



**HAL**  
open science

**Aide à la conception d'un site pour le centre de Lille du  
CDDP du Nord, évaluation des demandes des services  
du centre, des besoins réels de mise à disposition  
d'information auprès du public et structuration de  
l'information**

Béatrice Broux

► **To cite this version:**

Béatrice Broux. Aide à la conception d'un site pour le centre de Lille du CDDP du Nord, évaluation des demandes des services du centre, des besoins réels de mise à disposition d'information auprès du public et structuration de l'information. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01549071

**HAL Id: dumas-01549071**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01549071>**

Submitted on 28 Jun 2017

**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.

**Béatrice BROUX**

**MAITRISE EN  
SCIENCE DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

**« Aide à la conception d'un site pour le centre de Lille du CDDP du Nord,  
évaluation des demandes des services du centre , des besoins réels de mise  
à disposition d'information auprès du public et structuration de  
l'information. »**

Stage effectué du 7 janvier au 30 juin 2000

au

Centre Départemental de documentation Pédagogique  
3, rue Jean Bart BP 199  
59018 Lille Cedex

Sous la direction de :

Monsieur COTTE , responsable universitaire  
Madame FRARIN , responsable professionnel

LILLE 3  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
UFR IDIST

octobre 2000





**Béatrice BROUX**

**MAITRISE EN  
SCIENCE DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

**« Aide à la conception d'un site pour le centre de Lille du CDDP du Nord,  
évaluation des demandes des services du centre , des besoins réels de mise  
à disposition d'information auprès du public et structuration de  
l'information. »**

Stage effectué du 7 janvier au 30 juin 2000

au

Centre Départemental de documentation Pédagogique  
3, rue Jean Bart BP 199  
59018 Lille Cedex

Sous la direction de :

Monsieur COTTE , responsable universitaire  
Madame FRARIN , responsable professionnel

## ***REMERCIEMENTS***

Je remercie le directeur du CRDP, ainsi que Monsieur Deheunynck, directeur du CDDP de Lille, d'avoir bien voulu m'accueillir au sein de leur établissement et de leur personnel pendant plusieurs mois.

Je tiens aussi à remercier tout particulièrement, Madame Annie Frarin documentaliste responsable de mon stage, et les membres du personnel du centre, qui n'ont pas hésité à prendre du temps pour m'aider dans mes démarches, et qui par leurs conseils m'ont permis de mener à termes ce travail.

Je remercie également, Madame Prieux et Monsieur Hernandez, d'avoir répondu à mes questions et d'avoir accepté ma collaboration à l'élaboration de ce projet.

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>p.3</b>
<b>I. Le CDDP du nord et son site internet.....</b>	<b>p.4</b>
1.Présentation du CDDP DU Nord .....	p.5
2.Services mis à la disposition du public.....	p.5
3.Le CDDP en ligne .....	p6
<b>II. Le projet de renouvellement du site :.....</b>	<b>p7</b>
<b>D'une présentation de service à un service rendu à l'utilisateur.</b>	
1.L'analyse de l'existant.....	p7
<b>a)Corpus électronique .....</b>	<b>p7</b>
(1)Les sites de référence.....	p7
CNDP, CRDP	
(2)Le site web existant.....	p11
<b>b) Corpus papier.....</b>	<b>p14</b>
2.Analyse des besoins.....	p15
<b>a)Définition du public et de ses besoins.....</b>	<b>p15</b>
<b>b)De nouveaux objectifs.....</b>	<b>p17</b>
<b>C) personnes ressources.....</b>	<b>p18</b>

1.Elaboration du contenu.....	p19
a)Définition de la structure et de la navigation.....	p19
b)Conception des rubriques.....	p22
c)Réécriture des textes.....	p24
<b>III. Difficultés et limites du projet.....</b>	<b>p25</b>
1.Recueil des besoins.....	p25
a)Absence d'une enquête préalable.....	p25
b)Sondage en ligne.....	p26
2.Contraintes techniques.....	p26
3.La maintenance du site.....	p28
a)Une information actualisée.....	p28
b)Un contact assuré.....	p28
c)Evolution constante du site.....	p29
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>p31</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>p32</b>
<b>WEBOGRAPHIE.....</b>	<b>p33</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>p34</b>

# INTRODUCTION

Comme la plupart des Centres Départementaux Pédagogiques de France, le CDDP du Nord Pas-de-Calais possède depuis quelques années un site internet, or Ce site présente la particularité d'être intégré à celui du CRDP. Profitant de la restructuration du site du CRDP, le CDDP souhaitait développer ses propres pages.

Mon travail consista, à réfléchir au contenu informationnel des pages du CDDP du Nord comprenant les unités de Lille, Dunkerque et Valenciennes. Dans la mesure où la première mission du CDDP du Nord est de proposer les meilleurs services à l'ensemble de ses usagers, celui ci désirait mettre en pratique cette politique sur le web. C'est pourquoi un objectif précis me fut imposé dès le début de mon stage : Il ne s'agissait pas de présenter les service du centre, mais plutôt d'offrir un véritable service à l'utilisateur.

Le sujet de mon stage nécessitait donc une réflexion sur la meilleure façon de présenter ces informations, afin de proposer un réel service aux usagers. L'élaboration d'un site Internet est une démarche de communication. C'est un outil complémentaire de l'information, qui implique la prise en compte d'éléments fondamentaux, pour concevoir un site web réussi. Ce travail m'obligea à définir des objectifs précis, à réfléchir avec qui l'entreprise communique déjà, par quels moyens et dans quel but elle le fait.

Ainsi, après une brève présentation de l'entreprise, je m'attacherais à définir les nouveaux objectifs du site et son élaboration, pour ensuite analyser les limites et les difficultés rencontrées lors de la conception.



## I LE CDDP DU NORD PAS DE CALAIS ET SON SITE INTERNET

### 1. présentation du CDDP du Nord

On ne peut présenter le CDDP (Centre Départemental Pédagogique du Nord Pas-de-Calais) sans évoquer auparavant dans les grandes lignes les caractéristiques et les missions du CRDP (centre Régional de Documentation Pédagogique ), l'un étant issu de l'autre. Ils occupent, dans le cas de Lille, les mêmes locaux, si bien qu'il est parfois difficile pour l'utilisateur de faire la différence. L'hexagone comporte vingt-sept académies représentées chacune par un CRDP, ainsi que quatre vingt cinq départements possédant chacun un CDDP. C'est le CNDP (Centre Nationale de Documentation Pédagogique) qui coordonne l'activité des CRDP-CDDP instaurée sur l'ensemble du territoire français par le circulaire du 24 août 1945. Le rôle et l'organisation de ce réseau pédagogique ont été de nouveau définis avec l'arrêté ministériel du 17 janvier 1992. A cette date, chaque CRDP devient comme le CNDP un établissement public à caractère administratif. C'est le cas du CRDP du Nord Pas-de-Calais, qui forme lui-même un réseau constitué<sup>1</sup> d'un centre académique à Lille et de deux centres départementaux, celui du Nord, dont le siège est à Lille et celui du Pas de Calais dont le siège est à Arras. Le CRDP du Nord Pas-de-Calais relaie dans la région l'activité du CNDP, pour ce qui est de l'édition, de la documentation et de l'ingénierie éducative. A ces trois missions s'ajoutent la relation avec les documentalistes des établissements scolaires, l'accueil de manifestations et l'action pédagogique en faveur des aveugles et mal-voyants.

Le CDDP est né en 1987, de la volonté du directeur général du CNDP Monsieur de Chaleron, de créer un CDDP par département. Il se compose de deux annexes locales à Valenciennes et à Dunkerque. Son siège est situé à Lille, dans les mêmes locaux que le CRDP : au 3 rue Jean Bart . Cette situation géographique ne lui permet pas d'avoir une image propre, comme c'est le cas du CDDP d'Arras. On peut également souligner le caractère particulier de l'unité de Lille, qui joue à la fois un rôle local au niveau de la métropole, mais aussi un rôle départemental et régional. Etant un établissement public à caractère administratif et relevant du ministère de

---

<sup>1</sup> Cf Annexe1. p35

I Le CDDP du Nord et son site internet.

l'éducation nationale, il intéresse tous ceux qui sont en rapport avec l'éducation (enseignants, parents, associations, formateurs d'adultes, collectivités territoriales...)

Le conseil général participe à son financement par des subventions de fonctionnement et des subventions d'équipement. Dans le cadre du décret du 17 janvier 1992, le CDDP du Nord, à mission de documentation en direction des enseignants et de la communauté éducative du département du nord. Cette mission, qui recouvre notamment le prêt de documents et la vente en librairie, mobilise les 3 unités : Lille, Dunkerque et Valenciennes.

Le CDDP de Lille se compose d'un centre administratif dirigé par M. Deheunynk, d'une médiathèque pédagogique qui a pour responsable madame Frarin et d'une librairie. Les activités du CDDP sont avant tout tournées vers les besoins du public d'où la volonté du directeur, de concevoir un site web qui répondrait au mieux à ces besoins. En effet, le CDDP propose aux usagers un certain nombre de services qu'il serait judicieux de proposer aux internautes. Quels sont ces services ?

## **2. services mis à la disposition du public**

Le CDDP met à la disposition des acteurs du système éducatif (enseignants, étudiants, chercheurs), une documentation pédagogique et administrative riche et variée, qui au sein de la médiathèque prend plusieurs formes :

- ◆ Mise à disposition du public d'une documentation sur tous les supports (imprimés, audiovisuels, logiciels informatiques...) soit en consultation, prêt dans la médiathèque, soit en vente à la librairie.
- ◆ Conseil et aide personnalisé pour la recherche documentaire et bibliographique.
- ◆ Animations autour du document et des techniques documentaires.

Depuis la charte de 1992, le fonds documentaire s'est spécialisé à l'éducation et couvre ainsi les actualités de cette dernière : la pédagogie contemporaine, la didactique des disciplines, les sciences de l'éducation. Dans ce cadre, le CDDP du Nord se voit confier une mission de documentation en direction des enseignants et de la communauté éducative.

I Le CDDP du Nord et son site internet.

Ces services sont à mettre en relation avec les objectifs que se sont assignés le CRDP- et le CDDP : informer les utilisateurs sur tous les aspects du système éducatif et les nouveaux programmes, participer à des actions de formation, offrir des prestations adaptées aux besoins éducatifs, assurer les relations avec les Inspections académiques et développer les TICE. (Technologie de l'Information et de la communication dans L'enseignement). L'ensemble de ces fonctions s'exerce dans le cadre des médiathèques, des points de vente, mais aussi à distance, par correspondance et par l'action des DP (Délégués Pédagogique ). Le réseau internet est une excellente opportunité pour le CDDP de se faire connaître et de proposer aux internautes l'ensemble de ses services.

### 3. Le CDDP en ligne

Le site du CDDP présente le cas particulier d'être intégré au site du CRDP.

#### ◆ Historique du site

Sous l'impulsion du rectorat de l'Académie de Lille, la direction du CRDP souhaitait privilégier l'outil internet qui constitue une nouvelle source d'information et doit être considéré comme un nouveau support de diffusion de l'information. Le site du CRDP du Nord pas de Calais opte donc pour l'accès à internet, afin de se placer dans une logique de progrès, de valoriser son fonds documentaire et ses prestations. Le site est mis en service en septembre 1996. Il est alors hébergé sur le réseau documentaire du pôle Universitaire européen de Lille : <http://www.lille1.fr/crdp>. Pour des raisons pratiques d'actualisation de données le CRDP décide en 1997, d'utiliser un fournisseur d'accès commercial : Nordnet. Mais Pour des raisons politiques le site est depuis 1998 hébergé par le serveur de l'Académie de Lille :

Edunet : <http://www2ac-lille.fr/crdp>

Cette adresse devrait changer dans quelques temps et devenir :

<http://www.crdp.ac-lille.fr>.

Essentiellement, pour faciliter la gestion du site et permettre un meilleur référencement sur les moteurs de recherche.

Le site a pour but de présenter les services offerts au monde de l'éducation et à promouvoir entre-autre les TIC ( Technologie de l'Information et de la Communication), les services de la logithèque, du pôle multimédia, les conférences

II Le projet de renouvellement du site.

multimédia etc.... Il offre également la possibilité de consulter le catalogue collectif de l'ensemble des médiathèques du réseau Nord pas de Calais. Ce site réservait une place minime au CDDP du Nord (Lille, Dunkerque, Valenciennes.)<sup>1</sup> Seul Arras avait élaboré ses pages afin de présenter ses services (médiathèque, librairie, délégué pédagogique...).

L'entrée « réseau » est consacrée aux CDDP de la région Nord Pas de Calais avec une page pour Lille, Dunkerque, Valenciennes, Outreau et Calais. On y présente brièvement les horaires et accès. Par conséquent, lorsque le CRDP entrepris le renouvellement du site, ce fût l'occasion pour le CDDP du Nord réfléchir à la conception de ses propres pages.

## **II LE PROJET DE RENOUVELLEMENT DU SITE : D'UNE PRESENTATION DE SERVICE A UN SERVICE RENDU A L'USAGER.**

### **1. analyse de l'existant**

Avant de débiter tout travail de conception d'un site, il est indispensable de s'intéresser à l'existant. Il est important d'étudier tous les documents possibles et susceptibles d'être réadaptés à une diffusion sur le web. Cela permet de savoir quelles informations mettre en ligne, de trouver les sujets clés, et de savoir s'il y a des informations prioritaires. La prise en compte de l'existant est un élément incontournable pour la conception d'un bon site. J'ai commencé mon étude par une analyse dites « stratégique »<sup>2</sup> qui consistait à observer de façon minutieuse un ensemble de corpus électronique faisant référence dans le secteur de la pédagogie. Il s'agit par cette analyse de repérer les points forts et les points faibles des sites étudiés. Pour cela j'ai utilisé une grille d'analyse<sup>3</sup>

#### **a) Corpus électronique**

(1) Les sites de références : ( CNDP, CRDP)

Un site incontournable : Le CNDP ( Centre National de la Documentation Pédagogique). [www.cndp.fr](http://www.cndp.fr)

---

<sup>1</sup> cf. annexe 2. p36

<sup>2</sup> Leguelvouit, Arnaud. *Comment concevoir un service web*. p60

<sup>3</sup> cf. annexe 3 p 39

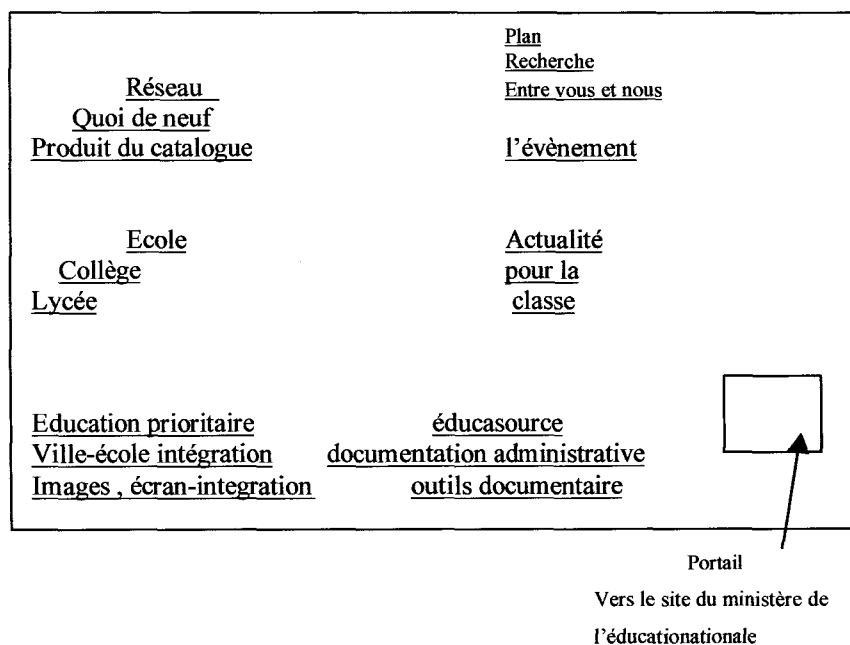
## II Le projet de renouvellement du site.

Le CNDP est un établissement public national, placé sous l'autorité du ministère de l'éducation Nationale. Il est organisé en trois directions (documentation, édition, ingénierie) correspondant à ses grandes missions

- ◆ Analyser les besoins en documentation pédagogique.
- ◆ Organiser la collecte, le traitement et la diffusion de l'information.
- ◆ Produire sur tous les supports des documents concernant l'éducation.
- ◆ Coordonner et évaluer l'action des centres régionaux que sont les CRDP-CDDP.

Tout comme le CRDP, le CNDP s'adresse à la communauté éducative, à qui il propose l'ensemble de ses services.

La page d'accueil du site reprend le logo et les couleurs officielles du CNDP. Elle offre un accès à sept rubriques découpées en plusieurs thèmes.



On peut constater sur cette page, la multiplication du nombre des entrées, ce qui permet à l'utilisateur d'aller rapidement à l'essentiel. Cette organisation par thèmes me semble correspondre aux besoins du public ciblé. D'ailleurs la rubrique Ecole, Collège, Lycée constitue une sorte de profil de l'utilisateur. Le nouveau site du CRDP souhaite s'en inspirer. Il peut cependant y avoir un risque pour l'utilisateur de se perdre, mais la présence du plan sur chaque page facilite la navigation et offre la

## II Le projet de renouvellement du site.

possibilité de se réorienter rapidement. La navigation est également facilitée par la présence de menu et de sous menu à l'intérieur de chaque rubrique, ainsi que par le changement de couleur des liens qui permet de savoir où l'on se trouve. Le texte est très lisible, la police bien adaptée et l'association des couleurs est adéquate.

L'information délivrée par le site est pertinente d'autant qu'il délivre des informations officielles émanant du ministère de l'éducation nationale. Un lien vers le ministère est d'ailleurs proposé. Les responsables sont clairement identifiés. La communication avec le centre est facilitée grâce à la rubrique « entre vous et nous ». Cette rubrique est originale, il s'agit d'une « Foire Aux Questions » où l'utilisateur peut trouver la réponse aux questions les plus fréquemment posées par les utilisateurs. Si la question de l'utilisateur n'est pas traitée, il est invité à la formuler et à l'envoyer au centre. La rubrique est accessible à tout moment lors de la consultation. Ce genre de prestation facilite largement la communication du centre avec son public et minimise le délai de réponses. Globalement le site est bien conçu. Il est riche en information. Le public est bien ciblé. Cependant quelques dysfonctionnements sont à signaler :

- les difficultés de chargement des pages à certaines heures de la journée.
- l'absence de séquence audio et vidéo,

La mise à jour est régulière avec la mise en exergue d'un événement d'actualité. L'utilisation des icônes est cohérente, bien que l'association texte icône pourrait avoir tendance à déstabiliser l'utilisateur. Le design est sobre, la présentation aérée, les messages publicitaires sont évidemment absents du fait de l'autorité dont dépend ce site

### ◆ Les autres CRDP et CDDP du réseau

Mon étude s'est poursuivie par l'analyse des autres CRDP et CDDP de France. Pour cela un outil m'a facilité la tâche : « le net à la loupe »<sup>1</sup> cette page est un portail vers l'ensemble des sites des CRDP de France, qui sont nombreux, puisque quasiment chaque région dispose de son propre site. Par conséquent je me suis efforcée de faire une analyse globale de ces corpus. J'ai relevé les points forts et les points faibles de chacun d'entre eux. Certains sites se sont démarqués de part leur contenu, leur originalité, leur créativité.

## II Le projet de renouvellement du site.

### ◆ D'abord le site du CRDP de Versailles <sup>2</sup>

Il est conçu en flash ce qui lui donne un caractère dynamique. Cependant les usagers ne disposant pas d'une configuration récente ne sont pas laissés pour compte, puisqu'ils peuvent toujours consulter le site en HTML. La présentation est très originale avec la présence de séquences sonores très discrètes que l'on peut interrompre à tout moment. La navigation est aisée avec l'omniprésence de menu et de sous menu, accompagné d'un code de couleur qui permet de savoir où l'on se trouve dans la navigation. Par contre, on ne sait pas quels sont les pages déjà consultées ou non car les liens ne changent pas de couleur. En effet, on sait d'après A. Leguelvouit que la plupart des utilisateurs se réfèrent à la couleur des liens pour savoir d'où ils viennent, ce qu'ils ont déjà visité et où ils ne sont pas encore allés. Il est donc important de différencier les liens visités des non visités. On peut également regretter l'absence d'un plan général du site qui permettrait de guider l'utilisateur devant la multiplication des entrées proposées. Le site est ouvert vers l'extérieur. Comme la majorité des autres sites des CRDP ou CDDP, il propose des liens vers les sites des partenaires de l'éducation nationale. (CDNP, Ministère de l'éducation nationale, BO...) De plus, la rubrique « annuaire des membres » permet d'entrer directement en contact avec le responsable d'un service du centre facilitant ainsi la communication, tout en permettant une plus grande convivialité du centre avec son public. Globalement le site offre une présentation visuelle et sonore agréable. Ergonomiquement bien conçu. Le contenu de l'information est pertinent bien adapté au public ciblé, mais il faut souligner les quelques défauts de navigation.

Un autre centre a attiré mon attention

### ◆ Le CRPD de Montpellier.<sup>3</sup> :

Ce site est relativement bien conçu, avec une association texte-icône dans le menu qui le rend dynamique et facilite la navigation. Le site est bien structuré et permet grâce à la présence de titre et sous titre d'aller à l'essentiel. Le contenu est dense, la rubrique document administrative est exhaustive. Des couleurs sobres (bleu et blanc) facilitent la lisibilité du texte. L'absence de contact par mail constitue le défaut majeur de ce site. Les seules possibilités offertes pour joindre les responsables sont : le téléphone et le courrier.

---

<sup>1</sup> cf. Annexe 4. p42

<sup>2</sup> [www.crdp.ac-versailles.fr](http://www.crdp.ac-versailles.fr)

<sup>3</sup> [www.ac-montpellier.fr/crdp/](http://www.ac-montpellier.fr/crdp/)

## II Le projet de renouvellement du site.

La majorité des autres centres ne propose rien de très innovant. Beaucoup restent très axée sur une présentation de service plus que sur un service offert. Comme le CDDP de l'Aude, de Poitiers ou des Pyrénées Atlantique. Ceux ci présentent leurs missions et leurs activités, or ce n'est pas ce que l'utilisateur recherche en priorité. Il semble que la politique orientée usager ne soit pas encore le centre de préoccupation de tous les CDDP.

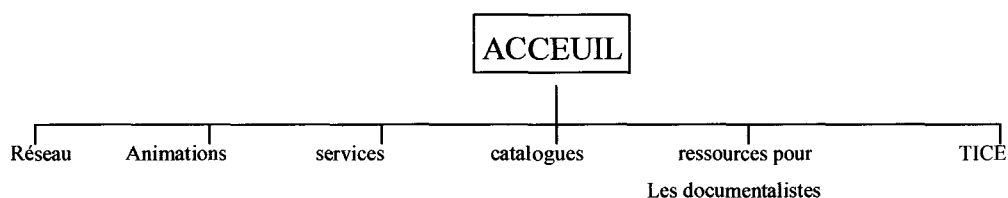
### (2) Le site web existant

Mon analyse s'est ensuite en toute logique porté sur le site web existant. Ce site est localisé à l'adresse suivante : <http://crdp.ac-lille.fr/>

Il est hébergé sur le serveur académique. On peut encore le consulter actuellement. La mise à jour reste régulière, dans l'attente de la mise en ligne du nouveau projet. Le site a pour but de présenter l'ensemble des services que le CRDP CDDP propose à la communauté éducative.

Différentes rubriques sont proposées. La structure est hiérarchique

Les entrées principales :



Chacune des entrées est composée d'un menu principal et d'un sous menu, ce qui permet une navigation assez aisée. On peut remarquer une forte redondance entre les entrées du sous menu et les textes de la page centrale.

La page d'accueil délivre une information un peu longue est un peu trop condensée pour une lecture à l'écran. Cette page propose les nouveautés et l'actualité du centre.

La rubrique « services » présente l'ensemble des services que le centre propose à ses usagers.

La rubrique du « catalogue des médiathèques » offre la possibilité à l'utilisateur de consulter les bases de données bibliographiques de l'ensemble des médiathèques du



## II Le projet de renouvellement du site.

réseau Nord pas de Calais. Des bibliographies sur des thèmes d'actualités sont également proposées.

« Les ressources pour les documentalistes » présentent une information pertinente et détaillée avec un portail sur les sites susceptibles de les intéresser.

« Les nouvelles technologies » dans l'enseignement insistent sur le développement des TICE (Technologie de l'information et de Communication dans l'enseignement) dans le monde de l'éducation.

Le site offre une information abondante et de qualité avec une navigation assez claire.

Mon analyse s'est surtout axée sur l'entrée « réseau » dans la mesure où le cœur de mon travail consistait en une restructuration de ces pages.

Cette entrée offre un accès vers les centres du réseau Nord pas de Calais. Mon étude s'est surtout attardée sur les unités de Lille, de Dunkerque et de Valenciennes. Mais bien entendu les pages d'Arras n'ont pas été occultées bien au contraire, car elles proposent un contenu informationnel plus dense que les autres centres. Ce qui me donna bon nombre d'informations et quelques idées pour l'élaboration de mon projet.

Les pages du Nord, comprenant les unités de Lille, Dunkerque et Valenciennes, sont demeurées très pauvres. Il s'agit d'une présentation des centres très synthétique sur une seule page. Chaque centre est structuré de la même façon avec omniprésence du menu principal en haut de l'écran, et le sous menu sur la gauche. Le sous menu est identique pour chaque centre. Il est constitué de 3 entrées « plan général » « plan détaillé » et « vente ». On peut se demander pourquoi la vente est située au même niveau que le plan général et le plan détaillé ? L'information sur la page centrale est réduite au minimum. Seuls sont précisés les horaires, adresses et contacts du centre sans différencier médiathèque et librairie.

Pour le centre de Lille, un lien est proposé vers une bibliographie, sur un thème particulier, ainsi qu'un lien vers les sujets d'examens, avec la possibilité de télécharger à titre expérimental des sujets de concours de l'éducation nationale. Pour les autres types de concours il faut venir sur place. La taille des fichiers à télécharger n'est pas indiquée.

Ainsi les pages du réseau du Nord offrent une information très restreinte, qu'il était indispensable de retravailler afin d'en améliorer le contenu. Le centre d'Arras indépendant du réseau avait déjà développé son contenu informationnel ce qui m'a permis de récolter quantité d'information, dans la mesure où la politique de la maison vise à une harmonisation de l'ensemble des centres du réseau Nord pas de Calais. Les

## II Le projet de renouvellement du site.

pages d'Arras sont plus structurées avec une distinction entre les différents services « médiathèque » et « librairie ».

Globalement le site du CRDP est surtout axé sur une présentation de service plus que sur un service offert. Cependant, l'accès au catalogue en ligne et les différents portails proposés constituent un service à l'utilisateur. Si le site offre une information abondante et de qualité, il demeure plus ou moins structuré. La navigation est assez claire, avec des icônes lisibles.

« Une flèche » qui permet un retour au sommaire.

« Une porte de sortie » qui ouvre une page vers les auteurs du site qui sont clairement identifiés. S'il est parfois difficile de trouver une information, un plan du site peut être consulté à tout moment. Ce qui permet de guider rapidement l'utilisateur vers ce qu'il recherche. L'accès au courrier électronique est constant et offre la possibilité à l'utilisateur d'entrer en contact avec les professionnels.

J'aborderai en dernier lieu l'aspect graphique qui s'il n'est pas prioritaire ne devrait pas pour autant être négligé. Le sigle de l'entreprise est repris sur chaque page. Ce qui permet d'identifier clairement l'entreprise, mais la charte graphique n'est pas très harmonieuse. Le code de couleur du centre n'est pas pris en compte (bleu pour la médiathèque, ou rouge pour l'ingénierie éducative ...) à l'exception d'Arras, ce qui provoque d'ailleurs une rupture de la charte graphique. Arras ayant constitué ses propres pages sans se soucier de l'existant du CRDP. Les illustrations ne semblent pas très appropriées au domaine d'activité, notamment la photo du cafetier qui ne donne pas une bonne image du centre et qui plus est n'est pas très représentative de l'activité documentaire.

Dans l'ensemble, le site offre une information cohérente parfaitement adaptée au public ciblé, un contenu riche, mais mal structuré. Les auteurs sont clairement identifiés ce qui donne du crédit aux informations. Quelques lacunes peuvent être soulignées au niveau de la navigation qui reste malgré tout facilitée par la présence d'un plan du site consultable à tout moment.

Mon analyse ne s'est pas arrêtée à l'étude des sites strictement liés au domaine de la pédagogie. En effet, durant toute la période de mon stage je me suis livrée à une analyse dites « informative »<sup>1</sup> c'est à dire à une observation de site non ciblée que j'ai eu l'occasion de visiter au hasard de mes recherches. Ces sites sont non spécialisés. Ce type d'analyse permet surtout d'observer l'ambiance générale des pages. Les facilités

II Le projet de renouvellement du site.

ou les difficultés de navigation. , la présentation du contenu. Il s'agit d'une analyse beaucoup plus succincte que la précédente, mais qui peut se révéler tout aussi bénéfique. Elle permet également de se tenir informé des dernières innovations technique du web. ( Bien que ce ne soit pas ce que l'utilisateur recherche en priorité, loin de là )

Outre l'étude de corpus électronique, il est également important d'examiner tout autres documents qui pourraient délivrer une information sur le centre. La seconde étape de mon analyse se porta donc sur l'étude de corpus papier.

### **a) corpus papier**

#### **◆ la plaquette informative <sup>2</sup>**

Cette plaquette a été élaborée sur les conseils d'une documentaliste du CDDP Odile Triffaux. Et ceci dans un objectif de communication. Ce document va dans le sens de la politique documentaire instaurée par la direction : informer le public et faire travailler les médiathèques en collaboration. Il n'y a plus de brochures pour chaque médiathèque, mais un guide commun. Ce projet a pour résultat d'effacer plus ou moins les disparités existant entre les centres (nombre de documents à emprunter, durée des emprunts etc....). C'est également cette politique que le CDDP souhaite voir apparaître sur le nouveau site. Cette brochure m'a été très utile dans la mesure où l'on y trouve l'ensemble des informations concernant chacun des centres qui me préoccupaient ( Lille, Dunkerque, Valenciennes ). Dans un souci de communication la brochure reprend les couleurs de la médiathèque. (Le bleu). Le sigle du CRDP est également présent sur le devant de la plaquette. Des termes accrocheurs sont utilisés. « Empruntez pour 80.f00 par an »

---

<sup>1</sup> opcit A.Leguelvouit. P60

<sup>2</sup> cf. annexe 5 p45

La plaquette est divisée en grands thèmes qui répondent à un certain nombre de questions que j'ai été amené à me poser pour l'élaboration du site.

- ◆ « Pour emprunter un document »  
Comment emprunter un document et quels sont les conditions d'emprunt ?
- ◆ « Pour trouver un document »  
Comment localiser un document ?
- ◆ « Pour l'enseignement »  
Quels sont les ressources documentaires du centre ?
- ◆ « Pour vous accueillir »  
Comment l'utilisateur est-il accueilli ?
- ◆ « Pour vous servir »  
Quels sont les services proposés par le CRDP-CDDP ?
- ◆ « Pour quel public » ?  
Quel est le public ciblé ?
- ◆ Le CDDP du Nord  
« Quels sont les adresses et horaires de différents centres ? »

Une fois l'analyse de l'existant effectué il convient de déterminer les attentes et les besoins du public ciblé.

## **2. Analyse des besoins du public**

### **a) définition du public et de ses besoins.**

La définition des besoins du public est une étape primordiale pour la conception d'un bon site. <sup>1</sup>«Un serveur devrait mettre explicitement l'accent sur les besoins d'information de leurs usagers. Toutes les décisions devraient être prises dans un cadre institutionnel qui place l'utilisateur et non la documentation en position centrale. » L'activité documentaire ne se justifie pas en elle-même, mais par rapport à un besoin d'information à satisfaire. Pour définir ces besoins il est important de savoir à qui l'on s'adresse. Selon Wolton dans un article publié sur [www.axance.com](http://www.axance.com) « il faut s'adresser au récepteur directement » L'utilisateur est toujours à la base de

---

<sup>1</sup> Le coadic Yves François. «Le besoin d'information. » p.45

## II Le projet de renouvellement du site.

l'orientation et de la conception des unités d'information. L'utilisateur apparaît comme un agent essentiel de conception, d'évaluation, d'enrichissement, d'adaptation, de stimulation et de fonctionnement d'un système d'information quel qu'il soit. Sans utilisateur pas de site. C'est pourquoi il me faut déterminer la nature du public ciblé. C'est de ce public que dépendront l'agencement du contenu, le choix des données à mettre en ligne ainsi que le ton que l'on va donner au service, qui se reflétera non seulement par la forme, mais aussi par la qualité du contenu. Pour chaque cas l'utilisateur ou la catégorie d'utilisateur à des moyens d'information préférés, qui sont en fonction de sa formation, de sa position hiérarchique et de ses relations, de la confiance qu'il accorde aux sources d'informations, des conditions matérielles et des habitudes de travail. Cette tâche m'a été facilitée dans la mesure où le centre de documentation pédagogique de part sa mission s'adresse à un public particulier et bien déterminé :

- ◆ Enseignants en exercice ou en formation
- ◆ Documentalistes.
- ◆ Personnels des écoles, collèges, lycées, des universités de l'IUFM.
- ◆ Chefs d'établissements
- ◆ Personnels des organismes de formations.
- ◆ Inspecteurs, conseillers pédagogiques, formateurs.
- ◆ Elus et techniciens des collectivités territoriales.
- ◆ Parents d'élèves.
- ◆ Structures officielles et associations de l'éducation nationale.
- ◆ Les autres partenaires du système éducatif.

Cette étape m'a posé beaucoup plus de problèmes qui seront surtout développés dans la troisième partie concernant les difficultés et limites du projet. Il faut savoir que faute de temps, il ne m'a pas été possible de mener une enquête auprès du public du CDDP. Il m'a fallu définir les entrées, afin de les transmettre au plus vite au CRDP. Par conséquent, mon étude des besoins s'est appuyée sur des éléments déjà existants. Puis sur une enquête concernant les usagers de la médiathèque. Il apparaît dans cette enquête que les usagers de la médiathèque utilisent peu internet et qu'ils n'ont pas d'attentes particulières envers cet outil. Ce sont mes diverses lectures

II Le projet de renouvellement du site.

sur le sujet, ainsi que mes entretiens avec le personnel, en contact permanent avec le public, qui m'ont permis de définir les attentes de l'utilisateur.

### **b) personnes ressources**

C'est au travers de nombreuses questions et entretiens avec les documentalistes, que mon projet a pu aboutir. Si j'ai récolté des informations précises sur le fonctionnement du centre, j'ai surtout obtenu des réponses sur leurs attentes vis à vis d'un bon site web. Il en ressort une volonté de satisfaire l'utilisateur en lui proposant une information exhaustive, pertinente et un accès rapide à ce qu'il recherche. J'ai également travaillé en étroite collaboration avec Odile Triffaux et Jeannine reszutek. Odile Triffaux ayant collaboré à la plaquette informative du CRDP m'a fourni bons nombres de conseils sur l'aspect communicationnel. Comment « accrocher » l'utilisateur avec des termes clairs, lui proposer des services concrets, s'exprimer clairement avec des termes simples, car on s'adresse à des usagers et non à des professionnels de la documentation. Il faut bannir les termes spécifiques de la documentation.

Mais il est évident que la définition établie reste très arbitraire dans la mesure où le public concerné n'a pas été interrogé. Pour pallier à cela, j'ai proposé la mise en ligne d'un petit sondage. Ce sondage peut être placé à l'entrée du site. L'internaute est invité à répondre ou non à une série de 10 questions. Cette solution permettrait de constituer une base de données comportementales des utilisateurs et ainsi de mieux définir les besoins des usagers du centre.

En outre, une rubrique « A vous la parole » a été instaurée. Il s'agit d'un formulaire que l'utilisateur rempli transmet au service et dans lequel il fait part de ses suggestions. Cette étape constitue une démarche de qualité qui contribuerait à améliorer le site, afin de savoir s'il correspond réellement aux besoins des usagers. Une fois l'information recensée mise en forme et approuvée par le CDDP notamment M. Deheunynck, je me suis dirigée vers le CRDP afin de leur transmettre l'information. A ce stade j'ai rencontré Mme Sylvie Prieux qui fut chargée de mettre en ligne mes travaux. Elle m'a fourni de nombreux conseils, essentiellement sur l'aspect technique. A savoir comment présenter l'information en se souciant des contraintes techniques que j'évoquerais dans ma troisième partie.

II Le projet de renouvellement du site.

Après l'identification des besoins du public et de ses attentes, il est important de clarifier ce que l'entreprise recherche.

### **c) De nouveaux objectifs : offrir les meilleurs services aux usagers.**

Une seconde étape consista à définir ces nouveaux objectifs. Quels sont-ils ? Qu'est-ce que le service souhaite mettre en ligne ? Quelle image souhaite t-il faire passer ? Quel est le positionnement du centre ? Et quelle représentation le centre souhaite t-il donner à l'utilisateur. ?

Le premier souci de du CDDP du Nord est avant tout, une volonté d'offrir un service à l'utilisateur. Le CDDP ne souhaite pas simplement présenter ses services, comme c'était le cas sur l'ancien site. Son objectif est d'être véritablement utile à l'utilisateur. Le but étant que l'utilisateur qui vient sur le site trouve au plus vite l'information recherchée. Le CDDP vise avant tout dans la conception du nouveau site la satisfaction de l'utilisateur. Ce travail nécessite la mise en ligne d'une information pertinente, qui ne s'étale pas sur ce qu'est le CDDP, mais sur ce que le CDDP propose à la communauté éducative. On ne présente pas la médiathèque, mais on précise simplement ce qui est utile à l'utilisateur. ( Horaires, conditions d' inscriptions...)

Plusieurs moyens ont été mis en œuvre au sein de l'entreprise pour mener à bien la conduite du projet. D'abord l'utilisation du réseau intranet au service de l'internet. Le réseau interne de l'entreprise servait de support d'information à l'avancée du projet. Chaque membre du personnel disposant du code d'accès avait la possibilité de consulter une ébauche du nouveau site. On pouvait ensuite adresser ses remarques et commentaires directement au concepteur : Cet outil mis à ma disposition me permettait de suivre l'évolution de la conception. Quelles étaient les entrées retenues ?<sup>1</sup> Les éventuelles modifications à apporter en attendant la prochaine réunion. D'autre part un Email étaient envoyés à toutes les personnes concernaient par le projet, afin de les informer de la tenue de ces réunions. Elles étaient organisées régulièrement. Elles incitaient les participant à la concertation. Parfois elles nécessitaient une redéfinition des rôles et recentraient sur les objectifs définis.

---

<sup>1</sup> cf. annexe 6 p47

II Le projet de renouvellement du site.

Une fois l'analyse détaillée de l'existant effectué et les objectifs de l'entreprise définies. Il s'agissait de réfléchir à l'élaboration du contenu.

### 3. Elaboration du contenu

Comment modéliser l'information pour la rendre accessible au public ?

#### a) Définition de la structure et de la navigation.

Cette étape est primordiale dans la conception d'un site web, tant pour l'internaute que pour la personne chargée de la mise à jour du site. Le premier doit pouvoir naviguer avec facilité à l'intérieur du site et trouver rapidement ce qu'il cherche. L'architecture du site doit être simple et logique pour que l'internaute puisse se consacrer uniquement au contenu et non à la forme. Quant au second, il doit pouvoir modifier, ajouter, ou supprimer une page sans que cela nuise au reste du site. La structure comme la navigation doivent répondre autant aux besoins de l'internaute, venant pour la première fois sur le site, qu'à ceux de l'internaute revenant régulièrement. Je devais en priorité réfléchir à la forme, afin de savoir comment organiser et présenter l'information. Il s'agissait de définir des grands thèmes, de les classer et d'imaginer une organisation globale. Ce travail constitue la base de la conception du site, ce qui implique une extrême rigueur.

Après la récolte d'informations sur le centre et l'observation de sites concurrents, j'ai repéré un grand nombre de mots clés que j'ai utilisés pour désigner mes rubriques. Après mûre réflexion et après avoir effectué un tri sélectif, j'ai retenu les termes les plus appropriés. Une fois ces éléments déterminés, il était important de préparer une structure très précise induite par le mode de navigation hypertexte. « L'hypertexte se veut un moyen souple de circulation entre les documents. Cette souplesse qui fait que lorsque l'on clique sur un sigle apparaît son développé, n'est rendu possible que grâce à une organisation des données des plus rigoureuse qui passe par un découpage en unités d'informations indépendantes les unes des autres ». Le mode navigation entre les unités se fait à partir de nœuds et de liens. Pour éviter que l'hypertexte ne ressemble à un sac de nœuds, la structure doit être très claire. On constate vite l'aspect arachnéen que peut prendre une application



II Le projet de renouvellement du site.

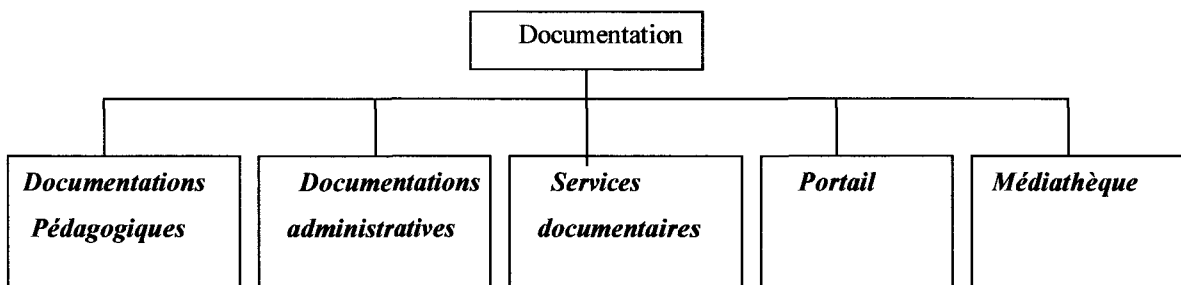
hypertexte, s'il elle n'est pas conçu de façon parfaitement rigoureuse »<sup>1</sup>. C'est pourquoi, il s'est avéré indispensable d'élaborer une trame et de dessiner une arborescence afin d'avoir les idées claires.

11 thèmes constitue le site du CRDP

- ◆ Actualité
- ◆ Agenda
- ◆ **Documentation**
- ◆ Edition
- ◆ Librairie
- ◆ T.I.C.E
- ◆ Services et contacts
- ◆ Le CRDP chez vous
- ◆ Portail
- ◆ **Réseau**
- ◆ Profil

Mon travail s'est porté uniquement sur les rubriques documentation et réseaux. Le terme « documentation » a été choisi après de nombreuses discussions. Le terme de réseau n'a quant à lui pas été discuté, dans la mesure où c'est le terme officiel utilisé pour définir l'ensemble des centres départementaux pédagogiques de France.

Structure de l'entrée documentation :

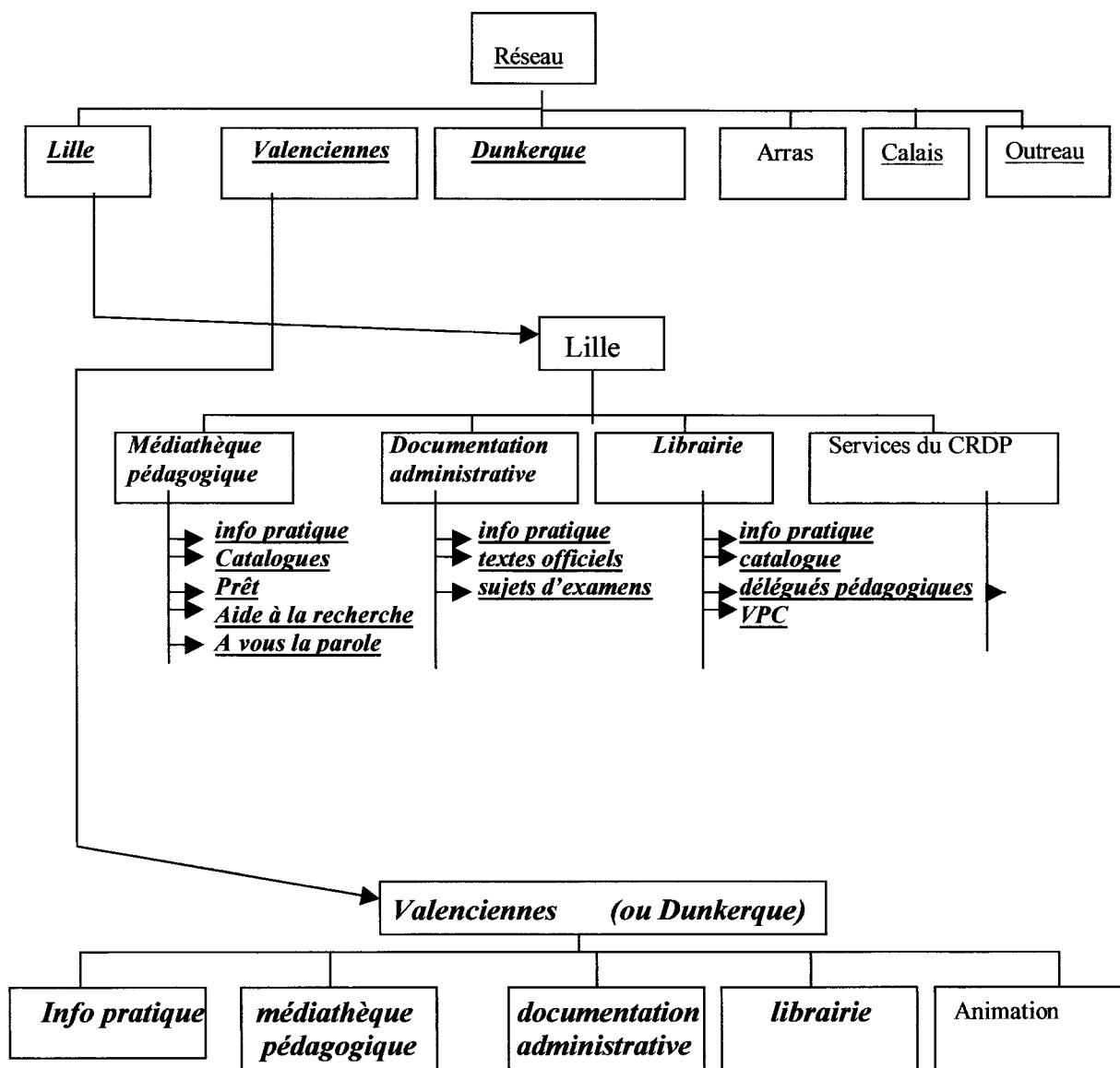


---

<sup>1</sup> M. Sibertin Blanc « Nouvelles technologie et communication de l'information ».

## II Le projet de renouvellement du site.

Structure de l'entrée réseau :



Si mon travail était surtout axé sur le réseau du Nord, certaines rubriques sont en communs avec les centres du Pas de calais comme par exemple la rubrique « prêt »

Une fois la structure et l'organisation des rubriques déterminées, il s'agissait de mener un travail de réflexion sur le contenu de ces rubriques. Quelles informations mettre en ligne ? Cette question qui pourrait paraître anodine, simpliste est pourtant au cœur du succès du web. Lorsque l'on crée un service web, c'est pour diffuser une information auprès d'un public. L'information est donc le cœur du service web, son essence, sa raison d'être. En ce connectant sur le futur site c'est cela que les

II Le projet de renouvellement du site.

utilisateurs vont venir chercher et c'est aussi sur cela qu'il sera jugé. C'est pourquoi la réflexion sur le contenu des rubriques doit être aussi approfondi et détaillé que possible, afin d'aboutir à une vision d'ensemble du futur site.

### ***b). Conception des rubriques***

Mon analyse des différents corpus a révélé des informations dites incontournables, alors que d'autre semblait moins importantes. La première chose à faire fut de débroussailler le terrain en sélectionnant les informations prioritaires. Ensuite, il a fallu organiser ces informations dans un ensemble cohérent. Le contenu des pages se doit d'être clair avec une utilisation judicieuse des liens. Le nombre de liens présentait ne devrait pas être excessif. Il faut éviter de surcharger l'utilisateur quant au choix des liens qu'il peut activer, car il risque de se perdre.

Voici un exemple de quelques rubriques réalisées ;

#### ◆ «LES INFO PRATIQUE»

Cette rubrique a été la plus simple à réaliser, dans la mesure où elle reprend des informations incontournables : horaires adresse et accès du centre en question.

#### ◆ « PRET » :

Là sont apparues les premières difficultés. L'information était abondante et la structurer en micro contenu ne fut pas chose aisée. En outre dans la mesure où le CDDP mène une politique d'homogénéisation de ses centres, il était primordial de s'assurer que les conditions de prêt était identique pour chacun des centres du Nord Pas-de-Calais. En effet si mon travail s'est porté essentiellement sur les centres du Nord. La rubrique « prêt » sera à priori une page commune à l'ensemble des centres du réseau Nord Pas de Calais. Le contenu de la page est assez long, je l'ai divisé en 3 parties :

- ◆ « Emprunter » les conditions de prêt.
- ◆ « S'inscrire » conditions d'inscription.
- ◆ « Venir nous voir. » Condition d'accès et contacts.

J'ai instauré une ancre à chaque titre de partie, ce qui permet à l'utilisateur de sélectionner directement ce qu'il souhaite sans être obligé de lire la page entièrement.

D'autres rubriques fonctionnent de la même manière comme la rubrique :

◆ « Implantation des médiathèques »

Sur cette page on accède par l'intermédiaire d'une carte de la région Nord pas de Calais, aux médiathèques du réseau. Avec l'ancre on accède directement à la médiathèque désirée. Pour chaque médiathèque sont fournis les adresses, téléphones, fax, horaires, accès et plan. Une photo est censée illustrer l'endroit. Les photos posent un léger problème, car le choix des tours d'Euralille ne semblent pas représentatif du centre ; J'ai proposé le choix d'une autre photo comme le musée des beaux arts par exemple. Mais pour des raisons internes la question est restée en suspens. Et je ne sais pas actuellement ce qu'il en ait.

◆ « Aide à la recherche »

Cette rubrique offre à l'utilisateur un service de demande bibliographique. L'internaute peut adresser sa demande au centre qui s'engage à lui répondre par mail. Cette rubrique exige du personnel du centre un suivi régulier. Un lien vers le catalogue informatique est également proposé.

◆ « Librairie »

Ici sont proposés les services offerts par la librairie :

Avec des liens explicites vers le catalogue des ventes, la vente par correspondance et les ventes par l'intermédiaire des délégués pédagogiques.

« A vous la parole »

Cette entrée est composée d'un petit formulaire, où l'utilisateur est invité à donner ces coordonnées et à nous faire-part de ses suggestions et éventuelles propositions d'achat. Cette rubrique a été élaborée mais elle reste en suspens pour l'instant dans la mesure où elle risque de constituer une surcharge de travail pour les documentalistes.

Quant à la messagerie si elle ne constitue pas une rubrique à part entière, elle est présente sur chacune des pages. L'accès à la messagerie, c'est l'opportunité pour le centre de documentation d'annoncer qu'il est ouvert 24 heures sur 24.

Il fallait également pour chaque rubrique donner un aperçu de ce qui était caché derrière chaque niveau principal. Le système de bulles furtives est le moyen le plus approprié.

## II Le projet de renouvellement du site.

En outre, toujours dans le but de répondre aux attentes de l'utilisateur, j'ai tenté de remonter le contenu le plus possible vers la page d'accueil. Le but étant de réduire au maximum le nombre de clic afin de ne pas rebuter l'utilisateur en chargement de pages inutiles. De plus, l'omniprésence du sous menu sur la gauche permet de revenir en un clic à la rubrique désirée.

Mais il est évident qu'on ne peut pas transposer la documentation papier déjà existante directement sur le web. Le mode de lecture du document numérique implique une réécriture des textes.

### **b) Réécriture des textes.**

En effet, La notion de transversalité induit par le mode de navigation hypertexte, nous confronte à une nouvelle manière de présenter l'information. Le passage d'un mode d'écrit traditionnel au support numérique induit des changements inévitables, dans le mode de présentation. Les individus ont une capacité et des techniques de lecture différentes que sur le papier. Il faut nécessairement s'adapter aux contraintes de l'écran.

Plusieurs éléments sont à retenir pour concevoir des pages claires et lisibles. Actuellement, la conception du nouveau site vise une refonte plus complexe. Le site s'attache davantage au contenu, afin d'offrir le meilleur service à l'utilisateur et présente un contenu informationnel plus dense au niveau de la rubrique « réseaux »

Eviter une présentation trop linéaire des ressources disponibles, privilégier la tabularité du texte..

En effet, Selon J Nielsen seule une minorité (16%) d'internautes lisent mot à mot le contenu. Les internautes n'ont pas envie de lire ce qui ne leur semble pas important. Le mieux est d'éviter la présentation du contenu sous la forme de longs paragraphes non découpés, qui nécessitent une lecture complète et de favoriser un découpage du contenu en blocs homogènes, qui respectent la logique de lecture d'une page web. « Chaque lien et chaque mot doit faire partie intégrante d'une mécanique qui conduit l'utilisateur de page en page en suivant sa propre logique »<sup>1</sup>

### III Difficultés et limites du projet.

Eviter les pages trop longues ou trop courtes. Un écran vide incitant à passer suivant ou à l'inverse un écran ou il y a trop à lire. Il faut trouver le juste milieu. Il est judicieux de concevoir des pages courtes, (2 ou 3 ou pages maximums) bien structurées en privilégiant la lisibilité, afin de faciliter la lecture à l'écran. Si les pages sont un peu longues, une technique permet de pallier à ce problème. En instaurant des ancres l'utilisateur peut naviguer sur la page, aller en haut en bas ou au milieu de la page. Ce procédé implique une organisation de l'information en micro contenue, ce qui permet à l'internaute d'accéder directement à ce qu'il recherche. Outre les contraintes de l'écran, il ne faut pas oublier que l'on s'adresse à un public particulier qui n'est pas forcément spécialiste de la documentation. Il faut éviter le jargon des professionnels le style trop littéraire et utiliser des termes clairs et précis, orienter sur la tâche de l'utilisateur « empruntez » « consultez ». Utiliser des termes « accrocheurs » en s'adressant directement au public. Le style direct est plus approprié.

Si j'ai pu mener à bien ce projet ce n'est pas sans quelques difficultés.

## III DIFFICULTES ET LIMITES

### 1.. *RECUEIL DES BESOINS*

#### **a) Absence d'une enquête préalable**

Comme je l'ai évoqué précédemment, les circonstances dans lesquelles c'est déroulé mon stage ne m'ont pas permis de mener une enquête auprès des usagers. Plusieurs raisons à cela : D'abord, la nécessité de fournir les entrées principales au plus vite, le renouvellement de l'ensemble du site étant déjà en cours lors de mon arrivée. J'ai dû m'adapter rapidement à des contraintes de temps et définir les rubriques dans les plus brefs délais.

De plus, plusieurs enquêtes sur des thèmes différents étaient menées au sein de la médiathèque. Une enquête supplémentaire n'aurait-elle pas risqué de déranger le public venu travailler ? D'autant que les résultats de l'enquête effectuée sur les usages et usagers de la médiathèque ont révélé, un usager peu familiariser avec le web. Par conséquent, il me semblait plus pertinent d'étudier les comportements à la source. Pourquoi pas avec la mise en oeuvre d'un sondage en ligne ? J'ai donc pris l'initiative d'élaborer un petit questionnaire.

## **b) Le sondage en ligne <sup>1</sup>**

Comme l'analyse des besoins n'avait pu être effectuée lors de la conception, un petit sondage qui s'afficherait en surfenêtrage lorsque l'utilisateur se connecterait, me semblait un moyen censé pour déterminer les attentes du public et la qualité de navigation du site. Chaque utilisateur est libre de répondre ou non à ce questionnaire qui se présente sous la forme d'une série de 10 questions avec un menu déroulant.

J'ai évité les questions ouvertes, afin de faciliter le dépouillement. Une « case remarques et suggestions » est tout de même proposée, afin que l'utilisateur puisse exprimer son opinion plus librement. J'ai proposé ce sondage lors de l'une de nos réunions. Les intervenants l'ont examiné et approuvé. Le directeur du CDDP était favorable à sa mise en ligne. Des doutes subsistaient cependant quant à l'endroit où il devrait être placé. La logique voudrait que ce questionnaire soit placé à l'entrée du site, donc sur les pages du CRDP. A l'arrivée de l'utilisateur sur le site une fenêtre apparaîtrait et proposerait à l'internaute de répondre ou non à ce questionnaire. D'autre part on peut souligner un aspect qu'on ne peut occulter : L'utilisation du surfenêtrage risque de rebuter certains internautes qui sans prendre la peine de lire le contenu de la fenêtre l'auront refermé prenant cela pour une bannière publicitaire. En selon J.Nielsen, il faut éviter tout ce qui ressemble à de la pub. Les internautes ont pris l'habitude de détourner leur attention de tout ce qui ressemble à de la pub. Cependant, je pense que le risque doit être couru, car cette attitude concerne surtout les habitués du web. De plus, même si on ne récolte que quelques réponses on pourra se faire une meilleure idée des besoins des usagers du centre, dans l'attente d'une étude plus approfondie sur le sujet. Le site n'étant pas encore en ligne actuellement, il m'est impossible de connaître les retombées de cette expérience.

Outre ces difficultés majeure des contraintes d'un autre niveau sont apparues.

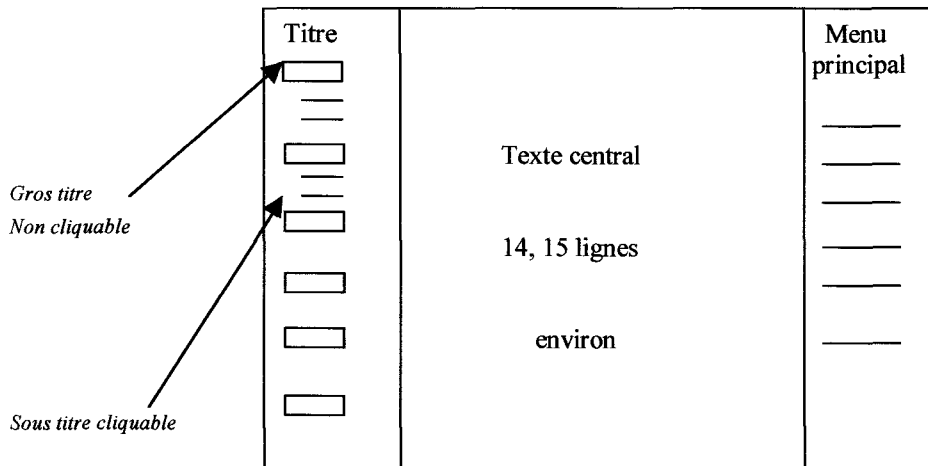
### **2. contraintes techniques.**

Mon travail s'est également heurté à bons nombres de contraintes techniques. D'abord des consignes m'ont été imposées par le CRDP. Je devais intégrer mon texte à une structure préétablie. En effet le CDDP et le CRDP souhaitaient harmoniser l'ergonomie du site, ce qui n'était pas le cas auparavant. (La charte graphique du CDDP d'Arras rompait avec le reste du site).

---

<sup>1</sup> Cf annexe 7 p49

### III Difficultés et limites du projet.



Le nombre d'entrées se trouvait limité. Les pages devaient être courtes 2 ou 3 pages maximums. La lecture à l'écran étant assez fastidieuse, je devais obligatoirement m'adapter à cette donnée pour obtenir un taux de lisibilité correct. Outre cet aspect, un autre élément s'est révélé plus contraignant, la disparité des navigateurs. Selon le navigateur utilisé l'affichage d'une page peut être très différent. De plus selon la largeur de la bande passante possédée par l'utilisateur le temps de téléchargement peut-être plus ou moins long. La taille de l'écran peut également donner un aperçu trompeur. Toutes ces disparités ont dû être prises en compte lors de la conception du service. Il faut donc éviter de charger les pages en éléments inutiles (abondance d'images trop grandes ou animations diverses ou encore innovations techniques qui ne seraient pas vraiment utiles). D'autant que selon une étude réalisée par J.Nielsen « Les internautes ne recherchent pas des sites pourvus d'un design recherché et d'interface de navigation complexe, bien au contraire, car ils n'ont pas le temps d'apprendre de nouvelles conventions techniques. » Par conséquent le mieux est de privilégier un design sobre, un contenu informationnel dense bien structuré et facilement accessible pour tous les internautes quel que soit leur profil d'utilisateur.

Mais la satisfaction de l'utilisateur ne se limite pas à cela. Elle demande avant tout une information récente d'actualité.



### 3 La maintenance du site

#### **a) une information actualisée**

En effet, la mise en place d'un site web nécessite une mise à jour régulière. Un site qui ne contient pas d'informations récentes est condamné à l'abandon. L'image de marque est associée à la capacité pour les services en ligne de répondre aux attentes et besoins des internautes et non à l'ambiance générale du site. L'avantage même du document numérique en ligne est de fournir une information actualisée, ce qui induit une mise à jour plus fréquente des données, que pour une publication classique, afin de s'assurer un public toujours fidèle, à l'affût de la nouveauté. La rubrique « actualité » du site doit donc offrir les informations pédagogiques les plus récentes. Il faut assurer la pérennité des informations éditées et susciter un intérêt constant de l'utilisateur. Il est indispensable d'avoir une actualité maintenue des informations concernant l'ensemble du site. La pertinence de l'information devient un critère clé de satisfaction de l'utilisateur. Ainsi à long terme l'activité d'un site web nécessite beaucoup plus de ressources que la conception du site lui-même. C'est pourquoi il a été difficile d'instaurer certaines rubriques. La mise en place des « demandes bibliographiques » a vu quelques réticences mais a été maintenue. Cette rubrique offre un véritable service à l'utilisateur, mais implique un suivi régulier. Les demandes devront être traitées rapidement, quant aux réponses elles devront être précises et exhaustives. Afin de satisfaire au mieux l'utilisateur, une rubrique « A vous la parole » a été proposée, mais elle est restée en suspens, par crainte de ne pouvoir traiter l'ensemble des remarques. Cette rubrique s'avère cependant très intéressante, dans la mesure où elle permet d'établir un contact avec l'utilisateur. Celui-ci peut ainsi faire-part de ses remarques et suggestions, qui peuvent ensuite être prise en compte par le centre, afin d'améliorer la qualité du service.

Si cette rubrique n'est pas instaurée l'utilisateur pourra toujours s'exprimer par l'intermédiaire du courrier électronique.

#### **c) un contact assuré**

Le courrier électronique permet d'assurer un contact permanent avec le public. Il est primordial au bon maintien d'un site web. Il incite les visiteurs à communiquer avec les employés, à faire-part de leurs commentaires, à poser des questions. Ces

relations personnelles contribuent à développer des relations étroites, fertiles, et incitent les visiteurs à une plus grande fidélité. Il est évident que la réponse aux messages électroniques entre dans le cadre de la maintenance du site et sera une preuve de vitalité du service et de l'importance qu'attache l'organisme à son épanouissement. D'autre part, il serait judicieux pour le centre de tenir compte des impressions et remarques laissées par les utilisateurs. Cela permettrait de mieux évaluer les attentes du public. Il s'agit bien ici de faire vivre le service, de le faire grandir, lui faire trouver sa place sur le réseau en l'adaptant sans cesse aux besoins eux aussi changeant du public visé.

### ***C. Une évolution constante du site***

En effet, un site qui n'offre pas d'évolution régulière est condamné à disparaître, faute de lecteur. Il faut donc non seulement offrir les informations, ajouter et modifier le contenu pour susciter l'intérêt. Il faut également se tenir au courant des évolutions du web. Cela peut nécessiter des modifications mineures ou des changements plus radicaux. La mise à jour ne concerne pas uniquement le contenu, mais aussi la forme, car les usages de mise en forme changent constamment. Il faut apporter des améliorations pour l'accès aux différentes pages, afin que le site ne soit pas démodé. Les couleurs peuvent également être modifiées car selon certaines périodes des couleurs peuvent être plus ou moins en vogue. L'évolution d'internet entraîne donc des modifications au niveau des couleurs, du fenêtrage. Tous les deux ans environ on procède à une nouvelle mise en page du site. La nouvelle version reprend et complète la version précédente. En 1996, le site est passé d'un style assez sobre sans fioriture, (ce qui correspondait à la première génération) à un site plus attrayant. (correspondant au site de deuxième génération avec bandeau, image et mise en page plus graphique.)

Ainsi l'optique du renouvellement du site est avant tout axée sur la volonté de satisfaire l'utilisateur, de rendre le site plus lisible pour en faciliter son utilisation et mettre en valeur sa présentation. Afin d'améliorer le site, un compteur permet de connaître le nombre de visiteurs et des outils statistiques ont été instaurés.

### III Difficultés et limites du projet.

Un documentaliste m'a fourni les rapports d'audience de la société E-stat<sup>1</sup> Ces rapports présentés sous forme de tableau et de graphique résument l'historique des transactions effectuées sur le site du CRDP. Cet outil nous indique le nombre de requêtes reçues sur le site chaque jour et à chaque heure de la journée ce qui permet de déterminer « les heures de pointes ». On apprend ainsi quels sont les pages les plus fréquentées ou encore celles qui ne le sont pas du tout. On peut également identifier la provenance de l'utilisateur, quel navigateur et quel système d'exploitation, il utilise. Ces outils sont très révélateurs, et offrent la possibilité de cerner plus précisément les centres d'intérêt des internautes. Le but est de disposer d'informations aussi précise que possible sur la consultation du service, afin d'améliorer le site. Sur la base de ces résultats des modifications pourront être effectuées au niveau de la structure du site dans le but de faciliter la navigation, d'optimiser la structure et de rendre le contenu des pages faciles d'accès. La mise en place et l'exploitation de ces outils ainsi que le sondage en ligne que j'ai évoqué dans le chap. II peuvent pallier, par défaut, à l'absence d'une étude de l'utilisateur. On peut remarquer que la mise à jour est pesante coûteuse en temps humain. Elle représente un travail lourd une connexion quasi quotidienne. Or les documentalistes qui s'occupent de cette mise à jour le font en supplément de leur fonction. On peut également constater que l'édition en ligne fait appel à de multiples compétences

---

<sup>1</sup> cf. annexe 8 p50

## CONCLUSION

Mon stage m'a avant tout offert la possibilité de découvrir le monde professionnel de la documentation. L'expérience que j'ai vécue durant ces quelques mois au sein de l'entreprise m'a été extrêmement bénéfique. Mon travail m'a fait prendre conscience du rôle déterminant de l'utilisateur dans la conception d'un site web. Si la création d'un site web pour un centre de documentation doit être motivé par l'existence d'un besoin documentaire, il doit surtout se soucier du comportement documentaire des utilisateurs que les caractéristiques et les possibilités offertes par un site web permettent de satisfaire. Il est évident que l'utilisateur devrait être le centre de préoccupation de tout bon documentaliste. Lorsque qu'on s'adresse directement à l'utilisateur, comme se fut mon cas pour ce travail, il est fondamental de penser en tant qu'utilisateur et non en tant que documentaliste. En effet, la prise en compte des besoins des utilisateurs est pour les documentalistes une manière de progresser. C'est lui qui est la « cheville ouvrière » de tout système documentaire. Sans utilisateur pas de documentation et encore moins de documentaliste. Le documentaliste se doit de répondre à la demande, mais aussi d'aller au devant des besoins de son public. C'est ce que j'ai tenté de mettre en oeuvre en élaborant le contenu de mes pages. Les pages que j'ai créé invite l'utilisateur à s'exprimer, mais nécessite de la part du documentaliste une réponse rapide et précise. Ceci implique une interaction entre les deux parties. Le bon fonctionnement du site devrait permettre, collaboration, échange, entraide et dialogue entre les usagers et les documentalistes. Cette ouverture pourrait conduire à une amélioration des relations entre les professionnels de la documentation et les non initiés. Ainsi, la convivialité et la puissance d'internet en font un média particulièrement propice à un plus grand rapprochement du centre de documentation avec ses utilisateurs.

## BIBLIOGRAPHIE

- Chenet, Anne. *Eléments pour la conception d'un système multimédia*.  
ADBS : Paris (institut d'études politique de Paris cycle supérieur d'information et de Documentation), 1992. 153p. science de l'information série recherches et documents. 2-901046-48-7
- Guinchat, Claire ; Menou Pierre. *Science et technique de l'information et de la documentation*. 2<sup>ème</sup> ed revue et augmenté par Blanquet, marie : UNESCO, 543p. 92—2025-40-x
- Institut national de recherche en information et en automatique. *Créer et maintenir un service web*. Cours inra.28 sept-20 oct 1998. Paris :ADBS, 1998. 294p.collection science de l'information études et techniques. 2-84365-018-6
- Le coadic, Yves-François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : ADBS/Nathan, 1997 .127p. : ill ; 18 cm. Nathan université.128. Information documentation.
- Le coadic, Yves-François. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostic*. Paris : ADBS Ed., 1998. 191p.24 cm.collection science de l'information. Série études et techniques.
- Le Guelvouit, Arnaud. *Comment concevoir un service web : De la théorie à La pratique*.Paris : ADBS Ed, 1999. 247 p. 23cm . Collection science de l'information. Série Recherche et documents. 2.84365-023-2
- Le Guelvouit, Arnaud. Créer un service web de diffusion de l'information : Bibliographie. *Documentaliste-science de l'information*. mars1997, vol 34, n°3.p179 à 183.
- Sibertin- blanc, Martine. *Nouvelles technologies et communication de l'information : des besoins des utilisateurs à l'ingénierie documentaire*. Paris : ADBS Ed,1994. 277p. Collection sciences de l'information. Série études et techniques. 2-901046-71-1
- Sutter, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. ADBS : Paris,1992. 153p. science de l'information, série études et techniques. 901046-44-4
- Treffel, Jacques. *Les centres de documentation et les nouvelles technologies de l'information : Guide d'implantation et d'extension des centres de ressources documentaires multimédias*. Paris : La documentation Française, 1994.370p. 2-11-003158-1.
- Vandendorpe, Christian. *Du papyrus à la lecture : essai sur les mutations d u texte et de la lecture*. Paris : la découverte, 1999. 261p. Science et société. 2-707-3131-0

## **WEBOGRAPHIE**

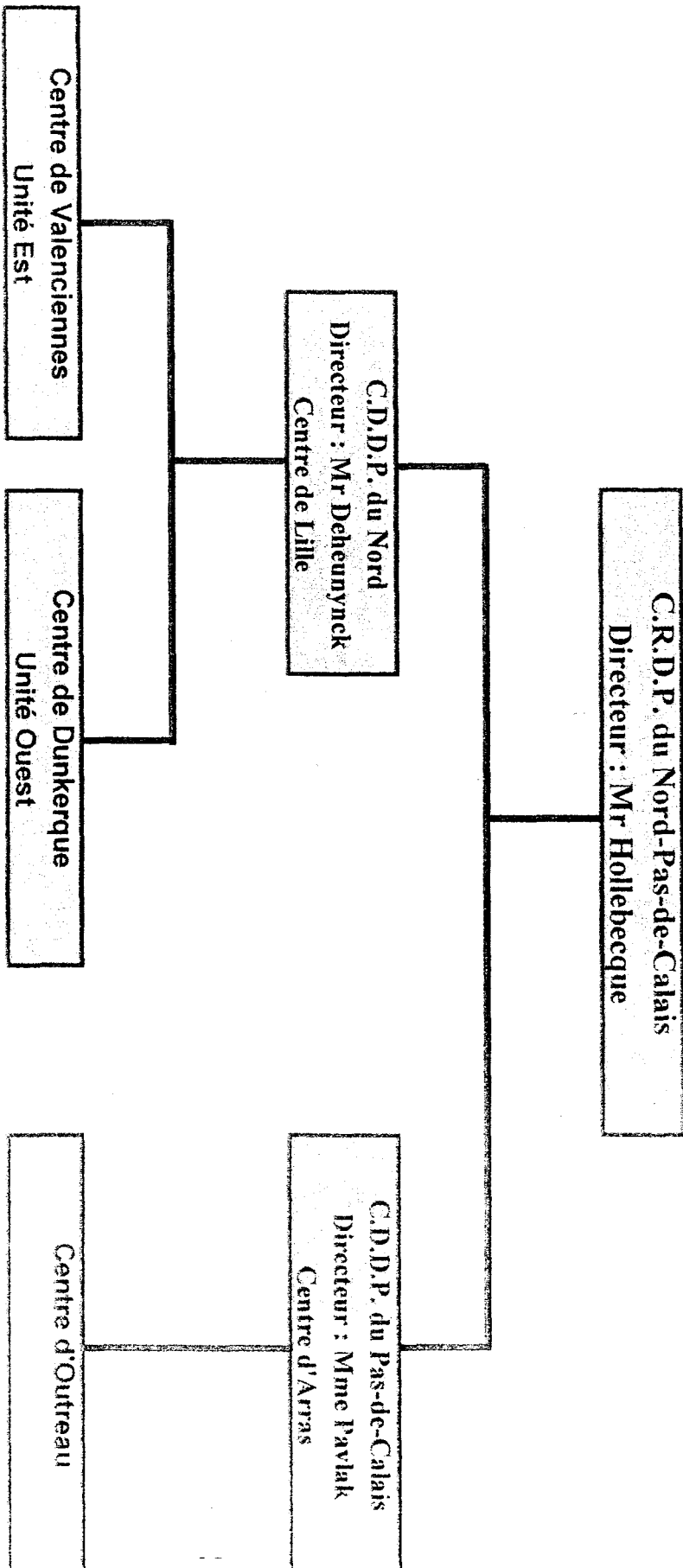
<http://www.axance.com> ( 06.2000 )

<http://www.cndp.fr> ( 03.2000 – 07.2000 )

<http://internatif.org> (06.2000)

## **ANNEXE**

- Annexe 1** les centres de documentation pédagogique de l'Académie de Lille. p35
- Annexe 2** Grille d'évaluation d'un site web. p36-38
- Annexe3** « Le net à la loupe » : Sites des Académies, CRDP, IUFM. p39-41
- Annexe 4** Les pages web du réseau nord pas de Calais (Lille, Dunkerque, Valenciennes.) p42-44
- Annexe5** Plaquette informative du CDDP. p45-46
- Annexe6** Document intranet: Les entrées retenues pour le nouveau site. p47-48
- Annexe7** le sondage en ligne. p49
- Annexe8** statistiques du site du CRDP « e-stat ». P.50-52



**Les Centres de Documentation Pédagogique de l'Académie de Lille**  
**C.R.D.P. du Nord-Pas-de-Calais**



## GRILLE D'ÉVALUATION D'UN SITE WEB

RobertBibeau@hounail.com

( Janvier 1999 )

### 1. Grille d'évaluation d'un site Web

<b>Résultat de l'évaluation</b>	_____ /100
<b>Site évalué le :</b>	_____
<b>Site évalué par :</b>	_____

#### 1.1 Identification du site

<b>Nom du site :</b>	_____
<b>Adresse (URL) :</b>	http://_____
<b>Description :</b>	_____
<b>Public(s) cible(s) :</b>	_____

#### Types d'information ou de services

Services (précisez)	<input type="checkbox"/> _____
Banques de textes et de documents :	<input type="checkbox"/> _____
Portail/répertoire/liste (précisez) :	<input type="checkbox"/> _____
Banque de données (précisez) :	<input type="checkbox"/> _____
Banque d'images (précisez) :	<input type="checkbox"/> _____

#### Langue

Français.	<input type="checkbox"/>
Anglais.	<input type="checkbox"/>
Autre.	<input type="checkbox"/>

## Annexe 2

### 1.2 Contenu

<b>Contenu (52 %)</b>	<b>Passable (1 point)</b>	<b>Bien (5 points)</b>	<b>Excellent (7points)</b>
Information détaillée, abondante. Pertinence des ressources offertes.			
Objectif pédagogique clairement identifié, pertinent. Clientèle bien identifiée.			
Logique de l'organisation des informations et des activités.			
Pertinence des activités proposées, intéressantes, diversifiées.			
Qualité de la langue. Lisibilité des textes pour la clientèle visée.			
Consignes clairement décrites. Durée indiquée des activités. Suggestions d'activités complémentaires (enrichissement).			
Présence utile et pertinente des illustrations et animations, des hyperliens.			
Accès en ligne au texte complet des documents.			XXXX
Date de la dernière mise à jour (- 2 mois = 5 points).			XXXX

### 1.3 Droits d'auteurs et sources

<b>Droits d'auteurs et sources (8 %)</b>	<b>Passable (1 points)</b>	<b>Excellent (2 points)</b>
Les sources des documents sont indiquées (auteurs, année, maison d'édition s'il y a lieu).		
Une vignette accompagne les images ou les photos.		
Les auteurs ou les responsables du site Web sont identifiés (nom, organisme, adresse, courriel).		
Il est possible et facile de communiquer avec les responsables du site (bouton écrivez- nous, etc.).		

### 1.4 Navigation

<b>Navigation (23 %)</b>	<b>Passable (1 point)</b>	<b>Bien (2 points)</b>	<b>Excellent (3points)</b>
Facilité de navigation (aller-retour, retour page d'accueil, plan du site).			
Compréhension aisée des boutons de navigation.			
On retrouve facilement l'information.			
Multifenêtrage utile et disposition agréable de l'information.			
Table des matières et structure cohérente.			
Rapidité de chargement du site.			XXXX
On nous informe que l'on quitte le site.		XXXX	XXXX
On indique la taille des fichiers à télécharger. Divers formats sont offerts.			
Il est proposé de charger certaines applications (si requis).			XXXX

### 1.5 Présentation visuelle et sonore

<b>Présentation visuelle et sonore (14%)</b>	<b>Passable (1 point)</b>	<b>Bien (2 points)</b>	<b>Excellent (4 points)</b>
Conception du site et couleurs utilisées (couleur de fond, des lettrages, des images, etc.).			
Lisibilité du texte (taille et couleurs des caractères, disposition, illustration).			
Rapidité de chargement des illustrations, images, extraits vidéos ou sonores.			XXXX
Qualité des images (résolution, couleurs, taille) et du son (pertinence, qualité technique).			XXXX
Graphisme des boutons de navigation (mnémonique, discret, élégant).			XXXX

### 1.6 Référencement et accessibilité sur Internet

<b>Accessibilité (3 %)</b>	<b>Passable (0 point)</b>	<b>Bien (1 point)</b>
Référencer dans les principaux répertoires et outils de recherche.		
Adresse intuitive, simple, courte.		
Accès télématique facile, la ligne n'est pas toujours occupée.		

## Le net à la loupe

(Alain Zardo - mai 1998)

### SITES DES ACADEMIES, CRDP, IUFM et espaces des documentalistes des CDI

\*\*\*\*\*

mise à jour : 20 mars 2000

Espace des docs : (\*) site académique - (°) site CRDP

Depuis la mise à jour du 20 février 2000 :

◆ = adresse ajoutée

<p><b>AIX-MARSEILLE</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs - IUFM</u></p>	<p><b>NANCY-METZ</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</u></p>
<p><b>AMIENS</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</u> Forum des docs</p>	<p><b>NANTES</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</u></p>
<p><b>BESANCON</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs - IUFM</u></p>	<p><b>NICE</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</u></p>
<p><b>BORDEAUX</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</u></p>	<p><b>ORLEANS-TOURS</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</u></p>
<p><b>CAEN</b> <u>Académie - CRDP / Rubrique BCDI° - IUFM</u> ◆IUFM</p>	<p><b>PARIS</b> <u>Académie - CRDP / Rubrique CDI° - Espace docs* - IUFM</u></p>
<p><b>CLERMONT-FERRAND</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</u></p>	<p><b>POITIERS</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</u></p>
<p><b>CORSE</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs - IUFM</u></p>	<p><b>REIMS</b> <u>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</u></p>

<p style="text-align: center;"><b>CRETEIL</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>RENNES</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</b>          (Liste de diffusion cdi-docs) liste modérée</p>
<p style="text-align: center;"><b>DIJON</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>REUNION</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>GRENOBLE</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ROUEN</b>  <b>Académie - CRDP - ♦Espace docs* - IUFM</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>LILLE</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>STRASBOURG</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs* - ♦IUFM</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>LIMOGES</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>TOULOUSE</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs° - Espace docs* - IUFM</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>LYON</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs* - IUFM</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>VERSAILLES</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</b>          Forum des docs</p>
<p style="text-align: center;"><b>MONTPELLIER</b>  <b>Académie - CRDP - Espace docs° - IUFM</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>NOUVELLE CALEDONIE - PACIFIQUE</b>  <b>Rectorat - ♦CDP - Espace docs - IUFM</b></p>
<p><b>ANTILLES - GUYANE</b></p> <p><b>GUADELOUPE ♦Académie - Espace docs</b></p> <p><b>MARTINIQUE ♦Académie - Espace docs</b></p> <p><b>GUYANE ♦Académie - Espace docs</b></p> <p><b>♦CRDP - ♦IUFM</b></p>	

Espace docs : \* site académique - ° site CRDP

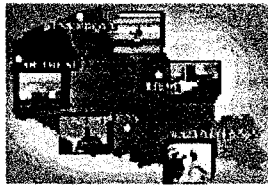
<p style="text-align: center;"><b>MINISTERE EDUCATION NATIONALE</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Sommaire - Espace docs</b></p> <p>Liste des IUFM - Liste des académies</p>	<p style="text-align: center;"><b>CNDP</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Sommaire - Savoirs CDI</b></p> <p><b>Réseau CNDP</b> (recherche sur une carte)</p>
--	---

<u>Moteur de recherche sur le site ministériel</u>	<u>Moteur de recherche du réseau du CNDP et des académies</u>
IUFM	INRP
● <u>Site portail</u>	● <u>Moteur de recherche sur le réseau des CDI</u>
<u>Moteur de recherche sur les IUFM</u>	

Autres espaces des documentalistes ou des CDI

<p>Autres réseaux des CDI</p> <p><u>Enseignement agricole</u></p> <p><u>Enseignement privé de Bretagne</u></p> <p><u>Enseignement privé du Nord</u></p>	<p>Sites de documentalistes</p> <p><u>Denis Weiss</u> (site lycée - Tahiti)</p> <p><u>Dana Le Borgne</u> (site personnel)</p> <p><u>Alain Gurly</u> (site personnel)</p> <p><u>Brigitte Pierrat</u> (site collège - Créteil)</p> <p>●<u>Evelyne Leduc</u> (site personnel)</p> <p>●<u>Monique Tisseyre</u> (site personnel)</p> <p>●<u>Nicole Duval et Marie-Hélène Trobas</u> (site collège - Andorre)</p> <p>●<u>Liste enseignants-documentalistes</u> (liste de diffusion non modérée) - crée par Nicole Boubée en février 2000</p>
---	--





PLAN GENERAL

PLAN DETAILLE

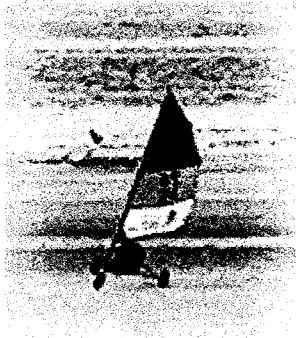
LA VENTE



## CRDP du Nord - Centre de Dunkerque

Nos services :

- ~ Une médiathèque
- ~ Une librairie
- ~ Un service technique (en liaison avec le service technique du CRDP du Nord - Pas-de-Calais)
- ~ Des animations



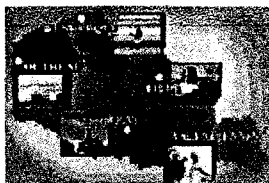
*Adresse : 8, rue Godefroy d'Estrades - 59018 Dunkerque*

*Tél : 03 28 63 48 97*

*E-mail : [dunkerque.cddp59@ac-lille.fr](mailto:dunkerque.cddp59@ac-lille.fr)*

*Horaires d'ouverture: du lundi au vendredi de 14h00 à 17h30  
mercredi : de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30*

Annexe 4



PLAN GENERAL

PLAN DETAILLE

LA VENTE



## CDDP du Nord - Centre de Lille



Nos services :

- ~ Une médiathèque
- ~ Une librairie

Nous vous proposons une bibliographie s'"Orientation et projet personnel de l'élève"

Les listes des sujets d'examens disponibles Lille sont consultables sur ce site

*Adresse : 3, rue Jean Bart - BP 199 - 59018 Lille Cedex*

*Tél : 03 20 12 40 72*

*Fax : 03 20 12 40 71*

*Horaires d'ouverture : Lundi : de 13h30 à 17h30  
Mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30  
Mercredi : de 8h30 à 17h30  
Jeudi : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30  
Vendredi : de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 19h00  
Rappel : fermeture le lundi matin*





PLAN GENERAL

PLAN DETAILLE

LA VENTE



## CRDP du Nord - Centre de Valenciennes



Nos services :

- ~ Une médiathèque
- ~ Une librairie
- ~ Un service technique (en liaison avec le service technique du CRDP du Nord - Pas)

*Adresse :* 6, rue Jehan de Liège - 59300 Valenciennes

*Tél :* 03 27 30 08 70

*E-mail :* [valenciennes.cddp59@ac-lille.fr](mailto:valenciennes.cddp59@ac-lille.fr)

*Horaires d'ouverture :* du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

## POUR TROUVER UN DOCUMENT

### Sur les rayons

à l'aide du plan de classement issu de la classification "Dewey", qui organise l'espace en secteurs disciplinaires

- la cote sur le document indique sa place sur les rayons
- tous les documents traitant du même sujet se trouvent ainsi regroupés

### Dans le catalogue informatisé

- par la recherche multicritères
  - titre
  - collection
  - auteur
  - sujet
  - support
- affichage des notices des documents
  - cote de rangement
  - état de disponibilité (en circulation, en rayon, hors prêt...)

### Auprès des documentalistes

- qui peuvent
- vous conseiller
  - vous orienter dans la médiathèque
  - vous initier à la recherche informatisée
  - vous aiguiller vers d'autres sources d'information

## savoirs

### DI

Un site pour les documentalistes des établissements scolaires



Le service diacés aux ressources électroniques utiles aux enseignants

## POUR EMPRUNTER UN DOCUMENT

### Modalités d'inscription

- l'inscription à l'une des médiathèques donne accès aux quatre autres
- certificat d'exercice pour les enseignants
- justificatif de domicile récent pour les autres publics
- 20 F (3,05 euros) étudiants de l'UFM du Nord - Pas-de-Calais pour l'année scolaire (justificatif)
- 80 F (12,20 euros) tout public, pour 12 mois de date à date

### Conditions de prêt

- Prêt nominatif
- Nombre de prêts : 10 documents
- Durée du prêt : 3 semaines
- Réserveation
  - uniquement pour les documents déjà sortis
  - retrait sous 8 jours après réception d'un courrier ou d'un message téléphonique
- Condition particulière
  - signature d'un acte d'engagement pour les logiciels
- Engagement
  - L'emprunteur s'engage :
    - à vérifier l'intégrité des documents lors du prêt
    - à respecter la durée du prêt
    - à restituer les documents en l'état
- Perte, retard
  - le retard entraîne une suspension de prêt
  - l'envoi d'une troisième lettre de rappel entraîne une amende de 50 F
  - la non restitution d'un document entraîne son remplacement ou sa facturation

# EMPRUNTEZ

Les médiathèques  
pédagogiques  
du Nord  
et du Pas-de-Calais

POUR 80F PAR AN



Centres Départementaux de Documentation Pédagogique  
CDDP du Nord - CDDP du Pas-de-Calais

## POUR L'ENSEIGNEMENT

### Une documentation professionnelle

- actualité et réglementation de l'éducation
- pratique de la pédagogie contemporaine
- recherche en sciences de l'éducation

### Des documents modernes

adaptés à l'évolution des nouvelles technologies éducatives :

- 22 000 livres et manuels\*
- 350 titres de revues\*
- 950 logiciels éducatifs\*
- 3 200 diapositives\*
- 3 200 vidéocassettes\*
- 800 disques, cassettes audio, CD\*

\* Médiathèque de Lille ou d'Arras

## POUR VOUS ACCUEILLIR

### Une équipe de documentalistes et d'enseignants

professionnels de la documentation et de la pédagogie

## LE CRDP DU NORD - PAS-DE-CALAIS

### C'EST ENCORE

- des animations : mercredis du CRDP, rencontres pédagogiques...
- un service d'ingénierie éducative et documentaire
- un service d'aide à l'intégration des déficients visuels
- un service technique (prêt et maintenance de matériel)
- un service d'édition
- des délégués pédagogiques
- des librairies
- un service de vente par correspondance

3, rue Jean Bart, BP 199 - 59018 Lille cedex  
Tél. 03 20 12 40 80 Fax 03 20 30 07 22  
E-mail : [crdp@ac-lille.fr](mailto:crdp@ac-lille.fr)

## POUR VOUS SERVIR

### Consultation sur place

- gratuite
- en libre accès
- tous documents, tous supports

### Mise à disposition

- d'espaces de travail
- d'appareils de lecture (ordinateurs multimédias, chaîne hi-fi, table lumineuse, magnétoscope)

### Recherche documentaire dans nos catalogues informatisés

- sur place
- à distance : sur l'Internet  
<http://www2.ac-lille.fr/crdp>

### Interrogation de banques de données

- en local : MémoFiches, Callimaque, Electre, BNF, Myriade...
- en ligne : via l'Internet

### Conseil documentaire

- aide personnalisée à la recherche
- bibliographies thématiques

### Prêt :

- 10 documents durant 3 semaines
- accès aux documents des 5 médiathèques Nord - Pas-de-Calais (prêt ou retour inter-médiathèque)

### Photocopie

## POUR QUELS PUBLICS

Enseignants, étudiants (IUFM et Sciences de l'éducation...), formateurs, administrateurs, universitaires, animateurs...

## CDDP DU NORD

### Centre de Dunkerque

Groupe scolaire des Glacis  
8, rue Godelfroy d'Estrades - 59140 Dunkerque  
Tél. 03 28 63 48 97 Fax 03 28 28 02 98  
E-mail : [dunkerque.cddp59@ac-lille.fr](mailto:dunkerque.cddp59@ac-lille.fr)

Horaire d'ouverture :  
Lun. mar. jeu. ven. 14h à 17h30  
mercredi. 9h à 12h et 13h30 à 16h30

### Centre de Lille

3, rue Jean Bart, BP 199 - 59018 Lille cedex  
Tél. 03 20 12 40 72 Fax 03 20 12 40 71  
E-mail : [cddp59@ac-lille.fr](mailto:cddp59@ac-lille.fr)

Horaire d'ouverture :  
8h30 à 12h30 et 13h30 à 17h30  
mercredi journée continue  
vendredi jusqu'à 19h00  
fermeture le lundi matin

### Centre de Valenciennes

6, rue Jehan de Liège - 59300 Valenciennes  
Tél. 03 27 30 08 70 Fax 03 27 33 14 34  
E-mail : [valenciennes.cddp59@ac-lille.fr](mailto:valenciennes.cddp59@ac-lille.fr)

Horaire d'ouverture :  
lundi au vendredi. 8h30 à 17h30  
jeudi jusqu'à 18h30

## CDDP DU PAS-DE-CALAIS

### Centre d'Arras

39, rue aux Ours - 62012 Arras cedex  
Tél. 03 21 60 92 92 Fax 03 21 60 92 99  
E-mail : [cddp62@ac-lille.fr](mailto:cddp62@ac-lille.fr)

Horaire d'ouverture :  
mardi au vendredi. 8h30 à 17h30  
fermeture le lundi matin

### Centre d'Outreau

2, rue Hippolyte Adam - 62230 Outreau  
Tél./Fax 03 21 92 50 66  
Horaire d'ouverture :  
lundi 13h à 17h30  
mardi au vendredi. 9h à 17h30

### Centre de Calais

C/O  
435, rue P. M. Luther King 62228 Calais cedex



# Documentation

[← Précédente](#)
[\\* Accueil](#)
[▲ Remonter](#)
[▶ Suivante](#)

[Participants](#)

[Calendrier](#)

[Comptes rendus](#)

[Archives](#)

[Discussions](#)

[Recherche](#)

## DOCUMENTATION (réfèrent : Marc Deheunynck)

### 1) Rédaction du texte central : 20 lignes d'environ 47 signes

Le texte central met en valeur temporairement une information importante sur les médiathèques, la documentation administrative, les services rendus aux publics, etc

### 2) Choix du modèle 1 ou 2 sur le nuancier

### 3) Liste des entrées (validé) :

- ☒ **Doc pédagogique**
  - ☒ Catalogues
- ☒ **Doc administrative**
  - ☒ Textes officiels
  - ☒ Sujets d'examen
- ☒ **Services documentaires**
  - ☒ Prêt
  - ☒ Aide à la recherche
  - ☒ Espace doc
- ☒ **Portail**
  - ☒ Académique
  - ☒ National
  - ☒ Sources d'informations
- ☒ **A vous la parole (plus tard)**
  - ☒ Vos suggestions
- ☒ **Les médiathèques**
  - ☒ Implantations

[Voir une image de la page \(125Ko\)](#)

### 4) Description des entrées

ITEMS MENU	DESCRIPTION (Bulles furtives)
Textes officiels	JO, BO, RLR, HOPI, Référentiel
Sujets d'examen	Sujets d'examens, rapports de jury
Catalogues	Pour trouver un document : livre, CD-ROM, périodique...existant dans les médiathèques (Lien sur le catalogue BCDI avec accès séparés à la base de Lille, à la base d'Arras et à la base commune)
Prêt	Modalités d'inscriptions, conditions de prêt, réservations, inscriptions par correspondance, ..
Aide à la recherche	Bibliographies, aide à l'acquisition, aide à la recherche, internet, conseils documentaires
Espace doc.	Aide à BCDI, annuaire des CDI, aide au catalogage

**Portail académique** Liens sur les sites académiques

**Portail national** Liens sur les sites nationaux

**Sources d'information** Guide des sources d'information en éducation

**Implantations** Adresses, horaires d'ouverture, plans d'accès des différentes médiathèques du Nord et du Pas-de-calais

---

**Pour toute question ou problème concernant ce site Web, envoyez un courrier électronique à [sprieux.crdp@ac-lille.fr](mailto:sprieux.crdp@ac-lille.fr).**

**Dernière modification : 02 juin 2000.**

## SONDAGE

Afin de mieux répondre à vos attentes et d'améliorer la qualité de notre site, nous vous proposons de répondre à ce petit questionnaire.

Je ne souhaite pas répondre à ce questionnaire

Je préfère y répondre Plus tard

1) Vous êtes :

*menu déroulant*

- enseignant de maternelle
- enseignant de l'élémentaire
- professeur du secondaire général
- professeur du secondaire technique ou professionnel
- professeur documentaliste
- administratif
- autre professionnel de l'éducation
- formateur IUFM
- autre formateur
- étudiant IUFM
- autre étudiant
- autre

2) Votre origine géographique:

*menu déroulant*

- France région nord pas de calais
- France autres régions
- autre pays francophone
- autre pays

3) Comment avez vous eu connaissance de ce site?

*menu déroulant*

- moteur de recherche
- lien sur un site de l'académie de Lille
- lien sur un autre site
- par des affiches ou brochures papier
- bouche à oreille
- en venant dans l'une de nos médiathèques

4) Quelles informations cherchez vous:

*menu déroulant*

- le fonctionnement de nos services ( comment emprunter, comment s'inscrire).
- des infos administratives
- le catalogue de nos médiathèques
- le catalogue des produits de nos librairies

5) De quand date votre dernière visite:

*menu déroulant :*

- première visite
- moins d'une semaine
- plus d'une semaine
- moins d'un mois
- plus d'un mois

Si vous avez déjà consulté notre site, veuillez répondre aux questions suivantes  
Ou (si ce n'est pas votre première visite, veuillez répondre aux questions suivantes)

6) Avez vous trouvé l'information recherchée?

*menu déroulant*

- oui
- non

7) Si oui avez vous trouvé cette information:

*menu déroulant*

- très facilement
- facilement
- difficilement
- très difficilement

8) Votre opinion sur l'ensemble du site:

*menu déroulant :*

- Très satisfaisant
- Satisfaisant
- décevant
- très décevant

9) Votre avis, nous intéresse:

Vos remarques et suggestions

### Accueil Détail journée Historique 30 jours Cumuls mensuels

Statistiques du site <a href="http://bcdi.ac-lille.fr">http://bcdi.ac-lille.fr</a>	
Date de la première visite	23 Jun 2000 - 08:38:33
Date de la dernière visite	23 Jun 2000 - 22:52:37
Nombre de pages vues	<b>18</b>
Nombre de visites	<b>13</b>
Nombre de visiteurs	<b>12</b>
Nombre moyen de pages vues par visiteur	1.50
Nombre moyen de visites par visiteur	1.08

Pages vues et Visites par Heures	
<b>Pages Vues &amp; Visites</b>	
<b>Heures</b>	8 9 11 12 13 15 16 17 22
	Valeurs suivantes en détails

Origine géographique des consultations			
Pays (Domaine)	Pages vues	Visites	% Pages / Total
France	17	12	94.44 %
Adresse IP	1	1	5.56 %

Pages vues et Visites par Domaine (fournisseur accès)			
Domaine	Pages vues	Visites	% Pages / Total
ac-lille.fr	8	4	44.44 %
wanadoo.fr	4	3	22.22 %
infonie.fr	2	2	11.11 %
jetmultimedia.fr	1	1	5.56 %
univ-valenciennes.fr	1	1	5.56 %
ac-besancon.fr	1	1	5.56 %
Adresse IP	1	1	5.56 %



## Pages demandées

Page	Pages vues	Visites	% Pages / Total
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/lille/Bcdili.dll">bcdi.ac-lille.fr/lille/Bcdili.dll</a>	7	6	38.89 %
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/commun/Bcdicrdp.dll">bcdi.ac-lille.fr/commun/Bcdicrdp.dll</a>	3	3	16.67 %
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/dunke/Bcdidu.dll">bcdi.ac-lille.fr/dunke/Bcdidu.dll</a>	2	2	11.11 %
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/valen/Bcdiva.dll">bcdi.ac-lille.fr/valen/Bcdiva.dll</a>	1	1	5.56 %
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/dunke/bcdidu.dll">bcdi.ac-lille.fr/dunke/bcdidu.dll</a>	1	1	5.56 %
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/arras/bcdiar.dll">bcdi.ac-lille.fr/arras/bcdiar.dll</a>	1	1	5.56 %
Inconnu	1	1	5.56 %
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/outre/bcdiou.dll">bcdi.ac-lille.fr/outre/bcdiou.dll</a>	1	1	5.56 %
<a href="http://bcdi.ac-lille.fr/commun/bcdicrdp.dll">bcdi.ac-lille.fr/commun/bcdicrdp.dll</a>	1	1	5.56 %

## Marques Personnelles

Marques	Pages vues	% Pages / Total
lille	7	38.89 %
commun	5	27.78 %
dunkerque	3	16.67 %
outreau	1	5.56 %
arras	1	5.56 %
valenciennes	1	5.56 %

## Navigateurs utilisés

Navigateur	Pages vues	% Pages / Total
Microsoft 5.0	13	72.22 %
Microsoft 4.01	3	16.67 %
Netscape 4.5	1	5.56 %
Netscape Compatible	1	5.56 %

## Systèmes d'exploitation utilisés

Système	Pages vues	% Pages / Total
Windows 98	10	55.56 %
Windows 95	5	27.78 %
Macintosh PowerPC	1	5.56 %
Windows NT	1	5.56 %
Inconnu	1	5.56 %


**RAPPORT D'AUDIENCE**
[> Gestion du compte](#)

**Accueil** **Détail journée** **Historique 30 jours** **Cumuls mensuels**

Accès Historique mensuel <span style="float: right;">?</span>					
Détails	Date début	Date fin	Pages Vues	Visites	Visiteurs
détails...	1 May 2000	30 May 2000	4182	2383	2250
détails...	1 Apr 2000	30 Apr 2000	3463	1963	1868
détails...	1 Mar 2000	1 Apr 2000	5206	3100	2997
détails...	1 Feb 2000	29 Feb 2000	4565	2541	2455
détails...	1 Jan 2000	31 Jan 2000	6143	3503	3319
détails...	1 Dec 1999	31 Dec 1999	4563	2259	2119
détails...	1 Nov 1999	30 Nov 1999	5024	2559	2416
détails...	1 Oct 1999	31 Oct 1999	6518	3016	2813
détails...	1 Sep 1999	30 Sep 1999	5979	2739	2510
détails...	1 Aug 1999	31 Aug 1999	1381	736	705
détails...	1 Jul 1999	31 Jul 1999	1660	908	863
détails...	1 Jun 1999	30 Jun 1999	4119	1830	1600
détails...	1 May 1999	31 May 1999	3971	1732	1491
détails...	1 Apr 1999	30 Apr 1999	3638	1633	1435
détails...	1 Mar 1999	31 Mar 1999	5603	2217	1900
détails...	1 Feb 1999	28 Feb 1999	3789	1380	1246
détails...	1 Jan 1999	31 Jan 1999	4163	1613	1442
détails...	1 Dec 1998	30 Dec 1998	2828	1121	1020
détails...	1 Nov 1998	30 Nov 1998	4076	1600	1489
détails...	1 Oct 1998	31 Oct 1998	3579	1355	1278
détails...	3 Sep 1998	30 Sep 1998	2991	1155	1080

**Accueil** **Détail journée** **Historique 30 jours** **Cumuls mensuels**