'usage à ce que Jérôme Denis appelle « la chaîne sociotechnique » ou encore à l'anthropologie des pratiques et donc de considérer les pratiques, les usages à travers le quotidien. Pour ce cadre d'étude, cela consiste à suivre l'activité du personnel du CRD dans les autres pôles afin de comprendre les relations interservices, les relations de travail et le réel positionnement de ce service dans ce « grand tout ». Dans un deuxième temps, rattaché à la mission de stage, la phase statique s'apparente aux permanences en salle de lecture. Ce formidable « observatoire » permet d'étudier les comportements, les habitudes de recherches via le portail documentaire dans des conditions « naturelles » puisqu'à distance²⁸. La demande de renseignement et d'aide à la recherche constituant également une source d'informations fructueuses. Enfin le « suivi de l'objet » consiste naturellement dans notre cas à manipuler le portail documentaire. Pour vérifier les remarques et autres observations recueillies pendant les entretiens mais également pour relever les données statistiques contenus dans la plupart des TIC actuels : nombre de visiteurs quotidien, nombre de notices consultées, nombre de documents empruntés etc.

2.2.2 Choix du corpus d'entretiens

En lien avec la théorie sur les pratiques des usages et ses méthodes d'analyses, encourageant la compréhension au quotidien du milieu socio-professionnel, il est indispensable d'aller à la rencontre de chaque collaborateur du service et en priorité le concepteur du projet « initial ». Outre les spécificités évoquées par la méthode qualitative, ce choix se justifie dans la volonté d'intégrer,

²⁸ Depuis le bureau de la banque de prêt, le bibliothécaire ou documentaliste à la possibilité de voir les étudiants naviguer sur le portail documentaire.

autant que de sensibiliser, chaque salarié du CRD dans ce projet de « rénovation ». Il représente un corpus de treize personnes dont les profils, via les activités et les tâches quotidiennes, diffèrent.

En parallèle, toujours dans l'esprit de recueillir un large panel d'informations, il est recommandé de rencontrer les utilisateurs de différents services, quand la taille de la structure le permet, en fonction des variables : métiers, du niveau de formation (niveau informatique, compétences en recherche documentaire etc.), fréquence d'utilisation, besoins documentaires.

Toujours dans cette logique, l'ébauche d'un « portait robot » permet de cibler l'auditionné « idéal ». En premier lieu, on peut procéder par un relevé statistique, de connexions mensuelles en interne par exemple, pour identifier les utilisateurs réguliers du portail documentaire. Une fois identifiés, des renseignements supplémentaires guideront l'enquêteur dans ces choix. Deux modes d'accès sont alors disponibles pour l'aider en ce sens.

2.2.2.1 Les modes d'accès aux entretiens²⁹

Ajouté aux variables précédemment citées, relevant de l'activité professionnelle et donc de leur intérêt pour le projet, le choix définitif doit se porter, dans la mesure du possible, sur des personnes à l'aise dans la communication et prompt à partager leurs expériences et leurs connaissances. Pour cela Alain Blanchet et Anne Gotman exposent deux modes d'accès aux entretiens permettant à l'enquêteur d'opérer une première prise de contact et de finaliser ses choix.

2.2.2.2 Les modes d'accès directs aux entretiens.

Ils sont dit neutres puisqu'ils ne passent pas par des intermédiaires. Les auditionnés peuvent être choisis suivant des listes (nominative, électorales, professionnelles etc.) et contactés directement par l'enquêteur. Pendant cette phase de premier contact, l'enquêteur décèle si l'interlocuteur entre dans son cadre de futur auditionné « idéal »

2.2.2.3 Les modes d'accès indirects aux entretiens

Contact établis par l'entremise d'un tiers il comporte le risque de subjectivité car le choix est en parti orienté par la tiers personne (amicale, sociale, institutionnelle, politique etc.) mais l'avantage réside dans une forte probabilité de coopération de l'interviewé.

²⁹ BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. L'enquête et ses méthodes, l'entretien. 2e édition refondue, Paris : Armand collin, 2007. 127p. Collection 128. ISBN 978-2-200-3460-5 p53.

2.3 Elaboration d'un guide d'entretien

L'élaboration du guide repose principalement sur la problématique de base, véritable fil rouge des entretiens. Dans le cadre du projet la problématique posée fut:

Quels sont, suivant les différents profils utilisateurs du CRD, de la bibliothèque et des autres pôles, les principaux problèmes constatés ou rencontrés face à ce portail documentaire en fonction de leurs propres pratiques et usages?

La réalisation d'un guide a comme premier objectif de répondre à la problématique. Il s'agit dès lors de mesurer la vision, le ressenti des utilisateurs vis-à-vis de cet outil de travail et de recueillir les idées d'améliorations. De façon plus « subtile » il doit mesurer également leur niveau d'utilisation et leur degré d'habileté par rapport au niveau de formation reçu. Dans le cadre d'une volonté de compréhension de l'environnement socio-professionnel, le guide se doit dans ce cas précis, de confronter la vision théorique de ses concepteurs à la pratique réelle des usagers. Le guide d'entretien réalisé dans le cadre de cette étude comporte quatorze questions au total. Il reprend, à travers les différentes questions les méthodes dites « classiques » d'évaluation d'un site internet :

- Ergonomie des interfaces
- Efficience (rapidité à atteindre l'info)
- Facilité d'apprentissage
- Facilité de mémorisation
- Fiabilité
- Satisfaction de l'utilisateur

Dans sa structure le guide utilisé se découpe en quatre parties distinctes. Une première comprenant des questions fermées de cadrage afin de recueillir les données spécifiques sur chaque individu. Le deuxième point aborde avec quatre questions, dont deux semi-ouvertes et deux fermées, les points relatifs à leur utilisation propre du logiciel. La troisième partie avec six questions, dont deux sont semi-ouvertes et quatre sont à choix multiples, s'intéressent aux points de vue des utilisateurs sur la conception de l'outil. Enfin le dernier point porte sur l'aspect évolutif et vise à recueillir leurs suggestions sur les éléments à conserver ou à améliorer. Cette dernière étape présente une ouverture en guise de conclusion avec la question « autres remarques ». Elle donne la possibilité à chaque auditionné, en fonction de leur expérience, de soulever des hypothèses non définies au départ par l'enquêteur. Ce guide présente l'avantage de soulever quatre thèmes : profil utilisateur, utilisation du logiciel, analyse de la conception de l'outil et propositions constructive. Ce plan permet donc d'anticiper toutes « digressions » chez l'auditionné

et de conduire l'échange, si ce dernier ne suit pas le cadre de l'entretien semi-directif. Enfin le guide s'avère également adaptable quel que soit le poste et la fonction occupée.

3 La phase d'enquête

« Un entretien est une improvisation mais une improvisation réglée car chaque entretien est une situation unique, une interaction évoluant dans les représentations subjectives de l'auditionné et cela malgré le "balisage" de l'enquêteur». [...] « C'est un jeu subtil qui au fil du temps a fait appel aux sciences sociales puis au fur et à mesure de l'évolution de l'enquête sociale vers l'enquête sociologique, l'écoute, d'attitude sociale est devenue technique sociologique »³⁰.

Une vingtaine de personnes furent auditionnées durant les mois de février et juin 2013. Ces entretiens regroupèrent tous les membres du CRD, des membres de l'icnothèque, des chercheurs de différents services et un étudiant en master 2. Chaque personne fut interrogée suivant le même guide, adapté en fonction des circonstances, volontairement court afin d'établir un libre échange. D'une durée allant de 30 min à 1h en moyenne ces entretiens se sont déroulés, à deux exceptions près, sur les lieux de travail des personnes rencontrées. La seule condition requise : pouvoir se connecter au portail documentaire. Associé aux entretiens, la phase réflexive intégra la notion « d'épaisseur sociale » par-delà l'immersion au sein des différents services permettant ainsi d'observer et d'analyser les méthodes d'organisation et surtout de communication interservices. A ce titre il s'agissait aussi de comprendre l'impact socio-cognitif de la nouvelle orientation politique prise par l'institut afin d'en déterminer les répercussions sur l'activité et donc sur les pratiques et les usages documentaires. Enfin l'hypothèse d'un impact socio-cognitif marqué par les changements géographiques via l'installation dans de nouveaux locaux comme source de problèmes d'échanges informationnels fut soulevée.

3.1 Enquête au DIS

Le département du DIS représente le corpus le plus important de l'enquête avec douze personnes faisant partie du CRD. Le projet d'amélioration émanant de ce service, il apparut dès lors incontournable d'aller à la rencontre de tous ces utilisateurs. Il est de plus le seul service à utiliser quotidiennement le portail documentaire sous tous ses angles:

- Gestion informatique du back office et du Front office par le concepteur du portail,
- Enrichissement de la base de données (catalogage des nouvelles acquisitions, catalogage du fond ancien, bulletinage etc...)
- Gestion bibliothécaire via le Front office.

³⁰ BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. L'enquête et ses méthodes, l'entretien. 2e édition refondue, Paris : Armand collin, 2007. 127p. Collection 128. ISBN 978-2-200-3460-5 p20

Adjoint à ce groupe le responsable des archives, le responsable de l'iconothèque et le responsable du fond photographique.

3.1.1 Les entretiens au DIS (Département de l'Information Sportive)

Toutes les personnes du CRD furent auditionnées dont le concepteur du site. Comprenant l'intérêt de la présence de ce dernier, qui se fait ressentir tant sur le plan technique que relationnel auprès de l'ensemble du personnel du service, deux cas de figure se présentent à l'enquêteur. Soit celui-ci le positionne en début d'enquête soit en fin. Dans ce cadre d'étude et afin de se familiariser avec le système, tout en perçant « l'épaisseur sociale » le concepteur fut la « victime » de l'entretien exploratoire et donc placé en début d'enquête. La responsable du CRD, de par sa fonction et en qualité d'investigatrice du projet clôtura les entretiens.

Entre ces deux pôles d'investigation, furent interrogés les responsables : du fond des archives, du fond photographique et du responsable de l'iconothèque. Ce dernier en plus de l'entretien semi-directif proposa sur la base d'un échange libre une présentation du service qu'il dirige depuis 2006. Tous ces responsables, de par leurs métiers ont une pratique informationnelle et documentaire. De plus leur « non appartenance » ou leur éloignement « géographique » du service hébergeant le portail documentaire, s'avère également intéressant à analyser sous l'angle socio-professionnel.

Durant les entretiens, à l'exception de deux personnes, tous manipulèrent le portail documentaire soit « naturellement » ou suite à une demande. Dans le prolongement de ces entretiens, l'immersion personnelle au cœur des pratiques est recommandée car elle apporte des informations supplémentaires sur l'anthropologie des techniques « sur place » et permet de « s'imprégner » de l'environnement socio-professionnel attachant à chaque service.

3.1.2 Les pratiques au CRD et à l'iconothèque

Au sein du CRD les activités suivantes furent suivies, observées ou pratiquées :

- La pratique documentaire de catalogage des acquisitions nouvelles avec la bibliothécaire responsable des commandes d'ouvrages.
- la pratique documentaire de catalogage du fond ancien avec une magasinier et une aide bibliothécaire.
- Réalisation des statistiques annuelles de l'enrichissement du portail documentaire en terme de : notices, de connexions, d'acquisitions.
- La pratique documentaire du bulletinage : création et intégration de notices correspondant aux périodiques physiques reçus par le CRD chaque jour.

- En qualité de pratique informationnelle : suivi d'une demande de veille spécifique entre un documentaliste et un chercheur.

Au sein de l'icône, suivi et collaboration avec le responsable du fond photographique sur le projet CNOSF : Chamonix 1924. Numérisation et catalogage de ce fond photographique sur le logiciel Armadillo, outil principalement utilisé en qualité de base de données par l'icône. L'objectif de cette phase d'immersion, d'une durée de deux jours, fut d'analyser les pratiques documentaires et informationnelles d'un service utilisant un outil choisi par ses utilisateurs. D'aborder avec eux la conception du logiciel et leur rapport avec la société émettrice de ce dernier.

3.2 Enquête auprès des étudiants

Celle-ci s'est déroulée principalement en salle de lecture durant les mois de février, juin, juillet et août 2013 avec une fréquentation en nette diminution sur les derniers mois.

3.2.1 L'entretien auprès d'un étudiant

Un entretien d'une durée de deux heures avec un étudiant en Master 2 fut réalisé dans la salle de réunion du CRD. Outre le suivi du guide et la pratique informationnelle accomplie durant cette entrevue, la conversation s'orienta sur l'état d'esprit des étudiants de l'institut et l'influence du domaine sportif sur la recherche.

3.2.2 L'auto-observation en salle de lecture

Celle-ci s'étendit tout le long du stage à raison de trois permanences hebdomadaire en salle de lecture. L'auto-observation des étudiants effectuant leurs recherches sur les postes mis à disposition visible depuis la banque de prêt fut un formidable « laboratoire ». A cela s'ajoute les demandes d'assistance qui permirent d'analyser les pratiques de recherche sur le portail documentaire.

3.3 Enquête dans les pôles recherches

Les deux missions de l'institut étant l'expertise et la performance, il possède un département recherche important subdivisé en plusieurs services : recherches sur les performances physiques, recherches médicales etc. Outre l'objectif principal d'une réflexion autour du portail documentaire, le département recherche représenta le « cobaye » parfait afin de mesurer le degré de coopération interservices et plus spécifiquement à travers les besoins documentaires.

3.3.1 Les entretiens auprès des chercheurs

Plusieurs chercheurs furent contactés soit en mode d'accès direct, en tenant compte du nombre de connexion sur le portail documentaire, soit par un tiers faisant parti du personnel appartenant au CRD. Le corpus fut constitué :

- d'une chercheuse travaillant sur la veille stratégique des politiques sportives étrangères,
- d'un chercheur de l'IRMES (Institut de Recherche Biomédicale et d'Epidémiologie du Sport)
- de deux chercheurs spécialisés dans le sport de haut niveau.

Toutes les entrevues se déroulèrent dans les bureaux des interviewés suivant le même guide d'entretien et connecté au portail documentaire. L'intégralité des réponses à ces entretiens fut retranscrite fidèlement en direct à l'aide d'un pc portable.

3.3.2 La pratique de recherche combinée

Une phase de pratique informationnelle fut réalisée auprès d'un chercheur, travaillant au sein de l'institut depuis 2010 et dont les travaux portent sur le surentrainement et les problèmes cardio-vasculaire dans le sport de haut niveau. Il contribue depuis 3 ans à rédiger des articles pour des revues spécialisées (reversés sur le portail documentaire) dans le cadre de thème de recherches spécifiques. Pendant l'entretien nous avons fait des recherches sur la « *récupération physique après un surentrainement* ». Objectif étant de trouver individuellement cinq articles des plus récents sur le site Pubmed. Pour ma part le résultat s'éleva à trois articles datant de 2012 quand de son côté il trouva rapidement cinq références dont deux de 2013. Son système de veille lui permit d'accéder rapidement à l'information grâce à un système de filtre, des dix revues principales accessibles sur son navigateur qu'il maîtrise parfaitement.

Dans un second temps nous avons fait le même exercice sur le portail Sport 'docs. La règle étant de faire la recherche par Multisource. Ce test permit d'observer son utilisation du portail Sport 'docs. Le résultat fut le suivant : je trouvais trois sources pertinentes sur mes 33 résultats (une page à l'affichage) quand notre chercheur lui cherchait encore parmi ses 107 Résultats (quatre pages à l'affichage). La raison en fut la « non-désactivation » de la « *Base image* » et de la Base de données « *Héraclès* » arrêtée en 2005 (74 résultats à elle seule). Sur mes trois sources, une s'avérait intéressante pour ses recherches actuelles.

Ce cas pratique de recherche symbolise une des approches observée pendant la phase d'enquête. Un besoin évident de ressources documentaires pour un profil utilisateur habile sur les systèmes informatiques favorisant l'appropriation du point de vue technique. Mais plus que d'utiliser l'outil mis en place par l'institut, notre chercheur requiert à son propre dispositif. Indisponibilité des

ressources ? Silences récurrents ? Incompréhension du système de recherche? Mauvaises manipulations du moteur de recherche ? Ensembles de questions qui préfigurent une analyse plus avancée des entretiens.

Troisième partie : Résultats et Analyses des entretiens

1. Résultats des entretiens

Comment analyser ces entretiens ? Quelles conclusions peut-on en tirer ? Toute la difficulté d'une enquête sur la pratique des usages réside dans son analyse et touche tous les initiés et les chercheurs comme Serge Proulx résumant ainsi la problématique à : « *Comment dépasser le simple niveau des déclarations concernant leurs propres pratiques ? Comment conserver des traces des pratiques d'usages qui nous serviront ensuite pour l'analyse ? Dans ce contexte, des chercheurs audacieux, tentent aujourd'hui de sortir des sentiers battus en proposant des méthodologies innovantes* »³¹. Outre ces approches « innovantes », subsiste dans un premier temps des outils d'analyses relatives à la méthode des entretiens qualitatifs auxquels on peut adjoindre les données de « cadrage » des méthodes quantitatives afin d'en extraire de « grandes tendances » sur les profils, les usages et les pratiques des utilisateurs. Les méthodes d'analyses qualitatives en lien avec la demande initiale de faire une analyse des besoins, établissent une liste non exhaustive de ses demandes d'ordre technique. Mais au-delà de ces prérogatives répondant à la problématique « que veulent-ils ? » c'est bien d'analyser les typologies d'utilisateurs dont il est question.

1.1 Les grandes tendances

Résultats des questions dites de « cadrage » à tendances ouvertes ou de questions fermées à choix multiples du guide utilisé, elles donnent intrinsèquement des indications de premier ordre « basiques ». Toutefois ces résultats associés à une analyse transversale issue de la méthode qualitative, permettent de dégager des tendances fortes tout en intégrant l'impact cognitif des entretiens sur un individu croisé à l'observation de la pratique du portail. Ces données de cadrage portèrent dans notre cas d'étude sur plusieurs éléments.

1.1.1 Les droits d'accès

Trois types d'accès sont disponibles : visiteur, utilisateur avec un compte, administrateur. Plus que de déterminer à quel type d'accès chacun des utilisateurs jouissait, il s'agissait de répondre à l'hypothèse d'une éventuelle « décentralisation » de l'outil dans sa gestion de contenu (proposition de termes indexeurs, référencement, mise à disposition d'articles etc.). Il en ressort une concentration des droits administrateurs entiers au niveau du CRD pour le personnel ayant le

³¹ PROULX, Serge. Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels, Tome 1. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, 2005. Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui: Enjeux-modèles-tendances, p. 9

statut catégorie A. Pour le personnel du CRD en catégorie B, ils possèdent des droits administrateurs adaptés suivant les postes dont les plus restreint ouvrent uniquement l'accès à la gestion bibliothécaire. Pour les utilisateurs appartenant aux autres services, le type d'accès se résume à un compte donnant accès à toutes les ressources du CRD (fonds du catalogue, ressources électroniques etc.).

1.1.2 Formation au portail

La finalité de cette question, outre le fait de recenser les utilisateurs ayant suivi une formation, fut de comprendre si le raisonnement et la vision de l'équipe projet ayant réalisé le portail furent transmises aux utilisateurs et comment? Du point de vue de l'ethnographie technique, cette question permet de mesurer l'impact des formations sur l'approche cognitive du portail autant dans leurs pratiques que dans leurs descriptions. La moitié des auditionnés furent formés au portail documentaire. Il s'agit pour la majorité du personnel du CRD. Tous suivirent une formation du prestataire externe et deux personnes en catégorie A ayant les droits administrateurs suivent régulièrement des mises à niveaux. Ils sont cependant plus d'un tiers des sondés à ne pas avoir suivis de formation. Il regroupe l'ensemble des personnes arrivées après la mise en service du portail et la totalité des chercheurs. Pour le reste, à défaut d'avoir suivi une formation, ils suivirent une présentation. Cela concerne une partie du personnel de l'Institut et les étudiants. Un témoignage souligne que ces présentations, si intéressantes furent-elles, ne permirent pas aux utilisateurs de manipuler l'outil durant les 3h de séance. En règle générale, la formation des personnes intégrant le service se fait par le biais des relations socio-professionnels.

1.1.3 Fréquence d'utilisation

Réponse à choix multiples, l'objectif fut de comprendre comment et pour quelles raisons les autres services extérieurs au CRD utilisaient le portail. Outre la réponse d'une utilisation quotidienne, le choix orientait l'interviewé sur une fréquence « régulière » ou de « temps en temps » dont le but implicite, de par une relance sur les raisons de ces habitudes, fut de recenser et comprendre les pratiques informationnelles ou documentaires.

Sans surprise, la moitié des utilisateurs quotidiens font partie du CRD dont l'utilisation relève de la banque de prêt, du bulletinage et du catalogage. Environ un tiers des sondés qui l'utilise « *de temps en temps* » sont issus de la recherche ou les étudiants. Ils se connectent moins d'une fois par semaine ou quand le besoin en information s'en fait ressentir. Pour les utilisateurs restants, cela revient à se connecter sur le portail au moins une à deux fois par semaine.

1.2 Les besoins des utilisateurs

Ces besoins relèvent principalement de deux domaines: le besoin en ressources documentaires et ceux relevant du domaine technique. Deux questions semi-ouvertes furent employées afin de relever les attentes en termes de ressources : où récupérez-vous les informations relatives à vos activités ? Et quels usages faites-vous du portail Sport' docs ? Pour l'aspect technique et afin de s'en remettre à l'expérience de l'utilisateur, la question sur les améliorations tenta de déterminer auprès de chaque auditionné, avec une approche psychologique, les aspects et options positifs du logiciel. La question des remarques quant à elle eut pour objectif de recenser les « indispensables » que l'on doit trouver sur un portail documentaire.

1.2.1 Les besoins documentaires

Dans le cadre d'une étude visant à l'amélioration d'un SIGB, l'analyse des besoins documentaire relève de l'évidence. En s'intéressant à ce point on découvre les rouages de la macrostructure ou se croise l'aspect politique, organisationnel et économique. La tendance est aux besoins du recours à l'information ciblée et récente dont les principaux demandeurs sont ici les services de recherches. Ces besoins sont indissociables de la pratique informationnelle et l'analyse transversale de ces deux questions tend à montrer des demandes ciblées en fonction des services mais de façon plus générale au cas par cas. Elles relèvent des pratiques d'usages individuelles en fonction du poste occupé, de l'expérience et de l'habileté technologique.

1.2.2 Des besoins d'ordre technologiques ?

Basés sur l'analyse des questions ouvertes du guide d'entretien, dont les deux cités précédemment, ces besoins varient d'un individu à l'autre. Ils sont en fonction des prédispositions de chacun pour les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). En plaçant momentanément les dysfonctionnements inhérents à un SIGB en service depuis deux ans, démontrant la « fracture numérique » de Fabien Grajon, on peut regrouper ces besoins en plusieurs évolutions techniques dont : la mise en place d'options ou d'outil de veille incorporé, un outil d'exportation de notices bibliographiques, la portabilité sur les systèmes de type Android, iPhone et régler le problème de connectivité externe (permettant la consultation des revues en ligne).

L'analyse des besoins qu'il soit d'ordre documentaire et donc métier ou d'ordre technologique souleva plusieurs hypothèses : celle du degré d'appropriation des utilisateurs et celle de possibles explications quant à une « désaffection » pour l'outil.

2 L'analyse des pratiques d'usages

Réflexions communes à tous domaines scientifiques intégrant des enquêtes sociologiques, le choix d'un modèle d'analyse relève de son importance. La sociologie des usages fait état des différentes pratiques d'usages et s'est affairée à construire des modèles sociaux d'analyse référencés par Serge Proulx³² : la première, de Rogers en 1995, étant une vision résolument déterministe et relativement dépassée portant sur la diffusion sociale des innovations. En second lieu, des courants s'intéressèrent aux genèses de l'innovation technique. Des études sur les significations d'usages dont Josiane Jouet³³ est la figure de proue, en tant que fondateur de la sociologie française des usages représentent le troisième volet. L'analyse des usages orientèrent également les recherches sur la microsociologie avec les travaux de Conein en 2004. Enfin Serge Proulx et André Vitalis s'intéressèrent aux aspects sociopolitiques et sociologiques de la critique des usages. En se basant sur ce constat, Serge Proulx propose donc sa « théorie des usages » comportant cinq catégories permettant d'analyser et de construire les pratiques d'usages :

- Dialogue entre l'utilisateur et le TIC : En se basant sur les sciences cognitives dites classique, ce dialogue repose sur ce que l'on appelle les moteurs d'inférences³⁴. Ces moteurs permettent pour chaque auditionné, d'analyser l'interaction Homme/Machine en fonction de tâches intellectuelles déterminées dont :
 - **Savoir-faire** : qui s'acquiert par l'observation, répétition voire par l'accumulation et la mémorisation des procédés.
 - **Savoir comprendre** : Qui témoigne des capacités à résoudre des problèmes élémentaires et à trouver les causes du dysfonctionnement.
 - **Savoir combiner** : Qui porte sur l'agencement des techniques, mais aussi des tactiques, des stratégies, des priorités, des compromis.

³² PROULX, Serge. Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels, Tome 1. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, 2005. Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui: Enjeux-modèles-tendances, p.8-9

³³ JOUET Josiane Retour critique sur la sociologie des usages. In: Réseaux, 2000 [Consulté en Septembre 2013] volume 18 n°100. pp. 487-521.

³⁴ Les inférences font parties du processus cognitif au même titre que la mémoire des usagers, de la prise de décision et enfin du raisonnement.

- **Savoir exprimer** : Qui permettent de formaliser, d'expliciter, de valider, de communiquer les savoir précédents.
- Coordination entre l'usager et le ou les concepteurs du TIC. Dans le prolongement des sciences cognitives classiques elle intègre par-delà les sciences cognitives distribuées l'environnement des concepteurs. On analyse par ce processus la différence entre la « virtualité du concepteur » et la « virtualité de l'utilisateur ».
- Expérience de l'usager dans un contexte de pratiques au quotidien.
- La dimension politique et morale dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'usager.

Cette « théorie des usages » de Serge Proulx reprend les principes élaborés de concert avec Francis Jauréguiberry dans les méthodes d'appropriation des usages vu précédemment³⁵. Elle donne cependant les moyens nécessaires pour analyser, à différents degrés, un corpus d'entretien hétérogène.

2.1 Les pratiques d'usages chez les auditionnés

Quelle approche de la sociologie des usages utiliser pour analyser les pratiques des usages ? Rattachées à l'utilisation de TIC, celle-ci renvoient aux sciences cognitives dont le but est de comprendre et analyser l'interaction entre l'usager et l'outil. Avec l'implantation massive des TIC dans les milieux professionnels, leurs concepteurs intégrèrent le domaine des sciences cognitives à leur phase d'organisation projet puis aux phases de développement des interfaces logiciel avant de l'appliquer à toutes conceptions de produits multimédias. Cet intérêt grandissant, élargit les recherches aux sciences cognitives distribuées intégrant ainsi l'environnement à l'analyse. En d'autres termes, la logique des usages constituée d'une cognition distribuée rattache dans l'analyse l'approche intellectuelle de l'utilisateur (les inférences) à son environnement professionnel (rapports professionnels entre salariés, expériences acquises au fil des années, poids organisationnel etc.).

Pour vérifier cette théorie, la question posée fut dans quels cas ou quelles circonstances ils utilisaient le portail documentaire croisée avec la question portant sur la navigation dont les choix furent : facile, intuitive et compliquée. En complément des réponses fournies, une demande de mise en pratique fut également demandée, en fonction du domaine d'activité de chacun, auquel s'ajoutaient des phases de pratique personnels. Ces mises en situation relevèrent toutes les pratiques d'usages dont : la pratique informationnelle (recherche d'informations, veille

³⁵ Voir partie 1 chapitre 3.2 : les modèles d'appropriations et leurs évolutions.

documentaire etc.), la pratique documentaire (catalogage, indexation gestion des prêt en bibliothèque etc.).

2.1.1 Une pratique informationnelle : la recherche

Identifier les logiques d'usages lors d'une pratique informationnelle de recherche nécessite l'emploi d'une analyse par entretien. Un rapprochement par groupes d'utilisateurs peut s'opérer mais en aucun cas ne doit être la source d'une quelconque généralité comme tend à le démontrer la cognition distribuée. Logiquement dans ce notre cas d'étude, la recherche documentaire recense la majorité des auditionnés.

2.1.1.1 La logique d'usage chez les chercheurs

Une des tendances identifiée pendant les entretiens quant à l'utilisation du portail relève de la pratique informationnelle ou la problématique revient à : où trouver les données essentielles dans le cadre de mes travaux? Tous ont recours aux sites référents dans leurs domaines et le portail s'avère, quand le CRD a obtenu les droits d'accès disponible via le menu revues en ligne, être le point d'entrée via le compte utilisateur. Selon les besoins et en raison des restrictions d'abonnements, la logique s'oriente sur une utilisation réduite faisant passer l'outil de référent à celui de « complément ». Témoignage 1 : « *Une fois que j'ai trouvé les références des sources pertinentes j'utilise le portail documentaire pour vérifier si on les possède dans le catalogue/fond du CRD* ». Témoignage 2 : « *Pour des sujets plus pédagogiques je vais sur SPORTdiscus (base bibliographique produite par EBSCO, spécialisée dans le domaine du sport. S'interroge en anglais) et Héraclès (ancienne BDD arrêtée en 2005)* ».

L'environnement joue ici de son influence sur la logique des usages chez les chercheurs. Dans la mesure où le nonaccès aux ressources des revues en ligne relève d'un manque de coordination entre les services de recherche et le CRD et ce malgré l'existence d'une procédure annuelle demandant à chaque service de référencer leurs besoins. Une relance sur le sujet permit de comprendre les raisons de la désaffection pour le portail : « *Nous sommes en contact direct avec le responsable du pôle numérique (L'entretien eut lieu en Février 2013 soit deux mois avant son départ à la retraite) qui nous fournit les informations dont nous avons besoins. Nous communiquons en direct pour avoir nos ressources* ». La conversation suscita l'intérêt et deux autres chercheurs vinrent nous rejoindre: « *Plusieurs demandes ont été formulées par mail sur nos besoins documentaires pour un accès en ligne mais ces demandes sont restées sans réponses* ».

On peut conclure, au vue de la relation entre le CRD et ce service, sur l'hypothèse que les chercheurs de cet institut utilisent le portail documentaire pour « vérifier » la disponibilité des sources en interne voire de « défricher » un sujet. Rares sont ceux qui l'utilisent ce pourquoi il fût conçu, comme le point d'accès « incontournable » de la documentation sur le sport de haut niveau

et de la performance. Le relatif abandon relève ici d'un contenu inadapté aux pratiques informationnelles de ces chercheurs ayant optés, pour ceux rencontrés, à un système personnalisé de veille leur donnant un accès direct à l'information.

2.1.1.2 Les logiques de recherche au CRD

Les pratiques informationnelles pour la majorité du personnel du CRD s'inscrit dans le cadre d'une demande soit d'un des services de recherche soit de la part d'un étudiant en salle de lecture. Dans les deux cas l'origine est souvent liée : au manque d'habileté, aux maladroites sur les manipulations de recherche et aux options relativement claires du portail documentaire. Mais il est également dû aux problèmes techniques intrinsèques au portail dont le phénomène de silence récurrent est un exemple: « *Il arrive fréquemment qu'on se trouve confronté à du silence lors d'une recherche avec des mots clé tels que « boxe », enfin des termes qui doivent amener une réponse* ». Il n'est pas rare de voir le personnel du CRD rechercher une référence sur le catalogue en ligne de la BNF. Et plus particulièrement celui du CCFr afin de récupérer des métadonnées considérées comme « fiable » pour ensuite vérifier la présence physique en interne. Cette logique de recherche intègre l'environnement socio-professionnel du point de vue qualitatif dont les pratiques de catalogage dans le temps et sur différents systèmes informatisés expliquent en partie l'absence de résultats suite à une requête qualifiée de « simple ». Il implique une compréhension et une adaptation à la fois technique ou le « savoir comprendre » des inférences, qui consiste à intégrer l'origine des dysfonctionnements et d'y remédier par des moyens détournés.

2.1.3 Les pratiques documentaires du catalogage

Pratique documentaire faisant partie intégrante du métier de documentaliste, elle constitue pour une partie de l'équipe du CRD une activité au quotidien. Elle consiste dans notre cas d'étude à élaborer les notices bibliographiques en format UNIMARC pour ensuite les enregistrer dans la base de données du portail documentaire. Afin d'analyser la logiques des usages de ces membres, l'enquête s'orienta, en plus des entretiens, sur l'observation de ces pratiques documentaires. Elles se distinguent en deux catégories : catalogage des nouvelles acquisitions et le catalogage du fond ancien.

2.2.3.1 Catalogage des acquisitions nouvelles

Pour l'analyse de ce point une personne fut suivie. Seule à être affectée au catalogage des acquisitions, elle s'occupe des commandes et du choix des références. Cette fonction est à la « source » du catalogage du centre de ressource documentaire et à ce titre la méthode de l'entretien s'avère juste pour comprendre l'entièreté des enjeux et des conséquences sur l'organisation du service. L'enquêteur se doit dès lors de « rester sur place » pour observer et pratiquer. Rares sont les études, qui pourtant relèvent l'importance de l'observation de la pratique

dans son environnement, faisant état de la nécessité pour l'enquêteur de se mettre en situation « d'être formé ». Elle plonge ce dernier dans le « quotidien » et facilite la compréhension et les échanges. L'auditionné ne se sent plus comme étant « observé » mais comme un acteur à part entière de l'échange et tend à donner des informations déterminantes sur ses pratiques d'usages.

La personne afféree à cette activité, reçue une formation avant la mise en service du portail lui donnant le « savoir-faire » nécessaire pour naviguer dans le back office. Conjuguées à l'expérience, les similitudes des manipulations techniques de l'ancien système furent reconnues. Les problèmes techniques (non-enregistrements des saisies, bug de navigations etc.) sont régulièrement constatés et exprimés de façon claire et précise et l'on comprend qu'ils sont résolus, quand cela s'avère possible, avec l'aide du concepteur. A défaut de corriger ces « bugs » informatiques, notre auditionné fait preuve de pratiques combinatoires. Cela s'observe dans l'indexation des champs via le langage Rameau de la BNF : *« La récupération du langage Rameau fut compliqué au début car notre système d'indexation n'est pas construit sur ce modèle. Il faut établir le lien entre le langage Rameau et nos champs descripteurs, c'est une question d'habitude! Mais avec le temps ça va je m'y suis fait [...] Ça me fait gagner du temps d'utiliser le langage Rameau puisque je n'ai qu'à faire un copier-coller dans notre champ vedette matière, enfin je gagne du temps quand il ne m'efface pas tout au moment d'enregistrer ou quand je suis obligé de les saisir à la main parce que le portail ne veut pas prendre en compte le copier-coller ».*

On observe une mince frontière entre l'environnement technique et l'aspect organisationnel du service : *« je n'ai pas la possibilité à mon niveau d'enrichir le thésaurus ».* Ce qui apparaît à première vue comme étant un énième problème logiciel, s'avère en relançant l'intéressé et à sa réaction de haussement d'épaule, hypothétique : problème d'effectif, et donc touchant à la nouvelle politique de l'institution ? Un problème d'organisation au sein même du service ? Une question de grade administratif avec pour conséquence la non-attribution des droits à ce niveau ? *« En fait je peux juste entrer les nouveaux descripteurs bibliographiques dans la rubrique : candidat descripteur. Une personne doit ensuite valider ces candidats. Le problème c'est qu'aujourd'hui personne n'est en poste pour ça ! ».*

Les pratiques d'usages du portail documentaire chez notre auditionné s'inscrivent dans le périmètre qui lui incombe depuis deux ans: catalogage mais également la gestion en salle de lecture. Dans ce cadre, ses logiques d'usages s'appuient autant sur une expérience professionnelle de 20 ans que sur son approche cognitive traduisant un savoir-faire et un savoir-comprendre. En rapport avec l'aspect socio-cognitif, la logique d'usage se limite aux champs des possibilités offerts par le portail et peut se résumer ainsi : l'outil ne me donne pas l'accès à certaines pratiques donc je ne le fais pas.

2.2.3.2 Catalogage du fond ancien

Cette pratique documentaire vise à indexer dans la base de données du portail tous les ouvrages ainsi que les revues antérieures à 1970. Ce fond se compose essentiellement de ressources possédées par l'institution depuis sa création à la fin du XIX^{ème} siècle et des dons reçus n'ayant pas fait encore l'objet d'un référencement numérique. Le processus d'indexation du fond ancien suit les mêmes procédures que la pratique du catalogage des acquisitions nouvelles. Face au volume important, une réorganisation de l'équipe pour la réalisation de cette tâche fut instaurée³⁶.

Encore une fois, l'enquêteur doit mettre à profit l'observation et la pratique. Plusieurs journées furent passées avec une de ces personnes ayant reçu une formation du prestataire à la mise en service du logiciel. Dans ce contexte de réorganisation des tâches, la personne ici suivie, n'ayant aucune formation de documentaliste, est venue en soutien et dû apprendre les procédures de catalogage totalement étrangères à ses pratiques d'usages habituelles (gestion bibliothécaire en salle de lecture, prêt entre bibliothèque etc.).

L'impact de l'environnement socio-professionnel fut ici déterminant dans l'apprentissage des pratiques. Bien que la personne observée connaisse le portail via la pratique de gestion bibliothécaire, la confrontation à cette nouvelle pratique ne fût pas sans difficultés. La maîtrise des procédures logicielles se fit par le biais d'une transmission des « savoir-faire » d'autres personnes par des démonstrations répétés. Au-delà des propos relevant de l'affect, l'expérience au quotidien et la détermination de notre auditionné, observé sur d'autres pratiques informationnelles, eurent raison de cette « obstacle » technique.

Les déficiences techniques du portail documentaire, relevant de l'impossibilité de coordonner le travail de l'ensemble des collaborateurs affectés à cette pratique, entraîna la mise en place d'une procédure spécifique, non sans conséquences sur l'environnement socio-professionnel³⁷.

2.1.4 La pratique documentaire de gestion bibliothécaire

L'observation de cette pratique reposa sur l'analyse thématique des questions suivantes : finalité du portail documentaire, sentiment sur la navigation du portail (facile, intuitive et difficile) et sur les remarques apportés en fin d'entretien.

³⁶ Cette réorganisation coïncida avec le début des entretiens soit à la mi-février 2013, ce qui en soit représenta une opportunité d'analyser les réactions socio-professionnelles face à l'exercice de nouvelles pratiques documentaire.

³⁷ Un fichier Excel fut mis en place afin d'éviter les doublons dans l'attribution des côtes LR des livres du fond ancien. Un violent refus fut exprimé par un des collaborateurs à son encontre au même titre que l'affectation de plusieurs personnes à cette pratique documentaire.

Les échanges portèrent dans l'ensemble sur les pratiques d'aide à la recherche envers les étudiants. Les avis se recourent et les explications se trouvent dans la conception de l'outil même et dans le manque de formation soutenue des étudiants. La majorité considère qu'une formation est indispensable au vu de la complexité des menus de recherche. A ce titre, le portail est perçu comme orienté vers la recherche, pour un public de chercheurs en raison d'une navigation qu'ils trouvent difficile via des menus aux intitulés « incompréhensibles » pour des étudiants : « *Pour les étudiants la signification des bases Héraclès et Argos posent problèmes. Ils ne savent pas à quoi cela fait référence* ». Cette vision est une conséquence directe de l'augmentation des demandes d'aide à la recherche. Outre la « valorisation » des compétences d'aide à la recherche, implicitement exprimée et dont dépend l'intégration professionnelle, on observe à travers la recrudescence de ces demandes d'assistance un « glissement » des pratiques des gestionnaires bibliothécaires. Des simples procédures : inscriptions, prêts et relances en cas de non rendu, les permanences en bibliothèque ne relèvent plus exclusivement de ces pratiques documentaires mais également d'une pratique informationnelle tournée vers la recherche scientifique. On peut établir l'hypothèse selon laquelle le champ des représentations actuel ne tend pas à prendre en compte ces attentes documentaires plus précises auxquelles le portail ne parvient pas à satisfaire d'une part, en raison de la politique d'enrichissement de son contenu et d'autre part en fonction des problèmes de navigation relatifs à la conception de ses menus.

2.2 L'appropriation du portail documentaire par les différents usagers

Sortant du terrain de l'enquête qualitative à proprement dite, le portail documentaire de par ses statistiques permet de quantifier le nombre de visiteurs et d'analyser une appropriation « chiffrée »³⁸. Entre les mois de mars et juillet 2013, ce chiffre oscille entre 5000 et 8000 visiteurs par mois. En termes de consultation des notices, les statistiques montrent une moyenne de 400 visualisations par jour soit une moyenne de 2 notices par connexion/visiteurs.

Du point de vue théorique, l'appropriation peut se définir comme étant l'ensemble des pratiques réelles d'un utilisateur, résultant d'une approche cognitive distribuée et qui s'oppose aux principes computationnistes voire déterministes des concepteurs. Elle emprunte également au principe d'affordance théorisé par Gibson selon lequel un dispositif technique suggère à l'utilisateur l'évidence de sa propre utilisation.

³⁸ Pour le détail des statistiques voir le tableau en annexe p119.

L'emploi de la méthode qualitative permet d'analyser les différents modes d'appropriation en suivant le « second topique » conceptualisé par Serge Proulx et Francis Jauréguiberry³⁹. Au regard des travaux de Florence Millerand, la méthode qualitative doit affiner le sens de l'analyse chez l'enquêteur afin de comprendre les moyens d'appropriations : « *Et, si de prime abord, les idiosyncrasies constatées en matière de modes d'utilisation peuvent apparaître insignifiantes, elles en disent en réalité beaucoup sur le travail concret d'appropriation à l'œuvre dans la formation des pratiques. Précisons d'emblée qu'on ne saurait porter ici de jugement normatif en supposant une appropriation maximale (idéale) de la technologie versus une appropriation minimale (problématique), qui serait proportionnelle à l'étendue des connaissances acquises et au degré de « sophistication » des utilisations concrètes* »⁴⁰. Cela revient à observer tout ce qui relève de l'anthropologie des techniques chez un individu et ainsi éviter le piège de la distinction usagers/non usagers.

2.2.1 L'appropriation chez les usagers du CRD

Dans notre cas d'étude pour les utilisateurs du CRD, l'appropriation basée sur l'interaction entre le dispositif et les usagers repose sur la contrainte. Le portail fut « imposé » d'une part puisqu'il relève de l'outil de travail au quotidien et d'autre part par sa conception qui ne fut pas élaborée suivant un modèle de Co-design. La contrainte s'observa également sur l'attribution des droits d'accès en fonction du grade professionnel et du poste. En deux ans d'utilisation, les entretiens montrèrent que chaque utilisateur s'appropriera le portail soit dans son cadre d'utilisation originel, soit par le biais de moyens détournés en fonction de ses pratiques, de ses expériences et de son affect. C'est ce que les études appellent « l'autonomie des usagers ». On observe à ce titre un dispositif de déplacement dans la pratique de gestion bibliothécaire. Ainsi le portail passe-t-il d'un outil de recherche à celui de "localisateur géographique" de ressources. Dans les faits, à l'initiative d'une personne du service agacé par le silence récurrent du portail, opéra un déplacement technique en recherchant la référence demandée par un étudiant sur des bases de données extérieures (BNF, catalogue CCFr, bases de données professionnelles etc...). La récupération de métadonnées saisies dans le portail permit de géo-localiser dans les rayonnages l'ouvrage demandé.

Suivant les modèles d'appropriations énoncés, la coordination entre l'utilisateur et le concepteur renvoie au domaine de l'ergonomie. La majorité des entretiens et les observations réalisées font

³⁹ Voir partie I chapitre 3.2 : les modèles d'appropriations et leurs évolutions.

⁴⁰ Millerand Florence. (2002). *La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels*. In Francis Jauréguiberry & Serge Proulx(Eds) p186.

états des problèmes de navigations et de remarques détaillées en fin d'entretiens. Les questions associées sur : leurs sentiments concernant la navigation, l'esthétisme, les améliorations à apporter au portail et les remarques en fin d'entretiens convergent vers les problèmes d'ergonomie. Une stagiaire de l'EBD (Ecole des Bibliothécaires Documentaliste) en poste depuis 2 mois illustre ainsi ce sentiment : *« La frame de gauche est trop riche, trop de menus. Exemple : « Thèses-mémoires » et « catalogue » au même niveau. Pourquoi répéter le menu du haut dans le menu de gauche ? C'est déstabilisant ! [...] Il manque une page d'accueil agréable, vivante avec des photos. Impression d'être dans le « Back Office ». Sur la navigation : « Celle-ci est difficile car on est obligé d'aller dans la rubrique/le menu pour comprendre ce que c'est ! »*. Il est difficile de parler « d'appropriation maximale » tant les désaccords se mêlant à l'incompréhension de la conception ergonomique se fait ressentir à travers les entretiens.

L'utilisation au quotidien est donc l'un des piliers de cette appropriation et impacte de ce fait les inférences cognitives de l'ensemble des utilisateurs du CRD. L'autre pilier est l'expérience acquise sur le dispositif informatique antérieur au portail documentaire et que la théorie modélise sous la forme socio-historique de l'usage. Elles agrémentent les savoir-faire et aide à la compréhension qui au fur et à mesure aboutissent à des pratiques « réelles » à contrario des usages « prescrits » par les concepteurs. La compréhension des dysfonctionnements techniques récurrents du portail, ou de ses limites programmés, poussent les usagers du CRD à se concerter, à trouver des solutions au sein de son propre réseau socio-professionnel afin de contourner les obstacles tels que le prolongement du prêt au-delà de la période programmée, accès aux dossiers des inscrits pour prolonger la durée d'inscription etc.

En conclusion l'image négative du portail véhiculé par le personnel du CRD, essentiellement lié à ses problèmes d'ergonomie et à sa conception de manière générale, rend son appropriation difficile. Le problème est d'ordre environnemental et plus précisément sur les rapports professionnels entretenus avec le concepteur lui-même.

2.2.2 L'appropriation chez les chercheurs

Sont regroupés dans cette typologie d'acteur les personnes affiliées aux pôles recherches, la responsable de la veille stratégique, la responsable des archives et les deux utilisateurs de l'iconothèque. A l'inverse du personnel du CRD, ils ne sont pas contraints d'utiliser le portail documentaire dans la mesure où il ne représente pas leur outil principal de travail. Ils se connectent au portail à des fins de pratiques informationnelles avec une fréquence de connexion relativement en baisse depuis deux ans, comme le montre les statistiques et les réponses en entretiens. L'appropriation d'un outil documentaire chez ces utilisateurs se fait essentiellement sur la qualité du contenu et sur la pertinence des résultats plus que sur les moyens d'y parvenir : *« Les références des sources sont un peu « vieilles »*. *Il ne donne pas accès à des sources, des*

références aussi pointues que Pubmed [...] Pour moi il représente un outil de recherche qui permet de défricher un sujet. Pour moi il figure au niveau antérieur à la lecture grise ».

Pour ces « chercheurs d'informations », l'ergonomie et l'esthétisme relèvent de peu d'importance. Les réponses restent souvent sans commentaires ou très sommaires: « *Ce n'est pas agressif et pas publicitaire. J'ai vu des portails documentaires ayant l'apparence de site commerciaux* ». Tous se rendent sur des sites et bases de données spécialisés (PUBMED, INIST etc...) présentant des interfaces « surchargées » au point que le portail leur apparaît à ce titre plus « léger ». Le point essentiel dans leur rapport à la conception relève du langage utilisé pour la recherche et plus spécifiquement sur l'emploi des termes scientifiques : « *L'équipe des chercheurs n'est et n'a jamais été consultée pour élaborer le thésaurus. Principale incidence on n'utilise pas le vocabulaire international. Exemple du terme kinésiologie (relative à l'étude des mouvements du corps humain) qui est employé de manière courante dans les pays étrangers. Même si ce terme n'est pas inscrit dans la culture, dans le vocabulaire en France on en a besoin pour nos recherches. Autre exemple avec le terme de Neurosciences qui fait partie de psychologie cognitive dans la culture anglo-saxonne* ». Cela renvoie l'analyse de l'enquête aux choix des termes descripteurs et à l'agrégation du thésaurus qui sont peu ou mal pris en charge par le CRD.

Ce témoignage relève de son importance puisqu'au-delà du problème technique qu'il met en lumière et tend à expliquer les silences « récurrents », il renforce à nouveau l'image d'une communication quasi-inexistante. Les relations socio-professionnelles interservices, et cela relève de l'hypothèse, confronte deux visions touchant au politique. Il y a d'une part l'image d'une recherche scientifique et médicale, travaillant pour des sportifs de haut niveau, ancrée dans la performance, avec un esprit compétitif mais qui souffre d'une image négative notamment en raison des affaires de dopages dans le milieu du sport professionnel depuis quelques années. Et d'autre part, une image plus « traditionnelle » des métiers de la documentation orientée sur la culture du sport. Cette confrontation de vision associée à une méconnaissance et une non reconnaissance des métiers de la documentation, par une génération de chercheurs, n'arrangea en rien les rapports entre ces deux professions au sein de l'Institut.

En conclusion, les chercheurs utilisant le portail à des fins de pratiques informationnelles se sont appropriés sport 'docs à des fins de recherches simples voire pour « défricher » un sujet. Il le considère donc comme un outil « basique » aux vues des ressources contenues sur des bases de données spécifiques connues et utilisées par ce milieu professionnel. Dans le registre de cas plus extrêmes, l'outil a même tendance à se faire oublier : « *J'aimerais avoir un système d'alerte car vu qu'il ne se manifeste pas, j'oublie cet outil de recherche qu'est Sport 'docs* ».

2.2.3 L'appropriation chez les étudiants

Comment les étudiants s'approprient-ils le portail documentaire ? Comment cette génération que l'on qualifie de « génération Y », autrement dit ceux nés à l'heure d'internet, s'en sortent-ils ? L'analyse des modes d'appropriation se fit donc par le biais d'observations lors de permanences en salle de lecture, de demandes d'assistance et le tout fut parachevé par un entretien de deux heures avec un étudiant en master 2.

L'appropriation vis-à-vis du portail se fait par la mise en place d'une politique de l'institut en conjuguant les efforts du pôle enseignant et celui du CRD qui dispense aux élèves et aux étudiants une formation adaptée à leur niveau en début d'année scolaire. Jusqu'à la rentrée 2012, cette formation fut dispensée par le concepteur lui-même non sans certains égards : « *Oui, un après-midi pendant 3h. Trop long et pas de support papier. Le responsable de la formation manipulait le portail via un vidéoprojecteur. Le fait de pouvoir le manipuler aurait été un plus !* ». L'hypothèse tient plus dès lors d'une présentation complète que d'une véritable formation dont les acquis se dispersent rapidement après plusieurs mois sans pratiques.

Cela s'observe dans leur approche cognitive. Les plus jeunes d'entre eux ont une utilisation basique voire instinctive dans une première approche dû en grande partie à leurs habitudes de navigation sur internet via les moteurs de recherche grand public. Leur attention se focalise, dès la page d'accueil, sur la barre de « recherche toutes sources INSEP » dans laquelle sont saisies des phrases résumant le thème de leurs recherches. Ils sont cependant très réactifs et un minimum d'explications (sur la position et les intitulés des menus, l'importance des mots clés, la recherche avancée etc.) en considération de leurs demandes leur fait acquérir une autonomie rapide. Ils en acquièrent un mode d'appropriation faisant appel à leur « matrice culturelle » due à l'utilisation d'appareils multimédia et qui constitue selon Gilles Pronovost un « continuum »⁴¹ : ce qui signifie une continuité avec une pratique courante d'un système antérieure ou à un degré de technicisation similaire. Pour les étudiants en master de recherche, l'appropriation se fait, on l'a vu, sur une présentation soutenue du portail mais également sur leurs pratiques régulières, leurs habitudes de recherches faisant encore une fois référence au « continuum » de Pronovost. Ils font preuve d'adaptabilité sans pour autant utiliser tout le potentiel du portail en termes d'options de recherches.

Du point de vue de la conception, l'entretien en parallèle de manipulation pour démontrer les propos et agrémenter l'analyse, se révéla intéressant dans la mesure où furent soulevés des

⁴¹ JAUREGUIBERRY Francis, PROULX Serge. Usages et technologies de communication. Toulouse : édition Eres, 2011. 143 pages. ISBN: 978-2-7492-1440-5. P97.

aspects jamais évoqués. Elles confrontèrent la « virtualité du concepteur » à la « virtualité de l'utilisateur » sur la finalité du portail et plus spécifiquement sur le « public » qu'il vise : « *Pertinent pour un entraîneur ou un étudiant dans le cadre de recherche sommaire ou pour faire un mémoire, l'accès à des ressources pertinentes. Cependant il souffre d'un décalage entre les sites de recherche pur et dur qui utilisent un langage spécifique, spécialisé, poussé et avec des termes de recherche choisis par les documentalistes* ».

Il en fut pourtant ainsi dans l'esprit du concepteur de proposer un outil orienté pour la recherche scientifique comme le démontre la présence du raccourci de la base de données open source Google Scholar, située en bas de page de chaque notice affichée : « *En bas de page le raccourci : aller plus loin, est intéressant mais se pose alors la question suivante : Pourquoi passer par Sport' docs quand on peut passer par Google et Google Scholar directement ? Cela donne une impression de faire un détour, de perdre du temps. Du coup cette fonction je ne l'utilise pas et mes collègues aussi* ». Ce qui au vue du concepteur s'avère être une valorisation du portail est perçue comme une perte de temps dans la recherche⁴².

Un autre point fut soulevé sur la conception du portail. Si les chercheurs rencontrés n'accordèrent pas ou peu d'importance à l'ergonomie et à l'esthétisme, si tant est que les utilisateurs du CRD s'avèrent virulent sur ces points, la position de notre étudiant fut plus précise : « *Je le trouve trop austère. Trop impersonnel [...] Lorsque on arrive sur la page d'accueil, ce portail ne donne pas envie d'accéder à la connaissance. Il doit par son visuel, son esthétisme permettre de retrouver l'identité sportive et celle de l'INSEP. Montrer que l'on est sur le portail de l'INSEP ou s'exerce le sport de haut niveau. On doit retrouver ce sentiment d'expertise et de performance sur le portail [...] Du point de vue de l'esthétisme, on retrouve les mêmes annonces que le site de l'INSEP mais avec un visuel plus pauvre. Tout cela représente, je pense, un frein pour les étudiants* ».

Les bénéfices de la méthode qualitative ici révèlent des lacunes du portail sur un des cinq points des modes d'appropriations à savoir : le dispositif technique comme « descripteur » de normes politiques ou morales. En se basant sur la théorie cela revient à énoncer : « *La conception et l'usage d'un objet technique sont porteurs de représentations sociales, de significations collectives, de valeurs politiques et morales* »⁴³.

⁴² Il est à noter que cet étudiant fut la seule personne à aborder les liens situés en bas de page et à argumenter de façon détaillé son point de vue.

⁴³ Opcit STOURDZE 1987 et WINNER 2002 In JAUREGUIBERRY Francis, PROULX Serge. Usages et technologies de communication. Toulouse : édition Eres, 2011. 143 pages. ISBN: 978-2-7492-1440-5. P93.

L'analyse des pratiques d'usages, qu'elles soient documentaires ou informationnelles, ainsi que les modes d'appropriations révèlent les compétences informatiques propres à chaque auditionné. Observations s'avérant indispensables afin de distinguer les problèmes techniques du logiciel aux réelles améliorations à apporter et dans la mise en place d'une solution évolutive adaptée en fonction de ces compétences en informatiques.

3 Une Fracture numérique

Les méthodes d'appropriations du portail documentaire diffèrent en fonction des caractéristiques socio-culturelles autant que socio-professionnelles. Bien que l'enquête fût orientée dans le but d'obtenir des informations sur les améliorations à apporter, le niveau informatique fut une question subsidiaire dont les hypothèses portèrent d'une part sur le niveau informatique et l'impact dans leurs observations sur le portail, d'autre part sur l'administration des droits affectés par le concepteur lui-même au sein du CRD et donc de s'interroger sur la part de reconnaissance professionnelle à ce niveau.

Beaucoup d'études analysèrent les problématiques liées aux bouleversements induits par l'apparition de l'informatique dans la société depuis le milieu des années 90. Fabien Granjon s'est intéressé sur les inégalités de l'informatique connectée. Des « e-exclus », partie de la population n'ayant pas d'accès matériel aux « victimes » de la « fracture numérique » ou comment des « inégalités numériques » découlent des « inégalités sociales » provoquant ainsi des « *disparités dans la distribution des "capabilités" sociales culturelles et techniques au sein des classes sociales* »⁴⁴.

Si l'étude de Fabien Granjon se porte sur l'appropriation de l'informatique connectée⁴⁵ par les « classes populaires », il n'est pas lieu ici de faire une analyse approfondie des distinctions sociales mais bien de prendre en compte les inégalités des usages informatiques : *"En réalité, ces inégalités sont aussi présentes dans les usages les plus stabilisés et les plus élaborés sur le plan des manipulations. Les inégalités numériques relèvent de régimes d'usages qui sont des traductions pratiques de formes de rapports sociaux fondés sur des injustices sociales [...] Elles sont des modalités d'appropriation produites par des déficits de capitaux ou de compétences, ou de capacités et des sens pratiques (manières d'être et de faire) qui sont les produits intériorisés (l'histoire-faite-corps) de formes de domination sociale"*⁴⁶. Dans la pratique et en se basant sur le guide d'entretien de la méthode qualitative et sur les observations, il s'agit de distinguer les aptitudes, les compétences et les appétences en informatiques par le croisement de questions semi directive portant : sur la navigation, les remarques et les améliorations du portail.

⁴⁴ GRANJON Fabien. Inégalités numériques et reconnaissance sociale : Des usages populaires de l'informatique connectée p26.

⁴⁵ Par informatique connecté, Fabien Granjon entend qu'un utilisateur possède un ordinateur et une connexion internet.

⁴⁶ Opcit. P27

3.1 Les différents profils utilisateurs

Ces différences s'observent dans la "technicité", la "capabilité" de chacun dans l'habileté informatique dont on observe les répercussions sur l'utilisation du portail documentaire. Pour les utilisateurs dont la navigation s'avère "facile", ils appartiennent à une catégorie socio-professionnelle élevée ou l'emploi de dispositifs techniques variés leur confèrent des aptitudes avancées tant au niveau de la navigation internet que dans la gestion ou le paramétrage de logiciels informatiques (Armadillo, Photoshop, logiciel de veille AMI etc...). Leurs aptitudes relèvent pour la majorité des compétences acquises sur d'autres systèmes et une connaissance précise de leurs besoins informatiques. Ils sont une minorité à montrer une véritable appétence pour l'outil numérique. Ces derniers maîtrisent autant le langage que la pratique des appareils multimédias. Ils se munissent de dispositifs techniques (outil de veille, outil bibliographique etc.), personnalisables et installés sur leur propre matériels en fonction de leurs besoins documentaires. Leurs remarques et observations sont à ce titre orientés plus sur les besoins et la qualité des ressources que sur l'aspect technique.

Ils partagent ce point commun avec les utilisateurs "intuitifs", composés pour la majorité du personnel du CRD, de quelques responsables et chercheurs. Mais leurs pratiques quotidiennes ou régulières conjuguées à leurs expériences sur des outils similaires au portail, expriment des attentes allant bien au-delà de la qualité des contenus et se focalisent sur les principes de navigations et de recherche permettant d'y accéder : « *Le moteur de recherche simple n'est pas tout le temps efficace. Avec la même requête on n'obtient pas les mêmes résultats en recherche simple et avancée [...] pas ou peu de résultats quand on fait une recherche dans le champ « sujet » [...] dans la recherche avancée il faut mettre l'opérateur « et » directement* ».

Ces principes de navigations et de recherche se nourrissent de comparaisons réalisées sur d'autres sites pratiqués régulièrement sur l'intégration d'options ou d'outils bibliographiques : « *Le portail ne met pas assez en avant les publications du fond de l'INSEP. Par exemple le CRT de Lyon (Centre Régional des Transports) met en avant ses publications. On pourrait par exemple faire figurer les publications de chaque chercheur de l'institut. Cela Permettrait également de recenser les auteurs de l'INSEP et d'inclure tout ça dans l'onglet archive ouverte* ».

Enfin les remarques et les améliorations évoquées par les auditionnés « intuitifs » sont intrinsèquement liés à leurs propres périmètres d'utilisation: « *J'aimerais pouvoir personnaliser ma page avec les onglets utiles pour mon travail* ».

Certaines attentes dénotent et relèvent de méconnaissances informatiques laissant apparaître une "fracture numérique". Car même fort de leurs expériences, les niveaux de connaissances en la matière dépendent autant de leurs qualifications que des facteurs sociaux, économiques et

culturelles. Cette "fracture" les distingue de leur collègues plus à l'aise, souvent plus jeunes, et ne leurs permettent pas de délimiter ce qui relève des dysfonctionnements liés à la version et à la programmation du logiciel, de ceux faisant fi de la conception dont l'ergonomie. Ces points faisant l'objet des principales remarques pour ne pas dire critiques : « *Il n'est pas intuitif. Au départ on a du mal à comprendre comment il est configuré ? Les rebonds sont mal faits ! [...] Pour la flèche de retour nous avons des gros problèmes pour revenir sur la page précédente* ».

Cette "fracture" a pour autre conséquence de rendre la compréhension et la navigation plus difficile pour ces utilisateurs et il n'est pas rare de sentir une forme de dépréciation ou d'une "méséstime de soi" : *"L'échec dans les manipulations ou, sans doute plus violent encore, le fait de ne pas savoir quels types d'utilisation faire du dispositif technique, se transforment en une variété de moments négatifs, allant de la perte de confiance au sentiment de relégation"⁴⁷.*

Quelque soit le niveau des difficultés rencontrées, tous les auditionnés ont une maîtrise relative à : leurs niveaux de compétences informatiques, leurs « appétences » en matière de technologie informatique et en fonction de leur formation sur le portail. Ce dernier point s'avère être une des sources déterminante au regard et à l'analyse des remarques de tous les auditionnés sur les incompréhensions liées à la navigation qui s'avère « intuitive » mais non sans difficultés. Admis par le concepteur lui-même, la formation relève de l'indispensable mais son manque de communication, sur les possibilités et les limites du système qu'il conçut, accentua une forme de « discrimination » informatique laissant les utilisateurs face à leurs difficultés.

3.2 Environnement professionnel et ses répercussions

Les droits administrateurs furent répartis par le concepteur au sein du CRD au regard des responsabilités et surtout en fonction du grade administratif de chaque collaborateur. La seule limite relève des possibilités de "modifications systèmes" ou la maîtrise du langage XML est requise, ce qui n'est pas le cas de toutes les personnes possédant ses droits. Ainsi tout personnel de catégorie A au sein de ce service possède les droits administrateurs et bénéficie à ce titre de formation auprès du prestataire. Ce fait relève donc plus d'une distinction hiérarchique que des compétences voire d'un éventuel "engouement" pour l'aspect gestion du back office du portail. Les répercussions socio-professionnelles s'avèrent relatives dans la mesure où seule une personne du CRD exprima un désir de réorganisation de ces droits : « *De manière spécifique : étudier l'intérêt des menus en fonctions du personnel de la médiathèque et des utilisateurs. Il s'agit de revoir la gestion des droits* ». Hormis les regrets exprimés par un chercheur sur leur non consultation par le CRD dans le choix des métadonnées, aucun des auditionnés extérieurs au CRD ne formula de

⁴⁷ Opcit p32

réclamations sur la revalorisation de ses droits. L'hypothèse selon laquelle le portail est l'outil de la médiathèque et par conséquent seule responsable dans sa gestion comme dans son enrichissement se pose. A la question posée sur la finalité du portail, de sa place, de son rôle au sein de l'institut, la majorité répondit sur son rôle essentiel d'outil de recherche. Une personne le positionna comme étant une "mise en avant de la médiathèque". La problématique d'une réorganisation des tâches, d'un "structurationnisme" paraît évidente: *"Enfin l'observabilité des résultats est peu mise en œuvre. Lorsque les dirigeants interrogés évoquent les différentes TIC et les questions qu'elles suscitent, ils s'attardent plutôt sur les fonctions techniques de ces outils et ne s'intéressent pas aux conséquences organisationnelles de l'introduction de ces outils dans leurs structures. Action située et structurationnisme ne sont pas intégrés"*⁴⁸.

Il faut également prendre en compte l'hypothèse inverse selon laquelle une appropriation "maximale" connue des responsables et dans l'esprit des salariés constitue un risque de se voir accorder une surcharge de travail ou une tâche différente non maîtrisée. Dans ce cas, la réorganisation auprès des salariés s'avère synonyme de faible intérêt, de méfiance, de doute voire d'hésitation entre : la reconnaissance des facilités apportées dans les tâches quotidiennes et la crainte quant à l'exclusion si celles-ci ne sont pas intégrées⁴⁹. Il en résulte une concentration des décisions du point de vue technique entre les seules mains du concepteur, et dont l'ancienne administration lui octroya la responsabilité, unipersonnel, du pôle numérique.

3.3 La « virtualité » du concepteur

La mésentente affichée entre ce dernier et une partie des collaborateurs dont les responsables du CRD, fonde l'hypothèse d'un stoïcisme latent quant à une quelconque réorganisation impliquant des collaborateurs extérieurs dans la gestion du portail.

Cette hypothèse repose sur des remarques touchant aux relations socio-professionnelles conflictuelles, alimentées par les incompréhensions quant à l'utilisation du portail et de ses spécificités techniques ainsi que dans l'analyse descriptive des activités décrites par le concepteur lui-même: *« J'administre le « back office » du logiciel Flora sur lequel repose notre portail Sport' docs. J'accorde les droits administrateurs pour l'indexation [...] J'alimente également quotidiennement Sport' docs en procédant à de la veille documentaire et plus spécifiquement au niveau des ressources numériques en Open data. Je gère le thésaurus de notre portail. J'aide*

⁴⁸ MONNOYER Marie-Christine, BOUTARY Martine, Constats et hypothèses pour mieux comprendre l'appropriation des TIC en PME in BENEDETTO-MEYER Marie et al. Analyser les usages des systèmes d'informations et des TIC, Quelles démarches, quelles méthodes?, Saint-Just-La-Pendue : Anact, 2008. 284p. ISBN : 978-2-913488-56-4 P107.

⁴⁹ Ibid P119

également les chercheurs de l'INSEP dans la recherche documentaire en leur préparant une bibliographie adaptée à leur demande. Je forme également au mois de septembre les nouveaux élèves et étudiants intégrant l'INSEP ». L'hypothèse de la crainte d'une réorganisation remettant en cause une position professionnelle dominante se vérifie aux travers de ces descriptions. Les entretiens avec l'un des pôles Recherche faisant état de leur relation privilégiée avec le responsable du pôle numérique et la désaffection des responsables du CRD en ce domaine tend à confirmer cette hypothèse⁵⁰.

Il est intéressant voire capital de transposer les nombreuses réactions des auditionnés à celui du concepteur et administrateur principal du portail documentaire. Une matinée y fut consacrée afin d'échanger sur le dispositif technique. Son grand intérêt pour la question informatique fut la principale cause de détournement du guide d'entretien et la difficulté fut de le recentrer sur le portail : on sent à travers ses propos un passionné d'informatique : « *Un des inconvénients du portail dans sa version actuelle V2.3, est la modification du système en lui-même. Le code source est du XML et requiert des connaissances de développement. Le service informatique n'étant pas intéressé par le produit, je dois m'occuper seul de ces modifications si rare soient-elles. Une erreur de programmation et le portail peut planter!* ». Le désintérêt du service informatique n'affecte pas le concepteur: « *La version V3 du logiciel aura l'avantage d'apporter des modifications dans la structure, dans le choix des informations à afficher directement via l'interface. Plus besoin de passer par le langage XML* ». Sa vision du portail explique en partie les difficultés d'appropriations par les utilisateurs du CRD : « *Le portail Sport' docs, à l'instar du portail CCFr n'est pas un portail orienté grand public mais destiné à de la recherche documentaire avancée* ». Bien que le problème de formation fut abordé pendant l'entretien il ne fût en aucun cas question de l'attente des utilisateurs et l'entretien s'orienta sur les évolutions purement techniques. Cette vision d'un portail surdimensionné rejoint les études théoriques et le "mythe" du concepteur énoncé par Jacques Perriault⁵¹. Elle rejoint également l'analyse de Serge Proulx et Francis Jauréguiberry : "*Certes le rôle des concepteurs consiste d'abord à résoudre des problèmes d'ordre technique. Intermédiaires entre les découvertes de la recherche et développement (RD), les stratégies des départements marketing et l'outillage de la conception technique, ils s'efforcent de traduire un scénario théoriquement possible en un objet pratiquement faisable. Mais leur horizon d'interrogation sur les*

⁵⁰ Après son départ à la retraite en avril 2013, une politique de rapprochement s'opéra entre les pôles recherche et le CRD.

⁵¹ PERRIAULT, Jacques. La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer. Paris : Flammarion, 1989.253p. ISBN 2-08-066050-0. P213.

finalités du produit demeure le plus souvent réduit [...] l'utilisateur virtuel n'est entrevu par eux que comme un récepteur muet et en principe avide de nouveautés⁵².

L'analyse de cet entretien croisée à l'étude du cahier des charges et de la documentation générale sur le projet, dont les nombreux retours incidents, démontrent l'accaparement technique du portail par le responsable du pôle numérique. Hormis l'existence du comité de pilotage les utilisateurs ne furent en aucun cas concertés. Une conception trop ambitieuse et des relations professionnelles conflictuelles fondèrent une "image négative" pour les collaborateurs du CRD et un intérêt relatif de la part des utilisateurs potentiels des services dont les besoins documentaires s'avèrent vitaux. Ce projet de portail documentaire, tout en admettant l'immensité du travail accompli quant à sa réalisation, est un exemple concret illustrant parfaitement le fossé entre le « concepteur virtuel » et « l'utilisateur virtuel » et donc l'absence de méthode de Co-design dans sa réalisation.

⁵² JAUREGUIBERRY Francis, PROULX Serge. Usages et technologies de communication. Toulouse : édition Eres, 2011. 143 pages. ISBN: 978-2-7492-1440-5. P88.

Quatrième partie : Logique de Co- design

1 Présentation du bilan des entretiens et perspectives

La méthode d'enquête qualitative ne quantifie pas le nombre de personnes à auditionner. Elle spécifie dans son approche de mettre fin aux entretiens dans la mesure où à terme les informations transmises par les usagers deviennent récurrentes ou simplement quand les principaux utilisateurs ont été rencontrés. L'arrêt des entretiens ne signifie pas pour autant la fin des observations dans la pratique des usages. Au même titre que l'immersion au sein d'un environnement professionnel place l'enquêteur dans une position permanente d'observateur. Cela détermine ou écarte d'autant plus les hypothèses émises en plus d'obtenir quotidiennement des compléments d'informations.

Tout projet visant l'élaboration ou l'amélioration d'un outil TIC planifie dans ces tâches, en fonction de son type d'organisation, des retours clients permanents. Elles sont l'apanage des méthodes dites « agiles » où l'entente entre le concepteur et le demandeur est primordiale. A échéances régulières, à raison de quelques semaines d'intervalles, on les recense sous les appellations *Sprint review* pour la méthode Scrum et *Daily stand up meeting* pour la méthode *Extreme programming*⁵³. Organiser ces rencontres permet de maintenir informés les demandeurs et lors de la première réunion de ressentir le degré d'implication et de coopération des futurs collaborateurs dont dépendra la conduite et la réussite du projet. Il en est spécialement question dans une perspective de l'emploi d'une méthode de Co-conception, ou Co-design, sur la base d'échanges ou de participation active des usagers réguliers dans la « refonte » d'un portail documentaire.

L'objectif fut, suite à la demande des responsables du projet, de présenter le bilan des entretiens et dans la perspective, en raison des contraintes budgétaires, de faire des « forces de propositions » pour assouplir la navigation du portail via la simplification des menus. Une fois la solution adoptée, elle ferait l'objet d'une prestation effectuée par l'entreprise Everteam. Malgré une réunion arrivée sur le tard et l'absence significative d'utilisateurs « phares », des propositions furent débattues, des solutions évoquées et des scénarios envisagés. L'analyse de ces débats intégrant le domaine de la sociologie des usages révéla tout spécialement celui de l'appropriation non pas des pratiques mais bien de l'outil lui-même.

⁵³ SMILE. *Méthodes et agilité : une approche agile des méthodes agiles*. Smile, Paris, 2007 [consulté le 4/10/2013] Version 1.1.P19.

1.1 Présentation du « Bilan des entretiens »

Réalisé à l'aide d'une présentation visuelle, l'objectif principal de la réunion du « bilan des entretiens » fut de présenter les résultats auprès des principaux acteurs du CRD dont : le responsable du DIS, du CRD, plusieurs documentalistes et aides bibliothécaire⁵⁴. Au préalable, chacun des participants se vit remettre un rapport faisant état des grandes tendances et des besoins documentaires d'un des services de recherche. Le document présenta également un classement thématique des remarques et autres améliorations fidèlement retranscrites de façon anonyme. L'objectif secondaire fut de confronter les personnes présentes et leur « vision », le tout intégré au sein d'un environnement professionnel spécifique, à la globalité des entretiens et d'en analyser les réactions. Les grandes tendances présentées furent dans l'ordre : la fréquence d'utilisation, l'usage principal, finalité du portail (outil de recherche simple/avancé, mise en avant de la médiathèque, valorisation du catalogue), avantage du portail depuis sa mise en ligne, navigation (simple, intuitive, difficile), la formation. La suite de la présentation aborda les principes ergonomiques de navigation, l'approche esthétique, les inconvénients majeurs et termina de façon calculé sur les avantages pour nourrir d'éventuels débats positifs.

1.2 Force de propositions

A la demande du responsable du CRD, il fut présenté 3 solutions d'améliorations quant à l'agencement des menus de l'actuelle version du portail documentaire⁵⁵. Ces menus étant aux yeux de la grande majorité des auditionnés le principal problème de navigation du site, ou une raison non avouée de sa « non-utilisation » voire de son rejet. Ces solutions furent élaborées sur la base des remarques et observations recueillies lors des entretiens et des permanences en salle de lecture. La réflexion s'orienta sur une simplification du menu statique contenu sur la frame de gauche pour les visiteurs avec ou sans compte. Elle regroupa les ressources en deux catégories principales : les ressources extérieurs (Bases de données, revues en ligne etc...) et les ressources internes (catalogue, thèses, mémoires, articles etc...) de l'institut. En suivant cette réflexion, des propositions de simplifications des menus *services* et *informations* furent proposées. En parallèle un comparatif fût réalisé par la présentation de différents portails documentaires utilisant le même logiciel. Le but étant de confronter le portail à des concurrents allant du « moins bon » en passant par le « quelconque » pour aboutir à une solution intéressante.

⁵⁴ Quatre utilisateurs « phares » furent absents dont deux pour cause de départ à la retraite, un pour raison de congé et un pour cause de relation professionnelle conflictuelle.

⁵⁵ Pour le détail des forces de propositions voir annexe p 121-127.

L'objectif fut donc de susciter des réactions et de jeter les bases d'une méthodologie appropriée pour établir une base solide impliquant les utilisateurs dans la conception d'une version évolutive du futur portail.

1.2.1 Réflexions et scénarios envisagés

Suite à la présentation des résultats et aux forces de propositions, des pistes de réflexions furent évoquées. Le A To Z, système de navigation alphabétique permettant l'accès aux abonnements de revues en ligne, fut un des points sur lequel l'auditoire s'accorda unanimement. L'objectif fixé fut de faire un état des lieux des abonnements de revues en ligne accessible via le portail documentaire. Cette opération ne demandant pas d'arrêt du serveur, ni de compétences poussées en informatique et donc réalisable par des personnes possédant les droits administrateurs du back office.

Par rapport aux solutions présentées de refonte des menus du portail sport `docs, le sentiment fut unanime quant à la nécessité d'une telle opération. Les débats se sont orientés sur la différence entre les sources internes et externes. Une confusion sur ce sujet anima les débats et les désaccords dans cette distinction. Tous furent néanmoins d'accord sur la mise en avant des sources internes de l'INSEP tel que les thèses, les mémoires et articles produits par les différents services dont principalement ceux de la recherche. Une grande partie des échanges furent basés sur la solution à adopter et trois scénarios furent évoqués, ainsi que leurs problématiques associées à ce stade du projet.

1.2.1.1 Scénario 1

Améliorer le portail documentaire en s'appuyant sur les forces de propositions présentées et donc en simplifier la navigation par la réduction et le renommage des menus. Plusieurs « menus types » furent étudiés et envisagés pendant la réunion. La problématique de cette solution réside dans la version actuelle de Flora (version 2.3). Permet-elle de réaliser les modifications présentées pendant la réunion ? Cette solution requiert des compétences en matière de programmation informatique. Le service informatique de l'Institut ne connaît pas suffisamment le logiciel de programmation Flora pour effectuer ces modifications. Il est envisagé pour cette approche de faire appel au prestataire de service Everteam afin d'effectuer les modifications. L'inconvénient de cette solution est dans un premier temps d'ordre économique et principalement lié aux tarifs d'une prestation, et dans un second temps l'indisponibilité du portail documentaire durant la période des modifications dont l'équipe prévoit qu'elle sera difficile à déterminer.

1.2.1.2 Scénario 2

Adapter un CMS Open source en lien avec la base de données. Cette solution permet d'améliorer le front office du futur portail documentaire tout en conservant la base de données actuelle. Le Front

Office respectera les règles d'ergonomie et graphique pour optimiser la navigation du portail. Pour cette solution l'implication du service informatique s'avère indispensable pour la mise en place et la maintenance du CMS. Cependant vu les dissensions et le manque de moyen du pôle informatique, le service envisage pour cette solution de recourir à un prestataire.

1.2.1.3 Scénario 3

La question de passer à une version évolutive fut abordée. Faire évoluer la version de Flora de la version 2.3 aux versions 2.4 voire 3.0. Cette approche fut soulevée par le responsable du DIS dont l'argument reposa sur la nécessité de rendre compatible le portail sur les appareils numériques de dernières générations. Argument basé sur une stratégie de veille révélant un niveau de vente supérieur des appareils numérique de télécommunication (Smartphones, tablettes etc...) comparé aux ventes des ordinateurs. En effet la version 2.3 de Flora ne permet pas la portabilité du portail sur ces appareils. Le scénario d'une évolution de version fut écarté par les personnes suivant des formations régulières chez le prestataire qui certifièrent la non portabilité des versions 2.4 et 3.0.

Il fut donc décidé à l'unanimité de trouver une solution qui réponde aux besoins des utilisateurs en termes de navigation et de portabilité. Le futur système devra répondre aux attentes des usagers et satisfaire leurs usages. De plus le portail sera: entièrement évolutif via des applications optionnelles, permettra de se connecter sur le portail en dehors de l'INSEP et être accessible aux appareils mobiles.

Dans cette optique le choix de définir une solution orienté vers un CMS et un serveur Open source gérés par un même prestataire fut décidé.

1.2.1.4 Répartitions/Organisations des tâches

L'objectif fixé par le responsable du DIS fût de recueillir avant le 30 Aout 2013 des informations sur : une solution Open source mise en place par un seul prestataire en charge de la gestion du serveur et de l'interface. De faire une estimation des couts en se basant sur les travaux récents dans les institutions publiques et de rédiger un cahier des charges fonctionnel à partir de l'enquête réalisée en interne et sur les forces de propositions présentées lors de la réunion.

1.3 Analyse des débats

L'analyse des débats renvoie directement à l'interaction mise en évidence par les recherches récentes de la sociologie des usages, entre l'appropriation d'un dispositif TIC par ses utilisateurs et l'environnement professionnel associé. Bien que l'immersion apporte des éléments d'envergure, les réunions permettent de cibler sur des points précis les différences de point de vue, les rapports de forces ou encore les modes de communication au sein d'une équipe ou d'un service.

Cette analyse emprunta également aux méthodes préconisées par les études en sciences cognitives. De ce fait et dans la perspective du projet, désirant intégrer les utilisateurs, l'apport du modèle cognitif permet d'identifier les formes de représentations cognitives ou le besoin d'objectivation des informations⁵⁶. Sur cette étude on peut emprunter à ce modèle et en qualité de phase initiale d'une méthode de Co-design ce qu'Alain Bouvier décrit comme étant des « apprentissages » ou des « désapprentissage » collectifs. Il s'agit à partir d'un « état initial » de déstructurer le système à reconstruire. Cette étape, difficile à mettre en place et à faire admettre remet en cause les acquis, et va à l'encontre de la conservation d'un modèle qui chez certains acteurs est prégnant. A l'inverse il peut s'agir de réévaluer un outil jugé inapproprié voire mal conçu. Cette phase permet aux acteurs de « dessiner » et de préparer le futur projet. Il s'agit de faire accepter une réflexion en groupe autour d'un outil afin de préparer la phase suivante à savoir la restructuration.

C'est dans cette optique que furent présentés plusieurs portails documentaires construits soit avec le même logiciel, à savoir Flora d'EverTeam, soit avec des logiciels concurrents. Le procédé fut volontairement et dans un ordre précis de présenter : un portail avec une navigation simple, un portail avec des aspects positifs et négatifs et enfin un portail avec des qualités avérées du point de vue ergonomique mais radicalement différent au niveau de l'interface connus par les utilisateurs.

Les réflexes cognitifs furent « stimulés » auparavant grâce au bilan des entretiens ou l'analyse des réponses démontrèrent une vision négative du portail. Le terme « d'usine à gaz » fût souvent employé pour le qualifier. Outre les dysfonctionnements liés à la conception et donc aux méthodes employées de son concepteur, de nombreuses critiques ciblerent le logiciel lui-même. Suscitant des réactions d'étonnements, celles-ci se confirmèrent lors de la présentation des portails utilisant le logiciel Flora. Des remarques négatives furent émises sur le temps de chargement trop long, une interface et des couleurs « moches ». L'argumentaire reposant sur une solution de redynamisation de l'interface orienta le débat sur les capacités techniques du prestataire. Ce point de vue basé sur le constat de formations régulièrement mal menées, par des intervenants se retrouvant bloqués sur des problèmes logiciels basiques et n'ayant pas les réponses aux questions posées. Cette prise de position négative relève de leurs champs des représentations : à l'image négative qu'ils ont de leur outil de travail, se combine une vision négative de l'entreprise éditrice du logiciel. Elle repose essentiellement dans les faits sur l'interface « préconçue » de la version utilisée puisque les remarques condescendantes se manifestèrent sur les sites présentant les mêmes modèles. Le site choisi, reposant sur une navigation simple à l'aide d'un menu « épuré », pour souligner le

⁵⁶ BOUVIER Alain: Management et sciences cognitives. Paris : Puf, éd: Que-sais-je? 2006, p113.

problème de conception et aller à l'encontre de la vision « d'usine à gaz » se heurta au même constat. Seul le site du CCFr, utilisé régulièrement dans leurs pratiques informationnelles et demandé en exemple par un des collaborateurs, trouva écho auprès de tous. Pourtant construit sur la même interface « préconçue » mais la différence se trouvant d'un point de vue visuel dans une charte graphique plus claire et plus aérée.

La deuxième approche présenta des sites ne fonctionnant pas sous le logiciel Flora. Le premier fut le site du ministère de l'écologie, choisi pour son côté « austère ». Il obtint les réactions attendues à savoir une désapprobation générale mais sans pour autant « réhabiliter » l'image de sport' docs. Le second fut le portail documentaire de l'Ecole National des Ponts et Chaussées. Il fut choisi pour sa capacité à mettre en évidence son domaine d'activité, par le biais de visuel afin que l'internaute puisse se repérer. Enfin le portail de l'Université d'Artois fut présenté pour ses qualités ergonomiques rendant son interface agréable et ses qualités de recherches intuitives en fonction du domaine d'études des élèves et des chercheurs. Les réactions s'avèrent plutôt positives sur ce dernier exemple et une base possible de travail de Co-design.

Les débats furent cependant alimentés principalement par les responsables et une collaboratrice. Ces « positions dominantes » écartèrent de facto un quelconque débat sur la réflexion d'une amélioration du back office partant sur le postulat d'une appropriation des pratiques depuis deux ans. Problème d'ordre économique, de désintérêt ou de déconsidération? Elles furent pourtant largement détaillées par tous les auditionnés, et plus particulièrement par le personnel du CRD durant l'enquête. L'hypothèse de ce rejet, puisque sans justifications, semble lier au problème d'attention les relations conflictuelles au sein de ce service. La question financière relative au cout du projet sport' docs fut évoqué et pris en considération pour la solution du CMS orientée open source.

Les recommandations d'élaborer un travail en équipe voire d'une méthode de Co-conception furent écoutées par les positions dominantes mais répartirent les tâches à effectuer de manière « expéditive » sans véritable concertation ni engouement de l'équipe. La réunion achevée, plusieurs relances furent lancées afin de ne pas réitérer l'exclusion des utilisateurs du CRD du projet. Car elle est, au vue de l'enquête réalisée et des cas d'études théoriques, la principale cause de rejet du portail.

2 Une démarche de Co-design

La démarche de Co-design emprunte de près aux sciences cognitives. Selon Alain Bouvier⁵⁷, l'un des principes fondateur de la cognitique réside dans le fait que l'acteur est un expert du système qu'il utilise quotidiennement. Co-conception, Co-design, conception participative, processus d'intéressement, innovation par l'aval ou ascendante, cette liste non exhaustive regroupe les méthodes intégrant dans la conception des biens et des services, les usagers ou leurs pratiques d'usages dans la conception d'un bien ou d'un service.

Apparu dans les années 60 aux États-Unis, l'ingénierie concourante fut la première à articuler toutes les disciplines afin de développer un produit ou un service. Tout en attribuant un rôle plus important aux développeurs, ce processus inclut les utilisateurs dès la phase de conception, encadrés par des équipes multifonctionnelles pour des prises de décision communes. S'ensuivront des perfectionnements dans ce domaine dans les années 70 et 80 sur la récupération des savoirs des usagers via la méthode des entretiens. Avec les recherches sur la sociologie des usages, les études sur le comportement des usagers reconsidérera la place de ces derniers de simple consommateur à celui d'acteur à part entière.

Akrich, pionnière en la matière, démontre ce rôle « d'acteur » de l'utilisateur dans l'innovation via des modes d'appropriations aux moyens de pratiques « réelles » : déplacements, adaptations, extensions et détournements, véritablement éloignés des usages « prescrits » par les concepteurs. Akrich déterminera le rôle de l'utilisateur comme étant un utilisateur-innovateur et redessina ainsi les frontières des procédés d'innovations⁵⁸. Dans les années 90, Granath, introduit le concept de processus de conception collectif. La méthode collective ne consiste plus en un « recueil des savoirs » des utilisateurs mais reconsidère ces derniers comme de véritable "experts" à intégrer en tant qu'acteurs à part entière dès la phase initial d'un projet. Cette méthode repoussa ainsi les cadres d'une conception descendante pour faire place à une méthode d'amélioration par l'aval ou ascendante⁵⁹. Suivant ce principe et apparue à la même période la communauté HCI (Human Computer Interaction), travaillant sur la réalisation de logiciel TIC. Cette communauté s'intéressa à

⁵⁷ Alain Bouvier puf, que sais-je ? p54

⁵⁸ AKRICH Madelaine, Les utilisateurs, acteurs de l'innovation article pour la revue "éducation permanente, n°134, 1998, p79-89

⁵⁹ CAELEN, Jean (dir.). Le consommateur au cœur de l'innovation. Paris, CNRS, 2005. P8.

l'apport des sciences cognitives pour la compréhension des modalités d'appropriation des dispositifs techniques par les usagers et plus généralement des relations usagers-dispositifs techniques⁶⁰. Récemment des études, basées sur des projets de mise en place de logiciel TIC, ont mis en évidence les limites de cette approche pour se tourner vers une conception orientée sur les usages. Cette méthode articule les connaissances actionnables des usagers aux connaissances théoriques des concepteurs.

Deux méthodes se distinguent en intégrant chacune à leurs manières les usagers. Suite à l'élaboration d'une enquête suivant une méthode qualitative, le choix ne peut se faire que suite à une analyse de ces deux approches et en fonction de l'environnement socio-professionnel.

2.1 Méthode de Co-design orientée utilisateurs

Considérée comme étant l'approche dite « traditionnelle » des méthodes de Co-design, la conception orientée utilisateurs n'en est pas pour autant la seule stratégie employée par les entreprises. Elle marque radicalement la différence ne serait-ce qu'avec des méthodes de conception d'innovation descendante. Ces dernières ont pour particularité de cibler un marché à partir d'enquête quantitatives, d'en élaborer une stratégie marketing afin de lancer sur le marché un bien ou un service. Cette conception partant d'une volonté hiérarchique « impose » le produit ou ses innovations aux clients sans consultations préalable. La méthode de Co-design intègre donc l'utilisateur dès la phase initiale du processus de création. Deux approches de Co-design se distinguent: la méthode ayant recours aux scénarios d'usages et la méthode de conception participative.

2.1.1 La méthode des scénarios d'usages

Cette démarche a pour objectif de détailler les principaux thèmes d'interaction entre le monde des concepteurs et celui des futurs utilisateurs. Le but recherché est, tout en faisant appel ici à la cognition distribuée, d'intégrer l'environnement social et technique des usagers dans la conception de l'outil. Cela revient à identifier les différentes approches cognitives tant au niveau des pratiques logicielles de chaque utilisateur que des pratiques de travail communes.

Fréquemment utilisée dans la conception informatique des TIC et théorisée lors de recherche récentes, la méthode des scénarios d'usages structure en 6 points l'interaction entre les concepteurs et les futurs utilisateurs:

⁶⁰ PASCAL Amandine, Conception d'une solution TIC pour favoriser l'émergence de projets innovants: une approche usage, L'expérience KMP. P49.

- Point 1 : Connaître l'utilisateur et ses attentes. Cela revient à se poser la question qui est l'utilisateur en lieu et place de : que souhaite-t-il?
- Point 2 : Référencer les tâches des utilisateurs sur le futur système (procédures, récurrences etc.)
- Point 3 : Cartographier les processus interactifs impliquant plusieurs utilisateurs ou des services.
- Point 4 : Inventorier les ressources matérielles annexes utilisées dans l'exécution des processus et procédures (Base de données, logiciels de saisies, logiciels de statistiques, messageries électroniques etc.).
- Point 5 : Inventorier les flux informationnels (Catalogues, revues, périodiques, articles etc.) utilisées comme ressources.
- Point 6 : Inventorier les « valeurs ajoutées » des futurs utilisateurs et les cibles attendantes pour aider les concepteurs à structurer le fond et la forme du contenu informationnel.

Cette méthode permet d'établir dès la phase initiale, l'organisation du projet et les différentes étapes où l'interaction entre les concepteurs et les utilisateurs sera la plus effective. La méthode des scénarios d'usages doit se compléter avec l'enquête qualitative car les entretiens apportent de nombreux éléments parmi les points énoncés ci-dessus: *Le processus [...] ne se contente pas de demander aux utilisateurs ce qu'ils désirent, mais bien de mettre en œuvre des méthodes rigoureuses de recueil de données concernant leurs tâches, besoins, puis leur satisfaction, leur efficacité et leur efficience dans l'utilisation d'un produit existant ou d'un prototype. Cette implication des utilisateurs doit être à la fois précoce (elle est nécessaire dès les prémices du projet) et itérative (elle doit se répéter tout au long des étapes clés du projet).*⁶¹ L'interaction avec les usagers peut se faire de manière dynamique par le biais de réunions itératives et ludiques où chacun des intervenants prend part au processus de création. Ainsi la structuration du portail ou son ergonomie peut se réaliser par la méthode de « tri des cartes » permettant ainsi le remodelage du menu de navigation⁶². Car l'objectif est de maximiser le sentiment « d'adoption » du futur système TIC à élaborer ou à améliorer.

⁶¹ CAELEN Jean, Conception participative par « moments » : une gestion collaborative, *Le travail humain*, 2009/1 Vol. 72, [consulté le 14 Octobre 2013] p. 79-103. URL: <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-1-page-79.htm> P82.

⁶² La méthode de tri des cartes repose sur un principe d'élaboration collectif qui consiste à agencer des cartes sur un support visuel physique (paperboard par exemple). Cette méthode de modélisation empirique permet de valider une maquette du futur système en analysant et commentant les propositions avancées par les futurs utilisateurs. <http://www.ergolab.net/articles/tri-cartes-ergonomie-web.php>

2.1.2 La conception participative

Si la méthode des scénarios d'usages prend bien en compte les attentes et les besoins des utilisateurs, la conception participative les intègre définitivement dans la conception en qualité d'experts. Dans ses formes les plus étendues, elle forme des groupes de travail pluridisciplinaire et pluri-hiérarchique : *Ainsi, la conception participative nous semble plus intéressante pour l'innovation car elle fait intervenir de nombreux types d'acteurs (en plus des concepteurs et des utilisateurs), avec une préoccupation de gestion en arrière-plan, et qu'elle n'impose pas de connaître le but ou le besoin a priori*⁶³. Elle ne se cantonne pas exclusivement à atteindre un objectif purement computationnelle à travers une démarche empirique. Par son approche pluridisciplinaire elle intègre les domaines socio-économiques (sociologues, économistes etc.) autant que socio-professionnelle (informaticiens, ergonomes, documentalistes etc.) ce qui d'après ses théoriciens favorisent l'innovation.

Dans la pratique, la méthode de conception participative emprunte aux méthodes traditionnelles de réalisation de projet avec à sa tête un responsable dont le rôle est d'observer, guider et formaliser le processus créatif. Cette formalisation s'articule autour de trois concepts clés⁶⁴ :

Les primitives : dans le cadre de réunion interdisciplinaire, il s'agit d'informer et d'interroger tous les acteurs afin de susciter des échanges, des idées sur les futurs dispositifs et d'en établir la synthèse pour les intégrer dans la conception.

Les moments : correspond l'aboutissement d'une étape et qui peut prendre la forme d'une maquette ou d'un artefact dont les bases de départ sont les primitives.

Les phases : elles identifient une étape globale dans le processus de conception et regroupent à ce titre un ensemble de « moments » successif ou parallèle. Pour l'exemple une phase peut englober les « moments » de tests et d'évaluations d'un dispositif TIC.

La méthode participative intègre dans sa démarche globale du processus de création les différents caractéristiques métiers. Aux moyens d'outils ou « d'instruments », cela consiste à relier lors des « primitives » ou des « moments » les spécifications techniques ou sociologiques de chacun des acteurs. Ces derniers y définissent pour chaque problématique leurs entrées, leurs étapes et leurs sorties. Confrontées lors des échanges sur le même niveau, du fait de leur structuration matérielle,

⁶³ Ibid P84

⁶⁴ Ibid P86

elles améliorent le niveau de connaissances et de compréhension du collectif pour le bénéfice d'une meilleure communication lors des réunions de travail.

2.1.3 Les limites de la méthode centrée sur les utilisateurs

2.1.3.1 Les limites de la conception participative

Les limites de la conception participative relèvent de deux facteurs principaux. Dans un premier temps il s'agit de résoudre les problèmes de communication entre les différents utilisateurs. Malgré la formalisation de la méthode, les divers projets élaborés suivant la méthode participative ont montré la nécessité de traduire voire de vulgariser les connaissances transmises via un langage spécifique pour expliciter les usages et les pratiques. Dans un second temps la conception participative doit fonder "le processus d'acteurs" sur un ou des artefacts afin de faire converger les efforts. Ce dernier peut être une ou un regroupement d'idées voire le produit fini.

2.1.3.2 Les limites de la méthode des scénarios d'usages

Dans le cadre d'une conception collective utilisant la méthode des scénarios d'usages les limites comportent trois risques. Le premier est de voir se développer des solutions, des options proches des systèmes existants et donc de n'apporter que des « innovations incrémentales ». Le second risque porte sur la difficulté de ne pas anticiper toutes les attentes utilisateurs dans la mesure où ils ne les conceptualisent pas ou qu'ils ressentent des difficultés à les exprimer tout simplement. Enfin le dernier risque est d'arriver à une solution spécifique ne correspondant qu'à l'attente des certains utilisateurs. Tout reste un problème d'articulation entre les connaissances des futurs utilisateurs, le « savoir pragmatique » et les connaissances des concepteurs apportant le « savoir théorique ». Seule une prise en compte des usages en situation réelle réalisée en amont, et donc par le biais d'une méthodologie d'enquête adaptée atténue ces risques.

2.2 Méthode de Co-design centrée sur les usages

Cette « méthodologie innovante » basée sur les travaux d'Amandine Pascal et Catherine Thomas dans le cadre du projet KMP⁶⁵, proposèrent à l'instar des méthodes structurationnistes⁶⁶ de séparer le monde des concepteurs à celui des usagers. Outre ce principe qu'elles qualifient de

⁶⁵ Le projet KMP (Knowledge Management Project) eut pour mission de concevoir un outil TIC muni d'un moteur de recherche sémantique afin de référencer, cartographier l'ensemble des compétences individuelles de la région PACA et plus particulièrement celles du technopole de Sophia Antipolis.

⁶⁶ Le structurationnisme est ici présenté suivant les travaux d'Orlikowski (2000) qui fonde sa théorie de séparation des concepteurs et des utilisateurs suivant la notion d'énaction. Ce principe met l'accent sur la manière dont les organismes et esprits humains s'organisent eux-mêmes en interaction avec l'environnement.

« primordial », elles fondent leurs méthodes sur deux éléments : les boucles de Co-conception et les objets frontières.

2.2.1 Les boucles de Co-conceptions et les objets frontières

L'avantage du processus en boucles itératives réside dans l'articulation des différentes représentations métiers: négociations, traduction des procédés, échanges etc. Appelé "processus d'intéressement", ils favorisent l'intégration sociotechnique de la solution en cours de réalisation. Evoluant en parallèle, les boucles itératives comportent respectivement six étapes articulant le processus de conception.

La méthode définit trois étapes successives dans le « monde des concepteurs ». La première consiste à définir les problématiques avec les acteurs du terrain. Dans un second temps, l'élaboration du cadre théorique intégrant les principes et les règles de conception. Enfin la dernière étape est la construction des scénarios d'usages permettant aux concepteurs de contextualiser les principes et les règles de conception. La réalisation de ces trois étapes achève la boucle itérative des concepteurs dans la phase de « réflexion » et donne suite à l'étape de matérialisation du ou des concepts établis par ce que l'on nomme les objets frontières. Prototypes ou artefacts ils établissent l'articulation entre les deux mondes. Ils sont l'essence même des étapes suivantes où dans un premier temps les usagers sont amenés à expérimenter ou évaluer en situation d'usage cette solution « provisoire ».

A défaut d'intégrer les acteurs dans le « processus créatif », il s'agit ici de les intéresser par le biais de "parties prenantes" ce qui sous-entend la création d'un comité de pilotage. Constitué d'utilisateurs investis dans le projet, ils instaurent un contexte favorable de la diffusion à l'appropriation : *"Il est nécessaire que le projet intéresse un maximum d'acteurs qui pourront par la suite soutenir l'innovation. Or, cet intéressement n'est possible que par un processus d'adaptation-adoption des éléments proposés"*⁶⁷. Mais l'intérêt de cette méthode réside dans l'articulation des « deux mondes » symbolisé par les objets frontières dont la manipulation s'avère décisive dans les processus d'appropriation des futurs utilisateurs : *"Les objets frontières sont fondés sur des principes et des règles identifiés par les concepteurs. Dans cette perspective, les règles de conception représentent des hypothèses de travail. [...] l'utilisation d'artefacts dans les activités quotidiennes des utilisateurs constitue une opportunité pour tester les hypothèses des concepteurs, révéler leurs conséquences et/ou leur enrichissement potentiel" [...]"il joue un rôle de*

⁶⁷ THOMAS Catherine, PASCAL Amandine, vers une méthodologie de co-conception orientée usages In BENEDETTO-MEYER Marie et al. Analyser les usages des systèmes d'informations et des TIC, Quelles démarches, quelles méthodes?, Saint-Just-La-Pendue : Anact, 2008. 284p. ISBN : 978-2-913488-56-4 P48.

*médiation qui supporte l'émergence de compromis sociotechnique et un rôle de facilitateur dans le développement d'un processus d'apprentissage collectif*⁶⁸. Si l'articulation est bien représentée par les objets frontières on s'interroge sur le degré d'échanges entre les concepteurs et les utilisateurs et le temps imparti à la réalisation globale du projet.

2.2.2 Les limites de la méthode de Co-design centrée sur les usages

Une des limites évoquée pour cette méthode s'inscrit dans une temporalité longue et couteuse. L'autre limite se situe de facto dans l'analyse des usages faits à posteriori de la réalisation de la solution quel que soit son niveau d'avancement : *« les expériences et observations issues de l'étape d'implémentation et d'expérimentation peuvent amener les acteurs à reconsidérer la solution, les règles de conception ou encore les principes de construction ; on retrouve alors la possibilité de mettre en œuvre une approche itérative telle que préconisée par les méthodologies de conception centrées usagers. Toutefois, cette méthodologie, en mettant l'accent sur les savoirs théoriques, ne propose pas une réelle articulation de ces savoirs avec ceux des praticiens*⁶⁹. Le principal risque de cette méthode est donc de voir les concepteurs passer outre les attentes utilisateurs et d'imposer des choix relevant principalement de la théorie.

⁶⁸ Ibid P63

⁶⁹ Ibid P47

Conclusion

Un portail de type recherche documentaire est à l'image de la personne qui le conçoit. Lorsque le concepteur n'est pas l'utilisateur, plusieurs problèmes peuvent se poser : incompréhension de la part des principaux intéressés, interface non intuitive, contenu difficile à trouver, etc. L'utilité de recourir à une solution de Co-design afin de créer un outil qui sera réellement accepté et utilisé par les utilisateurs s'impose d'elle-même.

Du point de vue théorique, les méthodes de Co-design ont eu recours à la sociologie des usages. De ce fait la méthode qualitative des entretiens et ses analyses permettent d'établir au-delà des pratiques d'usages « prescrites » de manière empirique par les concepteurs, les réelles méthodes d'appropriations. A ce titre, l'apport du modèle « seconde topique » déterminé par Serge Proulx et Francis Jauréguiberry semble exhaustif.

Mais l'apport récent dans le domaine de la sociologie des usages repose sur deux idées principales. Défendues par Jérôme Denis, la première mesure l'importance du « quotidien » et donc de la place de l'environnement socio-professionnel dans l'utilisation d'un portail documentaire. En cela une grande part de l'analyse est empruntée aux sciences cognitives dite « distribuée ». Problèmes de communications intra et interservices, conflits relationnels sur fond moral et politique créent une forme de désengagement peu propice à une logique de Co-design. Le deuxième point de vue théorique intégré par « l'autre » sociologie des usages repose sur la technique. L'analyse et la compréhension du portail documentaire relève de l'indispensable tant il délimite à la fois le niveau :

- de conception technique du portail,
- des améliorations à apporter,
- de capacité informatique des utilisateurs.

L'approche théorique aide à la définition des principaux résultats de l'enquête et des conclusions de cette étude. Dans un premier temps elles contribuent à vérifier les hypothèses. Si l'outil s'avère surdimensionné en raison d'une conception ancrée dans son époque avec une équipe de développeurs n'intégrant pas les utilisateurs, il n'en reste pas moins que le portail documentaire sport 'docs, hormis des problèmes informatiques « courants », propose des fonctionnalités de recherche intéressantes. Une pratique régulière dans les fonctions basiques de recherche révèle à l'utilisateur des options utiles et surprend par l'étendue de ses possibilités. Il est vrai qu'en fonction du niveau des usagers, en référence à la « fracture numérique » de Fabien Granjon, une formation adaptée s'avère indispensable pour rassurer les plus « frileux ».

Dans un second temps la sociologie des usages permet de comprendre que le problème central de sport 'docs est lié à son environnement. Si le portail documentaire est de manière inavouée l'outil du CRD, au sein même de cette structure il est l'outil de son concepteur. L'image négative immuable du portail renvoie plus aux rapports conflictuels avec son concepteur que de ses

dysfonctionnements. L'observation et l'immersion au sein de ce service permettent de comprendre qu'il est devenu à ce titre le symbole de mésententes professionnelles, sentiment renforcé par une partie de l'équipe dirigeante.

Dans ce contexte, fédérer les utilisateurs relève d'une grande difficulté tant réunir tous les collaborateurs du CRD devient chose impossible. Envisager une méthode de Co-conception orientée usagers paraît dès lors exclu en considération des positions désintéressées interne à ce service. La solution de la méthode orientée usage, suivant le modèle KMP d'Amandine Pascal et Catherine Thomas semble envisageable. Elle devra impliquer l'ensemble des personnels de l'INSEP concernés et intéressés par le projet afin de participer à la réalisation d'objets frontières, prémices d'une future adoption.

Mais au-delà de la théorie des usages, démontrant la désaffection d'un service pour son portail documentaire, c'est bien du rôle des responsables dont il est question car plus de diviser les parties prenantes, il s'agit bien d'unir les efforts et les qualités de tous afin de concevoir un outil commun.

En se basant sur les études de Marie-Christine Monnoyer et Martine Boutary sur l'implantation des TIC en entreprise, la question qui se pose dès lors est: quelles attitudes les décideurs doivent-ils adopter sur leur vision d'implantation de projet TIC ?

Bibliographie alphabétique

Références bibliographiques classées par ordre alphabétique.

[1] AKRICH Madeleine. *Les utilisateurs, acteurs de l'innovation*, article pour la revue "Education permanente", 1998, p.79-89, n°134.

Centré sur la problématique : quel peut être le rôle de l'utilisateur dans le processus de l'innovation? Madeleine Akrich est la pionnière en matière d'analyse des pratiques réelles des utilisateurs. Dans cet article elle distingue l'utilisateur représenté de l'utilisateur actif et en caractérise les pratiques : déplacement, adaptation, extension, détournement.

[2] BENEDETTO-MEYER Marie et al. *Analyser les usages des systèmes d'informations et des TIC, Quelles démarches, quelles méthodes?*, Saint-Just-La-Pendue : Anact, 2008. 284p. ISBN : 978-2-913488-56-4.

Dans le cadre d'un programme de recherche du CIGREF basé sur la réflexion de promouvoir l'usage des systèmes d'information comme facteur de création de valeur et d'innovation en entreprise, cette ouvrage collaboratif aborde en trois chapitres : l'analyse des usages en conception ; le diagnostic des usages dans l'organisation du travail et enfin la question du management dans le suivi des usages.

[3] BEN ABADALAH, Nabil, *Réflexions sur l'analyse des pratiques informationnelles collaboratives*, Les Cahiers du numérique 1/2012 (Vol. 8), [consulté le 5 septembre 2013] p. 131-158. URL: www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2012-1page131.htm

Article parcouru dans le cadre des parties touchant aux pratiques d'usages documentaire. L'auteur s'intéresse au sujet peu étudié des pratiques informationnelles collaboratives.

[4] BLANCHET, Alain. GOTMAN Anne, *L'entretien*. 2^{ème} éd refondue, Paris : Armand Collin, 2007. 126p. Collection L'enquête et ses méthodes. ISBN 978-2-200-24809-3.

Bonne référence pour analyser les entretiens. Offrant une conception détaillée de l'enquête, les chapitres étudiés portèrent principalement sur les typologies d'enquêtes, les modes de prises de contacts avec les futurs auditionnés et comment analyser leurs discours: modaux (qui sont t'ils?,) et référentiel (descriptions des choses).

[5] BOUVIER Alain: *Management et sciences cognitives*. Paris : Puf, éd: Que-sais-je? 2006, 127p. ISBN 978-2-13-057671-6.

Ouvrage synthétique pour une approche des sciences cognitives. Utilisé pour analyser l'apport des sciences cognitives dans les processus de réalisation de projet. Les chapitres sur les inférences et les métacognitions furent étudiés pour analyser les interactions Homme/Machine.

[6] **CAELEN Jean**, *Conception participative par « moments » : une gestion collaborative*, *Le travail humain*, 2009/1 Vol. 72, [consulté le 14 Octobre 2013] p. 79-103. URL: <http://www.cairn.info/revue-le-travail-humain-2009-1-page-79.htm>

L'article décrit une méthode de gestion de la conception participative. Cette méthode s'appuie sur des « moments » d'activité élémentaires et génériques pour toutes les tâches de conception centrée utilisateur. À partir de ces tâches, la méthode propose un suivi évolutif formalisé par des graphes d'états dont les transitions sont contrôlées par des opérateurs de séquentialité conditionnels.

[7] **CAELEN, Jean (dir.)**. *Le consommateur au cœur de l'innovation*. Paris, CNRS, 2005. 210 p. ISBN: 2-271-06280-2.

Le livre fut utilisé et plus particulièrement son introduction pour intégrer à l'étude les origines de la Co-conception à savoir l'ingénierie concourante ainsi que les principes de la construction participative.

[8] **CARMES Maryse**, « *Les activités de contribution dans la politique intranet d'un conseil général : d'une injonction institutionnelle à une sémio-politique de la transversalité* », *Revue Etudes de Communications*, B Guyot (coord), *L'activité aux prises avec des systèmes d'informations*, n°33, p19-39, Décembre 2009.

Article parcouru à titre de comparaison pour comprendre les répercussions dans la mise en place d'outil intranet dans une autre institution publique.

[9] **CARMES Maryse**, *Les collectivités numériques vues par leurs agents, synthèses de résultats*, Paris, 2013. [consulté le 10 septembre 2009] 11p.

Etude réalisée par le Grico au sein de collectivités territoriales. Les points analysés pour le mémoire relève du chapitre sur les tensions organisationnelles suite à la mise en service d'outil numérique ainsi que le chapitre abordant les enjeux socio-cognitif.

[10] **COUVREUR Agathe, Franck LEHUEDE**, *Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives à partir d'un exemple : le passage à l'euro vécu par les consommateurs*, 107p. Paris, CREDOC, Cahier de la recherche N°176. Novembre 2002.

Document fortement utilisé pour son approche théorique sur les méthodologies d'enquêtes. Ce document détaille dans ses premiers chapitres, les méthodes d'entretien quantitatives et qualitatives et leurs moyens d'analyses. Bien expliqué et bien structuré ce document est recommandable à toute personne novice n'ayant jamais réalisé d'enquête terrain.

[11] **DENIS, Jérôme**, *Une autre sociologie des usages ? Pistes et postures pour l'étude des chaînes sociotechniques*, Fondation Maison des sciences de l'Homme, Novembre 2011 version

1 [Consulté en Juillet 2013], 16p, URL: http://hal.archivesouvertes.fr/docs/00/64/12/83/PDF/JD_2009_Usages.pdf.

En faisant un rapide constat sur l'état actuel des débats sur la sociologie des usages, Jérôme Denis proposent deux nouveaux angles d'approches à prendre en compte dans les méthodes d'enquêtes qualitatives : celui de la technique, considéré par les chercheurs comme étant une « boîte noire » et l'angle concernant le quotidien d'où l'importance de le considérer à travers ses « chaînes sociotechniques ».

[12] FEVRIER Florence, *Vers un modèle intégrateur «expérience-acceptation». Rôle des affects et de caractéristiques personnelles et contextuelles dans la détermination des intentions d'usage d'un environnement numérique de travail*. 339p. Thèse, Université Rennes 2. 2011.

Thèse abordant les modèles théoriques d'interactions et d'adoptions Homme/Machine dans une première partie. Dans le second temps, mise en application de la théorie aux travers d'études centrées sur les utilisateurs d'outil TIC à l'université de Rennes 2.

[13] GAGLIO Gerald, *Pour une généralisation de l'innovation par l'aval dans les TIC*, Les Cahiers du numérique 2/2010 (Vol. 6), p. 19-37. URL: www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-2-page-19.htm. ISSN en Ligne : 1622-1494.

Basé sur une étude en télécommunication, Gerald Gaglio démontre les faiblesses des innovations initiées en amont et basées sur des stratégies marketing. Par le biais d'exemples infructueux, il souligne l'importance des pratiques utilisateurs et d'intégrer ces derniers dans les processus de conception.

[14] GRANJON Fabien. *Inégalités numériques et reconnaissance sociale : Des usages populaires de l'informatique connectée*. Revue Les cahiers du numérique, mise en ligne en 2009 [consulté le 13 Juin 2013], page 19-44, volume 5. <<http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-1-p-19.htm>>. ISSN en ligne : 2111-434X.

Article analysé pour l'approche sociologique des utilisateurs face à l'informatique connectée. Comprendre les répercussions dans un cadre socio-professionnel. Fabien Granjon distingue dans cet article les points intéressants furent relevés : les différents profils types d'utilisateurs (e-exclus, actif etc.), les modes d'usages (contrariés, dépréciatifs etc), les « inégalités » sociales face au numérique.

[15] GRANJON Fabien. *Fracture numérique*. Revue Communications, date de mise en ligne 1/2011 n° 88 Culture du numérique [consulté le 13 Juin 2013]. p. 67-74. <www.cairn.info/revue-communications-2011-1-page-67.htm>. ISSN en ligne : 2102-5924.

Cet article publié deux ans après le précédent reprend les grandes lignes sur les inégalités sociales et introduit le concept intéressant de « fracture numérique ». Cet article fut exploité pour comprendre les différences de « capacité » en matière de pratiques informatiques.

[16] HAMEL Jacques (dir.), *L'analyse qualitative interdisciplinaire, définitions et réflexions*, Paris : L'Harmattan, 2011. 250 pages. ISBN: 978-2-296-12653-4.

Ouvrage étudié pour confronter le cas pratique du Credoc (sur le cas d'étude du passage à l'euro en France) à la théorie. L'introduction de Jacques Hamel et le chapitre, reposant sur les travaux de Christine Labeur, Paul Allard et Bernard Picon, sur l'interdisciplinarité furent étudiés.

[17] HOEBEN Nathalie, *Le portail documentaire comme outil de marketing relationnel, ou comment développer et enrichir la relation usagers -centre de documentation. Les nouvelles perspectives du CNDR Soins Palliatifs*. 86p. Mémoire INTD, CNAM. 2011.

Mémoire étudié en début de recherche pour défricher le sujet. Les parties sur les caractéristiques d'un portail documentaire ainsi que celle relative aux pratiques d'usages furent utilisées.

[18] JAUREGUIBERRY Francis, PROULX Serge. *Usages et technologies de communication*. Toulouse : édition Eres, 2011. 143 pages. ISBN: 978-2-7492-1440-5.

Travaux très intéressants pour mieux comprendre l'interaction entre les concepteurs des TIC, leurs réalisations et l'usage qu'en font les utilisateurs. Les chapitres étudiés portèrent sur: les différents modèles théoriques d'appropriations des usages, les différents profils utilisateurs, la distinction entre les usages prescrits et réels et enfin l'impact de l'environnement socio-professionnel dans la conception de TIC.

[19] JAVEAU Claude, *L'enquête par questionnaire, manuel à l'usage du praticien*. 4e édition revue, Bruxelles : Editions d'organisation, 1992. 156 pages.

Livre parcouru succinctement pour comprendre l'apport des méthodes quantitatives sur les méthodes qualitatives.

[20] JOUET Josiane. *Retour critique sur la sociologie des usages*. In: Réseaux, 2000 [Consulté en Septembre 2013] volume 18 n°100. pp. 487-521. URL en ligne : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/reso_07517971_2000_num_18_100_2235

Article étudié et utilisé dans son intégralité puisqu'il analyse la généalogie des usages puis aborde « l'apport croisé » des disciplines gravitant autour de la sociologie: méthodes d'appropriation, lien social, usages et rapport sociaux. L'article est la vision de Josiane Jouet permirent d'alimenter l'approche sur l'environnement et ses répercussions dans l'utilisation du portail au quotidien.

[21] LE MAREC Joëlle. *Usages: pratiques de recherches et théorie des pratiques*. Irevues, édition Hermès, 2004, fascicule N°38 [consulté le 5 août 2013]. P141-147.

Joëlle le Marec en se basant sur les origines de la sociologie des usages (De Certeau, Foucault, Bourdieu) met en lumière l'évolution des dernières recherches. Elles remettent en cause la structuration bipolaire des pratiques de recherche : émission/réception. Elle aborde donc l'apport des sciences cognitives. L'article s'inscrit dans le cadre de ce mémoire, dans une logique d'étude visant à suivre les évolutions de la sociologie des usages.

[22] LEHNEBACH Nicolas. *Animation d'un réseau documentaire autour de la conception et de la mise à jour de son portail documentaire.* 95p. Mémoire INTD, CNAM. 2011.

Mémoire très intéressant utilisé en début de recherche pour défricher le sujet. Nicolas LEHNEBACH décrit le processus de conception et de mise à jour en quatre phases : du brainstorming à l'élaboration du cahier des charges.

[23] MAISONNEUVE Marc. *Bâtir un portail de bibliothèque ou de centre de documentation, un morceau de bravoure ?* Revue : documentaliste-Sciences de l'information, 3/2007, Vol.44 www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2007-3-page243.htm>. ISSN en ligne : 1777-5868.

Article utilisé dans son intégralité pour l'analyse technique du portail documentaire. Le début de l'article s'avère intéressant pour comprendre le contexte d'implémentation de ce type d'outil dans les bibliothèques.

[24] MILLERAND Florence. (2002). *La dimension cognitive de l'appropriation des artefacts communicationnels.* In Francis Jauréguiberry & Serge Proulx(Eds), *Internet : nouvel espace citoyen.* Paris : L'Harmattan, 181-203. [Consulté le 15/09/2013] Adresse url : http://www.er.uqam.ca/nobel/grmnob/drupal/static/textes/Millerand_2002.pdf.

Cet article d'une vingtaine de page fut étudié dans son intégralité et plus particulièrement le chapitre 3 portant sur les artefacts cognitifs et environnement socio-cognitifs. Le premier fut utile dans la compréhension de la méthode de Co-conception centrée sur les usages. Le second permit de mieux analyser les rapports socio-professionnels gravitant autour des activités d'enrichissement du portail.

[25] MONNOYER Marie-Christine, BOUTARY Martine, *Constats et hypothèses pour mieux comprendre l'appropriation des TIC en PME.* In BENEDETTO-MEYER Marie et al. *Analyser les usages des systèmes d'informations et des TIC, Quelles démarches, quelles méthodes?,* Saint-Just-La-Pendue : Anact, 2008. P98-128.

Chapitre important pour comprendre le point de vue des décideurs dans l'élaboration d'un dispositif numérique TIC. En se fondant sur une étude regroupant les témoignages de trois responsables, Marie-Christine MONNOYER et Martine BOUTARY s'intéressent à leurs niveaux de connaissances et

de compétences dans l'utilisation mais également aux questions d'ordre organisationnel et managérial relative à l'implantation d'outils numériques dans leurs entreprises ou services.

[26] PASCAL Amandine, *Conception d'une solution TIC pour favoriser l'émergence de projets innovants: une approche usage, L'expérience KMP*. 492p. Thèse, Sciences de Gestion, Université De Nice Sophia. 2006.

Source essentiel à l'élaboration de ce mémoire. L'étude se concentra sur la première partie de cette thèse à savoir : l'introduction abordant successivement les apports de la sociologie des usages du point de vue de l'innovation, l'apport des sciences cognitives « distribuée » dans l'analyse de l'interaction Homme/Machine et une approche théorique de l'appropriation. L'autre emprunt dans l'analyse se situe dans le chapitre 3.1 de la seconde partie dédiée aux démarches de Co-construction.

[27] PERRIAULT, Jacques. *La logique de l'usage : Essai sur les machines à communiquer*. Paris : Flammarion, 1989. 253p. ISBN 2-08-066050-0.

Ouvrage de référence sur la sociologie des usages, le livre de Jacques Perriault constitue une première approche pour comprendre les pratiques "réelles" des usages chez les utilisateurs.

[28] PROULX, Serge. *Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui: Enjeux-modèles-tendances*. In Lise Viera et Nathalie Pinède. Enjeux et usages des TIC: aspects sociaux et culturels, Tome 1. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, 2005. p. 7-20.

Serge Proulx fait l'épistémologie des recherches dans le domaine de la sociologie des usages. En se basant sur les pratiques d'usages et les méthodes d'appropriation ils proposent sa "théorie des usages".

[29] SAXCE, Agnès de, *Les étudiants et la documentation électronique, BBF*, 2006, n° 2, [Consulté le 11 septembre 2013], p. 67-68, <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-02-0067-001>. ISSN en ligne : 1292-8399.

Brève d'article donnant des indications chiffrées sur l'usage des outils de recherches documentaire par les étudiants.

[30] SMILE. *Méthodes et agilité : une approche agile des méthodes agiles*. Smile, Paris, 2007 [consulté le 4/10/2013] Version 1.1. 52p.

Rapport méthodologique utilisé dans la présentation des méthodes agiles traditionnelles. Ce rapport permet de comprendre les phases de Co-conception pour les méthodes suivantes : Scrum, Extreme Programming (XP), Lean Software Development et le CMMI (Capability Maturity Model Integration).

[31] THOMAS Catherine, PASCAL Amandine, *vers une méthodologie de Co-conception orientée usages* In BENEDETTO-MEYER Marie et al. Analyser les usages des systèmes d'informations et des TIC, Quelles démarches, quelles méthodes?, Saint-Just-La-Pendue : Anact, 2008. P42-76.

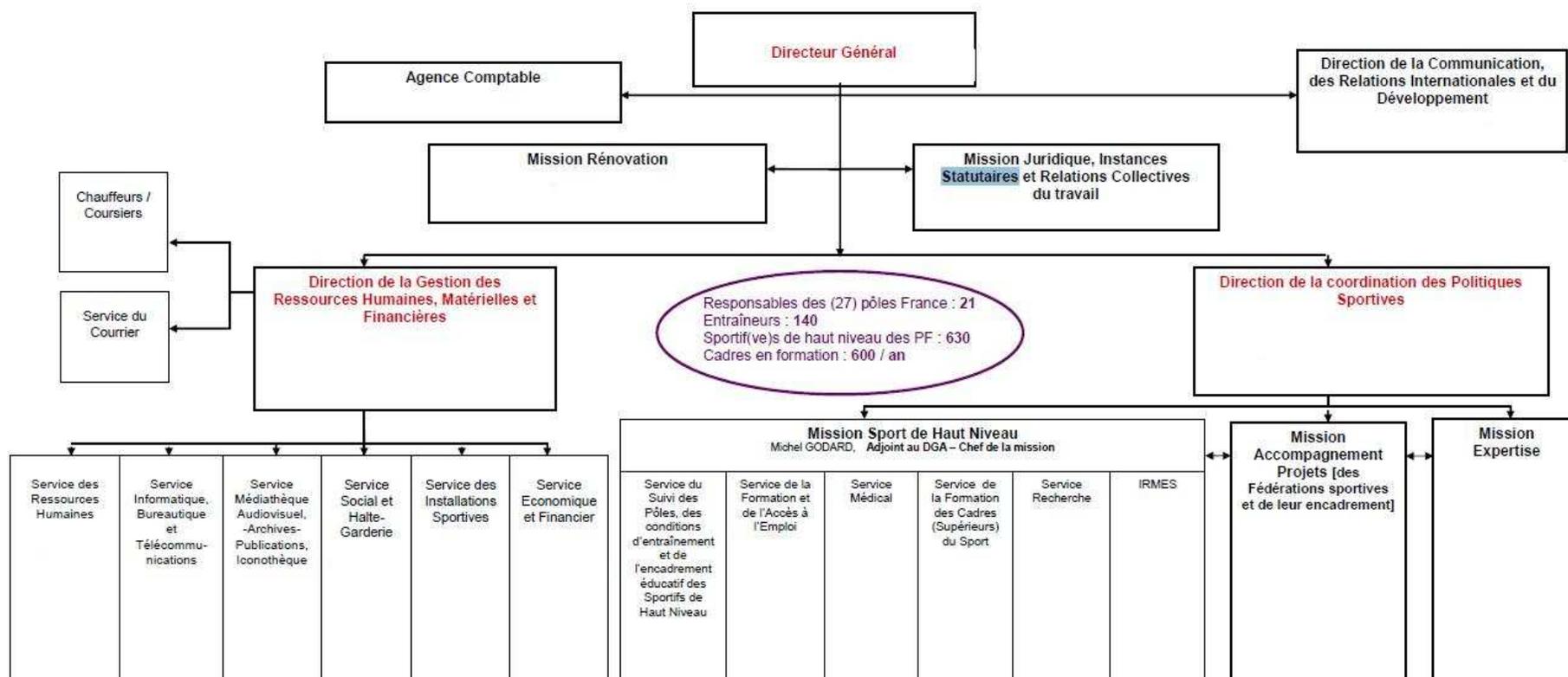
Reprenant les principes clés de la thèse d'Amandine Pascal, ce chapitre étudié présente une méthodologie de Co-conception basé sur les usages dans le cadre du projet KMP. Elle repose sur le principe fondamental de séparation entre le monde des concepteurs et celui des utilisateurs.

Bibliographie arrêtée en octobre 2013.

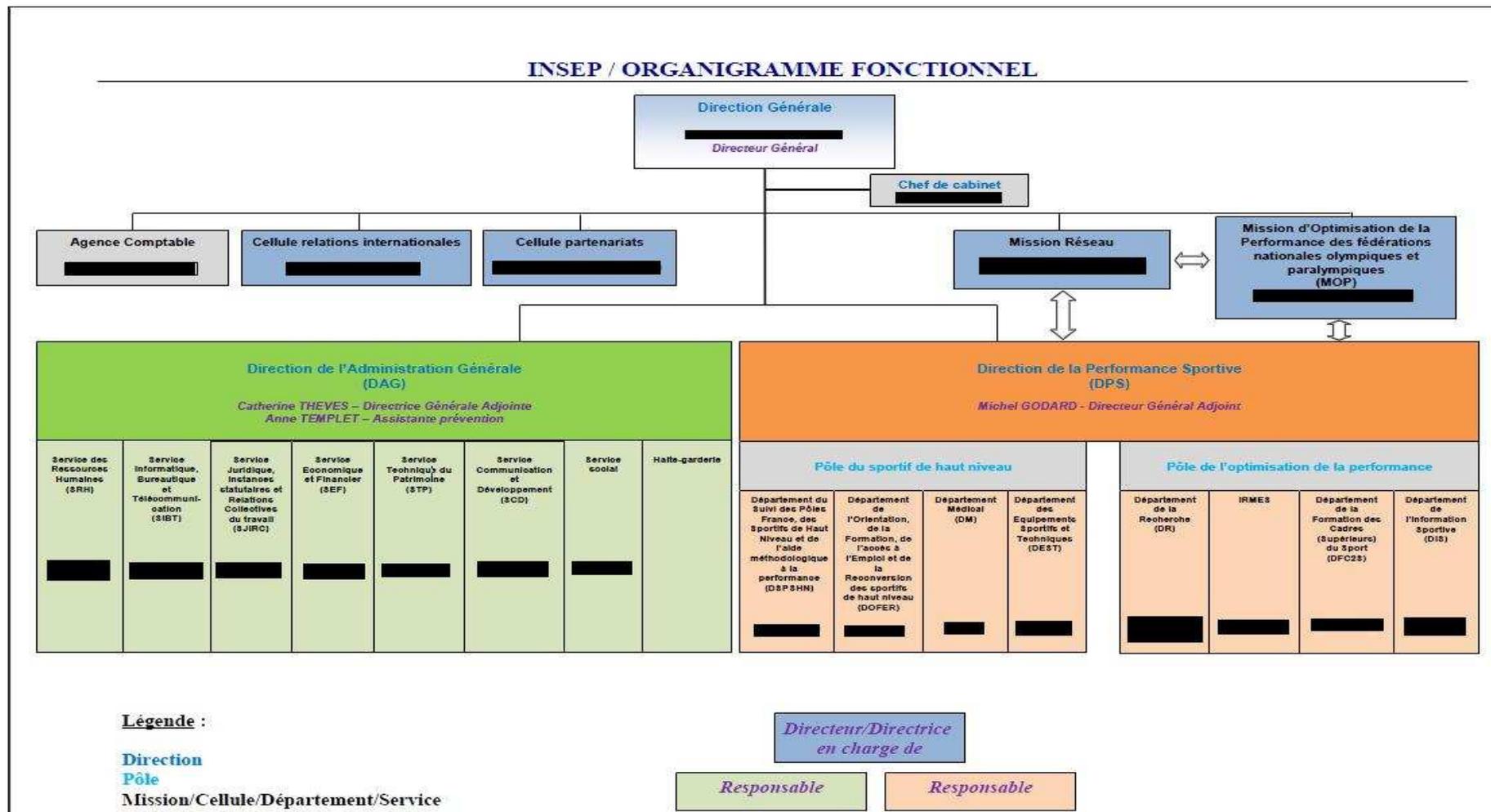
Annexes

Annexe 1 : Organigrammes INSEP Aout 2012

INSEP / ORGANIGRAMME



Annexe 2 : Organigrammes Insep Aout 2013



Annexe 3 : Le portail sport 'docs

La page d'accueil

SPORT'docs
le portail documentaire de l'INSEP

Accueil Recherche multisources Recherche par source Services Informations

Si vous êtes un utilisateur INSEP, identifiez-vous pour accéder à la totalité des ressources et services du portail documentaire.

Recherche toutes sources INSEP

Rechercher Effacer

- Si vous souhaitez emprunter un document de la médiathèque, utilisez directement la recherche **Catalogue INSEP**.
- Si vous souhaitez plutôt élargir votre recherche à des ressources externes, utilisez la **recherche Multisources**.

Actus - Médiathèque

Actus - Sciences du sport

16e Carrefours d'histoire du Sport "Le Sport et les Années 1960", 27 - 29 octobre 2014, Lyon, France

Organisé par l'UFSTAPS de l'Université Lyon 1 - 1er appel à communication

18th conference of the International Sports Engineering Association (ISEA), 14-17 juillet 2014, Sheffield Hallam University, Royaume Uni

Première annonce... En savoir plus

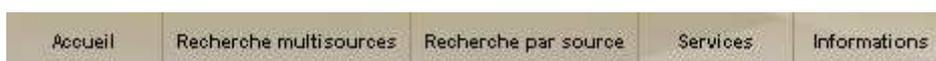
Tous les droits de reproduction et de diffusion réservés © 2010 INSEP, Institut National du Sport, de l'Éducation et de la Performance

FAQ | Plan du site | Protection des données personnelles | Contact

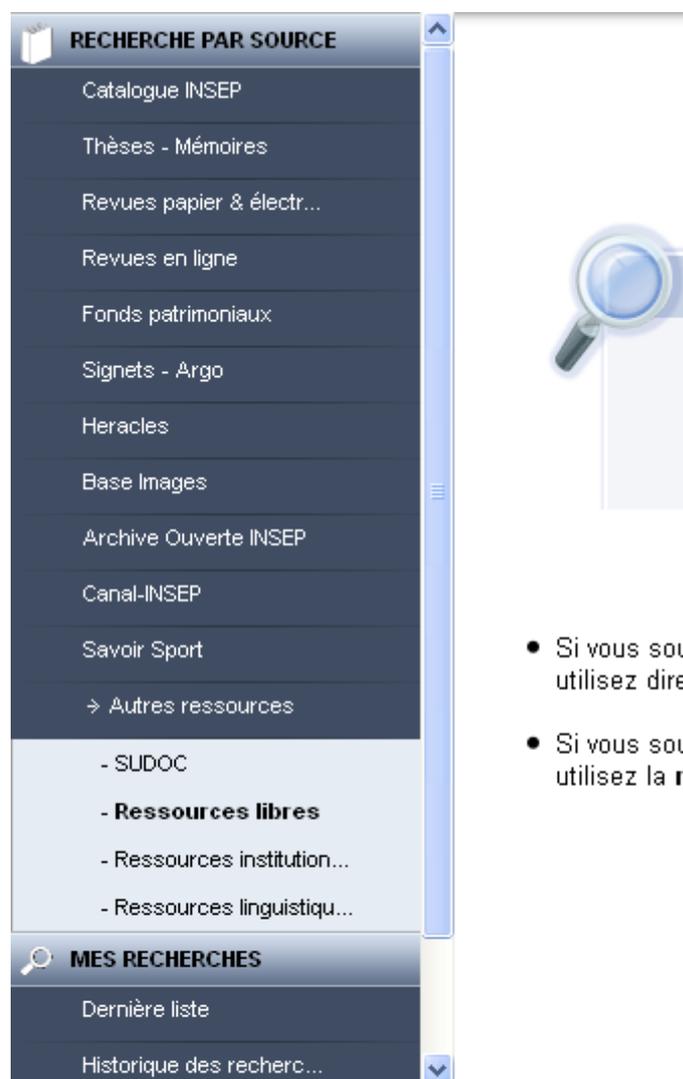
Logo Sport' docs



Barre des menus visiteurs/utilisateurs



Le menu de gauche



The image shows a vertical navigation menu on the left side of a website. The menu is divided into two main sections: 'RECHERCHE PAR SOURCE' and 'MES RECHERCHES'. The 'RECHERCHE PAR SOURCE' section contains a list of search sources, including 'Catalogue INSEP', 'Thèses - Mémoires', 'Revues papier & électr...', 'Revues en ligne', 'Fonds patrimoniaux', 'Signets - Argo', 'Heracles', 'Base Images', 'Archive Ouverte INSEP', 'Canal-INSEP', and 'Savoir Sport'. Below these is a link for 'Autres ressources' which leads to a list of external resources: 'SUDOC', 'Ressources libres', 'Ressources institution...', and 'Ressources linguistiqu...'. The 'MES RECHERCHES' section contains 'Dernière liste' and 'Historique des recherc...'. To the right of the menu is a large magnifying glass icon, indicating a search function.

- Si vous sou
utilisez dire
- Si vous sou
utilisez la re

Tous les droits de reproduction et de diffusion réservés © 2010 INSEP. Institut National du Sport, de l'Expertise et de la Performance

[FAQ](#) | [Plan du site](#) | [Protection des données personnelles](#) | [Contact](#)

Annexe 4 : Le questionnaire

En quoi consiste votre fonction ?

Pouvez-vous me décrire vos activités ?

Où récupérez-vous les informations relatives à vos activités/ressources ?

Fréquence d'utilisation du portail Sport `docs ?

- Tous les jours
- Régulièrement
- De temps en temps

Avez-vous eu une formation à Sport `docs ?

Quels usages faites-vous du portail Sport `docs ?

Quels sont vos droits d'accès au portail Sport `docs ?

- Visiteur
- Utilisateurs avec un compte
- Administrateur

Selon-vous, quelle est la finalité du portail Sport `docs ?

- Mise en avant de la médiathèque
- Valorisation du fond de la médiathèque et de son catalogue
- Un outil de recherche simple et accessible à tous
- Un outil de recherche poussé/orienté vers la recherche

A votre avis, Sport `docs est-t'il plus adapté aux :

- Etudiants
- Personnels de l'INSEP

Personnellement trouvez-vous la navigation ?

- Facile
- Intuitive
- Difficile

Comment trouvez-vous Sport `docs du point de vue :

- Ergonomique ?
- Esthétique ?

Quels sont selon vous les avantages du portail Sport `docs ?

Quels sont les points qui vous paraissent satisfaisants sur Sport `docs ?

Quels sont vos suggestions à propos du portail Sport `docs ?

Les améliorations ?

Autres remarques ?

Annexe 5 : Les entretiens

Entretien auditionné 1

En quoi consiste votre fonction ?

« Responsable du pôle Numérique, j'administre le « back office » du logiciel Flora sur lequel repose notre portail Sport' docs. Ce portail fonctionne depuis 2011 et reçoit 5000 visites par mois ».

Pouvez-vous me décrire vos activités ?

« J'alimente également quotidiennement Sport' docs en procédant à de la veille documentaire et plus spécifiquement au niveau des ressources numériques en Open data. Je gère le thésaurus de notre portail. J'aide également les chercheurs de l'INSEP dans la recherche documentaire en leur préparant une bibliographie adaptée à leur demande. Je forme également au mois de Septembre les nouveaux élèves et étudiants intégrant l'INSEP ».

Où récupérez-vous les informations relatives à vos activités ?

« Pour l'indexation je récupère les informations via le langage Rameau de la BNF me permettant la mise à jour de nos notices (modification de mots clés ou de mots faisant autorité ».

Quels usages faites-vous du portail Sport' docs ?

« J'administre le « back office » du logiciel Flora sur lequel repose notre portail Sport' docs. J'accorde les droits administrateurs pour l'indexation ».

Fréquence d'utilisation du portail Sport' docs ?

« Tous les jours ».

Quels sont vos droits d'accès au portail Sport' docs ? :

- **Visiteur ?**

- **Utilisateurs avec un compte ?**
- **Administrateur ?**

« Administrateur principal. Je peux relancer à distance le serveur en cas de plantage et détermine les droits d'administration pour l'intégration de données ainsi que pour les modifications du système. Ce dernier étant très limité car il faut connaître le langage Xml. (Portail, réseau et serveur) ».

Quels sont selon vous les avantages/les « plus » du portail Sport' docs ?

« Un point d'accès central à une multitude de sources. Cet outil est superbe. Il faut préciser que nous avons rajoutés des modules dont celui de la GED. De plus nous avons ajouté l'outil « open url » permettant d'établir des liens rapide vers l'extérieur (ex : du « aller plus loin »).

Quels sont les choses/les points qui vous paraissent satisfaisants sur Sport' docs ?

Selon-vous, quelle est la finalité du portail Sport' docs ?

- **Mise en avant de la médiathèque ?**
- **Valorisation du fond de la médiathèque et de son catalogue ?**

« Le but de tout portail est de valoriser le catalogue ».

- **Un outil de recherche simple et accessible à tous ?**

« Une formation est nécessaire, au moins une initiation. »

- **Un outil de recherche poussé/orienté vers la recherche ?**

« Le portail Sport' docs, à l'instar du portail CCfr n'est pas un portail orienté grand public mais destiné à de la recherche documentaire avancée ».

Comment trouvez-vous Sport' docs du point de vue :

- **Ergonomique ?**

« L'emplacement des Frames est préconçu par le développeur Ever Team. Pour notre version 2.3. L'ergonomie est donc limitée ».

- **Esthétique ?**

« Le logo Sport' docs a été fait en interne par le graphiste de l'INSEP. Il est parlant et simple. La version V3 du logiciel Flora que propose EverTeam sera sans frame. La présentation se présente

juste sous la forme d'un écran principal. Cette version est en développement pour prendre en compte l'adaptabilité à l'utilisation des personnes handicapées ».

Personnellement trouvez-vous la navigation ?

- **Facile ?**
- **Intuitive ?**
- **Difficile ?**

« Facile »

A votre avis, Sport 'docs est-t 'il plus adapté aux :

- **Etudiants ?**
- **Chercheurs ?**
- **Internautes ?**
- **Personnels de l'INSEP ?**

« Aux étudiants, aux chercheurs »

Quels sont vos suggestions à propos du portail Sport' docs ?

- **Les outils/ les index/ à conserver**

- *« Le fait que le moteur de recherche interroge plusieurs base de données en fédéré pour la recherche simple ».*
- *« Les liens url en bas de chaque recherche (uniquement accessible en pour les personnes inscrites sur un compte) intitulé « pour aller plus loin » Contenu dans la frame du bas il renvoie pour une même question posée à l'équivalence sous Google, Google scholar, Sudoc ».*
- *« De manière générale tous les outils, donc les menus relèvent de leur importance ».*

- **Les améliorations ?**

- *« Connecter le portail Sport' docs (la portabilité) sur les nouveaux supports tel que les téléphones portables, tablettes : Via logiciel Androïde, iPhone etc. »*
- *« Toujours dans le domaine de la portabilité, rendre le portail accessible hors les murs. A distance impossible d'avoir accès à toutes les bases ».*
- *« Passer de la version existante V2.3 à la version 2.4 et dans le meilleur des cas (si augmentation du budget) passer à la version 3.0 ».*

Autres remarques ?

- *« Problème au niveau de la formation du portail Sport'docs. Tant au niveau du personnel (2011) que des utilisateurs aux seins de l'INSEP et de ses élèves/ Etudiants. Prise de conscience des difficultés rencontrées par ces acteurs qui pour la plupart ne connaissent pas l'existence des opérateurs booléen. »*
- *« Un des inconvénients du portail dans sa version actuelle V2.3, est la modification du système en lui-même. Le code source est du Xml et requiert des connaissances de développement. Le service informatique n'étant pas intéressé par le produit, je dois m'occuper seul de ces modifications si rare soient elles. Une erreur de programmation et le portail peut planter ! ».*
- *« La version V3 du logiciel aura l'avantage d'apporter des modifications dans la structure, dans le choix des informations à afficher directement via l'interface. Plus besoin de passer par le langage XML. »*
- *« A la question « est ce que le lien avec la base Armadillo fonctionne ? » le test s'est avéré être un échec » la base ne fonctionne peut être pas ou du moins elle n'est pas connectée au portail. Il suffit de placer un connecteur de type web services! ».*

Entretien auditionné 2

En quoi consiste votre fonction ?

« Je suis stagiaire à l'INSEP. Je suis inscrite à l'EBD : Ecole Bibliothécaire Documentaliste ».

Pouvez-vous me décrire vos activités ?

« Catalogage, gestion des périodiques, bulletinage ce qui revient à répertorier toutes les revues qui entrent à l'INSEP ».

Où récupérez-vous les informations relatives à vos activités ?

« Sur le portail du Sudoc, du CCFR ainsi que worldcat ».

Quels usages faites-vous du portail Sport' docs ?

« De la recherche documentaire bibliographique, la saisie pour le catalogage, bulletinage, gestion des abonnements périodique, banque de prêt ».

Fréquence d'utilisation du portail Sport' docs ?

- **Tous les jours ?**
- **Régulièrement ?**

- **De temps en temps ?**

Avez-vous eu une formation sur le portail Sport' docs et si oui Quand ?

« Non pas de formation à ce jour ».

Quels sont vos droits d'accès au portail Sport' docs ? :

- **Visiteur ?**
- **Utilisateurs avec un compte ?**
- **Administrateur**

« Droit administrateur, pour l'intégration dans le back office ».

Quels sont selon vous les avantages/les « plus » du portail Sport' docs ?

« La richesse du fond à travers l'ensemble des ressources accessibles ».

Quels sont les choses/les points qui vous paraissent satisfaisants sur Sport' docs ?

« Les intitulés des menus sont claires, assez intuitif ».

Selon-vous, quelle est la finalité du portail Sport' docs ?

- **Mise en avant de la médiathèque ?**

« Pas assez ».

- **Valorisation du fond de la médiathèque et de son catalogue ?**

« Ne valorise pas assez le fond de la médiathèque ainsi que le fond des Archives ouvertes INSEP ».

- Un outil de recherche simple et accessible à tous ?
- Un outil de recherche poussé/orienté vers la recherche ?

« J'ai l'impression que le portail est fait pour les gens en interne et donc orienté vers la recherche ».

Comment trouvez-vous Sport' docs du point de vue :

- **Ergonomique ?**

- *« La frame de gauche est trop riche, trop de menus. Exemple : « Thèses-mémoires » et « catalogue » au même niveau. Pourquoi répéter le menu du haut dans le menu de gauche ? C'est déstabilisant ! ».*

- « Ascenseur sur la gauche est inutile ou on peut s'en passer. Il est un peu chargé au niveau des menus ».

- **Esthétique ?**

- « Couleurs ok, portail lisible, Manque du visuel! »
- « Manque une page d'accueil agréable, vivante avec des photos. Impression d'être dans le « Back Office ».

Personnellement trouvez-vous la navigation ?

- **Facile ?**
- **Intuitive ?**
- **Difficile**

« Car obligé d'aller dans la rubrique/le menu pour comprendre ce que c'est ».

A votre avis, Sport' docs est-il plus adapté aux :

- **Etudiants ?**
- **Chercheurs ?**

« Oui aussi ».

- **Internautes ?**
- **Personnels de l'INSEP ?**

« Oui je le trouve plus adapté au personnel de l'INSEP ».

Quels sont vos suggestions à propos du portail Sport' docs ?

- Les outils/ les index/ à conserver
 - Les rebonds, les liens sur les notices (contrario à celui de la BNF)
 - La recherche dans toutes les bases, les champs en administrateur. Permet de voir qui a modifié ; qui à indexé etc...

Les améliorations ?

- « Mettre en avant le fond de la médiathèque en priorité et surtout expliquer les menus ».
- « Mettre en évidence la recherche avancée ».
- « Pour les notices : Pas de visuel à la place du type de document (ex Paris 8) pas de résumé, Fait un peu vide. Le pictogramme sur la notice au moins le reporter dans la notice abrégée. Aérer la liste de résultat, 2-3 lignes ce serai bien ».

- « Mettre des suggestions ou œuvres apparentes, proches, ex « du même auteur » ou « sur le même thème »
- « Pas possibilité de faire des suggestions d'achat quand on n'est pas inscrit ».
- « Mettre en évidence l'Intitulé « localisation » en bas de chaque notice pour le repérage physique ».
- « Supprimer les rubriques à gauche et n'utiliser que les onglets du haut. Permettrai de gagner de la place ».
- « Le rendre compatible avec des outils bibliographiques tels que Zotero ».
- « Pas de listing sur les périodiques permettrait de montrer la richesse du fond Par exemple on pourrait montrer une fois la notice affichée des suggestions sur la droite de la page des visuels des revues similaires (ex : La bibliothèque de Nogent-sur-Marne). Ou au moins les lister par thématique ».
- « Mettre en évidence les numéros de téléphones contacts ».
- « Faire une recherche par « Sujet » ou proposer des « ressources similaires », proches du sujet ».
- « Pas la possibilité de faire de bibliographie ou la démarche/Procédure est trop complexe ».

- **Autres remarques ?**

- « Mettre en évidence le portail sur le site de l'INSEP ».
- « La page d'accueil devrait présenter ce à quoi on a accès ! »
- « Le fond de la médiathèque n'est pas assez mis en avant (exemple de la plaquette papier disponible sur le présentoir de la médiathèque est très bien !) ».
- « Manque une présentation, une définition des sources accessibles. Exemple : pour Canal Insep pas d'explication ! Le présenter différemment ou sur un autre niveau ».
- « Pas d'explication pour les signets. Les mettre ailleurs ».
- « Est-ce que pour la recherche avancée on recherche exclusivement dans le catalogue INSEP ou dans toutes les bases de données (donc en fédérée) ? ».
- « Pas sûr que les utilisateurs comprennent le vocabulaire utilisé (sources moissonnées, informations glanées etc...) ».
- « Où est le fil RSS ? Difficile à trouver ! »
- « Quels sont les services que la médiathèque veut mettre en avant ? (rapport à la plaquette disponible dans la salle de lecture) ».
- « Au niveau DSI (en compte administrateur) point positif, on peut rechercher par tous les champs ».
- « Difficultés pour faire la bibliographie ».
- « Problèmes avec les outils statistiques dans le back office. Il n'est pas intuitif sur la liste des outils. Les administrateurs sont perdus et ne savent pas à quoi cela correspond! ».

- « *Toujours coté administrateur, visibilité des menus pas forcément nécessaire : revoir la gestion des droits* ».

Entretien auditionné 3

En quoi consiste votre fonction ?

« Etudiant en Master 2 INSEP. Sujet : Contrôle postural : Position et contrôle du corps pendant les mouvements. »

Formation ?

« Oui, un Après midi pendant 3h. Trop long et pas de support papier. Le responsable de la formation manipulait le portail avec projection via un vidéoprojecteur. Le fait de pouvoir le manipuler aurait été un plus. »

Où récupérez-vous les informations relatives à vos activités ?

- *« Google Scholar, BDD universitaire, Pubmed. Je me sers également d'outil bibliographique comme Zotero et EndNote. »*
- *« L'autre grande source d'information pour moi est le portail ISP, qui est un intranet au sein de l'INSEP et de l'IRMES. Il propose des liens entre documents. C'est de l'information spontanée sur le thème de la haute performance dans le monde du sport (Infos politique, infos recherche, infos décisions etc.). Je considère le portail ISP information axé sur la « pertinence » alors que Sport' docs est plus orienté sur la « connaissance ». Les DTN se connecte au portail ISP en interne ».*
- *On peut se connecter de l'extérieur sur ISP à l'instar du portail sport'docs.*
- *Tous les jours je consulte à distance la plateforme « sporteef ». C'est une plateforme interne pour les étudiants, les enseignants. Ces derniers posent leurs supports de cours. Unité UDN = Unité de développement numérique.*

Quels usages faites-vous du portail Sport' docs ?

« Pour mes recherches mémoire et pour une utilisation personnelle. »

Fréquence d'utilisation du portail Sport' docs ?

- **Tous les jours ?**
- **Régulièrement ?**

« Je l'utilise régulièrement ».

- **De temps en temps ?**

Quels sont vos droits d'accès au portail Sport' docs ? :

- **Visiteur ?**
- **Utilisateurs avec un compte ?**

« J'ai un compte utilisateur ».

- **Administrateur ?**

Quels sont selon vous les avantages/les « plus » du portail Sport' docs ?

« Un accès à la connaissance fondamentale, Il est un outil de synthèse grâce à ces fiches de lecture. De plus il offre un accès aux articles originaux, pas d'infos erronées ».

Quels sont les choses/les points qui vous paraissent satisfaisants sur Sport' docs ?

Selon-vous, quelle est la finalité du portail Sport' docs ?

- **Mise en avant de la médiathèque ?**
- **Valorisation du fond de la médiathèque et de son catalogue ?**
- **Un outil de recherche simple et accessible à tous ?**

« Pertinent pour un entraîneur ou un étudiant dans le cadre de recherche sommaire ou pour faire un mémoire, l'accès à des ressources pertinentes. Cependant il souffre d'un décalage entre les sites de recherche pur et dur qui utilisent un langage spécifique, spécialisé, poussé avec des termes de recherche choisis par les documentalistes ».

- **Un outil de recherche poussé/orienté vers la recherche ?**

« Donc non. Car les abstracts et les métadonnées sont rédigés. Du coup les chercheurs travaillant sur des thèmes précis recherchent sur les sites ou portail spécialisés ».

Comment trouvez-vous Sport' docs du point de vue :

- **Ergonomique ?**

« Test fait en comparaison du portail ISP (problème de connexion. La comparaison n'a pu être établie pendant l'audit ».

- **Esthétique ?**

- « Je le trouve trop austère. Trop impersonnel [...] Lorsque on arrive sur la page d'accueil, ce portail ne donne pas envie d'accéder à la connaissance. Il doit par son visuel, son esthétisme permettre de retrouver l'identité sportive et celle de l'INSEP. Montrer que l'on est sur le portail de l'INSEP ou s'exerce le sport de haut niveau. On doit retrouver ce sentiment d'expertise et de performance sur le portail [...] Du point de vue de l'esthétisme, on retrouve les mêmes annonces que le site de l'INSEP mais avec un visuel plus pauvre. Tout cela représente je pense un frein pour les étudiants ».

Comment trouvez-vous la présentation des Notices ?

- « Le nombre de notices trouvé après une requête n'est pas mis en évidence ».
- « En bas de page le raccourci « aller plus loin » est intéressant mais se pose alors la question suivante : Pourquoi passer par Sport' docs quand on peut passer par Google et Google Scholar directement ? Cela donne une impression de faire un détour, de perdre du temps. Du coup cette fonction je ne l'utilise pas et mes collègues aussi ».
- « Efficacité de la recherche ok ».

Personnellement trouvez-vous la navigation ?

- Facile ?
- Intuitive ?
- Difficile ?

« Si on ne le manipule pas il est difficile. Cela est lié au fait aussi qu'il ne soit pas attractif ».

A votre avis, Sport' docs est-il plus adapté aux :

- Etudiants ?

« Etudiant mais prendre en compte les observations de Pascal ».

- Chercheurs ?
- Internauts ?
- Personnels de l'INSEP ?

Quels sont vos suggestions à propos du portail Sport' docs ?

- Les outils/ les index/ à conserver
- Les améliorations ?
 - « Faire une arborescence du résultat de la recherche avec des images, des articles etc. »
 - « Mettre en évidence les acquisitions nouvelles ».

- « Mettre en évidence les productions de l'INSEP ».

Autres remarques ?

- « Silence au niveau des résultats ».
- « Pas de possibilité de réserver des articles, des revues ».
- « Mutualisation des ressources électroniques au niveau des revues ».
- « Va directement sur les sites Sport and medicine ne passe pas sur Sport' docs. Car perte de temps dans la connexion ».
- « On a le titre de l'article mais pas possibilité de le visualiser en direct. On fait détour fait perdre du temps. Passe par les sites des universités ».
- « Communiquer le travail et la valeur ajoutée des documentalistes ».
- « L'outil n'est pas en adéquation avec l'état d'esprit de l'INSEP, manque d'énergie, mot synergie ».
- « Rappeler que l'on est sur le portail de l'INSEP ex le site de l'INSEP. Par exemple mettre le logo de l'Insep en fond ».

Entretien auditionné 4

Avant de débiter l'entretien, Le chercheur auditionné s'entretenait avec un collaborateur, qui occupe le bureau voisin, sur les résultats de nouvelles recherches. Cette conversation m'a permis de comprendre que la communication et la transmission des informations au sein de ce service semble se fait oralement. De ce fait elle semble orienter rapidement les angles d'approches et d'analyses.

A la question de détailler les tâches qu'il réalise pour mener à bien ses recherches :

« Il est difficile de quantifier précisément à titre individuel le temps imparti sur chacune de celle-ci. De plus nous travaillons en équipe, c'est un travail collaboratif où chacun butine, récolte de l'information. La veille est donc aussi importante, voire plus, que la recherche traditionnelle comme tu l'entends».

Sur la récupération des ressources documentaires et de la typologie des documents :

« 80% de mes sources sont numériques car elles sont au fait des dernières recherches. Le plus souvent je les consulte sur des sites spécialisés comme Pubmed (Site de l'Institut Nationale de Santé américaine) ou encore INIST (l'Information Scientifique et Technique du CNRS). Il m'arrive de consulter des ouvrages papiers quand je sais que nous les possédons au centre de documentation et que c'est indispensable. Mais à vrai dire, je n'ai pas le temps de me déplacer.

Nous gagnons du temps à consulter nos sources directement via internet ou l'intranet de l'INSEP (le portail documentaire Sport 'docs) »

Sur l'utilisation du portail Sport 'docs :

« Je le consulte pour les archives ouvertes (contributions de tous les services de l'INSEP : Thèses, mémoires, articles etc.) ou les revues en lignes » [...] « Sur les 10 revues que j'utilise quotidiennement, 7 sont disponibles. Et encore sur ce corpus nous n'avons pas les droits sur l'intégralité des archives. Bien souvent elles se limitent à l'année en cours ! » [...] « Des revues comme Medicine and sport nous manque cruellement, c'est un frein ! » [...] « J'utilise Sport 'docs » de moins en moins souvent ! »

Sur les liens établis avec le Pôle Info-Doc :

« Nous appelons directement le responsable du pôle numérique (concepteur et administrateur du portail documentaire Sport 'docs) quand il nous manque des sources ou que tout simplement nous n'arrivons pas à nous les procurer. Son réseau nous permet d'obtenir ce que nous souhaitons. Soit il nous transmet l'article en version papier, soit en format PDF ».

Sur la veille :

Mr X s'est construit un système personnel avec des alertes paramétrables sur son navigateur internet. Il est également abonné à des newsletters sur une boîte mail personnelle.

Sur son système de classement :

Le système de classement de Mr X est personnalisé. Il classe ses sources suivant des thématiques. Par exemple : les pathologies, la fatigue musculaire, les problèmes cardiovasculaires, L'oxygénation pendant un effort etc... « Rien n'est fixé entre les membres de l'équipe, il n'y a pas de procédures documentaires établies. Chacun s'est construit son propre système de classement et nous échangeons tous les jours nos informations.

Annexe 6 : Lexique

Artefact : Un artefact se distingue d'un objet naturel pour définir tout ce qui est réalisé par l'homme. Dans le domaine de la conception d'outil TIC cela renvoie dans leurs élaborations aux stades de maquettes ou encore de prototypes.

Flux RSS (Really Simple Syndication) : Matière première des outils de veille, les flux RSS sont codés informatiquement en langage XML et se présentent éditorialement sous la forme de brèves, ou de résumés comprenant les titres et liens hypertexte pour une consultation intégrale.

Full Web : accessibilité à l'ensemble des fonctionnalités d'un logiciel par l'utilisation d'un simple navigateur.

HCI (Human Computer Interaction) : Ou interaction Homme-machine est l'ensemble des recherches étudiant les moyens techniques et scientifiques mis en œuvre pour améliorer le dialogue entre l'utilisateur et le dispositif informatique. Ces recherches s'intéressent à divers domaines scientifiques dont les sciences cognitives, ergonomique etc...

Heuristique : Le terme heuristique désigne d'une manière courante, une méthode de résolution d'un problème qui ne passe pas par l'analyse détaillée du problème mais par son appartenance ou adhérence à une classe de problèmes donnés déjà identifiés.

Idiosyncrasie : Caractères propres au comportement d'un individu particulier.

Itération : Une itération est la succession des étapes d'une activité.

Rameau (Répertoire d'autorité-matière encyclopédique et alphabétique unifié) : langage élaboré et utilisé par la Bibliothèque Nationale de France (BNF).

Réflexivité : est une démarche méthodologique en sociologie et en anthropologie consistant à appliquer les outils de l'analyse à son propre travail ou à sa propre réflexion et donc d'intégrer sa propre personne dans son sujet d'étude. (Source Wikipédia)

Serveur Z39.50 : logiciel prenant en charge le traitement d'une requête Z39.50.

SIGB : (Système intégré de gestion de bibliothèque) : Extension d'un SGBD (système de gestion de base de données), ces logiciels sont munis de modules complémentaires facilitant la gestion des ressources documentaires. Au minimum ils comprennent des modules intégrant les processus de catalogage, d'indexation et de transmission de ces ressources.

UNIMARC: (acronyme pour UNIversal MARC) est le format développé par l'IFLA (International Federation of Library Associations) pour permettre l'échange de l'information bibliographique informatisée et servir d'interface entre les formats MARC nationaux. Sa première édition remonte à 1977. En France, c'est le format officiel d'échange de l'information bibliographique et le format de travail du Sudoc (Système universitaire de documentation).

Annexe 7 : benchmarking de portails documentaires sous Flora

Généralités				
Nom du Portail	Organisme	Type de portail	Mode de présentation	Public Cible
Catalogue Collectif de France (CCFR)	Bibliothèque National de France	Portail documentaire	Sur une page. Pas de défilement vertical	Tout public
Catalogue de la BNF	Bibliothèque National de France	Catalogue	1 page d'accueil avec un grand cartouche dans lequel on retrouve des choix de recherche	Tout public
Catalogue	Bibliothèque Municipale de Lyon	Catalogue	1 page pas de défilement directement sur Recherche simple. Visuel (photo en fond)	Tout public

Nom du Portail	Page d'accueil		Frames			
	Contenu Pertinent	Activité Précisé	Du Haut	Du Bas	A Droite	A gauche
Catalogue Collectif de France (CCFR)	Oui précise la quantité indexé 30 Millions d'ouvrages	Oui c'est le catalogue collectif de France	x	x	x	5 menus de recherche, Répertoire, Historique recherche. Menu se rétracte.
Catalogue de la BNF	Options de recherche par type de notices, de documents et collection	Oui précise que l'on est sur le catalogue de LA BNF	Explicative + enquêtes	X	x	Arborescence des types de recherche
Catalogue	Sobre un pur catalogue	Oui on nous rappelle que l'on est sur le catalogue de la BM	Recherche simple, avancée, historique, panier etc.	X	X	X

Nom du Portail	Type de recherches			Notices
	Simple	Avancée	Alphabétique	
Catalogue Collectif de France (CCFR)	Directement sur la page d'accueil	Oui dans les différents menus de recherche	X	Sous trois formes: Public, ISBD, professionnel (Unimarc)
Catalogue de la BNF	Oui par mot, index et par cote (visible sur la gauche)	Par mots, dans les index et par équation	X	Affichage public, ISBD, InterMarc et Unimarc. Pas de visuel
Catalogue	Oui fédérée dans base mots clés auteurs, titres, sujets etc..	Titre, auteurs, sujets + choix dans catalogue bibliothèque arrondissements (pour les locaux) types de publics (déficient visuel, audio etc..)	X	Visuel en plus des champs habituels + localisations détaillés avec nombre d'exemplaires etc...

Nom du Portail	Ressources		Exportation des Notices	AVIS
	Internes	Externes		
Catalogue Collectif de France (CCFR)	Ensemble du catalogue de grandes Bde France	x	Pas Zotero	Page d'accueil simple et navigation également. Notices un peu fades. Couleurs criardes
Catalogue de la BNF	Liens entre les différentes salles	Pas de lien externe via ce catalogue	Oui via Zotero	La référence pour ce qui est de l'affichage en InterMarc et Unimarc
Catalogue	Le fond propre de la BM + intégration des Bibliothèques d'arrondissements	X	Oui Zotero	Présentation des notices très bien! Choix des utilisateurs (handicap) Bonne navigation

Annexe 8 : statistiques portail sport 'docs

Statistiques du portail sport 'docs					
	Consultation notices totale	Consultation notices par jour	Consultation notices par heure	Nombre visiteurs	Flux RSS
avr-13	12673	422	18	7579	4051
mai-13	10152	327	14	5971	3510
juin-13	12317	410	17	5288	6361
juil-13	11256	399	17	4859	5862

Annexe 9 : Les forces de propositions

Ressources INSEP solution 1

On regroupe sous l'appellation « **Ressources INSEP** », de niveau 1, l'ensemble des acquisitions et productions papiers du CRD. Ce menu principal permet d'accéder aux menus du niveau 2.

Ressources INSEP Niveau 1	Catalogue INSEP
	Thèses mémoires
	Revue (Fond CRD)
	Fonds patrimoniaux
	Héraclès
	Base Image
	Archives ouvertes INSEP
	Canal INSEP

L'affichage se fera sur deux niveaux en cliquant sur le lien « **Ressources INSEP** ».

Ressources INSEP solution 2

Afin d'améliorer la navigation sport `docs regroupera dans : « **Catalogue INSEP** » les sous menus suivants :

- Catalogue INSEP
- Héraclès
- Archives ouvertes INSEP
- Fonds patrimoniaux
- Thèses mémoires

Ressources INSEP	Catalogue INSEP
	Revue (Fond CRD)
	Base image
	Canal INSEP

Ressources Externes solution 1

Ce modèle reprend toutes les ressources disponibles actuellement dans Sport' docs. Le niveau 1 présente 3 menus principaux qui permettent à l'utilisateur de choisir la catégorie de sources externes (donc hors production INSEP).

<i>Ressources Externes</i>	Signets ARGO
	Revue électronique
	Ressources institutionnels
	Ressources linguistiques
	Ressources libres
<i>Les bases de données</i>	Sportdiscus (EBSCO)
	Firstsearch
	EJS
	Pubmed
<i>Les catalogues</i>	SUDOC
	SavoirSport

Ressources Externes solution 2

On simplifie le menu principal à la seule mention « *ressources Externes* ».

Ressources Externes	Revue électronique
	Ressources libres
	Ressources institutionnelles
	Ressources linguistiques
	Sportdiscus (EBSCO)
	OAISTER Firstsearch
	EJS (Base bibliographique multidisciplinaire produite par EBSCO. S'interroge en anglais.)
	Pubmed
	SUDOC
	SavoirSport

Le choix des sources externes est à définir en fonction des besoins documentaires des autres services de l'INSEP. Les sites, portails, base de données les plus utilisées. Citons par exemple le site de l'INIST (Institut de l'information scientifique et technique).

Ressources externes solution 3

On privilégie les « *ressources externes* » les plus consultées pour la recherche sur le sport de haut niveau. Ces choix se feront après une étude des besoins approfondie et actualisés régulièrement. Afin d'améliorer l'ergonomie du menu « *ressources externes* » on regroupe dans un sous menu « *liens externes* » les sous menus suivant :

- ressources libres
- ressources institutionnels
- ressources linguistiques
- signets ARGO

Le sous menu « *liens externes* » affichera dans la frame centrale trois liens PDF avec un contenu éditorial clair et concis pour expliquer ce que sont les différentes ressources présentées.

Ressources Externes	Revue électronique
	SavoirSport
	Pubmed
	SUDOC
	Sportdiscus (EBSCO)
	OAISTER Firstsearch
	EJS (Base bibliographique multidisciplinaire produite par EBSCO. S'interroge en anglais.)
	Liens externes

Solution 1 Frame de gauche

Proposition 1	
<i>Niveau 1</i>	<i>Niveau 2</i>
Menu	Sous menu
<i>Ressources INSEP</i>	Catalogue INSEP
	Thèses mémoires
	Revues (Fond CRD)
	Fonds patrimoniaux
	Héraclès
	Base Image
	Archives ouvertes INSEP
	Canal INSEP
<i>Ressources Externes</i>	Signets ARGO
	Revues électroniques
	Ressources institutionnels
	Ressources linguistiques
	Ressources libres
<i>Les bases de données</i>	Sportdiscus (EBSCO)
	Firstsearch
	EJS
	Pubmed
	SavoirSport
<i>Informations</i>	Sport'docs
	Médiathèque
	Infos pratiques
	Règlement
	Tarifs
	Actualités
<i>Mes recherches</i>	Dernière liste
	Historique des recherches
	Paniers de sélection
	Dossiers thématiques

Solution 2 Frame de gauche

Proposition 2	
Niveau 1	Niveau 2
Menu	Sous Menu

<i>Ressources INSEP</i>	Catalogue INSEP
	Revue (Fond CRD)
	Base image
	Canal INSEP
<i>Ressources Externes</i>	Signets ARGO
	Revue électronique
	Ressources libres
	Ressources institutionnelles
	Ressources linguistiques
	Sportdiscus (EBSCO)
	OAISTER Firstsearch
	EJS *
	Pubmed
	SUDOC
	SavoirSport
<i>Informations</i>	Venir au CRD
	Infos pratiques
<i>Mes recherches</i>	Dernière liste
	Historique des recherches
	Paniers de sélection
	Dossiers thématiques

Solution 3 Frame de gauche

Proposition 3	
Niveau 1	Niveau 2
Menu	Sous Menu

<i>Ressources INSEP</i>	Catalogue INSEP
	Revue (Fond CRD)
	Base image
	Canal INSEP
<i>Ressources Externes</i>	Liens externes
	Sportdiscus (EBSCO)
	OAISTER Firstsearch
	EJS*
	Pubmed
	SUDOC
	SavoirSport
<i>Informations</i>	Venir au CRD
	Infos pratiques
<i>Mes recherches</i>	Dernière liste
	Historique de la recherche
	Paniers de sélection
	Dossiers thématiques