



HAL
open science

Conception d'un archétype du guichet unique de l'économie solidaire pour le développement du système d'information de l'association PILES

Hélène Martin

► **To cite this version:**

Hélène Martin. Conception d'un archétype du guichet unique de l'économie solidaire pour le développement du système d'information de l'association PILES. Sciences de l'information et de la communication. 2003. dumas-01556674

HAL Id: dumas-01556674

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01556674>

Submitted on 12 Dec 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.

Hélène MARTIN

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage

Stage effectué du 6 janvier au 30 mai 2003

à
ASSOCIATION PILES
(Lille)

**CONCEPTION D'UN ARCHETYPE DU
GUICHET UNIQUE DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE
POUR LE DEVELOPPEMENT DU SYSTEME
D'INFORMATION DE L'ASSOCIATION PILES**

sous la direction de :

Monsieur Dominique COTTE, responsable universitaire

Mademoiselle Sylvie FONTAINE, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Juillet 2003



2005*190
ASSIAR

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier vivement Dominique COTTE pour avoir dirigé ce travail : ses conseils, ses orientations bibliographiques ont été d'un grand soutien.

Je remercie également les membres de l'association PILES pour leur accueil et qui par nos échanges ont participé à l'élaboration de ce mémoire.

Différentes personnes m'ont aidé par leurs conseils et leur soutien et je leur exprime toute ma reconnaissance.

Enfin, il faut souligner l'excellent accueil qui m'a été fait dans les différents organismes où j'ai eu des entretiens.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 3
---------------------	------

Partie I : CONCEPTION D'UNE STRATEGIE AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DU POLE RESSOURCES DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE	p. 4
---	------

1. LE PRES : UN OUTIL INDISPENSABLE AU SERVICE DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE	p. 4
1.1. L'association PILES : promoteur de l'Economie Solidaire	p. 5
1.1.1. L'Economie Solidaire : un mouvement en pleine extension mais qui souffre d'un manque de coordination et de visibilité	p. 5
1.1.2. PILES : promoteur de l'Economie Solidaire par la définition de ses missions et objectifs	p. 6
1.1.3. Positionnement de PILES au sein des grands mouvements de promotion de l'Economie Solidaire	p. 8
1.2. Emergence et conception du PRES	p. 8
1.2.1. Emergence et élaboration des objectifs du projet	p. 8
1.2.2. Définition des missions	p. 8
2. LE PRES CIBLE DES USAGERS AUX ACTIVITES ET AUX BESOINS HETEROCLITES	p. 11
2.1. Les catégories d'utilisateurs et leurs besoins	p. 11
2.2. Des pratiques et compétences documentaires hétéroclites	p. 16
2.3. Répartition des utilisateurs par catégories	p. 17
2.4. Bilan de l'enquête des besoins : nécessité d'une diversité de ressources	p. 17
3. IMPACT DES MOYENS MIS EN ŒUVRE	p. 18
3.1. Impact sur le développement du service	p. 18
3.2. Des compétences au service de la conception d'un espace dynamique	p. 20
3.3. Obstacle à la transmission des ressources	p. 22
4. UNE STRATEGIE INDISPENSABLE AU DEVELOPPEMENT D'UN SERVICE PERTINENT ADAPTE A LA FOIS AUX OBJECTIFS FIXES ET AUX CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES DU SERVICE	p. 25
4.1. Conception d'une stratégie de développement : une exigence incontournable pour envisager la pertinence et l'évolution d'un service opérationnel	p. 25
4.1.1. Obstacles à l'accomplissement des objectifs fixés	p. 25
4.1.2. Atouts d'une stratégie inscrite sur le long terme	p. 26
4.2. Exploitation des atouts du PRES dans la conception de la stratégie de développement	p. 27

Partie II : CONCEPTION DE L'ARCHETYPE D'UN SYSTEME D'INFORMATION ECHAFAUDE COMME UNE INITIATIVE D'ECONOMIE SOLIDAIRE	p. 28
---	-------

1. UN ARCHETYPE BASE SUR LA TRANSPOSITION DES VALEURS DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE	p. 29
1.1. Implication des usagers au profit de la répartition des richesses	p. 29
1.2. Construction d'une cohésion entre les usagers	p. 30
1.3. Autonomisation et servuction : deux principes forts de l'Economie Solidaire	p. 31
2. CONCEPTION D'UN GUICHET UNIQUE DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE	p. 32
2.1. Concept de Bibliothèque Hybride	p. 33
2.2. Guichet d'orientation vers des ressources disponibles au PRES ou non	p. 34
2.3. Interface unique	p. 35
2.4. Architecture de type hypertexte	p. 36
2.5. Accès à distance	p. 38
2.6. Veille documentaire	p. 38
3. LIMITES DE CE SYSTEME	p. 39

PARTIE III : CONCEPTION D'UN SERVICE OPERATIONNEL : PREAMBULE A L'EVENUELLE REALISATION DE L'ARCHETYPE	p. 41
---	-------

1. MISE EN PLACE D'OUTILS, PREAMBULE A UN LANGAGE COMMUN	p. 42
1.1. Classification hiérarchique : structuration des champs de connaissance	p. 42
1.2. Langage contrôlé et thésaurus	p. 43
1.3. Des outils évolutifs et validés par la communauté	p. 43
2. VALORISATION ET CIRCULATION DES RESSOURCES	p. 44
2.1. Attirer l'attention des usagers sur les ressources	p. 45
2.1.1. Stimuler les échanges entre usagers, avec ou sans l'intermédiaire du PRES	p. 45
2.1.2. Diffusion de produits documentaires élémentaires	p. 47
2.2. Exploitation de sources participatives	p. 48
2.2.1. Mise en place de partenariat	p. 48
2.2.2. Traitement partagé	p. 50
2.2.3. Sources participatives et concept de Push à sens unique	p. 51
3. MOYENS MATERIELS INSCRITS DANS LA STRATEGIE DU GUICHET UNIQUE	p. 51
3.1. Aménagement physique	p. 52
3.2. Choix du logiciel documentaire	p. 53
3.2.1. Cahier des charges	p. 53
3.2.2. Recherche d'un panel de logiciel...	p. 54
3.2.3. ...et critères en faveur du logiciel Papyrus2000	p. 55
3.3. Prestations on-line : prémisses à une interface de <i>bouquets</i> multiples	p. 56
3.3.1. Etude préliminaire	p. 56
3.3.2. Réalisation du <i>portail de site Web</i>	p. 57
CONCLUSION	p. 59
LEXIQUE	p. 61
BIBLIOGRAPHIE	p. 64
TABLE DES ANNEXES	p. 66

INTRODUCTION

A l'heure où les entreprises valorisent l'implication et l'adhésion des salariés aux systèmes de circulation de l'information, au partage des connaissances et où l'échange devient une activité d'information dans l'action concrète du travail, de nombreuses structures se dotent d'un service d'information. Et si la place des professionnels de l'information et de la documentation, de leurs compétences ainsi que de leur savoir-faire est de plus en plus reconnue et apparaît indispensable au sein de ces services, ces derniers ne sont pas toujours en mesure d'y associer le personnel nécessaire.

L'association PILES (Promotion des Initiatives Locales d'Economie Solidaire) est elle-même consciente du rôle de l'information et de la circulation des savoirs, qui apparaissent comme des outils indispensables à la mise en oeuvre de ses missions. Elle a donc souhaité mettre en place un *Pôle Ressources de l'Economie Solidaire* sans pour autant bénéficier de moyens humains, financiers et matériels très importants.

Bien que la création du Pôle Ressources de l'Economie Solidaire ait débuté il y a plus d'un an, l'organisation et la mise en place de ce service d'information ne sont pas abouties.

Résolue à mener à terme cette étape et à envisager l'évolution du Pôle Ressources de l'Economie Solidaire dans les meilleures conditions possibles, la responsable du service a souhaité entreprendre un partenariat avec des professionnels de l'Information et de la Documentation. C'est cet axe de réflexion qui a conduit ma venue au sein de ce service d'information.

L'absence de stratégie documentaire apparaissant avec évidence comme obstacle au développement cohérent du Pôle Ressources de l'Economie Solidaire, il s'avérait prioritaire d'y remédier. C'est dans ce sens que j'ai apporté ma contribution au développement du projet.

Le premier aspect de ma mission a consisté à diagnostiquer les atouts et faiblesses du Pôle Ressources de l'Economie Solidaire. Dans un second temps je me suis attachée, à travers la présentation d'un *Guichet Unique de l'Economie Solidaire*, à dresser le portrait d'un système d'information mettant en application les valeurs véhiculées par ce mouvement. Cette réflexion a permis d'élaborer la stratégie de développement à adopter. J'ai donc dans un troisième temps orienté mon stage vers la recherche d'un panel d'outils et pratiques collaboratives et de leur exploitation dans la mise en oeuvre de cette stratégie.

Partie I :

CONCEPTION D'UNE STRATEGIE AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT DU POLE RESSOURCES DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

L'orientation de ma mission de stage vers l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie documentaire est le résultat d'une importante et indispensable réflexion. En effet, la connaissance précise de la situation du Pôle Ressources de l'Economie Solidaire (PRES) et de sa gestion s'est avérée nécessaire : « elle constitue la base sur laquelle une stratégie lucide peut se construire », comme l'explique Florence Muet et Jean-Michel Salaün dans l'ouvrage intitulé *Stratégie marketing des services d'information : Bibliothèques et centres de documentation*¹.

La 1^{ère} étape de cette réflexion a donc consisté à réaliser un *diagnostic orienté vers l'action*, c'est-à-dire « un diagnostic le plus pertinent possible de la situation afin d'orienter les décisions dans les directions les plus prometteuses pour le développement du service d'information concerné. Le but n'est pas l'analyse complète du service mais le **repérage des arguments utiles pour les choix à venir**»².

La réalisation de ce diagnostic a principalement consisté à effectuer :

- des entretiens avec les salariés de l'association,
- des enquêtes auprès des adhérents et des usagers réels ou potentiels du PRES,
- de nombreuses observations au sein même du service mais également dans d'autres lieux de ressources présentant des similitudes quant à la thématique du fonds documentaire, au mode de gestion ou aux difficultés rencontrées
- des échanges avec les responsables de ces services.

Je ne livre dans cette première partie que les résultats obtenus et me limite à ceux ayant eu une incidence sur la définition des axes de travail.

¹ Florence Muet, Jean-Michel Salaün. *Stratégie marketing des services d'information : Bibliothèques et centres de documentation*. Paris, Cercle de la Librairie, 2001.

² Idem

1. LE PRES : UN OUTIL INDISPENSABLE AU SERVICE DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

L'association PILES a pour objet, comme son nom l'indique, **la Promotion des Initiatives Locales d'Economie Solidaire**. Son action s'étend sur l'ensemble du territoire du Nord-Pas-de-Calais.

La connaissance du milieu dans lequel évolue le PRES, tant au niveau de l'association qu'au niveau de l'Economie Solidaire, permet de repérer les attentes et contraintes impliquées par cet environnement.

1.1. L'ASSOCIATION PILES : PROMOTEUR DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

1.1.1. L'ECONOMIE SOLIDAIRE : UN MOUVEMENT EN PLEINE EXTENSION MAIS QUI SOUFFRE D'UN MANQUE DE COORDINATION ET DE VISIBILITE

- **UNE REFLEXION ENGAGEE SUR UN SYSTEME ECONOMIQUE....**

L'Economie Solidaire est un mouvement économique fondé sur des **valeurs de solidarité, de partage et de réciprocité**. C'est une économie au sens classique du terme mais qui intègre au cœur de ses objectifs la redistribution des richesses produites. Elle a une double fonction : **produire des biens et des services, produire du lien social et de la solidarité**.

- **...MAIS EGALEMENT DES INITIATIVES :**

Au delà de la réflexion engagée par ce mouvement sur notre système économique, l'Economie Solidaire **regroupe des initiatives répondant à un certain nombre de critères** tels que le respect et la mise en valeur des facteurs locaux pour une économie en harmonie avec son environnement social et sociologique ou encore le respect des générations futures (notion de développement durable).

Un des concepts de l'Economie Solidaire est **l'autonomisation**. Il ne s'agit pas de « faire à la place de... », mais de favoriser au contraire l'apprentissage des démarches et des outils de décisions.

- **UN SECTEUR DE PLUS EN PLUS RECONNU PAR LES INSTITUTIONS**

Des les années quatre-vingts, le mouvement de l'Economie Solidaire s'est fortement développé et a bénéficié d'une certaine reconnaissance et d'un certain soutien de la part des institutions. On observe depuis une structuration du secteur sur différents niveaux :

- En matière de politique publique au niveau national
- En matière de politique publique au niveau local
- En matière d'organisation et de représentation des acteurs de l'Economie Solidaire de la région

- **ENGAGEMENT DES ACTEURS DE L'ÉCONOMIE SOLIDAIRE DANS UN PROCESSUS D'ORGANISATION FAISANT APPARAÎTRE DES BESOINS COLLECTIFS PRÉCIS**

Si les acteurs (c'est-à-dire toute personne physique ou morale) de ce mouvement sont parvenus à un accord sur les valeurs, ils doivent encore construire une parole collective et une réelle coordination. De nombreux documents tels que des études ou des compte-rendus de consultation des acteurs ont été réalisés récemment. Ces documents permettent de se faire une opinion assez précise des besoins des acteurs de l'Economie Solidaire, Ceux-ci s'articulent autour de trois besoins principaux³ :

- Se faire connaître et reconnaître :

Besoin à la fois individuel et collectif de palier au manque de visibilité et de lisibilité de leurs activités vis-à-vis des institutions, des acteurs économiques et de la société civile, d'où une **volonté de mise en réseau** pour répondre au besoin de mieux communiquer, associée aux possibilités de mutualisation des moyens, de création de liens entre filières, de transfert de méthodologie... Cependant, cette volonté tend à s'essouffler chez certains acteurs, le partenariat nécessitant d'une part un investissement important et d'autre part une entité fédératrice faisant défaut.

- Accroître et consolider l'activité principale

Besoin lié à la jeunesse du secteur et permettant aux structures la mise en place de leur stratégie de développement. Les chantiers identifiés comme prioritaires sont **l'échange d'expériences et le suivi des actions**.

- Bénéficier d'un soutien institutionnel plus marqué

1.1.2. PILES : PROMOTEUR DE L'ÉCONOMIE SOLIDAIRE PAR LA DÉFINITION DE SES MISSIONS ET OBJECTIFS

Depuis sa création en 1996, l'association PILES implantée dans le quartier de Fives à Lille, a pour objet le **développement des initiatives locales d'Economie Solidaire**. Pour remplir cette mission, elle s'est donnée deux objectifs :

- 1) Favoriser le développement des initiatives économiques et associatives
- 2) Relayer l'information afin de promouvoir, c'est-à-dire :

³ Information extraite de l'étude portée par l'association PILES en 2002 et intitulée *Etude préliminaire pour un village solidaire*.

- de faire connaître et faire reconnaître l'Economie Solidaire, auprès des institutions (publiques ou non) et de la société civile
- favoriser la mise en place de pratiques solidaires par la circulation des savoirs, la valorisation des ressources des individus et des territoires et à leur intégration dans les réseaux de l'Economie Solidaire.

Pour que chacun s'approprié les outils du développement, l'association s'est dotée de moyens et de méthodes solidaires en développant tout d'abord **trois secteurs d'activités** :

① L'essaimage des Réseau d'Echanges Réciproques de Savoirs (RERS) et l'animation du Comité Départemental l'Inter-Réseau

Les RERS sont des échanges de savoirs, sans aucune contrepartie financière et basés sur le principe de réciprocité : Gontran offre de l'anglais à Annie, qui elle-même offre la cuisine végétarienne à Elias, qui par ailleurs offre l'accordéon à Sophie. La seule règle pour être membre d'un RERS est d'être offreur et demandeur d'au moins un savoir, quel que soit ce savoir : savoirs classiques (anglais, informatique), savoir-faire (plomberie), expérience de vie (parler d'un pays).

Les échanges sont mis en place par un **animateur du RERS** : il met en relation les demandeurs et les offreurs. Mais le lieu, la fréquence, le moment et la durée de l'échange sont fixés par les échangeurs de savoirs eux-mêmes.

L'association PILES mène plusieurs actions relatives aux RERS :

- assurer l'animation des RERS de Lille et Wazemmes
- favoriser la création de nouveaux RERS et leur développement sur la métropole lilloise
- animer le Comité Départemental Inter-Réseau : développer la collaboration des animateurs de RERS du département en vue de valoriser et consolider les RERS existant, favoriser la création de nouveaux RERS, favoriser l'échange de pratiques et d'outils entre RERS et engager une réflexion commune sur les valeurs portées par les RERS afin de nourrir les débats publics sur ce sujet.

② L'accompagnement et le suivi de porteurs de projets d'activité économique, y compris sous forme associative

Toute personne désireuse d'entreprendre une activité économique peut bénéficier gratuitement de l'accompagnement et du suivi de son projet au sein de l'association PILES, qu'il s'agisse d'un projet lié à l'Economie Solidaire ou pas. Le suivi consiste à :

- accompagner l'évolution de la personne et le passage de l'idée au projet

- vérifier le potentiel entrepreneurial du porteur et l'adéquation à son projet en sessions collectives,
- favoriser la création d'activités économiques plus citoyennes
- cerner les besoins complémentaires (informations, formations) et orienter le porteur de projet vers les structures adéquates
- aider à l'élaboration du projet et du plan d'action ainsi qu'au montage des dossiers économiques et financiers
- pérenniser les entreprises créées

③ La promotion de l'épargne de proximité par l'essaimage de clubs Cigales (Clubs d'Epargne de Proximité et de Solidarité)

Chaque secteur étudie et construit ses propres objectifs, ses évolutions, ses perspectives et la recherche de ses financements, du fait des valeurs d'une nouvelle **gouvernance autogestionnaire**. D'autre part, il faut souligner l'implication étroite dans les activités de PILES des administrateurs de l'association et celle de nombreux bénévoles, en particulier au sein du Réseau d'Echanges Réciproques de Savoirs.

L'association PILES **accueille donc un public large formulant des demandes diverses**, reflet de la complémentarité de ces activités.

1.1.3. POSITIONNEMENT DE PILES AU SEIN DES GRANDS MOUVEMENTS DE PROMOTION DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

Si **chaque action appelle ses propres partenaires**, l'association PILES, pour sa part, s'associe étroitement aux grands mouvements de promotion de l'Economie Solidaire, de la citoyenneté et de la solidarité, tant au niveau local que national. Elle mène des actions ponctuelles sollicitant l'ensemble des services dans l'objectif de favoriser la visibilité de l'Economie Solidaire et des actions menées ainsi que la réflexion entre les acteurs.

De par la définition de ses missions et sa prise de position, l'association PILES a un rôle important à jouer dans ce contexte d'essor de l'Economie Solidaire et des besoins qu'il suscite.

1.2. EMERGENCE ET CONCEPTION DU PRES

1.2.1. EMERGENCE ET ELABORATION DES OBJECTIFS DU PROJET

Au vue de l'augmentation de la fréquentation de l'association par un public d'horizons divers, motivé par des objectifs différents (membres bénévoles, créateurs d'activités économiques, membres du RERS, Cigaliers, militants potentiels ou réels de l'Economie Solidaire ...) et considérant que l'activité de l'association s'étant progressivement assise, il est apparu alors nécessaire aux membres PILES de se **doter d'un outil complémentaire des moyens déjà mis en œuvre** : un Pôle Ressources de l'Economie Solidaire. L'intitulé de ce service émane de la volonté d'organiser un espace fédérateur de réflexion individuelle ou collective en rapport avec l'Economie Solidaire et fournissant autant que faire se peut les ressources nécessaires (ressources documentaires, informationnelles, matérielles ou humaines) à la fois à la réalisation des missions de l'association et à la satisfaction des besoins propres au mouvement de l'Economie Solidaire énoncées précédemment.

Si la genèse du projet a débuté durant l'année 2000, sa mise en place n'a été effective qu'à la fin de l'année 2001.

1.2.2. DEFINITION DES MISSIONS

Le Pôle Ressources de l'Economie Solidaire a donc été constitué comme un outil transversal à l'ensemble des activités de PILES et répondant à un double objectif :

❖ De promotion de l'Economie Solidaire :

- Faciliter la réflexion et l'accès à l'information sur l'Economie Solidaire
- Etre identifié comme un lieu ressources accessible au plus grand nombre
- Connaissances de l'Economie Solidaire par l'ensemble du public de l'association
- Favoriser le développement des initiatives relevant de l'Economie Solidaire
- Constituer un pôle vivant et attractif d'ouverture et de réflexion sur les pratiques associatives et économiques liées à la solidarité et l'économie

❖ D'aide à la création d'activité économique :

- Formation personnelle et accès à l'autonomie

- Outil technique et pédagogique transversal à l'accompagnement des porteurs de projet proposé au sein de l'association et permettant d'atteindre les objectifs sur lesquels reposent les activités de l'association PILES, à savoir :
 - la sollicitation d'une implication collective et solidaire des usagers et
 - la participation active de chacun dans la réalisation de leur propre projet.

L'aide à la création d'activités économiques est considérée comme une activité d'Economie Solidaire dans la mesure où elle vise la réinsertion et l'aide à l'emploi ou la réponse à des besoins non satisfaits au niveau local. Toute ressource répondant à cette thématique trouve donc sa place au sein du PRES, bien que constituant un domaine bien spécifique du fonds documentaire.

Notons également que si les porteurs de projet sont accueillis, que leur projet relève ou non de l'Economie Solidaire, l'accompagnement est l'occasion de les sensibiliser à ses concepts. Ils restent libres d'orienter leur projet vers l'application de ces valeurs ou pas.

La mission du service documentaire de l'association PILES est de faciliter un accès efficace à l'information et aux ressources documentaires à ses utilisateurs. **L'information diffusée par le PRES** est basée sur les connaissances nécessaires pour assurer une bonne appréhension du concept et des initiatives relevant de l'Economie Solidaire, donner des éléments de réflexions, aider à la prise de décision et favoriser l'activité.

La conception du PRES a pour ambition la mise en place d'un outil tant au service de l'association PILES qu'à celui de l'Economie Solidaire et de ses acteurs, la satisfaction des besoins collectifs de ces derniers s'avérant indispensable à leur engagement dans un processus d'organisation.

Les objectifs généraux du PRES étant clairement établis, il convient maintenant de s'attacher à la description des atouts et faiblesses de sa gestion, tout en soulignant leur influence sur sa mise en œuvre.

2. LE PRES CIBLE DES USAGERS AUX ACTIVITES ET AUX BESOINS HETEROCLITES

Comme nous venons de le voir, le PRES ne se limite pas à la mise à disposition de documents. Il se positionne comme un outil permettant la satisfaction des besoins relatifs à la promotion de l'Economie Solidaire et aux actions menées par l'association PILES en proposant l'accès à des ressources documentaires, mais également humaines et matérielles. Cette tâche implique de toucher un public aussi large que possible, quelles que soient leurs connaissances et leur implication dans ce mouvement ou dans l'association PILES et ses activités.

La constitution d'un tel outil requiert une bonne connaissance des usagers. Par conséquent, la réalisation d'une enquête des besoins s'est avérée indispensable pour dresser un portrait des « ressources nécessaires » que le PRES doit offrir. Cette enquête doit s'effectuer sur l'ensemble des usagers ciblés. Cependant, les usagers actuels ne sont pas représentatifs de l'ensemble des usagers ciblés et le taux de fréquentation reste relativement faible, pour des raisons qui seront expliquées ultérieurement. Pour réaliser l'enquête est auprès d'un échantillon représentatif des usagers ciblés, nous nous sommes donc entretenues tant avec des usagers réels que potentiels. Notons que le taux de participation étant assez faible, les résultats ne prétendent pas être représentatifs : ils ne donnent qu'un aperçu des individus ayant accepté de réaliser cette enquête.

2.1. LES CATEGORIES D'USAGERS ET LEURS BESOINS

Les usagers ciblés ont ainsi été regroupés en sept catégories représentatives de leurs activités, de leurs besoins et donc des ressources qui leurs sont nécessaires.

1/ LES ADHERENTS SALARIES « ACCOMPAGNATEURS DE PROJET » ...

Deux salariés de l'association PILES sont chargés d'accompagner les porteurs de projet dans la création d'activités économiques. Les accompagnateurs ne se contentent pas d'accueillir les personnes désireuses de monter leur projet. Ils participent également à des salons, des forums et diverses manifestations en tant que simples visiteurs ou en tant qu'intervenants/exposants. Ils valorisent ainsi leurs activités ou s'intègrent dans diverses réflexions sur les pratiques associatives et économiques liées à la solidarité et à l'économie.

... DES RESSOURCES NECESSAIRES A L'ACCROISSEMENT DE LEURS COMPETENCES ET GARANTES DE LEUR PERFORMANCE

- Besoin régulier de ressources de références sur la création d'activité

Il ne s'agit pas de disposer de toute l'information concernant la création d'activité mais de pouvoir **disposer rapidement des ressources dont l'usage est récurrent** dans les activités d'accompagnement (annuaire des organismes de financements, des formulaires types, outils pour mesurer avec le porteur son potentiel entrepreneurial et son adéquation avec le type de projet...)

- Besoin urgent et sporadique lié à un suivi de projet spécifique

Les projets qu'ils accompagnent n'étant limités à aucun secteur d'activité, ils doivent être en mesure de disposer rapidement de ressources fiables et spécifiques sur ces derniers lorsque le suivi l'exige.

- Besoin régulier de veille documentaire

Ils doivent constamment se tenir informer des nouvelles législations, des évolutions en matière de création d'associations et d'entreprises, des aides et autres éléments indispensables à la bonne réalisation de leur mission.

Mais ils doivent être en mesure d'y accéder et de se l'approprier rapidement, n'ayant que peu de temps à y consacrer.

- Information relative au mouvement et aux initiatives d'Economie Solidaire

Afin de participer à la réflexion sur l'Economie Solidaire et de mener leurs activités professionnelles en adéquation avec ce mouvement, ils doivent disposer de fortes compétences en la matière. Il leur faut donc disposer d'une information spécialisée, brute, exhaustive et concernant aussi bien les données historiques que l'actualité de ce mouvement.

2/ LES ADHERENTS SALARIES RERS...

Deux salariés de l'association PILES sont délégués à l'activité relative aux RERS. Cette charge consiste à gérer les deux RERS dépendant de l'association, à favoriser la création de nouveaux RERS sur l'ensemble de la métropole lilloise et à animer le Comité Départemental Inter-Réseau.

... DES RESSOURCES NECESSAIRES A L'ENGAGEMENT D'UNE REFLEXION COMMUNE SUR LES VALEURS PORTEES PAR LES RERS, A L'ENRICHISSEMENT DES DEBATS PUBLICS CONCERNANT LES RERS ET GARANTES DE PERFORMANCE DE LEURS ACTIONS

- Information sur les RERS et les thèmes s'y rapportant (échanges démonétisés, transmission de savoirs...) :

Préférence pour l'information brute, exhaustive et spécialisée.

- Veille documentaire :

Sur les dispositifs administratifs, les financements et les évènements en relation avec les RERS.

- Outils de diffusion :

Permettre la diffusion des ressources collectées (actualité, compte-rendu, annuaires des compétences et outils mis à disposition ...) auprès des membres du Comité Départemental Inter-Réseau.

- Information relative au mouvement et aux initiatives d'Economie Solidaire

Afin de participer à la réflexion sur l'Economie Solidaire et de mener leurs activités professionnelles en adéquation avec ce mouvement, ils doivent disposer de fortes compétences en la matière. Il leur faut donc disposer d'une information spécialisée, brute, exhaustive et concernant aussi bien les données historiques que l'actualité de ce mouvement.

3/ LES ADMINISTRATEURS...

Fortement impliqués dans le fonctionnement de l'association, ils participent à bon nombre de ses actions et s'investissent dans la promotion et la réflexion sur l'Economie Solidaire. Le conseil d'administration est composé de 20 membres.

... DES RESSOURCES NECESSAIRES A LA PRISE DE DECISION RELATIVE A L 'ASSOCIATION ET A L'ENGAGEMENT D'UNE REFLEXION SUR L'ECONOMIE SOLIDAIRE ET SES PRATIQUES

Dans l'objectif de prendre les décisions les plus pertinentes possibles concernant le fonctionnement de l'association, ses orientations ou encore le choix de ses partenaires, les administrateurs doivent pouvoir **disposer de données concernant les activités de PILES mais également concernant les évolutions du mouvement d'Economie Solidaire, ses acteurs, leurs initiatives...**

Cependant les administrateurs ne disposent pas toujours du temps nécessaire à une recherche pertinente de ces données. Il leur faut donc, du moins dans un premier temps, bénéficier d'une **veille documentaire** leur donnant accès à une **sélection d'informations synthétiques**.

De plus, ils doivent pouvoir accéder à des ressources exhaustives et spécialisées afin de permettre leur engagement dans une réflexion sur l'Economie Solidaire.

4/ LES PORTEURS DE PROJET D'ACTIVITE ECONOMIQUE...

Toute personne désireuse d'entreprendre une activité économique peut bénéficier gratuitement de l'accompagnement et du suivi de son projet au sein de l'association PILES. Les « Porteurs » peuvent être des personnes orientées par des organismes traitant de l'emploi, des institutions sociales mais aussi du réseau d'association avec lesquels PILES est en contact. L'action s'étend à la métropole lilloise, cependant il arrive également que les Porteurs soient issus de la région Nord-Pas-de-Calais.

...DES RESSOURCES NECESSAIRES A LA MISE EN ŒUVRE DE LEUR PROJET, A LA PRISE DE DECISION ET A L'ACCROISSEMENT DE LEURS COMPETENCES

- Matériel informatique et bureautique :

Ordinateur, accès Internet, photocopieur, téléphone-fax...

- Accès et intégration rapide à une sélection de ressources adéquates à leurs besoins complémentaires concernant les aspects de la création d'activités économiques :

L'objectif du suivi dont ils bénéficient vise à les aider et leur permettre d'acquérir une certaine autonomie. Ils doivent donc effectuer eux-mêmes les démarches administratives et recherches documentaires. Le suivi varie en fonction de leurs capacités, mais consiste toujours non pas à « faire à leur place » mais à les accompagner voir à leur donner les moyens de le faire.

Il leur faut donc disposer **d'outils et d'informations synthétiques** (du moins dans un premier temps) et le plus **accessibles** possibles : annuaires, fiches synthétique sur les financements, les organismes où s'adresser en fonction des démarches...

- Echanges d'expériences avec d'autres porteurs de projets

Ces échanges sont particulièrement appréciés des porteurs.

- Témoignages et outils permettant l'intégration du projet dans une démarche solidaire

Sensibilisés oralement et synthétiquement au concept d'Economie Solidaire, les porteurs doivent pouvoir être en mesure de s'informer davantage sur ce mouvement et les initiatives se rapprochant de leur projet afin d'être en mesure, s'ils le souhaitent, d'orienter celui-ci vers la mise en place d'une initiative d'Economie Solidaire.

5/ LES MEMBRES DU RERS...

L'accès au PRES est ouvert à tous les membres des RERS, qu'il s'agisse de ceux gérés par l'association PILES ou non.

L'action des échanges réciproques de savoirs vise une grande variété de public, quels qu'en soient l'âge, le sexe, l'origine socioculturelle et géographique. L'expérience du RERS de Fives, permet de distinguer une majorité de femmes, une moitié de personnes sans activités professionnelles, des personnes représentant des catégories socioprofessionnelles diverses, un tiers de personnes issues de l'immigration. Cependant cette variété de public est spécifique à la population du quartier et n'est donc pas représentative des membres des autres RERS que le PRES souhaite également toucher.

Une grande majorité des membres de ces RERS s'investissent dans le milieu associatif en général, qu'il s'agisse de Piles ou d'autres structures.

...DES RESSOURCES NECESSAIRES A LA PERTINENCE DES ECHANGES RECIPROQUES DE

SAVOIRS :

- Ressources permettant la réalisation d'échanges réciproques de savoirs dans de bonnes conditions

Bien que les membres du RERS doivent assurer eux-mêmes le bon déroulement des échanges réciproques de savoirs, ils peuvent parfois avoir besoin de ressources

spécifiques (matériel informatique, salle de danse...). Ils doivent donc être en mesure de savoir où s'adresser pour bénéficier de la mise à disposition de ces ressources.

- Outils de sensibilisation aux concepts de RERS, d'échanges démonétisés et d'Economie Solidaire

Leur investissement au sein du RERS les amène souvent à s'intéresser à ces concepts. Dans un premier temps ils souhaitent obtenir une simple présentation en marquant une nette préférence pour l'échange verbal. Cette présentation suscite souvent un intérêt plus prononcé. Cependant ne disposant que de peu de compétences en la matière, des *documents retraités*⁴, généralistes ou traitant d'un thème précis correspondent davantage à leurs attentes.

6/ LES SPECIALISTE DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE...

Les initiatives dites d'Economie Solidaire couvrent des activités aussi variées que l'agriculture biologique, les échanges démonétisés, le traitement de déchets, le tourisme solidaire ou encore l'éducation populaire. Dans ces conditions, l'ensemble de ces spécialistes (bénévoles, militants ou salariés) ne connaît pas forcément l'association ni le PRES. Cependant, de part son investissement dans la promotion de l'Economie Solidaire au niveau régional et les partenariats qu'elle a développés sur diverses actions, l'association PILES est en relation avec bon nombre de ces acteurs.

Notons que les institutions auxquelles sont rattachés ces spécialistes peuvent être des adhérents-partenaires.

... DES RESSOURCES NECESSAIRES A LA COORDINATION DES ACTEURS ET A LEUR ENGAGEMENT SUR UNE REFLEXION COMMUNE

Afin de mener à bien tant leurs propres initiatives que leur engagement dans le processus d'organisation et de réflexion commune, les spécialistes de l'Economie Solidaire ont besoin entre autre:

- d'outils de communication
- d'échanges d'expériences
- de suivi des actions
- de ressources exhaustives et spécialisées sur le concept de l'Economie Solidaire
- de veille documentaire

⁴ Cf. Glossaire p.61

7/ Militant potentiel : toute autre personne sensibilisée à ou intéressée par l'Economie Solidaire ou les activités de PILES...

Les prestations du PRES sont destinées aux habitants du quartier où est implantée l'association ainsi qu'aux habitants de la région Nord-Pas-de-Calais. Il peut également s'agir de chercheurs, d'étudiants, ou d'institutions publiques.

Cependant toute personne souhaitant s'y renseigner y sera accueillie, dans la mesure du possible.

... DES RESSOURCES NECESSAIRES A CONNAISSANCE ET A LA RECONNAISSANCE DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE ET DES ACTION MENEES PAR PILES

- plaquettes de présentation des activités de l'association
- sélection d'information retraitée présentant le concept d'Economie Solidaire dans les grandes lignes
- outils de sensibilisation à l'Economie Solidaire
- accès à des ressources documentaires davantage spécialisées :

Les usagers tels que les étudiants et les chercheurs souhaitent disposer de ressources brutes, spécialisées et exhaustives.

Le PRES se doit de pouvoir satisfaire les recherches de ces usagers, mais également provoquer leur intérêt pour l'Economie Solidaire.

2.2. DES PRATIQUES ET COMPETENCES DOCUMENTAIRES HETEROCLITES

Il n'est pas possible **de définir précisément les compétences et les pratiques documentaires de chaque type d'utilisateur** : en effet qu'il s'agisse des membres du RERS ou encore des porteurs de projets, chaque catégorie est composée de personnes aux parcours, aux formations et aux compétences personnelles et professionnelles divers. On peut cependant distinguer les usagers non-initiés (peu ou pas familiarisés avec les concepts de l'Economie Solidaire) des acteurs (spécialistes, salariés et bénévoles de l'association, partenaires).

Notons cependant que de part leur formation universitaire, les **salariés de PILES sont familiarisés avec les outils et dispositifs informationnels**. Ils interrogent régulièrement divers sources d'information (bases de données en ligne, lieux et personnes ressources...) et sont fréquemment amenés à traiter de l'information (sélection, appropriation et conservation). Ils sont aussi bien à l'aise avec les documents papier que numérique et utilisent fréquemment les NTIC (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication).

De plus, l'ensemble des **acteurs de l'Economie Solidaire** (membres actifs de Piles compris) **entretient à priori une démarche de réflexion, de recherche, d'échanges et de communication** sur ce mouvement.

2.3. REPARTITION DES USAGERS PAR CATEGORIES

Le projet vise trois cents personnes annuelles (participation ponctuelle à une animation ou emprunt régulier). Cependant, conscient des difficultés rencontrées à la mise en place d'un service opérationnel et donc de la faiblesse de sa capacité d'accueil, l'association a délibérément minimisé la communication autour de l'ouverture du PRES.

Le PRES touche donc pour le moment essentiellement les individus gravitant autour de l'association : salariés, bénévoles et adhérents de l'association, partenaires et Quarante usagers sont inscrits. Aucune évaluation du taux de fréquentation n'a été réalisée. On peut tout de même préciser que la fréquentation à titre consultatif et en expansion.

2.4. BILAN DE L'ENQUETE DES BESOINS : NECESSITE D'UNE DIVERSITE DE RESSOURCES

Les ressources nécessaires à chaque catégorie d'usagers et l'usage qui en est fait sont très disparates. De plus, chacune de ces catégories est composée d'usagers aux caractéristiques hétéroclites (relation avec les NTIC, rapport aux documents papier, compétences et habitudes documentaires, fréquence du besoin ...).

En conséquence, les ressources nécessaires à la satisfaction de l'ensemble de ces usagers (et donc aux actions de PILES ainsi qu'à la valorisation de l'Economie Solidaire) doivent être aussi diversifiées que possible concernant :

- **la nature des ressources** : documentaires, humaines ou matérielles
- **le support** : chaque support correspondant à un certain nombre d'atouts (interactivité des échanges, aspect ludique des mallettes pédagogiques, aspect attractif des CD-ROM...)
- **l'origine** : la diversité de l'origine de la ressource garantit l'exhaustivité des opinions et des ergonomies proposées (les publications officielles et les éditeurs de vulgarisation scientifique ou divers sites Web proposent des ergonomies différentes pouvant correspondre à tel ou tel type d'utilisateur)
- **degré de longévité et de fraîcheur** : conservation d'archives ou désherbage des ressources obsolètes, actualités...

- **degré de spécialisation et de traitement** (ressources de vulgarisation, spécialisées, degré d'opérationnalité de l'information...)
- **degré d'exhaustivité :**

La description détaillée de chaque catégorie d'usagers met en évidence la complexité de la mise en œuvre d'un système d'information apportant satisfaction à chacun d'entre eux. Cela sous-entend la mise à disposition de ressources variées, permettant différents niveaux d'exploitation, d'autonomie et d'usage.

Au travers de cette analyse nous avons pu non seulement confirmer la présence d'un réel besoin concernant l'accès aux ressources mais également faire apparaître le besoin de certains usagers de transmettre leurs propres ressources.

Nous allons pouvoir à présent pouvoir nous attacher à évaluer la pertinence des moyens humains, matériels et financiers mis en œuvre à cet effet.

3. IMPACT DES MOYENS MIS EN ŒUVRE

Consciente des enjeux liés à la satisfaction de besoins précis pour le mouvement d'Economie Solidaire et pour l'accomplissement de ses activités, l'association PILES a jugé important de se doter à travers le PRES d'un outil complémentaire à ses activités, sans toutefois bénéficier des moyens humains, financiers et matériels très importants. Ces moyens mis en œuvre ont donc un certain nombre d'incidences pour la satisfaction de ces besoins.

3.1. IMPACT SUR LE DEVELOPPEMENT DU SERVICE

- **LA GESTION DU SERVICE PAR DES PROFESSIONNELS DE L'ÉCONOMIE SOLIDAIRE N'EST PAS SANS CONSÉQUENCE POUR LA COHÉRENCE DES OUTILS MIS EN PLACE**

La personne embauchée à mi-temps sur la gestion et l'animation du PRES est titulaire d'un DUT Carrières sociales, option animation sociale et socioculturelle. Nous la nommerons donc **animatrice du PRES**. Elle dispose de bonnes connaissances de pratique d'animation, de capacités relationnelles et d'organisation. Par ailleurs elle dispose d'une solide connaissance de l'Economie Solidaire, étant également employée à mi-temps depuis 2001 pour gérer l'accueil, participer ou prendre en charge diverses actions menées par PILES.

En outre, un comité d'adhérents bénévoles est constitué afin de soutenir la salariée dans la réalisation de certaines de ses tâches. Ces personnes sont fortement investies dans l'association PILES, dans le mouvement d'Economie Solidaire et parfois dans d'autres associations.

La décision de confier ce poste à un professionnel de l'Economie Solidaire plutôt qu'à un professionnel de la documentation résulte de la volonté de mettre en place non pas un service documentaire à proprement parler mais un espace dynamique qui requiert des compétences spécifiques qui seront précisées ultérieurement.

Cependant, **l'absence de compétences documentaires professionnelles n'est pas sans conséquence sur le développement du PRES**. En effet, les produits, les services ainsi que la gestion du service manquent de cohérence et donc de pertinence. Ne disposant pas d'une connaissance approfondie des outils et prestations à envisager et des moyens préconisés à leur mise en œuvre, leur conception s'effectue au fur et à mesure, de manière anarchique et sans réflexion préalable sur leur intégration dans un plan de développement.

Notons également que cette incohérence **retarde la mise en place d'un service réellement opérationnel**.

- **AMENAGEMENT DU SERVICE TRIBUTAIRE DE LA PREVISION DE DEMENAGEMENT DE L'ASSOCIATION**

Si pour des raisons de réhabilitation du quartier le déménagement de l'association et donc du PRES est imminent, aucune information n'est actuellement disponible quant aux futurs locaux. Par conséquent la conception de l'aménagement des locaux du PRES ne peut être envisagée pour le moment.

- **UNE FAIBLE TARIFICATION DU SERVICE**

Le PRES ne génère que peu de profit compte tenu de la faible tarification des prestations qui y sont proposées. Se positionnant comme un outil à disposition tant des acteurs de l'Economie Solidaire que de l'ensemble de la société civile, une faible tarification des prestations a été privilégiée. Si le coût d'inscription permettant l'emprunt de documents est de cinq euros, la consultation ainsi que les prestations proposées comme la participation aux événements et animations sont gratuites.

- **UN BUDGET DE FONCTIONNEMENT LIMITE**

En outre, chaque action de l'association PILES appelle ses propres financements, à l'exception de la prise en charge des salaires et des coûts de fonctionnement propres à l'ensemble des actions (location des locaux et charges locatives, matériel bureautique...).

Toutefois, soucieuse de permettre à ce service de disposer des moyens nécessaires à son bon fonctionnement, l'association PILES souhaite notamment employer l'animatrice du PRES à temps plein sur ce poste et financer l'abonnement à de nombreux périodiques.

- **DES SUBVENTIONS RELATIVES A DES ACTIONS SPECIFIQUES**

Le PRES fonctionne donc essentiellement grâce aux subventions provenant d'institutions publiques ou d'organismes privés pour tout ce qui concerne les frais de fonctionnement, le financement d'investissements (acquisition d'ouvrages, de support pédagogiques, d'un photocopieur, de mobilier, de matériel informatique...) ainsi que le financement permettant la réalisation d'animations et de divers événements.

Par conséquent, le PRES ne dispose d'aucune garantie quant au budget de fonctionnement dont il dispose d'une année sur l'autre ni quant aux possibilités financières de réalisation d'une action, qu'elle soit ponctuelle ou pas.

Il faut donc en tenir compte. Les outils employés ne doivent par conséquent pas nécessiter de coût de fonctionnement élevé.

3.2. DES COMPETENCES AU SERVICE DE LA CONCEPTION D'UN ESPACE DYNAMIQUE

Si l'absence de compétences documentaires de l'animatrice du PRES et des adhérents qui la soutiennent soulève un certain nombre de problèmes, leurs compétences en matière d'Economie Solidaire représentent quant à eux de véritables atouts dans bien des domaines.

- **FREQUENTATION D'UN BON NOMBRE D'USAGERS POTENTIELS**

Le second poste occupé à mi-temps par l'animatrice du PRES lui permet d'être fréquemment en relation avec de nombreux acteurs de l'Economie Solidaire, de la vie associative et institutionnelle locale ainsi qu'avec l'ensemble des adhérents et usagers de l'association (membres du RERS, porteurs de projet...). Par conséquent, elle est facilement en contact avec ces personnes, peut se forger une idée des personnes susceptibles d'être intéressées par les prestations proposées au PRES, de l'évolution de leurs besoins mais également de leurs actions, de leur production documentaire ou encore des sources d'information auxquelles elles se réfèrent.

- **ACQUISITION DE RESSOURCES PERTINENTES**

Dans le cadre de leur activité en tant qu'acteurs de l'Economie Solidaire, l'animatrice du PRES et des adhérents qui la soutiennent sont amenés à fréquenter un réseau de personnes, utiliser certains outils ou faire appel à certains organismes. Cela constitue un

véritable atout pour l'acquisition des ressources, la rapidité de recherche des ressources ou encore pour le traitement des données :

- Connaissance des éditeurs de références, des bases de données bibliographiques spécialisées, des sites Web incontournables...
- Constitution d'un annuaire et un réseau de personnes et lieux ressources
- Accès aux littératures grises grâce à la constitution de ce réseau (rapports administratifs, thèses, études, documents internes, publications périodiques non commerciales...)

Notons que les **acteurs de l'Economie Solidaire et les organismes auxquels ils sont rattachés produisent de nombreuses ressources spécialisées**, commerciales ou non. Celles-ci représentent des **ressources d'une grande richesse** pour le PRES.

Dans la mesure où l'animatrice du PRES est chargée de l'accueil des usagers, il est important de préciser que ses compétences sont considérées comme une ressource pertinente et adaptée aux usagers souhaitant une présentation succincte, orale et rapidement accessible des concepts de l'Economie Solidaire ainsi que des activités de l'association.

- **COMPETENCES PERMETTANT DE MENER A BIEN LES DIVERS EVENEMENTS : UN ATOUT DU PRES**

La demande de rencontres directes avec les professionnels et entre professionnels pour faciliter la découverte de l'Economie Solidaire, transmettre certains savoirs auprès d'un public privilégiant l'échange oral ou peu accoutumé aux recherches documentaires, la réflexion ou encore la formation est très forte. La réponse à ce type de demande passe par la multiplication du nombre d'évènements (forum, journées d'information, organisation de débats, intervention dans les associations pour faire connaître PILES, l'Economie Solidaire et le PRES...). Or la mise en place de tels évènements préconise certaines compétences dont dispose justement l'animatrice du PRES compte tenu de sa formation universitaire et professionnelle (gestion et animation des évènements, maîtrise du sujet permettant l'animation, des préoccupations des acteurs, des porteurs de projet, connaissance d'intervenant potentiels...). De plus la maîtrise des connaissances relatives à l'Economie Solidaire permet de transmettre ces savoirs lors de certains évènements sans nécessairement avoir recours à un intervenant.

- **COMPETENCES POUR LA PROMOTION DU PRES, DES PRESTATIONS QUI Y SONT PROPOSEES ET MODALITES DE MOBILISATION**

La promotion du PRES doit avoir recours à des moyens diversifiés et originaux pour atteindre l'usager, qu'il soit à proximité des locaux ou pas :

- journées portes ouvertes,
- participation à des forums,
- intervention dans les associations
- affiches déposées sur le quartier
- plaquettes et tracts distribués aux associations, mairies, bibliothèques...
- lettres d'informations de l'association PILES dans laquelle un encart est consacré au PRES et à ses prestations
- envois d'invitation...

Cependant, un des atouts pour la promotion du service réside dans constitution en tant qu'acteur de l'Economie Solidaire (mais également en tant que salarié de l'association PILES) d'un réseau de personnes et d'organismes. Ce réseau permet de cibler facilement des usagers potentiels ainsi que de bénéficier de leur soutien dans la promotion du PRES. En effet, connaissant bien l'association, ces personnes pourront facilement faire le relais avec d'autres à la recherche d'une ressource relative à l'Economie Solidaire.

3.3. OBSTACLE A LA TRANSMISSION DES RESSOURCES

- **ACCES PHYSIQUE AU PRES ET A SES PRESTATIONS : UNE ENTRAVE A LA COUVERTURE DU TERRITOIRE REGIONAL**

La difficulté relative à la couverture de l'ensemble du territoire régional réside dans l'accès physique au PRES, celui-ci n'ayant aucune annexe. Cela est d'autant plus vrai pour les usagers pour lesquels l'intérêt au mouvement d'Economie Solidaire doit être suscité, pour la consultation de documents, l'exploitation de ressources ou encore la participation à des réunions.

Cependant cette entrave géographique constitue un moindre obstacle pour les personnes se situant dans une dynamique de recherche et de réflexion ou pour lesquelles l'accès aux ressources nécessaires est indispensable. C'est le cas notamment des acteurs de l'Economie Solidaire, des chercheurs et des étudiants.

- **ORGANISATION PHYSIQUE ET INTELLECTUELLE : UN OBSTACLE A L'ACCES AUTONOME A L'INTERIEUR DU PRES AUX RESSOURCES REpondant A UNE DEMANDE CLAIREMENT ENONCEE**

L'autonomisation énoncée précédemment comme un concept de l'Economie Solidaire et visant l'apprentissage des démarches et outils de décision explique l'importance apportée au développement de l'accès autonome des usagers aux ressources. Cependant, cette autonomie nécessite la mise en place d'un certain nombre d'outils. Or comme nous venons de le voir, la gestion du service et la mise en place des prestations souffrent d'un manque de cohérence et donc de pertinence. Ainsi, pour accéder aux ressources disponibles l'utilisateur dispose de :

- libre accès des périodiques :

Si les périodiques sont en libre accès, leur exploitation est limitée dans la mesure où aucun référencement d'article n'est effectué. Il est donc fastidieux de rechercher un article si l'on ne possède pas les références exactes de la date de parution et du titre du périodique.

- libre accès des documents papier reliés à l'exception des documents dits sensibles⁵

Les documents papiers reliés (ouvrages, dossiers documentaires, fascicules...) sont classés par thèmes sur les rayonnages. Cependant le plan de classement retenu est peu détaillé puisqu'il comporte six grandes thématiques⁶ et aucune sous thématique. Cette classification constitue l'unique outil de recherche : ni fichier papier, ni liste des ouvrages.

- Ressources informatiques et numériques en libre accès :

Un ordinateur équipé d'une imprimante, d'un scanner et d'une connexion Internet et mise à la disposition des usagers du PRES. Ainsi, l'accès aux ressources numériques (sites et pages Web, bases de données et articles en ligne...) est considéré comme du libre accès.

Rappelons que la production de ressources (services, documents...) en ligne est abondante, variée et d'une grande richesse.

- Panneau d'affichage :

Ce panneau propose l'information sur les événements organisés par le PRES et par tout autre organisme (affiches, articles, plaquettes...)

⁵ Par document sensible en entendant documents confidentiels ou nécessitant un complément d'information.

⁶ Cf. annexe 1 : *Plan de classement du PRES*.

- Distribution de plaquettes en libre service
- Salle de consultation

L'autonomie des usagers est donc limitée⁷ du fait :

- De l'absence de mise en valeur des documents en accès indirect (pas de fichier, de liste...) qui a pour conséquence de ne pouvoir être exploitable par l'utilisateur qu'à la condition que la chargée du PRES lui ait signalé oralement son existence.
- Plan de classement, unique outil de recherche à disposition de l'utilisateur pour les documents papiers en libre accès, ne permet donc pas une grande autonomie. S'il lui donne une idée d'orientation, la recherche est fastidieuse puisqu'elle nécessite de se référer aux titres, voir au sommaire et résumé des documents n'ayant pas un titre évocateur pour être sélectionnés par l'utilisateur lors de sa recherche sur les rayonnages.
- L'accès aux ressources numériques soulève le problème récurrent à l'utilisation d'Internet à savoir : aucune validation des ressources et difficulté d'aboutir à des résultats pertinents compte tenu de la masse de ressources disponibles.
- Valorisation des prestations proposées limitée à la plaquette de présentation du PRES qui ne présente que très peu d'entre eux⁸.

• TRANSMISSION DES RESSOURCES DISPONIBLES REpondant A UN BESOIN NON EXPRIME DE L'USAGER :

Le « *besoin non exprimé* » correspond à toute ressource disponible, pour lequel l'utilisateur n'a exprimé aucune demande ponctuelle mais dont la transmission permettra néanmoins de satisfaire un besoin.

A l'exception des interventions présentant l'association PILES et l'Economie Solidaire auprès d'un public novice, peu de prestations permettant la transmission des ressources dans ce contexte sont élaborées. On peut cependant noter :

- présentoir sur lequel est exposé le dernier numéro publié de chaque périodique réceptionné, permettant ainsi de connaître les principaux titres d'actualités de ces publications
- panneau d'affichage proposant des informations sur les événements et quelques informations d'actualité : ce panneau manque cependant de lisibilité, son objectif n'est pas clairement défini.

⁷ Cf. annexe 2 : le schéma *Procédure de recherches et autonomie de l'utilisateur* permet de se représenter le faible degré d'autonomie des usagers.

⁸ Cf. annexe 3 : *Plaquette de présentation du PRES*

4. UNE STRATEGIE INDISPENSABLE AU DEVELOPPEMENT D'UN SERVICE PERTINENT ADAPTE A LA FOIS AUX OBJECTIFS FIXES ET AUX CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES DU SERVICE

4.1. CONCEPTION D'UNE STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT : UNE EXIGENCE INCONTOURNABLE POUR ENVISAGER LA PERTINENCE ET L'EVOLUTION D'UN SERVICE OPERATIONNEL

4.1.1. OBSTACLES A L'ACCOMPLISSEMENT DES OBJECTIFS FIXES

- **La réalisation du diagnostic a permis de mettre en évidence les objectifs généraux du PRES sur lesquels se fondent sa pertinence et sa légitimité.**

Notons tout d'abord la nécessité de **constituer une mémoire collective de l'Economie Solidaire** dans une démarche de conservation du patrimoine de ce mouvement, mais également afin de le valoriser et de le faire connaître. De plus, il s'agit de constituer un outil permettant de mobiliser des ressources variées constituant plusieurs facettes d'une même préoccupation : s'informer pour agir et progresser. Enfin, la volonté de proposer un lieu dynamique, d'échanges et de mise à disposition de ressources variées constitue un véritable **outil permettant l'émergence d'initiatives, de réflexions communes ou individuelles...**

C'est en cela que le PRES constitue un outil transversal aux activités de PILES tout en répondant aux attentes des usagers ciblés.

- Cependant, force est de constater que **ces objectifs ne sont actuellement pas opérationnels, soulevant ainsi le problème de pertinence auquel est confronté le PRES.**

Qu'il s'agisse des objectifs généraux ou opérationnels, de nombreux exemples reflétant cette défaillance ont été relevés au cours du diagnostic :

- Difficulté de toucher un public aussi large que possible et notamment les usagers éloignés des locaux du PRES
- Difficulté de disposer de l'ensemble des ressources identifiées comme nécessaires aux usagers potentiels
- Valorisation et transmission des ressources nécessaires et notamment celles répondant à un « besoin non exprimé »
- Volonté de favoriser l'autonomie des usagers
- Prestations adaptées aux spécificités de chaque usager
- ...

L'obstacle principal à l'efficacité du PRES, c'est-à-dire à l'accomplissement des objectifs fixés, réside dans l'absence de gestion cohérente, globale et prévisionnelle. En effet, toute nouvelle tâche ou décision relève

d'un simple raisonnement technique, ne s'inscrivant pas dans une vision globale. Pour exemple, on peut citer la mise à disposition des usagers d'un poste informatique équipé d'une connexion Internet. Bien que répondant à un besoin clairement identifié des usagers (à savoir la recherche de ressources en ligne), aucune réflexion n'a été effectuée concernant les autres possibilités offertes par cet outil ou ce qu'il faudrait mettre en place pour en permettre une utilisation optimale. Ce raisonnement ne peut, quel que soit son intérêt, se suffire à lui-même.

Cela nous amène à confirmer l'impression de départ, à savoir **l'importance de la conception d'une stratégie de développement pour l'organisation et l'évolution d'un service pertinent**. Cela est d'autant plus urgent qu'un service parfaitement opérationnel serait bénéfique à l'image du PRES et donc à l'image de l'association.

4.1.2. ATOUTS D'UNE STRATEGIE INSCRITE SUR LE LONG TERME

Cette stratégie de développement consiste en l'application d'options à une situation concrète, puis en la définition d'actions dont il sera attendu des résultats aussi significatifs et proches que possible des intentions de départ. Une démarche de gestion rigoureuse conduit donc à la mise en œuvre d'un système méthodique d'objectifs.

Il convient à cet égard de situer l'action dans la perspective d'avenir s'inscrivant dans une vision globale, de discerner et hiérarchiser les priorités, mettre en ordre de façon cohérente les moyens et les actions.

La stratégie de développement vise à dépasser le raisonnement technique qui repose essentiellement sur une démarche méthodique visant à l'application rationnelle des moyens dans un but donné. Il convient, pour fixer le cadre et les orientations qui donneront leur sens au raisonnement technique, de rapporter les opportunités aux rôles et missions de l'établissement, de tenir compte des besoins, de l'environnement et du contexte, toutes choses qui relèvent d'un raisonnement non plus simplement technique, mais stratégique où l'intuition et la perspicacité sont déterminantes.

Si les objectifs du PRES sont clairement définis, les moyens et actions à mettre en œuvre pour y parvenir restent confus. Or les missions dont le PRES s'est chargé et les usagers qu'elles ciblent constituent en eux-mêmes une difficulté de taille. Ainsi, la conception d'une stratégie et la réflexion nécessaire à cet aboutissant permettrait au PRES non plus d'évoluer « au jour le jour » mais « dans le but de réaliser les objectifs fixés », tenant compte des interdépendances qu'entretient chaque composant technique, organisationnel et social constituant le PRES.

Reprenons l'exemple précédent sur la mise à disposition d'Internet. Il conviendrait alors de s'interroger sur la pertinence d'un tel outil dans le processus de développement, sur l'exploitation de ses atouts dans la réalisation de l'objectif, sur la

manière d'intégrer avec cohérence les prestations et ressources déjà disponibles ou encore sur les coûts de fonctionnement qu'il implique.

4.2. EXPLOITATION DES ATOUTS DU PRES DANS LA CONCEPTION DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT

L'adoption d'une stratégie a donc pour prétention la réalisation d'un service opérationnel mais lucide. Elle doit donc nécessairement tenir compte des contraintes organisationnelles et institutionnelles propres au service sans cependant s'y restreindre. Il s'agit plutôt de se donner les moyens de ses ambitions dans un tel contexte.

Ainsi, le PRES doit principalement tenir compte :

- de l'incertitude de son financement,
- de l'absence de compétences propres aux professionnels de la documentation
- du temps imparti à l'animatrice du PRES, qui dispose actuellement d'un mi-temps pour assurer l'accueil, la gestion et l'animation
- l'incertitude de la localisation, de la surface et de l'agencement des futurs locaux du PRES

Le diagnostic nous a permis de constater que la force du PRES réside dans :

- sa capacité à mettre en place plus qu'une simple mise à disposition de documents ; ce qui représente un véritable atout compte tenu de la forte demande en la matière, permettant ainsi au PRES de se distinguer d'autres structures similaires.
- l'intégration du PRES et l'association PILES dans un réseau de personnes et d'organismes, partenaires ou autres liens : à la fois acteurs locaux qu'acteurs de l'Economie Solidaire.
- Bon nombre d'utilisateurs (potentiels ou réels) s'avèrent être autant des demandeurs que des producteurs potentiels (production de lettre d'information, de rapport, d'études) et des « personnes ressources » (au courant de telle parution, de tel événement, dispose de telles compétences ...).

Compte tenu des caractéristiques spécifiques du PRES et des attentes de ses usagers, l'enjeu de la stratégie de développement dépasse la simple mise en place d'un système de stockage et de prêt.

Il va falloir prétendre développer un lieu d'échange faisant office à la fois d'outil de travail, de lieu de formation continue, d'initiateur à l'Economie Solidaire mais également de moteur d'initiatives solidaires.

Partie II :

CONCEPTION DE L'ARCHETYPE D'UN SYSTEME D'INFORMATION ECHAFAUDE COMME UNE INITIATIVE D'ECONOMIE SOLIDAIRE

Le PRES dispose pour le moment de moyens humains, financiers et matériels limités. Cependant si il doit évidemment en tenir compte, la conception d'une stratégie ne peut se restreindre aux limites imposées par les contraintes propres au système d'information, sous peine de n'être en mesure de ne proposer qu'une vision limitée des possibilités de développement.

D'autre part, le mouvement de l'Economie Solidaire prône une conception spécifique des rapports entre les individus et de la circulation des richesses. Il paraissait donc judicieux d'envisager sous quelles formes pouvaient émerger un système d'information basé sur de telles valeurs.

A l'issue de cette réflexion, il a donc été convenu que mon travail se poursuivrait dans un premier temps vers la suggestion des caractéristiques de l'archétype d'un tel système d'information. Puis dans un second temps, je m'appliquerais avec lucidité à faire émerger de cette représentation les orientations de développement à donner au PRES.

La conception de cet archétype doit évidemment être en adéquation avec la connaissance supposée des usagers et répondre aux objectifs fixés pour le PRES, à savoir :

- Faire connaître et reconnaître l'Economie Solidaire
- Accroître et consolider l'Economie Solidaire, les initiatives et les réflexions en la matière.

1. UN ARCHETYPE BASE SUR LA TRANSPOSITION DES VALEURS DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

L'une des principales caractéristiques de l'archétype adopté repose sur le postulat suivant. Plutôt que de considérer la diversité des usagers comme une difficulté, il s'agit d'exploiter les spécificités de chacun d'entre eux pour favoriser un enrichissement mutuel, à la fois entre les usagers et le PRES mais également entre les usagers eux-mêmes. Cela va donc se traduire par le positionnement du PRES comme le coordinateur et animateur d'une communauté de partage constituée des usagers du PRES (personnes physiques ou morales), ayant pour point commun l'intérêt qu'ils portent à l'Economie Solidaire, cet intérêt se manifestant à des degrés divers, propre à chaque usager.

1.1. IMPLICATION DES USAGERS AU PROFIT DE LA REPARTITION DES RICHESSES

Ce postulat permet, en se basant sur l'implication des usagers, de privilégier une répartition des richesses constituées par l'ensemble des ressources disponibles en matière d'Economie Solidaire. Il s'agit donc de proposer aux individus de s'intégrer dans une communauté de partage sans laquelle ils n'auraient pas les moyens financiers, matériels ou humains d'accéder à un tel ensemble de ressources. Ainsi, le PRES favorise un investissement humain et matériel à une participation financière, et se positionne dans une démarche démonétisée, proposant une alternative à la répartition de cette richesse.

- **USAGERS DU PRES : DES PRODUCTEURS POTENTIELS**

Les usagers du PRES **sont impliqués, en fonction de leurs activités personnelles et professionnelles, dans un certain nombre de communautés** à l'intérieur desquelles sont produites et circulent des ressources : publication de documents, information sur des événements, transmission de compétences. **Chaque usager dispose donc de ses propres ressources**, maîtrise un certain nombre de compétences, de données, d'un panel d'outils, constitue ses propres processus de recherche d'information, de connaissance des lieux et personnes de références... Nous appellerons **Systeme Informationnel Personnel** l'ensemble des savoirs et savoirs faire ainsi constitués par l'utilisateur. Or il est frappant de constater que si les producteurs ou détenteurs de ressources ont la volonté de les diffuser, dans la plupart des cas les pratiques de transmission sont très hétérogènes, peu formalisées et peu développées. Ainsi, considérer chaque usager comme un producteur potentiel de ressources pertinentes à l'ensemble de la communauté de partage consiste à exploiter le potentiel

de ces *Systèmes Informationnels Personnels* en favorisant leur intégration au sein du PRES, coordinateur de cette communauté. Il reste enfin à **transformer la somme de toutes ces ressources individuelles en un ensemble de ressources collectives.**

- **ACCROISSEMENT DE LA PRODUCTION**

Une communauté de partage permet de favoriser la production de ressources dans la mesure où elle consiste à développer une culture du partage et à sensibiliser chacun de ses individus dans le rôle qu'il a à jouer au sein de la construction de la connaissance collective. Les membres d'une telle communauté prennent ainsi, par exemple, l'habitude de transmettre toute information dont ils ont vent ou encore de rédiger et publier les études qu'ils réalisent. Notons que la normalisation de cet échange éviterait que le PRES ne soit submergé par des ressources inappropriées.

Concernant la production des usagers non acteurs de l'Economie Solidaire, si elle est moins évidente, elle permet cependant de fournir une richesse non négligeable.

- **ACCROISSEMENT DE L'ACQUISITION DE RESSOURCES DISPONIBLES AU PRES, DE LEUR PERTINENCE ET DE LEUR EXHAUSTIVITE**

La collecte de l'ensemble des ressources produites par les *Systèmes Informationnels Personnels* des usagers permet au PRES non seulement de disposer d'une quantité accrue de ressources, mais également d'améliorer la pertinence et l'exhaustivité de ces dernières. Cela s'explique à travers les raisons suivantes.

L'implication des usagers offre la possibilité **d'accéder à un ensemble de ressources informelles** (littérature grise, communications orales, outils réalisés par un organisme qui n'a pas diffusé son existence...). Cela permet donc l'accès à des informations rares, ne circulant que dans certains réseaux, de disposer de sources nouvelles et diversifiées, dépassant celles connues des responsables du PRES.

Ainsi, la coopération des usagers permet de **diversifier et de combiner des points de vues** mais également de proposer une **approche interdisciplinaire** d'un sujet.

1.2. CONSTRUCTION D'UNE COHESION ENTRE LES USAGERS

- **LA COORDINATION DU PRES PERMET DE DIFFUSER UNE RESSOURCE AU-DELA DE LA COMMUNAUTE DANS LAQUELLE ELLE A EMERGE**

Si le PRES constitue un intermédiaire entre les usagers, chaque individu est également susceptible de transmettre les ressources acquises par l'intermédiaire du PRES au sein des communautés auxquelles il appartient.

Ainsi, on peut considérer qu'un tel mode de transmission permet l'échange, la rencontre et l'interaction d'individus qui n'étaient à priori pas amenés à se rencontrer de part leur profession, leur situation géographique... Favoriser la coopération permet aux uns et aux autres d'enrichir la réflexion de chacun.

Cette interaction combinée à l'approche participative va permettre aux acteurs de l'Economie Solidaire de développer une parole collective et de créer une véritable coordination tout en intégrant toutes personnes sensibles à ou intéressées par ce mouvement. Cette orientation correspond à un besoin exprimé avec force par l'ensemble des acteurs.

- **EMERGENCE D'INITIATIVES ET DE REFLEXIONS**

La propagation de ressources relatives à l'Economie Solidaire va forcément permettre, et ce dans les conditions les plus favorables possibles, aux acteurs actuels de l'Economie Solidaire de développer de nouvelles initiatives, comme aux non initiés de donner une orientation solidaire à leurs projets (d'activités économiques ou non), créer de nouvelles vocation chez certains individus...

Cela est d'autant plus efficace que le PRES permet, via les autres activités de l'association, de toucher un large public, venant d'horizons variés et pour des motivations diverses.

De plus, la confrontation de points de vues divergeants et de rencontres d'individus provoque l'émergence de réflexions.

1.3. AUTONOMISATION ET SERVUCTION : DEUX PRINCIPES FORTS DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

Un **des principes fondamentaux de l'Economie Solidaire consiste à privilégier l'autonomie des individus**. Il s'agit non pas de résoudre à leur place les problèmes auxquels ils sont confrontés, mais de leur permettre d'acquérir les moyens nécessaires pour affronter et solutionner, à effectuer les démarches eux-mêmes : en d'autres termes, être acteur de leur propre projet.

Cette « autonomisation »⁹ se traduit par exemple pour le créateur d'activités économiques, par l'apprentissage des démarches et des outils de décisions lui donnant ainsi une meilleure capacité à comprendre, à organiser, à mettre en place les actions garantissant la réussite de son projet.

⁹ Cf. Glossaire p. 61

Le principe de servuction est présent dans de nombreuses initiatives d'Economie Solidaire où l'utilisateur n'est pas seulement consommateur d'un service mais partie prenante de leur conception. On peut citer pour illustrer ce propos les RERS où l'inscription en tant que « demandeur d'un savoir » requiert impérativement l'inscription comme « offreur d'un savoir ».

Ces deux principes de servuction et d'autonomisation sont interdépendants, un certain degré d'autonomie étant la condition sine qua non à la production du service par l'utilisateur.

La transposition de ces principes pourrait donc se traduire dans un système d'information de la manière suivante.

Considérant que le PRES prétend donner aux usagers les moyens de s'intégrer et de tirer profit de la communauté de partage alors l'utilisateur doit, pour **bénéficier pleinement des prestations offertes, s'impliquer personnellement** tant pour satisfaire un besoin immédiat que pour s'approprier cette ressource et enrichir ainsi son Système Informationnel Personnel. Cet enrichissement peut passer par l'intégration de nouvelles informations, de nouvelles compétences (maîtrise de la recherche d'information sur le réseau Internet, d'un outil particulier...) ou encore par la prise de contact avec un individu de référence auquel l'utilisateur pourra se référer ultérieurement.

A cet effet les usagers doivent pouvoir évoluer au sein de ce système d'information de manière intuitive et autonome.

Ainsi, il faut développer une organisation de type « *self-service* », où l'utilisateur effectue lui-même ses recherches, dispose d'un accès direct et libre d'accès aux ressources disponibles, à des télématiques... De même, le PRES doit privilégier des ressources propices à la participation telles que les débats, les rencontres en sessions collectives... Une telle entreprise suppose que les usagers bénéficient d'un apprentissage de la méthodologie de recherche et de la maîtrise des outils s'y référants.

L'implication des usagers dans la réalisation du service est **bénéfique quant à leur appropriation des ressources**. Une réflexion menée en commun lors d'un débat, la manipulation d'une ressource, la recherche effectuée soi-même sont autant de facteurs propices au processus cognitif.

2. CONCEPTION D'UN GUICHET UNIQUE DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

Le concept de Guichet Unique a été imaginé afin d'assurer le positionnement du PRES comme animateur et coordinateur de la communauté de partage précédemment

définie, permettant de solutionner l'hétérogénéité des ressources de part leur support, leur niveau de spécialisation ou encore leur localisation.

2.1. CONCEPT DE BIBLIOTHEQUE HYBRIDE

Ce Guichet Unique est largement inspiré du concept de **Bibliothèque Hybride** tel qu'il est présenté par Peter BROPHY¹⁰.

La Bibliothèque Hybride a été conçue pour rassembler dans le contexte d'une bibliothèque opérationnelle un large éventail de technologies issues de différentes ressources. [-] Elle devrait inclure l'accès à tous les types de ressources au moyen des diverses technologies utilisées dans le monde des bibliothèques numériques, quels que soient les supports. [Ce concept reconnaît que ni les services « traditionnels », ni les services électroniques] ne sauraient en eux-mêmes constituer des solutions appropriées, les uns et les autres présentant des inconvénients. [-] Le défi que doivent relever les responsables de bibliothèque consiste à créer des services intégrés à même d'offrir à l'utilisateur un service qui lui soit transparent. En d'autres termes, il faut que l'utilisateur puisse accéder aux services à l'aide d'interfaces cohérentes et compatibles (pour n'être pas, par exemple, obligé d'ajuster ses stratégies et ses syntaxes de recherche chaque fois qu'il désire utiliser une ressource différente). Ce souci a entraîné le développement de « guichets », autrement dit de points d'accès aux mines d'information disponibles dans le monde entier. Ces guichets doivent comprendre aussi bien des ressources en texte intégral que des « pointeurs » bibliographiques vers des documents édités sur des supports traditionnels.

*[-] Il est nécessaire de concevoir un guichet pour présenter ces groupements de ressources [issu de la coopération entre bibliothèque] aux utilisateurs individuels **comme s'il s'agissait en fait d'un ensemble unique**. De tels regroupements sont baptisés « bouquets ». [-] La gestion des bouquets ou des regroupements de ressources est par nature complexe puisqu'elle repose sur des accords de coopération [et sur] un public particulier et des objectifs particuliers.*

Les caractéristiques sur lesquels repose le Guichet Unique de l'Economie Solidaire sont définies de la manière suivante :

¹⁰ BROPHY Peter. La bibliothèque hybride. *BBF*. Mars 2002, t.47-n°4, pp. 14-20.

2.2. GUICHET D'ORIENTATION VERS DES RESSOURCES DISPONIBLES AU PRES OU NON

L'objectif du PRES n'est pas de prétendre disposer de l'intégralité des ressources nécessaires à l'ensemble des usagers ce qui s'avérerait impossible compte tenu de la diversité des usagers, de la nature de certaines ressources ne pouvant être stockées et du caractère sporadique de certaines demandes).

Il s'agit donc de positionner le PRES comme un **Guichet Unique** mettant à disposition un certain nombre de ressources ou, le cas échéant, l'orientation la plus pertinente possible pour y accéder. Il s'agit donc de construire des propositions cohérentes en fonction de ce qu'on peut supposer des logiques des usagers (thèmes recherchés, procédure de recherche, outils employés...) et de proposer un chemin entre ces demandes et les ressources disponibles.

Il est cependant indispensable de proposer un juste équilibre entre ces deux types de ressources disponibles directement ou par l'intermédiaire d'un *Pointeur*. Les ressources disponibles au PRES doivent représenter une proportion raisonnable afin de conserver l'intérêt de la fréquentation du PRES et du passage par ce Guichet Unique pour les usagers. De plus, les pointeurs doivent identifier clairement les ressources auxquelles ils renvoient et leurs conditions d'accès, afin que l'utilisateur s'y oriente avec la certitude qu'elles répondront à leurs attentes.

L'Economie Solidaire aborde de nombreuses thématiques transversales à l'économie (au sens générique du terme), à la citoyenneté, à l'environnement, à l'éducation... La spécificité du PRES réside donc dans sa capacité non pas à aborder l'ensemble de ces thèmes de manière exhaustive (de nombreux lieux ressources comme la Maison de la Nature et de l'Environnement ou les bibliothèques universitaires) mais d'en proposer une approche solidaire. Cela implique la mise à disposition de « ressources clés ». Par exemple, proposer des ressources sur le sommet mondial de Johannesburg¹¹ implique de proposer des ressources permettant aux usagers de comprendre la notion de *Développement Durable*, sans quoi elles ne pourront être consultées que par les usagers ayant déjà intégré cette connaissance dans leur Système Informationnel Personnel.

¹¹ Sommet mondial du Développement Durable

2.3. INTERFACE UNIQUE

La gestion des bouquets de ressources ainsi disponibles par l'intermédiaire du PRES va consister à adopter une organisation selon une **Interface Unique**.

Il s'agit ainsi de faciliter la recherche des usagers en proposant en une seule recherche la possibilité de visualiser l'ensemble des ressources correspondant à la demande, comme s'il s'agissait en fait d'un ensemble unique.

Les outils technologiques permettant de matérialiser ce concept qui se présentera donc sous la forme numérique, interrogeable à partir d'un écran d'ordinateur, permet un accès unique :

- **à tous types de ressources :**

Pour que les usagers puissent, à partir d'une unique interface, accéder à toutes les ressources proposées par le PRES, sans distinction de support (tous les supports ne pouvant être stockés physiquement), de degré de spécialisation ou de localisation, il faut nécessairement établir une procédure de traitement de l'ensemble de ces ressources afin de les normaliser et de les intégrer dans cette seule interface.

La description des ressources pose des questions multiples et complexes. Au niveau des ressources individuelles, les incohérences dans les méthodes de catalogage et les normes appliquées compliquent la recherche croisée. Un des problèmes clés porte en l'occurrence sur la standardisation des données nécessaires à la description des ressources. Elles pourront aussi bien consister en des informations descriptives ou analytiques, en rapport avec le format, le support, la localisation, la provenance de la ressource...

- **destiné à toutes catégories d'usagers,**

Cette interface permet l'accès au Guichet Unique à l'ensemble des usagers, indépendamment de leurs compétences, la nature de leur besoin...

Cependant pour être exploitable par une grande diversité d'usagers, et notamment par des usagers ponctuels qui ne souhaitent à juste titre pas fournir un apprentissage démesuré compte tenu du caractère sporadique de leur démarche, il s'agit de proposer différents niveaux d'accès : un mode dit expert et un mode simplifié, moins performant mais davantage adapté à ces besoins sporadiques.

En outre, il ne s'agit pas uniquement d'une interface d'interrogation, mais également un **outil à disposition de la communauté de partage**. L'utilisateur pourra donc, à partir de cette interface, transmettre des ressources, dialoguer avec les autres usagers... On peut imaginer par exemple l'accès à un forum de discussion, la création d'une ressource commune basée sur le travail collaboratif comme un listing de sites Web sélectionnés par les usagers ou la création d'un document commun, répertoriant les réflexions de tout un chacun sur un thème.

2.4. ARCHITECTURE DE TYPE HYPERTEXTE

Un problème fondamental de ce concept de Guichet Unique consiste à **élaborer un système de guidage** pour accéder à l'ensemble de ces ressources. L'approche à cet égard la plus prometteuse est celle qui considère une architecture de *l'Interface Unique* de type hypertexte.

- **DEFINITION HISTORIQUE DU CONCEPT D'HYPERTEXTE**

Même si effectivement ce concept pourra être matérialisé par les outils technologiques, l'architecture de type hypertexte développée ici se réfère avant tout à la définition donnée à ce concept par Vannevar BUSH¹² avec son texte fondateur *As we May think (Comme nous pourrions penser)* publié en 1945. L'hypertexte en tant que forme d'écriture non linéaire est une notion qui a traversé les siècles. Les encyclopédistes de XVIIIème siècle introduisirent par exemple un classification du savoir fonctionnant par renvois internes. Vannevar notait dans son texte fondateur que les moyens utilisés pour se faufiler dans le labyrinthe des connaissances restaient archaïques. Il considérait qu'une technologie de l'information privilégiant la sélection par association plutôt que par indexation correspondait mieux à la manière dont l'esprit humain structure l'information. Il y décrit une machine documentaire idéale, le *Memex*, permettant une consultation par « classement habituel » mais également un classement par association dont le principe reposerait sur un système permettant à tout article d'en sélectionner immédiatement et automatiquement un autre. Ce concept repose donc sur la construction de pistes liant des documents les uns aux autres. Il souligne également l'intérêt de l'aspect évolutif de cette machine conceptuelle, l'intégration des documents et pistes (c'est-à-dire ensemble des documents liés les uns aux autres) et l'ajout de notes et de commentaires. Selon lui, « la science peut ainsi améliorer la manière dont les hommes produisent, stockent et consultent »¹³.

Le concept d'hypertexte se conçoit donc comme une organisation réticulaire des informations ou de la connaissance. Il définit deux outils de base : le nœud qui constitue la plus petite unité d'information et le lien qui permet de passer d'un nœud à un autre. Ils sont disposés en étoile de telle sorte que plusieurs liens partent d'un même nœud. **Cette organisation fait du lecteur l'auteur de son cheminement par la même unique et spécifique.**

¹² Si Vannevar BUSH en a la paternité, le terme lui-même a été inventé par Ted Nelson en 1965.

¹³ Extrait du même article : BUSH Vannevar. *As we may think. The Atlantic Monthly*. Juillet 1945.

L'exploitation des outils technologiques va permettre de matérialiser ce concept dans la vision archétype du PRES et sera caractérisé de la manière suivante :

- **UNE LOGIQUE D'ORGANISATION DES RESSOURCES PROPICE A L'ACCROISSEMENT DES SYSTEME INFORMATIONNEL PERSONNEL**

Cette organisation des ressources va donc consister à proposer non seulement un accès aux ressources via une recherche multicritère au sens classique (recherche par titre, par producteurs...) mais également par le jeu d'associations et de renvois.

Compte tenu de la diversité des ressources, il s'agit via cette organisation de proposer l'accès à des références précises de ressources (*pointeurs*) mais également à l'accès direct à un maximum de ressources (document numérisé, forum en ligne, lien vers une page Web, date d'un évènement, didacticiels...).

Cette logique d'organisation est propice à l'émergence de réflexions et à l'accroissement du Système Informationnel Personnel de chaque usager, dans la mesure où elle permet d'élargir la consultation et l'exploitation de ressources de degré de spécialisation, de sémantique ou encore de supports que l'utilisateur n'avait pas forcément envisagés et qui correspondent néanmoins à la satisfaction de ses attentes.

- **DES NIVEAUX D'ENTREES ADAPTES AUX DIVERSITES DES USAGERS ET DE LEURS BESOINS**

Ce type d'organisation des ressources présente également le double avantage de favoriser l'accès à l'ensemble des usagers et ce de manière autonome, quel que soit leur Système Informationnel Personnel et la nature de leur besoin, dans la mesure où elle permet différents niveaux d'entrée. Il rejoint dans ce sens le concept d'Interface Unique.

Il s'agit donc de concevoir une architecture nécessitant une navigation intuitive afin que son exploitation requière l'acquisition d'un minimum de compétences. L'autonomie reste la condition sine qua non à son exploitation.

- **L'EMERGENCE DE LA COMMUNAUTE DE PARTAGE ET DE PRODUCTION**

Ce concept convient tout à fait à la volonté de mettre réseau les individus et les ressources dont ils disposent au sein d'une communauté de partage, dans la mesure où il évolue au gré des apports de chaque usager. Tout comme pour le concept d'Interface Unique, cette architecture inclut non seulement une fonction de recherche, mais également de transmission de ressources (ou du moins de sa référence).

Ainsi, chaque usager pourra apporter ses propres commentaires sur une ressources, ajouter un document...L'acteur de l'Economie Solidaire aura à sa disposition les opinions et réflexions accumulées au cours de son expérience professionnelle ainsi que celles de l'ensemble de la communauté. Un porteur de projet perplexe face à la pertinence de son

concept et de son implication dans une démarche solidaire, pourra suivre la piste établie lors d'études antérieures de cas similaires et consulter rapidement l'histoire de cas analogues, avec la possibilité de consulter des ressources de références en la matière.

2.5. ACCES A DISTANCE

Certains usagers (potentiels ou réels) rencontrent des difficultés à se rendre au sein des locaux du PRES. Il est important de **développer de nombreuses prestations à distance** afin de toucher et de pérenniser la fréquentation de ces derniers.

La mise en œuvre d'un système d'information idéal consisterait donc à proposer l'accès à distance de l'interface unique et hypertexte présentée précédemment via le réseau Internet. L'accès aux ressources disponibles s'effectuerait donc à partir du même outil, que ce soit des locaux du PRES, de leur lieu de travail ou de leur domicile. Cependant, pour des raisons techniques aussi bien que législatives, certaines ressources ne pourront être accessibles qu'à partir du PRES.

Comme pour l'architecture de type hypertexte, il est indispensable que l'utilisateur soit autonome et que la **navigation soit intuitive**, mais également agréable afin de toucher un public aussi large que possible, et notamment le « tout public ». Un tel outil doit donc **proposer une aide didacticiel** permettant à l'utilisateur de s'y référer à tout moment et lui permettant ainsi de se former à chaque nouvelle utilisation. Cette aide peut se traduire par une liste de FAQs¹⁴ ou par des messages apparaissant lorsque l'utilisateur effectue telle action.

Cette mise à disposition permet également aux usagers de bénéficier de prestations du PRES sans contraintes d'horaires ni de jour d'ouverture. Elle efface donc les contraintes temporelles et géographiques.

De plus le réseau Internet, inscrit dans une démarche communautaire de partage, constitue un outil de travail et de communication adopté par de nombreux acteurs de l'Economie Solidaire. Ainsi, rendre accessible le Guichet Unique par l'intermédiaire de ce réseau permet au PRES de s'y investir et de toucher les membres de ces communautés.

2.6. VEILLE DOCUMENTAIRE

Envisager le PRES comme l'animateur de la transmission de ressources au sein d'une communauté de partage implique à considérer l'ensemble des interactions propres au

¹⁴ Cf. glossaire p. 61

rapport de l'homme à l'information. Jean-Yves PRAX dénombre *deux types principaux d'interactions qu'il décrit de la manière suivante*¹⁵ :

- « *ce que je sais que je ne sais pas* » et que je vais chercher. Dans ce cas, j'effectue une requête sur un système pour en tirer l'information recherchée. C'est le concept de *pull*.

- « *ce que je ne sais pas que je sais* ». Dans ce cas, c'est au système que revient la charge de forcer mon attention pour m'informer de quelque nouvelle que je ne cherchais pas ? C'est le concept *push*, qu'on peut traduire par « *porter à connaissance* ».

Le concept d'hypertexte s'inscrit dans ce concept de Push dans la mesure où il permet aux usagers d'accéder à des ressources pour lesquelles ils n'avaient formulé aucune demande. Néanmoins, pour obtenir une réelle circulation des ressources, le PRES se doit d'optimiser l'interaction entre les individus et les ressources en développant les prestations répondant à cette notion de *Push*, tout en respectant la diversité des usagers et de leurs besoins. Ainsi, il pourrait s'appuyer sur des prestations tels que la Diffusion Sélective d'Information¹⁶, l'envoi de lettre d'information ou encore l'organisation de journées d'informations...

3. LIMITES DE CE SYSTEME

De part la définition de ses missions et afin de répondre à un besoin clairement exprimé, le **PRES est déterminé à se positionner comme le coordinateur et l'animateur** indispensable à la transmission et à l'exploitation de ressources entre les individus de diverses communautés.

Le concept de Guichet Unique de l'Economie Solidaire traduit une importante réflexion pour explorer et développer un système informationnel idéal. L'approche la plus prometteuse à cet égard est celle qui considère le PRES comme l'instigateur d'une communauté de partage ; et comme un intermédiaire expert entre le champ à peu près illimité des ressources potentiellement disponibles et l'utilisateur individuel qui tente de s'y repérer et de transformer ces informations en connaissances personnelles ou professionnelles..

Cependant il est légitime de s'interroger sur les limites et les difficultés à résoudre au préalable pour mener à bien une telle entreprise.

¹⁵ Extrait de l'ouvrage : Jean-Yves PRAX. *La gestion électronique documentaire : Manager les flux d'information dans l'entreprise*. Paris, Dunod, 2001. p.144

¹⁶ Cf. glossaire p. 61

La mise en place d'un tel système ne porte ses fruits que s'il **s'inscrit sur le long terme et s'il a un impact sur une large population**. Ainsi, il est primordial de développer la fréquentation du PRES par l'ensemble des communautés ciblées et l'investissement des usagers pour permettre au PRES de fonctionner selon ce modèle.

L'accomplissement de l'approche participative des usagers ne peut se réaliser que lentement et par étapes : plus qu'au niveau organisationnel, c'est au niveau culturel que tout se joue. Elle requiert entre autre :

- La construction d'un langage commun permettant l'échange et la communication : la construction d'une connaissance collective passant par la négociation des représentations individuelles.
- La transparence des objectifs fixés par cette approche et le rôle de chacun : l'adhésion de l'individu à une telle organisation en réseau réside dans le partage du projet. La finalité du projet devient un facteur intégrateur plus fort que sa capacité opérationnelle si elle est partagée par les usagers.
- Force est de constater que les individus ne sont pas particulièrement disposés à communiquer avec des individus qu'ils n'ont jamais vus. L'intermédiaire d'un organisme en lequel ils ont confiance permet de palier à cette difficulté. Il est donc primordial d'entretenir cette confiance.
- Enfin, l'utilisateur doit comprendre qu'il doit coopérer au maximum pour profiter des connaissances et compétences de cette communauté et faire ainsi fructifier son propre capital. Ainsi, le PRES doit veiller à proposer constamment une certaine « valeur ajoutée » à l'investissement des usagers afin que les ressources collectives ainsi disponibles soient supérieures à la somme des ressources individuelles. Il doit créer des mesures d'accompagnement et d'encadrement pertinentes afin d'inscrire dans la durée un tel système et d'en tirer les bénéfices. Ces mesures sont aussi importantes que les outils.

Développer la fréquentation du PRES implique d'être en mesure de satisfaire l'ensemble de ces usagers. Or satisfaire un public aussi hétérogène n'est pas une tâche facile.

Le PRES doit ainsi disposer d'un panel de ressources qui, malgré leur gestion basée sur le concept de Guichet Unique, nécessite un **traitement important**. Ce traitement consiste d'une part à normaliser ces ressources selon le langage commun adopté et les intégrer au Guichet Unique. D'autre part il s'agit de les rendre accessibles à tous en les synthétisant, en créant leurs chemins d'accès par l'établissement de liens avec d'autres

ressources...Ce traitement doit être valable tant pour les ressources disponibles directement au sein de PRES qu'à l'extérieur.

Dans un tel système basé sur l'autonomie des usagers, la satisfaction de ces derniers est d'autant plus délicate qu'elle implique une parfaite adéquation avec les prestations proposées alors que le degré d'autonomie varie d'un usager à un autre. De plus, **l'acceptabilité d'un accroissement de participation à la réalisation du service peut varier avec la culture de l'utilisateur**, la situation de service dans laquelle il se trouve engagé, ainsi que le taux d'utilisation du PRES. Il se pose alors le problème des usagers occasionnels, réticents à un tel investissement. Ainsi, la diversité des usagers **implique donc quasiment de diagnostiquer, pour chaque usager, son mode de fonctionnement ainsi que ses compétences.**

Enfin, il est primordial d'accroître les **modes de promotion** du système d'information et des prestations qui y sont proposées.

Sans aucun doute, des difficultés techniques de toutes sortes n'ont pas été prises en considération. De même, la mise en place de certaines des orientations proposées pour cet archétype sera limitée car soumise au respect du droit d'auteur, de reproduction et de diffusion.

Un tel système ne peut être envisagé sans l'apport de conséquents moyens financiers et matériels, de compétences (notamment au niveau du management et de la capitalisation des connaissances, du travail collaboratif, de la maîtrise du traitement des ressources et des outils le permettant)... L'association PILES n'est actuellement pas en mesure de mettre en œuvre de tels moyens et la volonté de privilégier la participation active des usagers à une participation financière élevée ne permet pas d'envisager la mise en œuvre de ces prestations comme un service rentable au sens monétaire du terme.

Il convient donc de s'attacher à présent à faire émerger de cette réflexion sur la conception d'un archétype de ce système informationnel les orientations de développement à donner au PRES.

PARTIE III :

CONCEPTION D'UN SERVICE OPERATIONNEL : PREAMBULE A L'EVENUELLE REALISATION DE L'ARCHETYPE

La réalisation du diagnostic a permis de mettre en évidence un certain nombre de faiblesses auxquelles il fallait pallier rapidement par :

- l'accroissement de la fréquentation
- adaptation de l'accueil pour être en mesure de gérer cet accroissement
- favoriser la valorisation, la circulation des ressources et leur appropriation

Pour y faire face, PILES souhaite faire évoluer le PRES et donc pour cela les moyens mis à sa disposition. A cette fin, l'élaboration de la stratégie, basée sur le modèle du Guichet Unique, va permettre de déterminer les objectifs de cette évolution et les moyens qu'elle requiert.

La stratégie de développement doit donc viser la mise en place d'un système d'information opérationnel non seulement en adéquation avec le contexte dans lequel le PRES se situe mais également autorisant l'évolution ultérieure vers l'archétype : qu'il s'agisse d'y tendre davantage ou d'y aboutir.

Ainsi, le développement immédiat du PRES va consister non pas à la mise en place d'un Guichet Unique virtuel, mais à proposer en un unique lieu physique (les locaux du PRES) un ensemble de *bouquets* de ressources. Il s'agit également d'amorcer la conception d'une communauté de partage ainsi qu'une démarche collaboratrice des usagers.

Les tâches qui ponctuent cette mise en œuvre résident en une combinaison de solutions diverses (organisationnelles, technologiques, humaines et professionnelles) qu'il convient de concevoir dans leur interactivité et non individuellement.

1. MISE EN PLACE D'OUTILS, PREAMBULE A UN LANGAGE COMMUN

Il est important de commencer cette évolution du PRES en établissant les bases d'un langage commun.

En effet, en plus d'être comme nous l'avons expliqué précédemment, indispensable à la création d'une communauté de partage et à l'insertion dans un Guichet Unique de ressources variées, la définition de ce langage sera utile pour l'ensemble des étapes à accomplir en vue de l'évolution du PRES.

Actuellement, ce qui est envisageable pour la **constitution de ce langage commun consiste à concevoir** une classification, un thésaurus et un lexique.

Ces outils permettent de gérer au mieux la masse de ressources que reçoit le PRES en s'appliquant à les organiser pour les rendre accessibles aux usagers.

1.1. CLASSIFICATION HIERARCHIQUE : STRUCTURATION DES CHAMPS DE CONNAISSANCE

Une classification permet le découpage intellectuel et la structuration des champs de connaissance en division et subdivision. Son intérêt tient donc à *ce qu'elle permet de rassembler les informations en un nombre restreint de catégories, en partant du général pour aller au particulier*¹⁷, ceci étant valable pour l'ensemble des ressources disponibles. Une classification adéquate à la stratégie de développement du PRES consiste donc à ce qu'elle soit particulièrement **adaptée à l'hypertexte** (au sens premier du terme). Cela se traduit donc par l'élaboration d'une **classification hiérarchique** l'utilisateur pourra (« circuler » d'une classe à une autre), spécialisée dans l'Economie Solidaire.

La classification constitue donc une aide précieuse pour faciliter la recherche d'information dans la mesure où l'utilisateur, habitué à une classification, peut employer les termes adéquats. Elle favorise donc, dans une certaine mesure, l'apprentissage à un processus de recherche, et donc à une certaine autonomie ainsi qu'à l'élaboration d'une parole commune, dans la mesure où elle est construite et évolue d'après un travail collaboratif.

¹⁷ Extrait de l'ouvrage : ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1999. p. 89.

1.2. LANGAGE CONTRÔLÉ ET THESAURUS

Un *langage contrôlé* se construit à partir d'un *langage documentaire*¹⁸ défini : les termes choisis sont retenus et les termes non retenus sont renvoyés sur les termes choisis. Il se traduit par l'élaboration d'un thésaurus¹⁹.

Pour Jean-Philippe ACCART et Marie-Pierre RETHY²⁰ : *l'élaboration du thésaurus consiste à hiérarchiser les mots-clés du lexique documentaire en termes génériques et spécifiques et à établir des arbres de connaissance dans un domaine, des croisements entre ces arbres, des notions communes et des renvois aux différents niveaux du domaine et à ses interférences avec d'autres domaines.*

Le thésaurus constitue donc un outil indispensable pour permettre aux usagers d'effectuer une recherche selon un modèle hypertexte, par association d'idée. Il permettra également de favoriser l'adaptation à l'hypertexte de la classification, à la condition que lorsque l'on spécifie un mot clé pour une recherche, les classes contenant ce mot clés s'affichent.

La **combinaison du thésaurus et d'un lexique** permet de renforcer l'émergence d'un langage commun. Nous présenterons donc ultérieurement les outils mis en œuvre pour permettre une telle association.

1.3. DES OUTILS EVOLUTIFS ET VALIDES PAR LA COMMUNAUTE

La structuration des domaines de connaissance et du langage employé permet aux usagers :

- Une certaine transparence quant aux objectifs du PRES : critère indispensable à l'exploitation de prestation mais également à leur implication.
- Permet de créer des liens entre des ressources selon des critères sémantiques.

La conception de ces outils implique autant que possible les usagers. Cette mise en œuvre collaborative présente un double intérêt. Tout d'abord elle garantit **l'adhésion** des usagers à ces outils et permet de les tester. On peut ainsi s'assurer de leur compréhension et de **l'adéquation des termes choisis et le langage naturel de**

¹⁸ Cf. glossaire p. 61

¹⁹ Cf. glossaire p. 61

²⁰ Extrait de l'ouvrage : ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1999.

l'ensemble des usagers. La diversité des usagers renforce la difficulté d'uniformisation du langage. Enfin, elle permet d'immerger les usagers dans une **démarche participative**, les impliquant dans la réalisation du service. Elle autorise ainsi **le recours à des spécialistes** de la question traitée. On peut espérer que cela aura pour effet tant l'appropriation du service que de les sensibiliser à la culture de partage, propres à la communauté visée par l'archétype du PRES.

La classification a été finalisée au cours de mon stage. Cette élaboration a été permise grâce à un important travail de collaboration avec un échantillon d'usagers réels, mais également en sollicitant les usagers potentiels.

Le thésaurus est, quand à lui, en cours de validation et a fait l'objet de consultation de nombreux lexiques, thésaurus dans des domaines similaires et autres documents. Un important travail sur les synonymes a été effectué, afin de permettre une exploitation par l'ensemble des usagers.

L'un et l'autre ont été conçus comme des outils peu développés mais proposant une architecture de base. Ils seront enrichis au fur et à mesure et pourront évoluer dès lors qu'une connaissance précise des usagers réels pourra être établie et s'adapter à toute évolution ultérieure du PRES vers l'archétype défini précédemment.

Ces outils et donc ce langage commun ont été élaborés de manière à être exploitables pour l'ensemble des tâches à effectuer pour mettre en place un système d'information respectant les caractéristiques de l'archétype.

Nous allons analyser à présent les étapes suivantes de la mise en œuvre du développement du PRES.

2. VALORISATION ET CIRCULATION DES RESSOURCES

La réalisation du diagnostique nous a permis de mettre en évidence la faiblesse des dispositifs de valorisation et de circulation des ressources dont dispose le PRES.

Celles-ci sont pourtant indispensables à la pertinence d'un système d'information, que l'on se situe dans une démarche de Guichet Unique ou pas.

Ici encore il convient de procéder par étapes afin de mener à bien et de pérenniser de tels dispositifs. Il s'agit donc dans un premier temps de privilégier les dispositifs à la portée des moyens actuels du PRES afin, dans un second temps, de s'atteler à la mise en œuvre d'un dispositif plus lourd en terme de moyens humains voire financier.

2.1. ATTIRER L'ATTENTION DES USAGERS SUR LES RESSOURCES

2.1.1. STIMULER LES ECHANGES ENTRE USAGERS, AVEC OU SANS L'INTERMEDIAIRE DU PRES

Il ne s'agit pas de prétendre (du moins dans un premier temps) mettre en place un travail collaboratif, mais de proposer des prestations stimulant la transmission de ressources d'un usager du PRES à un autre.

- **AMELIORER LES TEMPS DE RENCONTRES ET D'ECHANGES**

Les temps de rencontres, d'échanges et les divers évènements sont très sollicités par l'ensemble des usagers et répondent à différentes motivations, qui varient d'un acteur à un autre, d'un évènement à l'autre. On peut citer la formation pour les porteurs de projets, l'information pour les non-initiés ou la participation à un débat pour les acteurs.

Développer ces rencontres est d'autant plus pertinent qu'elles nécessitent la mise en œuvre de compétences propres à l'animatrice du PRES.

Ces échanges sont également l'occasion de **valoriser et transmettre davantage de ressources**, d'inciter les utilisateurs à exploiter des ressources de nature, de degré de spécificité ou de thématiques diversifiées. En d'autres termes : apporter une « valeur ajoutée » à ces prestations. Il est préconisé que la préparation de chacun de ces évènements comprenne la recherche de ressources complémentaires à proposer. Ces « ressources complémentaires » sont à adapter à chaque contexte : usagers participants, thèmes abordés, intervenants... Il est intéressant de proposer des ressources en rapport avec l'organisme auquel est rattaché l'intervenant lorsque celui-ci relève de l'Economie Solidaire. On peut également citer la mise en place d'une exposition (même succincte), de la distribution d'une liste de références des ressources en relation (autrement dit des *pointeurs*) permettant d'approfondir ou au contraire d'élargir le sujet étudié.

Il pourra également être envisagé de garder une trace de certains de ces évènements : sous forme d'un enregistrement vidéo, d'une production papier ou autre. Cette transformation des ressources orales ou informelles en ressources écrites ou formelles nécessite cependant un investissement plus lourd et une forte participation des usagers. En conséquence, une telle initiative ne pourra être envisagée qu'ultérieurement, lorsque les usagers seront davantage impliqués dans la réalisation du service.

- **LISTE DE DIFFUSION**

Les outils de type **groupware**²¹ s'avèrent être particulièrement adaptés à l'échanges direct entre usager et au travail collaboratif. Notons cependant que leur mise en œuvre nécessite une certaine coordination de la part du PRES.

De tels outils ne sont évidemment pas envisageables dans l'état actuel des choses. On peut cependant leur en proposer une première approche à travers la mise en place d'une liste de diffusion.

Adopter un tel outil n'est pas sans impliquer un important travail de la part de l'animatrice du PRES. Elle doit tout d'abord assurer le rôle de *modérateur* de la liste de diffusion, ce qui sous-entend la réception, la validation d'après un certain nombre de critères et la diffusion des messages à l'ensemble des individus inscrits. Cet outil représente un formidable atout pour la reconnaissance du PRES en tant que coordinateur d'une communauté de partage et favorise la circulation des ressources entre usagers. Il est intéressant de ne pas limiter l'inscription à cet outil aux usagers du PRES, dans la mesure où cela permettrait à l'animatrice du PRES :

- de constituer un carnet d'adresses électronique d'individus intéressés par l'Economie Solidaire et donc potentiellement intéressés par le PRES
- de recueillir des ressources issues de communautés autres que celles auxquels les usagers réels du PRES appartiennent.

Lors de la mise en place de cet outil, il faudra mener une importante réflexion quant à la charte d'utilisation à mettre en place pour normaliser les échanges, permettre une transparence quant aux objectifs fixés par la liste, garantir une certaine validité en imposant par exemple l'identification de l'émetteur du message. En bref : de faciliter la mission de collecte et de validation du modérateur par la collaboration des utilisateurs.

La **liste de diffusion présente trois limites** importantes.

Tout d'abord, il est préconisé de définir dans la charte d'utilisation le rôle du modérateur, à savoir la diffusion du message émis. Les réponses s'effectuent sans son intermédiaire : la quantité de messages et de réponses s'avérerait ingérable. Cependant un tel fonctionnement ne permet pas à l'ensemble de la communauté de suivre les réponses ni des les enrichir : on ne peut donc pas véritablement parler de mode collaboratif. On peut cependant y remédier en instaurant le principe de diffusion de synthèse des réponses collectées par l'émetteur du message tel qu'il est pratiqué sur la liste de diffusion de l'ADBS (L'association des professionnels de l'information et de la documentation).

²¹ Cf. glossaire p. 61

Les multiples messages et réponses ont tendance à s'empiler par ordre chronologique dans les *boîtes aux lettres numériques* personnelles, sans capitalisation au niveau du groupe ni structuration thématique.

Enfin, cet outil n'est accessible qu'aux *Internauts* utilisant fréquemment la messagerie électronique.

Pour toutes ces raisons, il pourrait donc être pertinent d'envisager par la suite **l'adoption d'un forum électronique**. Ces forums sont « *des messageries qui permettent à un groupe de structurer leurs échanges d'informations et de messages selon des dossiers thématiques ou des groupes de travail partagé* »²². Ils constituent donc une réponse aux limites de la messagerie électronique en proposant un début de capitalisation et de traçabilité des échanges informationnels. Néanmoins leur mise en place requiert un certain nombre de compétences.

2.1.2 DIFFUSION DE PRODUITS DOCUMENTAIRES ELEMENTAIRES

Les *produits documentaires élémentaires* reflètent l'activité du système d'information et se déclinent sous diverses formes.

Il convient dans un premier temps d'opter pour des produits rapides à réaliser, diffusables facilement tout en permettant un impact conséquent. Le produit retenu est la lettre d'information, combinant à la fois la « *liste de nouveautés*²³ » et le « *panorama de la presse* »²⁴. Cette présentation a été choisie afin d'éviter le cloisonnement des ressources en fonction de leur support. Leur diffusion s'effectuera selon le souhait des usagers inscrits sous forme numérique par le biais de la messagerie électronique ou sous forme papier par envoi de courrier traditionnel. Cette solution présente le double avantage de satisfaire l'ensemble des usagers au moindre coût et sans générer un surplus de travail.

La version électronique présentera un avantage sur la version papier dans la mesure où elle propose à l'utilisateur un accès encore plus direct pour les ressources disponibles en ligne (dans la limite du respect de la législation). Cette version combine donc des liens hypertexte au sens historique et au sens informatique du terme.

Nous montrerons à ci-après en quoi la réalisation de ce produit est facilitée par une procédure d'extraction de données de la base de données documentaires du PRES.

La difficulté à laquelle sera confrontée l'animatrice du PRES dans la conception de ce produit réside dans l'adéquation des ressources référencées à l'ensemble des usagers. Lors de la présentation de l'archétype nous avons préconisé à cette fin la mise en place

²² Extrait de : PRAX Jean-Yves. Le guide du Knowledge Management : Concepts et pratiques du management de la connaissance. Paris, Dunod, 2000. pp. 135-136

²³ Cf. glossaire p. 61

²⁴ Idem

d'une Diffusion Sélective d'Information. Cette prestation impliquant un lourd investissement ne pourra être envisagée que partiellement. On pourrait ainsi diffuser à chaque usager les ressources indexées selon les critères sélectionnés par celui-ci (mots-clés, classification, nature ou producteur de la ressource...). La diffusion de cette prestation par messagerie électronique évitera de trop alourdir le coût humain et financier.

2.2. EXPLOITATION DE SOURCES PARTICIPATIVES

Les sources documentaires dites participatives se distinguent des sources dites consultatives par leur interactivité. Elles vont au-delà de la simple mise à disposition et participe d'une manière ou d'une autre à l'acquisition, à la recherche ou au traitement des ressources de la personne (morale ou physique) s'y référant.

Il est important que l'exploitation de ce type de source reste à la mesure des possibilités d'investissement que le PRES puisse fournir.

2.2.1. MISE EN PLACE DE PARTENARIAT

L'exploitation des sources participatives a principalement consisté à instaurer des partenariats avec divers organismes de ressources. Une telle entreprise ne peut s'envisager sur le court terme. Cependant, à l'issue de mon stage, des partenariats ont pu prendre forme, certains d'entre eux ayant été amorcés avant le début de mon stage. Les principaux objectifs qui ont ainsi émergés sont les suivants.

- Veille documentaire partagée :

La veille documentaire est indispensable au PRES pour assurer l'enrichissement et l'actualisation de ses ressources (nouveau texte de loi, nouvelles attributions d'un individu). Cependant sa mise en œuvre n'est pas évidente, principalement à cause du temps qu'elle requiert. La mise en place de partenariat avec d'autres organismes constitue un véritable atout en la matière. Il va s'agir de mettre en place un dispositif d'échanges d'informations sélectives avec les organismes partenaires de l'association PILES. Il peut également s'agir d'échanges de publications ou de productions élémentaires primaires. Les partenaires se valorisent ainsi mutuellement. Il va être intéressant d'étendre les organismes participant à cette veille documentaire à l'ensemble des acteurs de l'Economie Solidaire. Cependant il est préconisé de procéder à cet élargissement sans précipitation, afin d'être en mesure de gérer ce processus.

Si ces échanges se font pour le moment sur un mode informel, il faut envisager la mise en place d'une procédure afin d'augmenter leur efficacité.

- **Collaboration lors des interventions du PRES**

Le PRES va développer les interventions sur l'ensemble du territoire régional auprès des associations de quartiers ou dans les bibliothèques municipales afin de sensibiliser les non initiés à l'Economie Solidaire. Ces partenaires pourront faire le relais avec ces individus, les informer de la tenue de cette intervention ou encore mettre des locaux à disposition du PRES.

- **Acquisition et conservation partagée :**

Ce type de partenariat va permettre de développer l'accès à des ressources extérieures, conformément à la volonté de mise en place du Guichet Unique.

Prenons l'exemple du partenariat réalisé avec l'association *Artisans du Monde*²⁵ pour illustrer ce propos.

Le commerce équitable²⁶ est une des orientations de l'Economie Solidaire. Développer de manière exhaustive cette thématique au sein du PRES se ferait au détriment d'autres thématiques. En revanche, les membres de l'association *Artisans du Monde* sont à même de disposer facilement de ressources spécifiques sur ce thème, mais ne sont pas en mesure de constituer un fonds documentaire sur l'Economie Solidaire. Or ces thématiques étant étroitement liées. On peut donc envisager que les individus qui s'adressent à eux au cours d'un processus de recherche souhaiteront souvent élargir cette recherche à l'Economie Solidaire.

Il a donc été envisagé de développer un partenariat entre cette association et le PRES. Celui-ci va consister à exploiter et promouvoir les ressources mutuelles de ces deux organismes en vue d'optimiser leurs propres systèmes d'information. Concernant le PRES, cela va se traduire par l'acquisition de ressources génériques de références sur le commerce équitable ainsi que par l'intégration de *pointeurs*, orientant les usagers vers les ressources de l'association *Artisans du monde*. Celle-ci mettra son fonds documentaire à leur disposition. Et inversement, cette association orientera vers le PRES les individus sollicitant des ressources sur l'Economie Solidaire.

²⁵ L'association *Artisans du Monde* développe des boutiques basées sur le principe de commerce équitable.

²⁶ Né en Europe, il y a près de 30 ans, le **commerce équitable** est une alternative aux circuits de distribution conventionnels. Il permet de consommer avec responsabilité en refusant de continuer à appauvrir la moitié de la planète. Et en redonnant au commerce un visage humain.

Ce partenariat est d'autant plus intéressant qu'il permettra au PRES de toucher indirectement un large public, l'engouement provoqué par les boutiques Artisans du monde attirant un large public.

2.2.2. TRAITEMENT PARTAGE

- **ECHANGE DE NOTICES**

Actuellement à l'état de projet, il s'agirait de mener une réflexion pour déterminer les possibilités d'échanges de notices bibliographiques avec d'autres organismes.

Ce mode de travail partagé, s'il évite un travail fastidieux de saisie, nécessite un lourd travail préparatoire. Il implique entre autre la saisie de données à des formats compatibles tel que le format UNIMARC²⁷. Cette piste partenariale ne trouve donc une certaine rentabilité que dans la mesure où elle s'effectue avec un système d'information couvrant des domaines similaires à ceux de l'Economie Solidaire. L'échange de notices peut cependant s'effectuer à partir de site Web qui propose de tels téléchargements (biblionline...). Pour ce faire, et afin de permettre de tels partenariats les notices doivent être saisies selon les normes de référencement en vigueur et privilégier le format UNIMARC.

Notons également que l'échange des champs de la notice tels que les mots-clés ou la cotation ne peut s'effectuer que dans la mesure où le partenariat implique l'adhésion au même langage commun.

- **INTERFACE DE RECHERCHE PARTAGEE**

Le PRES tend à se positionner comme un Guichet Unique. Cela implique donc qu'il intègre à son interface de recherche un certain nombre de « pointeurs bibliographiques ». il pourrait donc être envisagé de « partager » la base de donnée documentaire du PRES afin d'y référencer l'intégralité des références d'autres organismes. Une telle entreprise n'est bien évidemment pas applicable à l'ensemble des organismes vers lesquels les pointeurs renvois et ne peut se faire que sous certaines conditions. D'une part il faut que le fonds documentaire de ces derniers s'intègre parfaitement au langage et à l'organisation thématique adoptée au sein du PRES. D'autre part, il faut que ce partage soit pertinent pour les missions du PRES. Encombrer la base de données entraînerait un phénomène de bruit²⁸ lors des résultats de recherche et alourdirait le traitement des données. De plus, pour que les organismes partenaires trouvent leur compte dans cette entreprise, ils doivent pouvoir disposer de cette même interface à partir de leur locaux.

²⁷ Norme nationale de catalogage

²⁸ Cf. glossaire p.61

Partager l'interface de recherche pourrait trouver toute sa pertinence dans l'intégration des références de l'association Artisans du Monde.

2.2.3. SOURCES PARTICIPATIVES ET CONCEPT DE PUSH A SENS UNIQUE

Dans l'objectif de compléter les apports de ces partenariats en matière de transmission de ressources, je me suis également attachée à répertorier et évaluer les organismes proposant des prestations de veille documentaire ou de transmission de ressources. Dans la mesure où le PRES dispose de moyens financiers limités, l'accent a été mis sur la recherche de prestations gratuites.

Les sources retenues proposent pour la plupart l'envoi gratuit de lettre d'information, de références bibliographiques, d'un périodique ou de son sommaire. Ces produits sont diffusés sous la forme de documents papiers ou numériques.

Ce travail de prospection et d'exploitation a été largement initié par l'animatrice du PRES depuis la création du PRES, qui l'optimisera en l'enrichissant progressivement.

Nous venons de présenter les prestations adoptées pour améliorer la transmission des ressources. Cette transmission pouvant s'effectuer des usagers entre eux, des usagers à destination du PRES mais également selon le concept de Push : du PRES auprès des usagers. L'implication de certaines catégories d'usagers dans ce processus de transmission reste certes encore limitée. On peut néanmoins considérer que de telles prestations s'inscrivent dans une amorce au travail collaboratif et donc à une réelle communauté de partage.

Il reste cependant à déterminer les moyens matériels à mettre en œuvre pour certaines de ces prestations ainsi qu'à décrire comment favoriser l'autonomie des usagers au sein de ce système d'information.

3. MOYENS MATERIELS INSCRITS DANS LA STRATEGIE DU GUICHET UNIQUE

Prétendre inscrire le développement du PRES dans une stratégie de Guichet Unique de l'Economie Solidaire implique indiscutablement de favoriser le développement de l'autonomie des usagers quant à l'accès aux ressources et aux processus de recherche. Rappelons que l'autonomie de l'utilisateur est indispensable pour le rendre acteur de son propre processus d'acquisition de savoir et de savoir-faire. De même ce processus

doit pouvoir s'effectuer aussi uniformément que possible : une interface pour tous les usagers et pour toutes les ressources, quel que soit le mode de recherche (balayage, navigation, balade ou exploration²⁹).

Sans prétendre mettre en place l'accès aux ressources calqué sur le modèle hypertexte, il s'agit de s'en inspirer afin d'inciter les utilisateurs à exploiter différentes natures de ressources, niveaux de spécificité et diverses sources.

La détermination des moyens matériels est donc la résultante de la stratégie visant l'archétype Guichet Unique. Dans une optique de servuction et donc d'autonomie, les prestations proposées aux usagers doivent être caractérisées par une prise en main intuitive et aussi rapide que possible. De plus, elles doivent être adaptées à tous les usagers, notamment aux usagers occasionnels.

3.1. AMENAGEMENT PHYSIQUE

L'aménagement physique et une bonne signalétique restent des outils indispensables au libre accès et donc à une certaine forme d'autonomie. Ils autorisent le lecteur à procéder selon un mode « balade ». Sans développer le travail qui a été mené à ce propos durant mon stage, il est important de souligner³⁰ :

- L'adoption d'un **plan de classement thématique** s'est imposé, dans la mesure où il est le plus adapté au libre accès. C'est dans cette prévision de classement que la classification a été élaborée. Par exemple, la thématique « création d'activités économiques » est organisée selon les étapes d'accompagnement proposées à PILES. De cette manière le porteur de projet localise facilement la ressource adéquate. Le plan de classement reste cependant adapté aux autres usagers. Le classement thématique permet de regrouper, dans la mesure du possible, des ressources diverses (ouvrage, dossiers thématiques, cassettes vidéo...) ou du moins leurs *pointeurs* (annuaires, fiches descriptives d'outils, de lieu ressources...). Sans aller jusqu'à dire qu'il propose une recherche de type hypertexte, il permet à l'utilisateur de « naviguer » d'une ressource à une autre à l'intérieur d'une même thématique ou d'une thématique à une autre. Il est également envisagé de faire un système de renvois lorsque la ressource l'exige. Par exemple, il peut s'agir d'insérer une fiche incitant le lecteur à consulter d'autres ressources pour approfondir le sujet. Ceci nécessite néanmoins un certain nombre de compétences et de temps. La généralisation de cette procédure à l'ensemble des ressources n'est pas envisagée. De plus, l'adoption partielle de cette procédure a été validée du fait que le logiciel

²⁹ Cf. glossaire p.61

³⁰ Cf. Annexe 1 : Plan de classement (figure 2 : plan de classement hiérarchique)

documentaire présenté plus loin offre la possibilité de la réaliser en s'affranchissant des contraintes temporelles.

- La **signalétique** permet de valoriser l'ensemble des prestations proposées. La définition tirée de l'ouvrage intitulé *Le métier de documentaliste*³¹ insiste sur l'importance graphique.

Il est nécessaire de trouver une signalétique commune et homogène afin d'orienter convenablement et efficacement l'utilisateur vers les collections proposées par le service. Il s'agit donc de constituer un « vocabulaire graphique » propre au service de documentation mais proche des graphies et pictogrammes utilisés dans des espaces analogues.

Ainsi, il nous faut développer une charte graphique, définissant un « langage graphique commun », tout comme il a été fait pour le langage commun. Cette charte sera adoptée pour l'ensemble des prestations du PRES. On la retrouvera notamment non pas sur l'Interface Unique préconisé pour l'archétype mais sur l'ensemble des interfaces proposées au sein du PRES : sur les rayonnages, les expositions, les plaquettes, ou encore sur le portail de site Web et le logiciel documentaire présenté ci-après. On peut citer pour exemple la création d'icônes et de codes couleurs permettant à l'utilisateur d'identifier une ressource, une thématique, une prestation... On retrouve ce code couleur sur le plan de classement ou encore sur la cote des documents : à chaque thématique principale est associée une couleur.

3.2. CHOIX DU LOGICIEL DOCUMENTAIRE

3.2.1. CAHIER DES CHARGES

L'acquisition d'un logiciel documentaire n'était pas indispensable en soi : d'autres outils auraient pu être envisagés pour offrir à l'utilisateur une certaine autonomie dans le processus de recherche. Cependant il fallait, pour faire évoluer le PRES l'équiper d'un outil permettant de développer des prestations tout en optimisant les procédures de travail : gain de temps, normalisation... C'est donc ce qui nous a amené à élaborer un cahier des charges et à rechercher un logiciel documentaire répondant à nos exigences. Le prix était un facteur déterminant, étant inconcevable de dépenser la globalité du budget du PRES pour l'acquisition d'un logiciel. En plus des caractéristiques

³¹ Extrait de l'ouvrage : ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1999.

traditionnelles des logiciels documentaires (saisie de notices descriptives, recherche documentaire, gestion des emprunts...), ce logiciel devait permettre impérativement :

- possibilité de paramétrer le logiciel pour l'adapter au mieux aux exigences du PRES
- la gestion de ressources de nature diverse
- la localisation des documents selon une cotation spécifique au PRES
- une ergonomie agréable, adaptée aux usagers pour leur permettre une rapide maîtrise de l'outil et une certaine intuitivité.

D'autres critères à caractère moins impératifs apparaissaient dans le cahier des charges comme la possibilité de mettre en ligne la base de donnée, l'accès direct à un panel de ressources (documents numériques, lexique...) ou l'exportation de données en vue de la production de certaines prestations (liste des nouveautés...).

3.2.2. RECHERCHE D'UN PANEL DE LOGICIEL....

La prospection nous a amené à étudier de nombreux logiciels, notamment parmi les logiciels Freeware³². Deux logiciels ont particulièrement attiré notre attention.

Le premier est le logiciel **Winisis**, distribué gratuitement aux associations par l'UNESCO. Permettant de nombreux paramétrages, il permettait de constituer un logiciel en parfaite adéquation avec les besoins du PRES.

Le second est le projet de SIGB (Système Intégré de Gestion des Bibliothèques) : **logiciel libre Koha**. Il a été initialement développé en 1999 et il est en développement depuis lors et a continué de progresser pour proposer de meilleures fonctionnalités et un meilleur respect des standards. Cet outil s'inscrit dans une démarche de travail collaboratif. Koha est le résultat de beaucoup de travail bénévole et la communauté de développeurs s'agrandit et comprend désormais des participants de quatre continents. Parmi ses fonctionnalités clés, je citerais l'interface claire et simple et la capacité de cataloguer les sites Web en tant que documents, ou bien en tant que liens vers une notice bibliographique existante.

Malgré la performance et les nombreux avantages qu'ils offraient, ces logiciels n'ont pu être retenus. Le premier est momentanément en rupture de stock, nous ne disposons d'aucun élément quant à sa prochaine disponibilité. La version française du second est en cours de réalisation et, au moment de la recherche, aucun renseignement n'était fourni quant aux délais nécessaires à son aboutissement.

³² Logiciels libres de droit.

3.2.3. ...et critères en faveur du logiciel Papyrus2000

Notre choix s'est donc porté sur le logiciel Papyrus2000 qui présente les avantages suivants :

- Permet la gestion des emprunts
- Possibilité de télécharger et d'incorporer des notices au format Unimarc.
- Vérification de saisie pour de nombreux champs
- Editions de prestations documentaires élémentaires
Permet de créer et diffuser les prestations documentaires élémentaires avec une certaine facilité et rapidité. Il est possible de définir des documents types mis à jour par une extraction de données, elle aussi prédéfinie. Ces documents peuvent être imprimés, diffusés par messagerie électronique grâce au carnet d'adresse intégré ou encore fusionnés dans un autre documents (World, Excel...).
- Echanges de notices bibliographiques :
Possibilité d'exportation des données au format Unimarc ou récupération des données si le PRES souhaite évoluer ultérieurement vers un autre logiciel.
- Possibilité de saisir des notices pour tout type de ressources
- Deux interfaces³³ : une accessible à l'administrateur du logiciel permettant d'effectuer des modifications, une interface en lecture seule accessible par tous
- Ergonomie agréable qui permet tant à l'administrateur qu'à l'utilisateur de s'approprier rapidement l'outil grâce à la rubrique d'aide, aux « info bulles »³⁴ et à l'intitulé de chaque champ.
- Recherche traditionnelle :
Adaptée à tous les usagers dans la mesure où elle permet à la fois une recherche en mode expert ou débutant et permet à l'utilisateur de disposer de la rubrique d'aide à tout moment. De telles caractéristiques s'inscrivent dans une logique d'Interface Unique. Le logiciel permet la recherche multicritères et notamment la recherche à partir de la classification spécifique du PRES, de mots-clés, de degré de spécialisation.
- Relative recherche hypertexte
Dans une certaine mesure, le logiciel permet une recherche de type hypertexte .
Un dictionnaire constitué par l'administrateur est à la disposition de l'utilisateur à tout moment. L'affichage des résultats d'une recherche permet de signaler à

³³ Cf. annexe 4 : *Interfaces du logiciel documentaire Papyrus2000*

³⁴ Cf. glossaire p.61

l'utilisateur les ressources complémentaires qu'il peut consulter pour approfondir sa recherche. Enfin, le résultat de la recherche propose non seulement des pointeurs (décrivant des ressources présents au PRES ou à l'extérieur), mais également des documents numériques, des fichiers sonores ou des illustrations.

Ce logiciel comporte certaines limites pour le PRES :

- La prochaine version du logiciel permettra la mise en ligne du logiciel. Mais aucune information n'est donnée quant à la date de disponibilité de cette nouvelle version ou quant à la présentation de l'interface en ligne.
- Permettre aux usagers d'intégrer eux-mêmes des notices n'est pas envisageable, dans la mesure où ça se ferait au risque de modifications involontaires de notices et nécessiterait une maîtrise du logiciel plus conséquente.
- Pas de gestion hiérarchique des mots-clés
- Seule l'interface administrateur active les URL saisis et permet donc d'un simple « clic de souris » d'être directement connectés à la page Web en question.

Le logiciel documentaire constitue donc un moyen matériel à la réalisation de certaines prestations comme l'édition de la lettre d'information, la diffusion électronique de pointeurs, l'autonomie de l'utilisateur dans sa démarche documentaire ou encore la compréhension et l'adhésion à un langage commun.

De plus, il permet la configuration d'un outil qui, bien qu'encore très éloigné de la conception du Guichet Unique permet de s'en identifier un peu. Il propose une interface de recherche donnant accès non pas à toutes les ressources mais du moins à un certain nombre de bouquets.

3.3. PRESTATIONS ON-LINE : PREMISSE A UNE INTERFACE DE BOUQUETS MULTIPLES

A défaut de pouvoir proposer une réelle Interface Unique à un regroupement de ressources et de pointeurs organisés de manière hypertextuelle, il sera envisagé de proposer un accès à distance et intemporel à un certain nombre de ces bouquets.

La réalisation du site Web de l'association PILES est prévue pour l'année prochaine. Considéré comme un outil complémentaire aux activités de cette association, la mise en ligne sur le réseau Internet des prestations du PRES peut donc difficilement se dissocier de la mise en ligne de données concernant l'association.

3.3.1 ETUDE PRELIMINAIRE :

Une étude préliminaire a été menée afin de déterminer les prestations qui, mise en ligne, favoriseraient l'optimisation du PRES tout en s'inscrivant dans une démarche dite de Guichet Unique.

Cette étude a été réalisée rapidement, afin de pouvoir organiser le développement du PRES dans une perspective globale. Mais elle nécessitera d'être effectuée de manière plus approfondie avec la participation de l'ensemble des membres de l'association et la réalisation d'une analyse des besoins auprès de usagers.

Les prestations sélectionnées doivent être en adéquation avec les moyens actuels du PRES :

- Présentation générale du PRES, de ses prestations et des conditions d'accès
- Recherche sur les ressources référencées dans la base de donnée et accès à partir d'un simple « clic de souris » à une sélection de ressources numériques (sites et pages Web, annuaires, documents numérisés, forum de discussion...)
- Inscription à la liste de diffusion
- Information sur les animations organisées par le PRES et autres organismes.

Dans la mesure où une des caractéristiques des sites Web repose sur l'interactivité entre l'internaute et les émetteurs du site, celui de PILES sera notamment l'occasion **d'inciter l'utilisateur à transmettre ses propres ressources.**

3.3.2. REALISATION DU PORTAIL DE SITE WEB :

Les acteurs de l'Economie Solidaire exploitent abondamment le réseau Internet comme moyen d'édition et de diffusion de leurs travaux. Les ressources y sont donc abondantes et variées.

Le *portail de site Web* est destiné à intégrer le portail de l'association PILES. Il a cependant été décidé de proposer dès à présent ce produit afin de favoriser l'accès aux ressources disponibles sur le réseau Internet et donc consultables de n'importe quel poste informatique équipé d'une connexion. Ces ressources étant déjà référencées dans logiciel documentaire, ce produit va à l'encontre de principe de Guichet Unique : un seul et même accès à l'ensemble des ressources. Cependant, il permet de mettre en place un produit accessible à distance et un accès direct aux ressources numériques. Si la base de donnée documentaire intègre des pointeurs vers ces sites, il s'agit uniquement de référence, le logiciel ne permettant pas de liens actifs.

L'élaboration de ce produit s'est attachée à **mettre en œuvre le langage commun et la charte graphique** propres à l'association PILES. Celles spécifiques au PRES pourront être adoptées lorsqu'elles seront clairement définies.

Les *pointeurs* sont organisés par thématiques³⁵ en adéquation avec le langage commun, définis et comportant d'importantes similitudes avec la classification. L'utilisateur pourra ainsi se familiariser avec ce langage lors de l'utilisation de cet outil. Plusieurs entrées sont proposées à l'utilisateur : une entrée thématique et un classement alphabétiques des intitulés des sites ou du noms des organismes référencés³⁶.

La navigation est simplifiée ; la présence permanente des différentes rubriques vers lesquels il peut s'orienter et le titre de la rubrique affichée sur l'écran permettent à l'utilisateur de se localiser dans l'architecture du site.

La collaboration de l'usager est sollicitée à diverses reprises lors de sa navigation à travers le site. Il peut à tout moment « cliquer » sur un lien pour transmettre l'adresse URL d'une page Web. Il pourra être envisager de développer davantage le travail collaboratif des utilisateurs en leur proposant de donner leur avis sur les pages Web référencées et en intégrant leurs remarques au Site Portail.

Notons enfin que l'animatrice du PRES disposant de notions basiques quant au logiciel d'édition de site DreamweaverXP, le site portail a été conçu de manière à permettre une mise à jour simple et rapide. J'ai à cet effet établi une procédure³⁷ à laquelle elle pourra se référer en cas de besoin.

Les NTIC jouent un rôle important dans la matérialisation des orientations de développement du PRES. L'ensemble des tâches énoncées précédemment a fait l'objet d'une planification, afin de les mettre en œuvre convenablement et d'assurer leur pérennisation.

L'aboutissement de ces actions prétend donc favoriser la fréquentation du PRES et la prise de conscience de l'intérêt d'un tel service pour ses usagers :

- *adhésion à une communauté de partage et participation à la constitution de ressources collectives supérieures (quantitativement et qualitativement) à la somme des ressources individuelles*

³⁵ Cf. annexe 5 : *Portail de site Web, rubrique « Commerce Equitable » du portail de site Web*

³⁶ Cf. annexe 5 : *Portail de site Web, rubrique « Commerce Equitable » du portail de site Web*

³⁷ Cf. annexe 6 : *Procédure de mise à jour du Portail de site Web.*

- *concernant les acteurs de l'Economie Solidaire : diffusion de leurs propres productions de ressources*
- *gain de temps et de pertinence quant à l'accès aux ressources recherchées*
- *porte à leur connaissance des ressources pertinentes avant même qu'ils en aient exprimé le besoin.*

CONCLUSION

La mise en place d'un Guichet Unique de l'Economie Solidaire est certes une proposition ambitieuse. Néanmoins l'élaboration de ce concept a permis d'aborder le développement du PRES selon une démarche globale et initiatique, considérant sur le long terme les possibilités d'évolution d'un système d'information optimal, en parfaite adéquation avec les valeurs prônées par l'association PILES et en conséquent par le mouvement dans lequel elle s'inscrit. De plus, elle a fait prendre conscience de la nécessité des moyens à mobiliser pour la réalisation de tels objectifs, et notamment l'importance du rôle des professionnels de l'information et de la documentation et de leurs compétences au sein de tels services.

L'amorce de ce système d'information par le développement du PRES tel qu'il est envisagé dans un premier temps va en l'occurrence nécessiter un certain investissement de la part de l'association PILES. L'impact réel de la stratégie sera mesurable sur les futurs retours de la part des usagers. Il convient donc de procéder ultérieurement à des enquêtes de satisfaction, des évaluations des prestations mises en place et des taux de fréquentation afin de réajuster les orientations.

D'un point de vue personnel, ce stage a constitué un véritable aboutissement de la formation reçue en maîtrise SID. Il m'a permis d'envisager l'application de compétences documentaires dans la mise en œuvre d'un système d'information spécifique aux valeurs véhiculées par l'Economie Solidaire. Ce stage a été l'occasion d'analyser l'ensemble des dispositifs, procédures, savoir et savoir-faire qu'une telle entité pouvait et devait mobiliser. Cela m'a amenée à étudier les modalités de transmission et de partage des ressources au sein d'une communauté à l'échelle locale constituée de l'ensemble des usagers du PRES. Une telle démarche invite à une réflexion sur la transmission de l'information à l'échelle mondiale.

En effet, le monde moderne vit une véritable métamorphose, à l'heure où la société industrielle qui caractérisait le XX^{ème} siècle cède le pas rapidement à la société mondiale de l'information du XXI^{ème} siècle.

Michel-Yves PEISSIK, ambassadeur chargé de la préparation du Sommet Mondial de l'ONU sur la Société de l'Information (SMSI), appelle à la définition commune de la « société universelle de l'information » (c'est-à-dire de tous les gouvernements, des Nations Unies, du secteur privé et de la société civile). Il souligne que la société de l'information peut être envisagée comme un système économique, social et culturel dans

lequel la connaissance et l'information constitue les sources fondamentales du bien-être et du progrès.

Le défi majeur consiste à mettre la puissance des nouvelles technologies au service d'une société de l'information centrée sur les personnes et les communautés, dans laquelle informations et connaissances sont diffusées et utilisées par tous pour leur épanouissement. Il reste donc à définir les conditions essentielles pour le développement d'une société de l'information perçue comme une société intégrée dans laquelle tous, sans distinction d'aucune sorte, ont les moyens de créer, de recevoir, de partager et d'utiliser librement les formations et connaissances sans considération de frontières, par quelque moyens que ce soit.

LEXIQUE

Ce lexique se veut une aide pour comprendre certains termes employés dans ce rapport. Les définitions sont principalement extraites de l'ouvrage : ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1999. Pour les définitions extraites d'autres documents, les références bibliographiques des ces derniers sont précisées.

APPROPRIATION DES CONNAISSANCES

L'appropriation des connaissances implique une prise de connaissance du fonds et l'exploration d'une technique adaptée à la recherche documentaire. Il faut distinguer :

- **la balade** : ce terme peut paraître impropre, mais il qualifie bien cependant une recherche d'information peu élaborée, répondant à un besoin relativement imprécis et non structuré ;
- **le balayage** : il définit un essai de couverture du ou des domaines de la recherche, mais sans approfondissement ;
- **l'exploration** : il s'agit de décrire l'information recherchée par l'étude de son domaine ;
- **la navigation** : c'est une façon d'atteindre le but recherché en suivant un chemin mieux défini ;
- **la recherche** ; l'information est analysée.

AUTONOMISATION

Par autonomisation on entend le processus par lequel l'individu acquiert un certain degré d'autonomie.

BOUQUETS

Regroupement de ressources stockées et gérées par diverses entités.

(D'après l'article : BROPHY Peter. La bibliothèque hybride. *BBF*. Mars 2002, t.47-n°4, pp. 14-20.).

BRUIT

On appelle bruit l'obtention de données hors sujet lors d'une interrogation. Il conditionne la pertinence des réponses.

CLASSIFICATION

Système de répartition des connaissances selon un ordre déterminé allant du général au particulier.

CONCEPT DE PULL-PUSH

Dans le rapport de l'homme à l'information, pour simplifier, on peut décrire deux types principaux d'interactions :

- « ce que je sais que je ne sais pas » et que je vais chercher. Dans ce cas, j'effectue une requête sur un système pour en tirer l'information recherchée. C'est le concept de pull.

- « ce que je ne sais pas que je sais ». Dans ce cas, c'est au système que revient la charge de forcer mon attention pour m'informer de quelque nouvelle que je ne cherchais pas ? C'est le concept push, qu'on peut traduire par « porter à connaissance ».

(Extrait de l'ouvrage : PRAX Jean-Yves. *Le guide du Knowledge Management : Concepts et pratiques du management de la connaissance*. Paris, Dunod, 2000.)

DSI ou DIFFUSION SELECTIVE DE L'INFORMATION

Système informatisé de repérage de l'information utilisant un ordinateur afin de diffuser régulièrement l'information pertinente aux utilisateurs.

FAQs

Les FAQs, traduit en français par « Foire aux questions » est un texte écrit par un auteur-expert, structuré en une liste très ordonnée de questions-réponses. L'idée sous-jacente est de renverser complètement le dispositif de transfert de connaissances entre un expert et des individus, en repartant des questions que ces derniers posent le plus souvent.

(Extrait de l'ouvrage : PRAX Jean-Yves. *Le guide du Knowledge Management : Concepts et pratiques du management de la connaissance*. Paris, Dunod, 2000.)

GROUPWARE

Le groupware est à la fois une méthode et des outils qui facilitent le travail en groupe. Bien que cela ne figure pas explicitement dans la définition initiale [donnée en 1981 par P&T Johnson-Lentz] l'intérêt majeur du groupware est de répondre au problème d'éloignement géographique et du travail asynchrone.

(Extrait de l'ouvrage : PRAX Jean-Yves. *Le guide du Knowledge Management : Concepts et pratiques du management de la connaissance*. Paris, Dunod, 2000.)

INFO-BULLE

Aide intuitive apparaissant à l'écran au survol d'icône.

INTERFACE UNIQUE

Concept consistant à proposer sous une même interface accessible à tous un bouquet de ressources. Il présente une certaine interactivité : les utilisateurs de cette interface ont à la fois la possibilité d'en extraire des ressources comme de l'alimenter de leur propre Système Informationnel Personnel.

(D'après l'article : BROPHY Peter. La bibliothèque hybride. *BBF*. Mars 2002, t.47-n°4, pp. 14-20.).

LANGAGE DOCUMENTAIRE

Un langage documentaire est un langage artificiel constitué de représentations de notions et de relations entre ces notions et destiné, dans un système documentaire, à formaliser les données contenues dans les documents pour répondre aux demandes des utilisateurs (Définition de l'Afnor)

LISTE DES NOUVEAUTES

Outils de type *pointeur*, élaboré comme une liste de références des ressources dernièrement acquises.

PANORAMA DE PRESSE

Par panorama de presse on entend « l'ensemble de reproduction et de représentations, intégrales ou non, d'articles parus dans différentes publications de presse, consacrés à un ou plusieurs thèmes, selon une périodicité déterminée et mis à disposition pendant une durée limitée.

(Définition du CFC)

POINTEURS

Élément donnant non pas un accès direct à une ressource mais donnant sa référence, permettant ainsi à l'utilisateur de s'orienter vers cette ressource.

(D'après l'article : BROPHY Peter. La bibliothèque hybride. *BBF*. Mars 2002, t.47-n°4, pp. 14-20.).

SERUCTION

Le service est la prestation dans laquelle l'acte de production par le prestataire (offreur de service) et l'acte de consommation par le prestateur sont concomitants. Les économistes français EGLIER et LANGEARD proposent de parler de servuction afin d'identifier, parmi la multiplicité des sens du mot service, le processus correspondant à cette concomitance des deux actes de production et de consommation.

(Extrait de l'ouvrage : LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris, Ellipses, 1997.)

THESAURUS

Langage documentaire organisé employant des termes normalisés, reliés entre eux par des relations sémantiques hiérarchisées.

BIBLIOGRAPHIE

SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

- Sous la dir. De LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris, Ellipses, 1997.
- ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre. *Le métier de documentaliste*. Paris, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 1999.
- MUET Florence, SALAUN Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : Bibliothèques et Centres de documentation*. Paris, Electre-Editions du Cercle de la Librairie, 2001

TRAVAIL COLLABORATIF ET COMMUNAUTES DE PARTAGE : ETUDES

- @rchipress. « Texte fondateur du cyberespace : @s we may think » [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://www.archipress.org/episteme/vannevar.thm> (consulté le 18 juin 2003).
NB : Document original : BUSH Vannevar. As we may think. *The Atlantic Monthly*. Juillet 1945.
- PRAX Jean-Yves. *Le guide du Knowledge Management : Concepts et pratiques du management de la connaissance*. Paris, Dunod, 2000.
- ACCART Jean-Philippe. « Mémoire de DEA Juillet 2001 : Dispositifs de capitalisation des connaissances-Repérage de l'offre et construction d'une typologie » [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://www.accart.nom.fr/DEA/texteMemoireDEA.html> (consulté le 7 mars 2003)
-
- KOLMAYER Elisabeth, PEYRELONG Marie-France. « Partage de connaissances ou partage de documents ? » [en ligne]. Disponible sur Internet : http://archivesis.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/01/00/index_fr.html (consulté le 5 mai 2003)
- MANGENOT François. « Ecriture collective par forum sur le Web : un nouveau genre d'écrit universitaire ? » [en ligne]. Disponible sur Internet : http://archivesis.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/03/41/index_fr.html (consulté le 5 mai 2003)
- CISSE Alassane, NDIAYE Souleymane, LINK-PEZET Jo. « Travail en réseau et intelligence économique » [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://grimmy.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d05/5cisse.html> (consulté le 10 mars 2003)
- CHARTRON Ghislaine. « Nouvelles technologies et organisations de travail collaboratif : quelques repères » [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://grimmy.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d01/1chartron.html> (consulté le 10 mars 2003)

- LINK-PEZET Jo. « De la représentation à la coopération : évolution des approches théoriques du traitement de l'information » [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://grimmy.info.unicaen.fr/bnum/jelec/Solaris/d05/5link-pezet.html> (consulté le 10 mars 2003)

TRAVAIL COLLABORATIF ET COMMUNAUTES DE PARTAGE : PROJETS

- BROPHY Peter. La bibliothèque hybride. *BBF*. Mars 2002, t.47-n°4, pp. 14-20.
- Koha. *Koha - Système Open Source de gestion de bibliothèques* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://fr.koha.org/> (consulté le 15 février 2003)
- SMSI. *Société de l'information - Sommet Mondial de la Société de l'Information* [en ligne]. Disponible sur Internet : <http://smsi.internet.gouv.fr> (consulté le 3 avril 2003)
- Union Internationale des télécommunications. « La voie vers une société de l'information ouverte à tous commence à se dessiner : Ebauches d'une déclaration et d'un plan d'action » [en ligne]. Disponible sur Internet : http://www.itu.int/newsroom/press_releases/2003/page.print (consulté le 3 avril 2003)
- Rosario Lopez De PRADO. Babel, un projet espagnol : Musées, bibliothèques et universités en coopération. *BBF*. Mai 2001, t.46, n°5, pp. 88-93

ECONOMIE SOLIDAIRE

- LASNE Laurent. Economie solidaire, repères historiques et politiques. *Participer*. Avril 2000, n°575. pp. 9-19.
- Etude portée par l'association PILES en 2002 et intitulée *Etude préliminaire pour un village solidaire*.

TABLE DES ANNEXES

- **ANNEXE 1 :**

Plan de classement du PRES.

- *figure 1 : plan de classement initial*
- *figure 2 : plan de classement hiérarchique*

- **ANNEXE 2 :**

Procédure de recherches et autonomie de l'utilisateur

- **ANNEXE 3 :**

Plaquette de présentation du PRES : verso

- **ANNEXE 4 :**

Interface du logiciel documentaire Papyrus2000

- *figure 1 : interface administrateur*
- *figure 2 : interface utilisateur*

- **ANNEXE 5 :**

Portail de site Web, rubrique « Commerce Equitable » du portail de site Web

- **ANNEXE 6 :**

Procédure de mise à jour du Portail de site Web.

ANNEXE 1 :
PLAN DE CLASSEMENT DU PRES

○ **Figure 1 : Plan de classement initial**

- ECONOMIE SOLIDAIRE
- RESEAUX D'ECHANGES RECIPROQUES DE SAVOIRS
- DEVELOPPEMENT LOCAL
- EMPLOI/FORMATION
- CREATION D'ASSOCIATION
- CREATION D'ENTREPRISE

○ **Figure 2 : Plan de classement thématique**

Voir page suivante.

POLE RESSOURCES DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE :

PLAN DE CLASSEMENT

A. MANUELS ET SUPPORTS PEDAGOGIQUES

0. ECONOMIE / SCIENCES ECONOMIQUES

- 01. ECONOMIE GENERALE
- 02. ECONOMIE SOCIALE

I. ECONOMIE SOLIDAIRE

I.1. COMMERCE / PRODUCTION

- I.1.1 COMMERCE EQUITABLE
- I.1.2 COMMERCE ETHIQUE
- I.1.3 AGRICULTURE BIOLOGIQUE
- I.1.4 AGRICULTURE RAISONNEE

I. 2. FINANCES SOLIDAIRES

- I.2.1 EPARGNE SOLIDAIRE
- I.2.2 PLACEMENT ETHIQUE

I.3. ECHANGES DEMONETISES

- I.3.1 RERS
 - I.3.1.1 CREATION D'UN RERS
- I.3.2 SEL
 - I.3.2.1 SEL INTERASSOCIATIF

I.4. CITOYENNETE/DEMOCRATIE

- I.4.1 CITOYENNETE ECONOMIQUE
 - I.4.1.1 ALTERMONDIALISATION
 - I.4.1.2 NOUVEAUX FACTEURS DE RICHESSE
- I.4.2 GOUVERNANCE
- I.4.3. DEMOCRATIE PARTICIPATIVE

I.5. SOLIDARITE INTERNATIONALE

I.6. CULTURE

- I.6.1 EDUCATION POPULAIRE
- I.6.2 TOURISME/VOYAGE

I.7. EMPLOI

- I.7.1 INSERTION
- I.7.2 FORMATION
- I.7.3 METIERS DE L'ECONOMIE SOLIDAIRE

I.8. DEVELOPPEMENT LOCAL

- I.8.1 VILLE ET ECONOMIE SOLIDAIRE
- I.8.2 POLITIQUES DE QUARTIER
- I.8.3 DEVELOPPEMENT RURAL

II. DEVELOPPEMENT DURABLE

II.1. ENVIRONNEMENT

II.2. ENERGIES

- II.2.1 ENERGIES RENOUVELABLES

II.3. NUISANCE / POLLUTION

- II.3.1 DECHETS
 - II.3.1.1 TRAITEMENT DES DECHETS
- II.3.2 CHANGEMENT CLIMATIQUE
- II.3.3 POLLUTION DE L'AIR
- II.3.4 POLLUTION DE L'EAU

II.4 AMENAGEMENT DU TERRITOIRE

- II.4.1 AMENAGEMENT DE L'ESPACE RURAL
- II.4.2 AMENAGEMENT DE L'ESPACE URBAIN
- II.4.3 TRANSPORTS

III. CREATION D'ACTIVITES ECONOMIQUES

III.1. MONTER SON PROJET

- III.1.1 L'IDEE
 - III.1.1.2 EVALUER SON IDEE
 - III.1.1.3 PROTEGER SON IDEE
- III.1.2 L'ETUDE DE MARCHÉ
- III.1.3 L'ETUDE COMMERCIALE
- III.1.4 CHOISIR SON STATUT JURIDIQUE
 - III.1.4.5 LE STATUT SOCIAL DU DIRIGEANT
 - III.1.1.6 LA FISCALITE

III.2. CHIFFRER SON PROJET

- III.2.1 ETUDE FINANCIERE ET MONTAGE DU DOSSIER FINANCIER
- III.2.4 FINANCER SON PROJET
- III.2.2 COMPTABILITE
- III.2.3 GESTION

III.3. LANCER SON PROJET

- III.3.1 FORMALITES ADMINISTRATIVES
- III.3.2 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
 - III.3.2.1 AIDES A L'EMBAUCHE
 - III.3.2.2 LEGISLATION DU TRAVAIL
 - III.3.2.3 BENEVOLAT
- III.3.3 LE SUIVI DU PROJET
 - III.3.3.1 LES OUTILS DU SUIVI
- III.3.4 DEVELOPPER SON PROJET

III.4. SECTEURS D'ACTIVITES

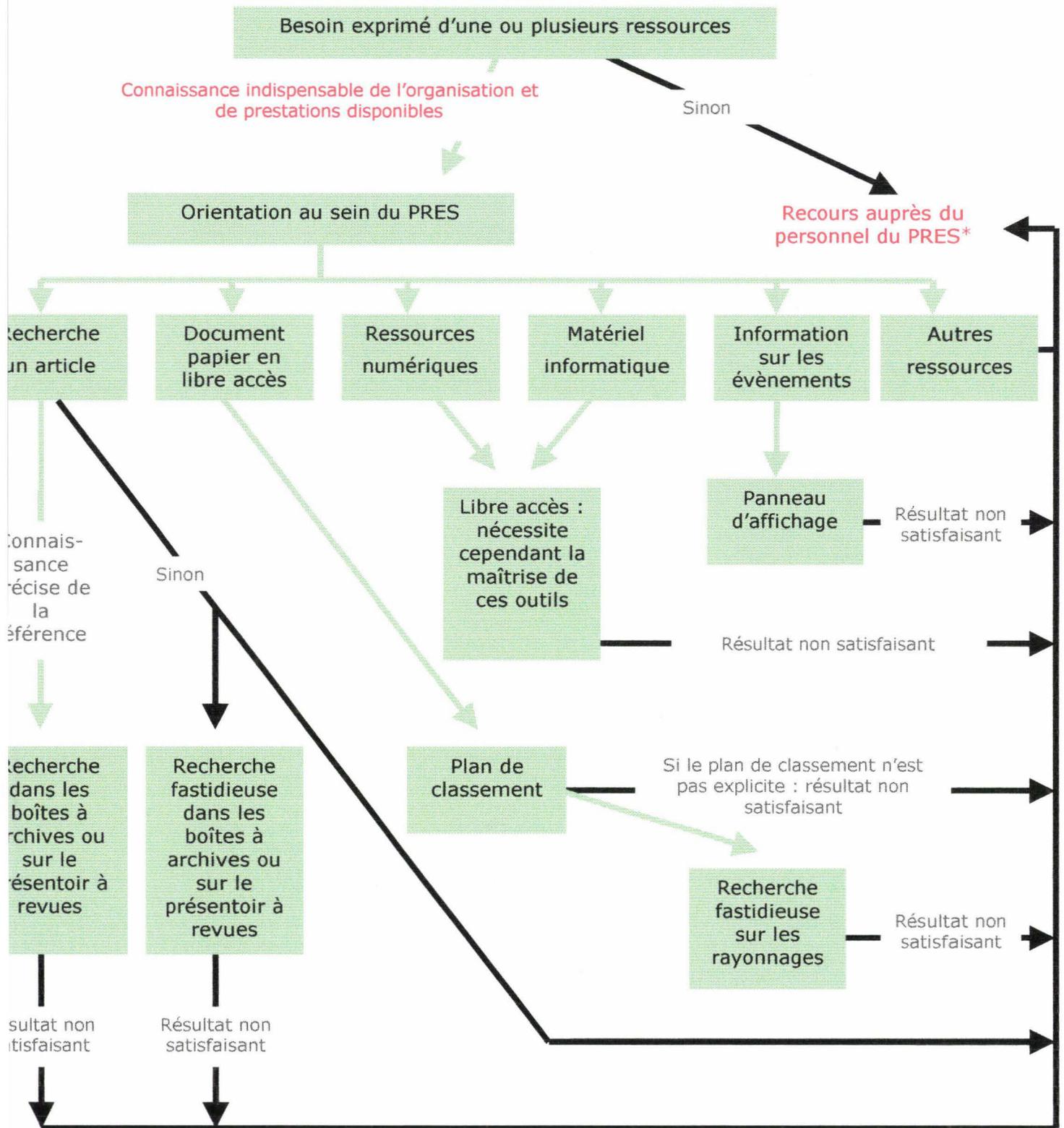
III.5. ANNUAIRES ET CAS PRATIQUES

ANNEXE 2 :

***PROCEDURE DE RECHERCHES ET
AUTONOMIE DE L'USAGER***

PROCEDURES DE RECHERCHES ET AUTONOMIE DE L'USAGER

(Les procédures de recherches autonomes sont signalées en vert sur le schéma)



* A tout moment et en cas d'insatisfaction des résultats obtenus, l'utilisateur a la possibilité de s'adresser au personnel du PRES, qui ne dispose cependant pas de nombreux outils de recherche et qui doit donc mobiliser sa propre connaissance des ressources disponibles.

ANNEXE 3 :

VERSO DE LA PLAQUETTE DE PRESENTATION DU PRES

(Le recto présente succinctement l'association PILES)

L'ECONOMIE SOLIDAIRE...

L'économie solidaire

L'économie solidaire est un mouvement économique fondé sur des valeurs de solidarité, de partage et de réciprocité. C'est une économie au sens classique du terme mais qui intègre au cœur de ses objectifs la redistribution des richesses produites.

Elle a une double fonction: produire des biens et des services, produire du lien social et de la solidarité.

Des objectifs concrets

Au delà de la réflexion engagée par ce mouvement sur notre système économique, l'économie solidaire regroupe des initiatives répondant à un certain nombre de critères:

- ♦ Répondre aux besoins non satisfaits dans un contexte local
- ♦ Promouvoir les nouveaux services de proximité
- ♦ Respecter et mettre en valeur les facteurs locaux pour une économie en harmonie avec son environnement social et sociologique
- ♦ Entreprenre dans le respect des générations futures (développement durable)

LE PÔLE RESSOURCES

Afin de promouvoir l'économie solidaire et de diffuser ses valeurs, l'association PILES s'est dotée d'un pôle ressources rassemblant une information diversifiée et ciblée sur les thèmes de l'économie solidaire.

Les ressources documentaires

Commerce équitable, citoyenneté/démocratie, coopération internationale, échanges démonétisés, services de proximité... sont ainsi autant de thèmes abordés, sur des supports documentaires divers (revues, livres, CDROMs, vidéos...).

De manière complémentaire, nous y rassemblons aussi un ensemble d'informations et d'outils sur la création d'activités économiques (entreprise ou association).

Les animations

Afin d'échanger et de réfléchir sur les pratiques d'économie solidaire et d'initier la rencontre entre ses acteurs et le grand public, le pôle ressources organise régulièrement des événements thématiques (débat, ateliers, conférences, rencontres...).

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations sur notre programme.

Questions pratiques

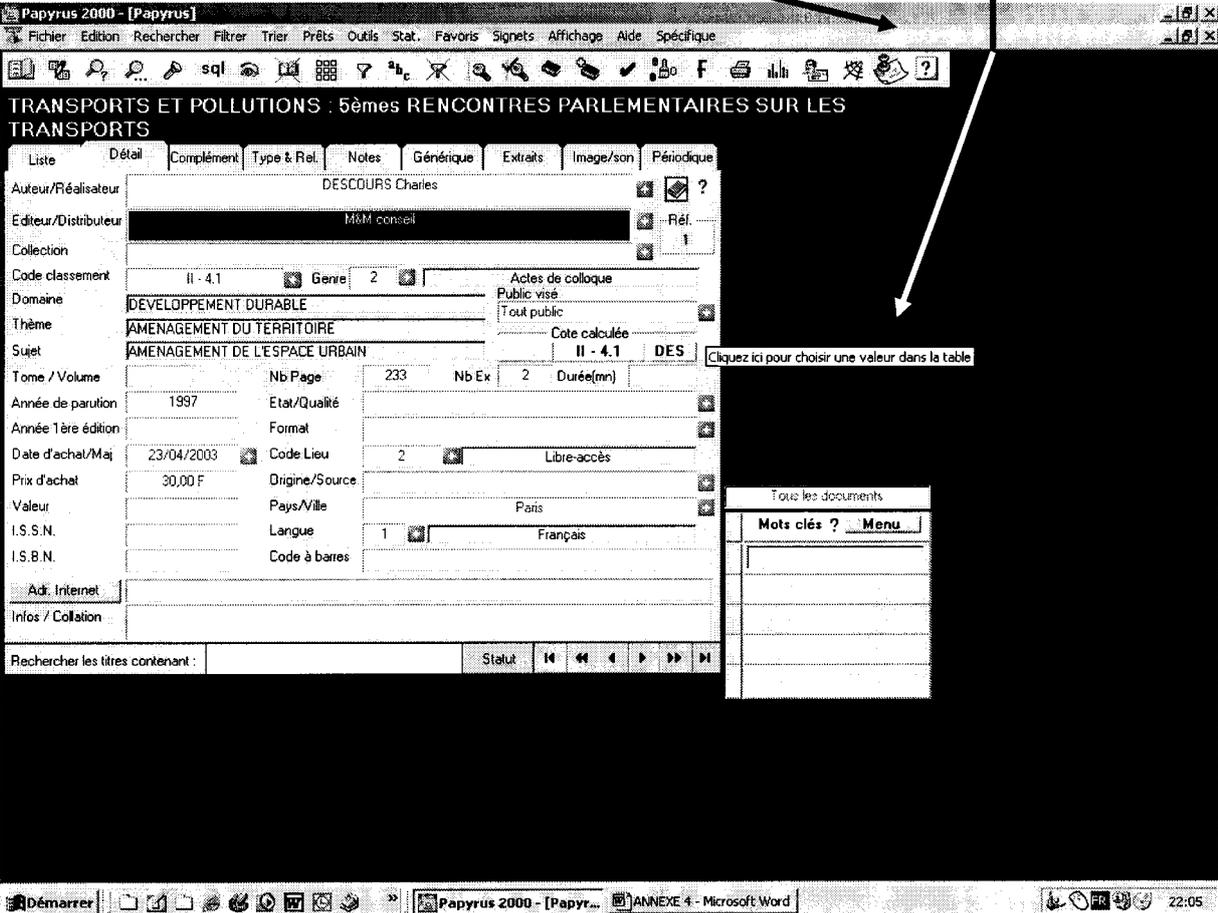
Ouvert à tous et à toutes, vous pouvez venir consulter la documentation du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h00 et de 14h30 à 18h00. La responsable du pôle ressources vous accueillera et vous orientera dans vos recherches.

Les adhérents ont la possibilité d'emprunter jusqu'à 2 ouvrages pour 3 semaines. Un chèque de caution de 40 € est alors demandé.

ANNEXE 4 : INTERFACE DU LOGICIEL DOCUMENTAIRE PAPYRUS2000

○ **Figure 1 : Interface administrateur**

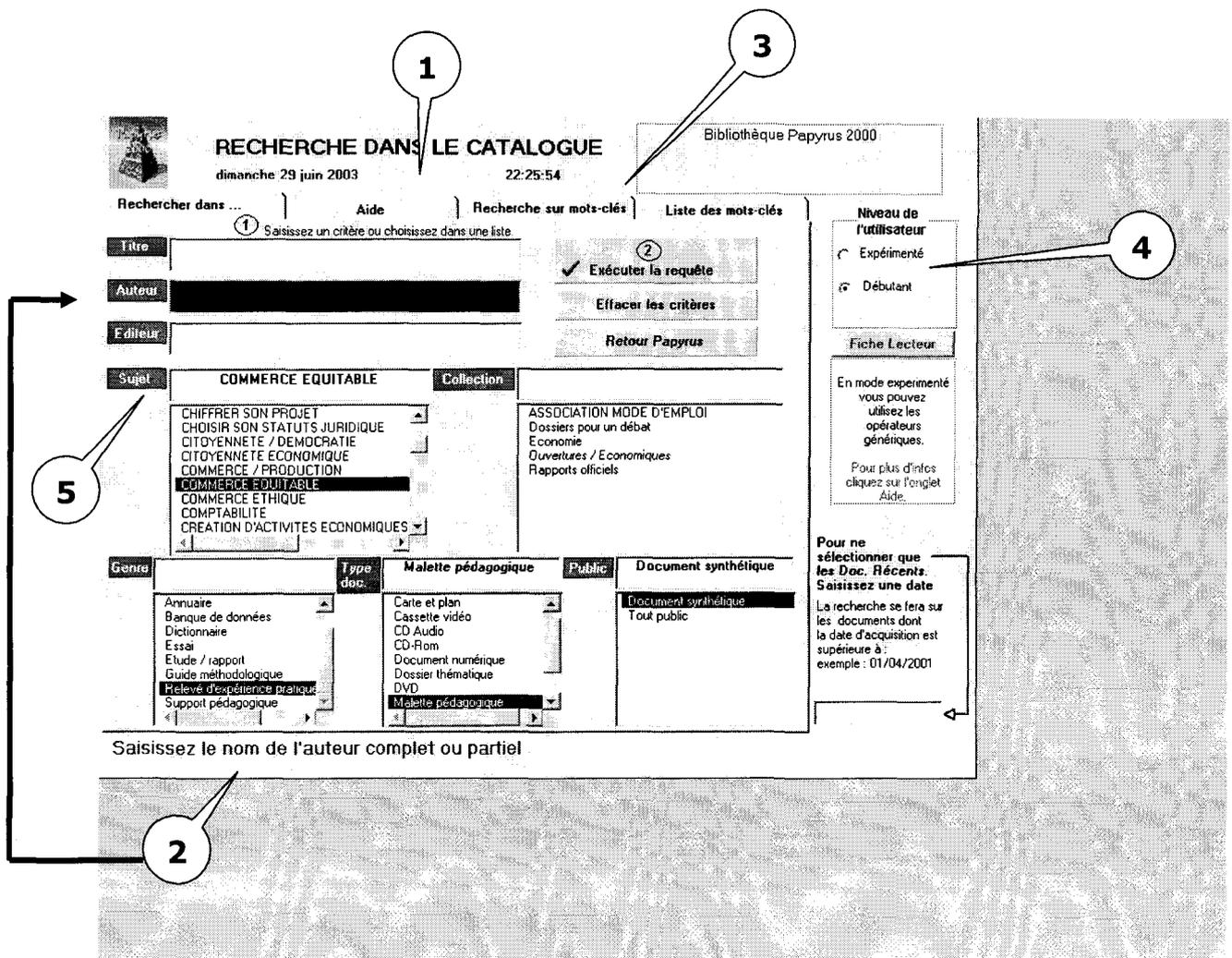
- Information tout au long de l'utilisation sous la forme « d'info-bulle »
- Rubrique d'aide



○ **Figure 2 : Interface utilisateur**

On peut remarquer sur cette figure :

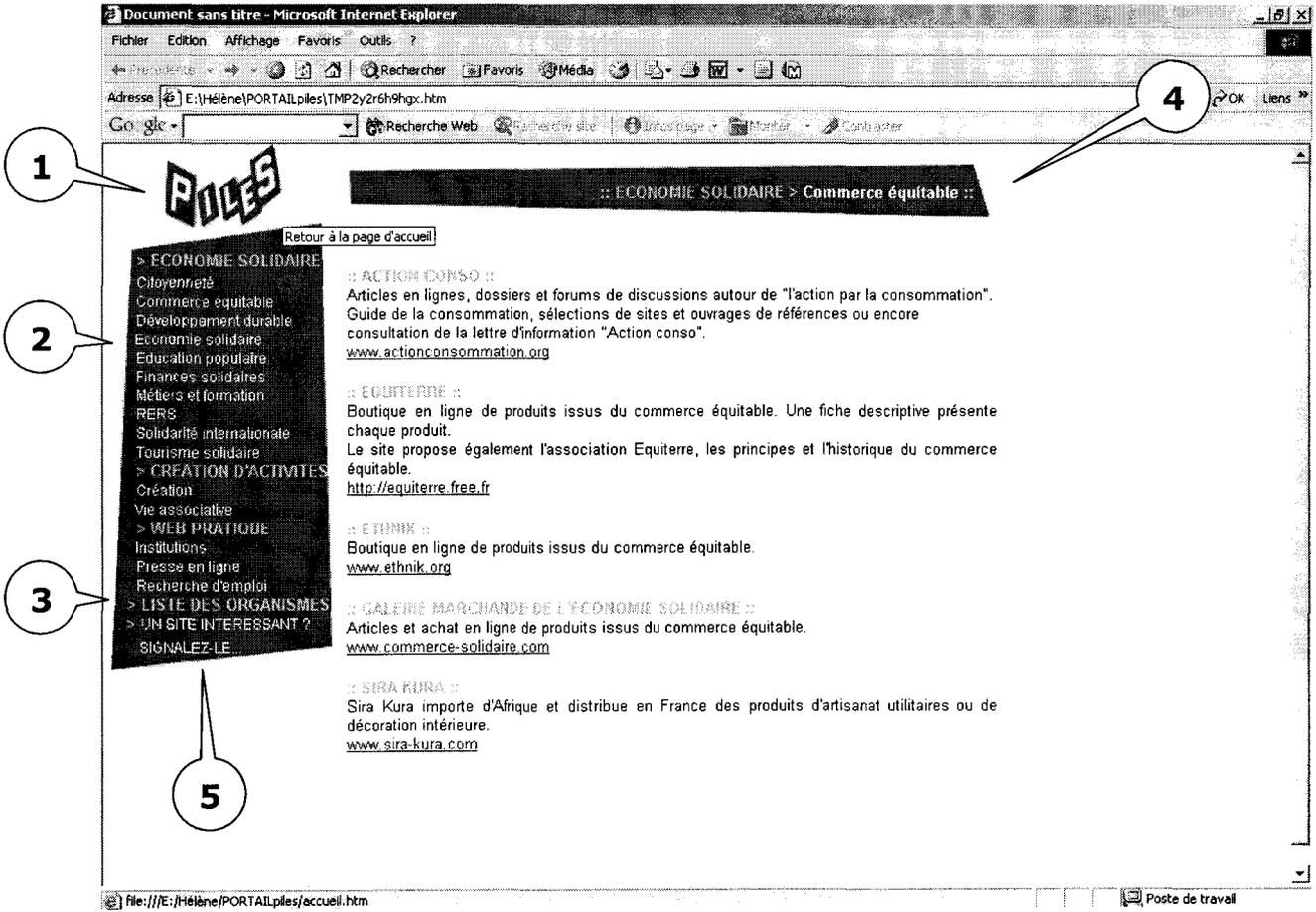
1. une rubrique d'aide
2. une aide intuitive qui s'affiche lorsque le curseur de la souris est positionné à un endroit précis
3. une rubrique de recherche par mots clés
4. la possibilité de choisir entre deux modes de recherche : expert ou débutant
5. la recherche par sujet, c'est-à-dire selon les thèmes de la classification



ANNEXE 5 :
PORTAIL DE SITE WEB, RUBRIQUE
« COMMERCE EQUITABLE »

Légende :

- ① Retour à la page d'accueil
- ② Architecture du site
- ③ Liste alphabétique des organismes et titre de pages Web référencés dans l'ensemble des rubriques thématiques
- ④ Titre de la rubrique
- ⑤ Lien hypertexte pour transmettre un site ou une page web



ANNEXE 6 :
***PROCEDURE DE MISE A JOUR DU PORTAIL
DE SITE WEB***

FAIRE LA MISE A JOUR DU SITE WEB ET CONFIGURER DREAMWEAVER

I - Lancer Dreamweaver

II - Pour configurer la connexion, faire " Site > Modifier les sites " (cf. figure 1)

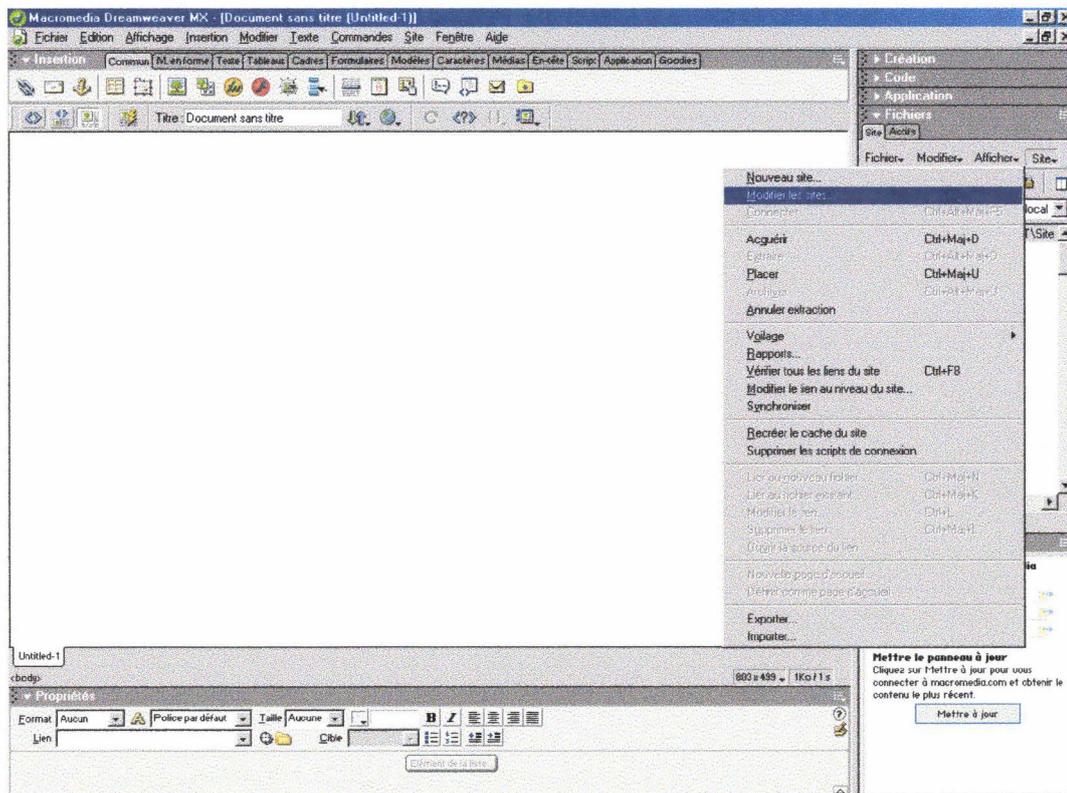


figure 1

III - Choisir parmi la liste proposée le site de Piles et cliquer sur "modifier"

IV - Cliquer sur "suivant" jusqu'à l'écran "comment vous connectez-vous à votre serveur distant ?" (cf. figure 2) **et choisir FTP**

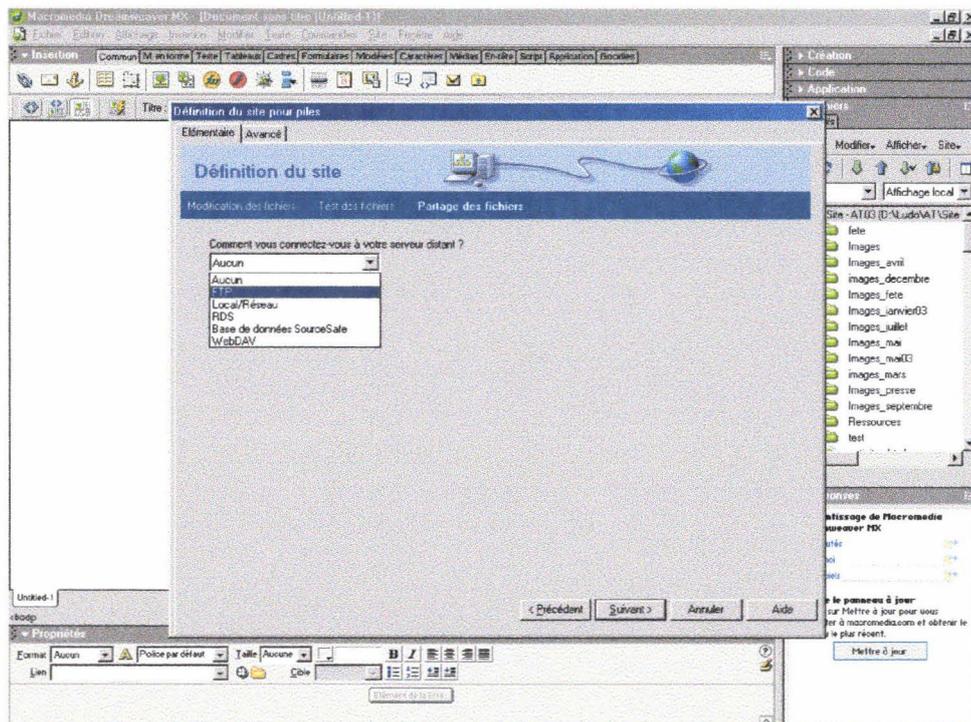


Figure 2

V - Une fois le mode de connexion sélectionné, il faut remplir un certain nombre de paramètres (cf. figure 3)

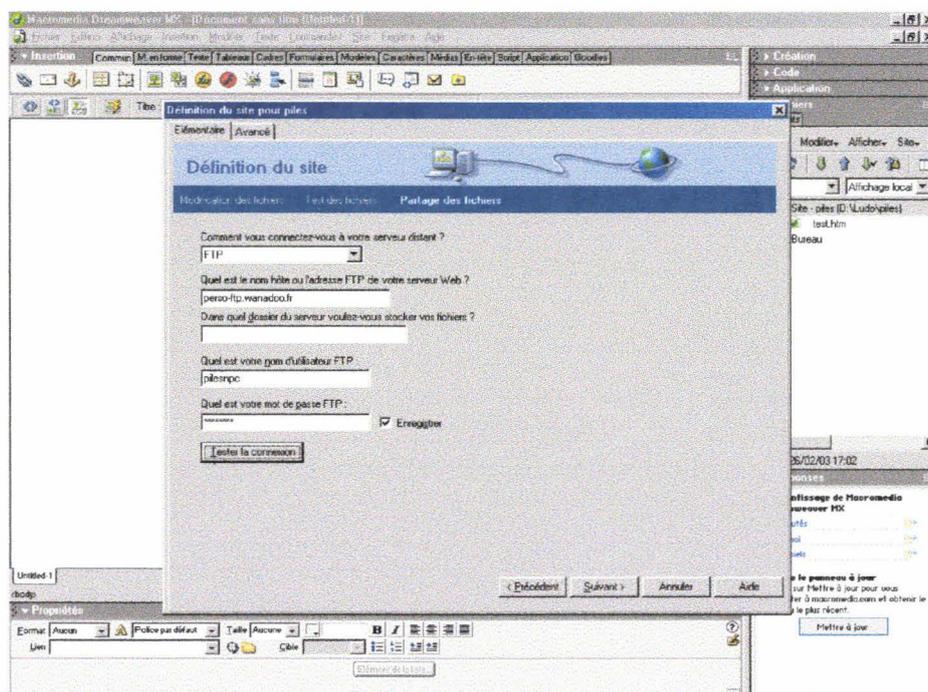


Figure 3

Les paramètres sont :

Nom hôte / Serveur FTP : perso-ftp.wanadoo.fr

Nom d'utilisateur FTP : pilesnpc

Mot de passe FTP : rollmops

Il reste à tester la connexion...normalement tout marche !

V - Une fois connecté, il suffit de cliquer sur le bouton "développer / réduire" (cf figure 4)

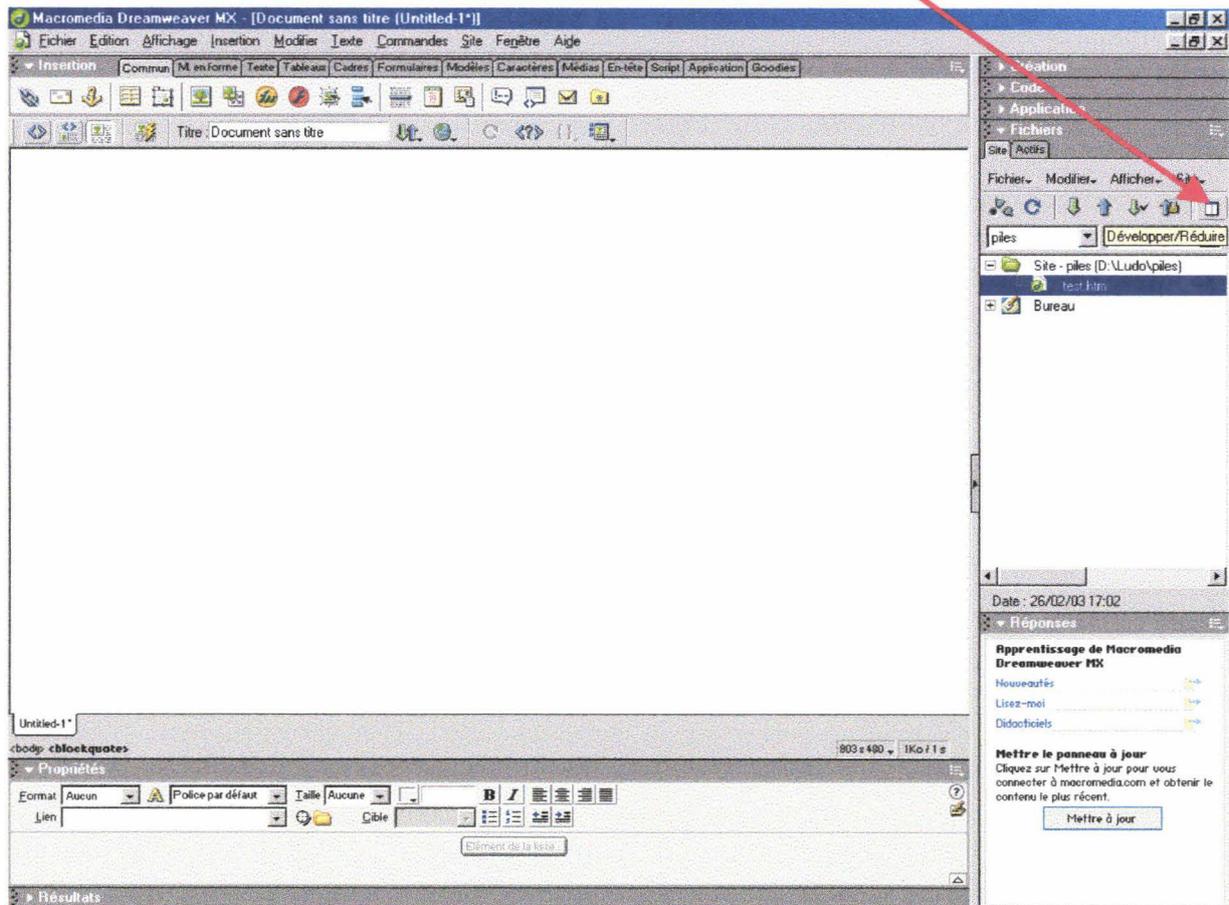


Figure 4

A ce moment on arrive sur une nouvelle interface (cf figure 5)

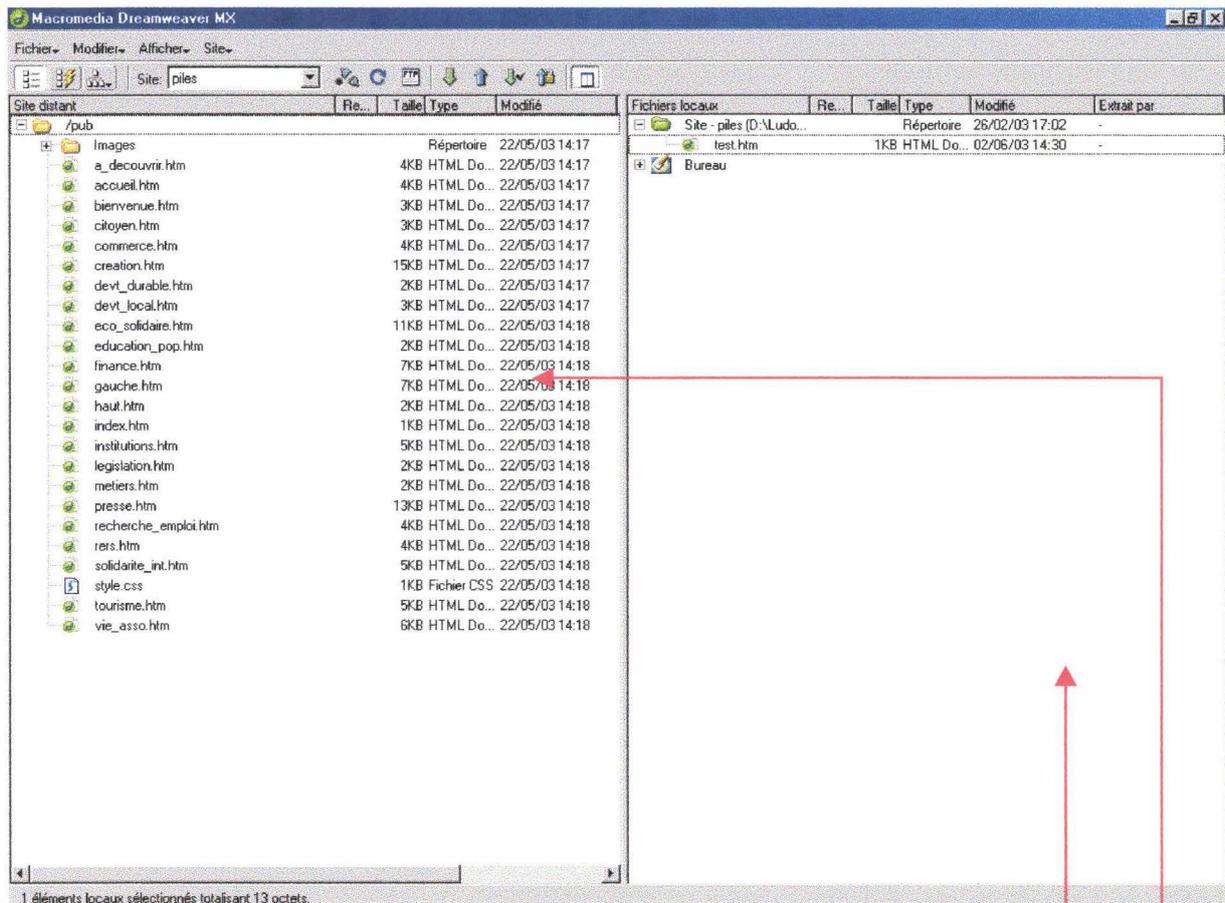


Figure 5

La partie à droite représente les fichiers "locaux" (sur ton ordinateur).

La partie à gauche représente les fichiers qui sont sur le serveur wanadoo.

Pour mettre à jour un fichier, il suffit donc de sélectionner un fichier dans la partie droite (ordi local) et le glisser dans la partie gauche (serveur wanadoo).

Et voilà !

Il ne reste plus qu'à contrôler que tout s'est bien passé en allant sur le site : <http://perso.wanadoo.fr/poleressources-piles/>