



HAL
open science

**La valorisation des ressources documentaires et
informationnelles en promotion de la santé en ligne :
groupement régional de promotion de la santé**

Abdulmatin Nyazi

► **To cite this version:**

Abdulmatin Nyazi. La valorisation des ressources documentaires et informationnelles en promotion de la santé en ligne : groupement régional de promotion de la santé. Sciences de l'information et de la communication. 2012. dumas-01689354

HAL Id: dumas-01689354

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01689354>

Submitted on 22 Jan 2018

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.



Abdulmatin NYAZI

Master II - INFORMATION COMMUNICATION CULTURE ET DOCUMENTATION
Spécialité Sciences de l'information et du document
Parcours Ingénierie documentaire, édition et médiation multimédias (IDEMM)

MEMOIRE DE STAGE PROFESSIONNEL

Au

Groupement Régional de Promotion de la Santé (GRPS) du Nord-Pas-de-Calais

à Loos

**La valorisation des ressources documentaires et
informationnelles en promotion de la santé en ligne :**
Groupement Régional de promotion de la santé

Sous la direction de :

M. Joachim SCHÖPFEL (Responsable universitaire)

M. Benoît DEJONGHE (Tuteur professionnel)

Soutenu le 13 septembre 2012 à l'UFR IDIST
Université Charles de Gaulles, Lille 3 (Campus Pont de Bois)
BP 60149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année universitaire 2011/2012

Remerciements

Cette année, le Groupement régional de promotion de la santé et l'UFR IDIST était pour moi un environnement favorable pour un enrichissement intellectuel et un épanouissement professionnel.

Je remercie tout d'abord Benoît Dejonghe, Délégué Général, mon tuteur professionnel, pour m'associer à l'équipe et m'avoir fourni un environnement de travail exceptionnel.

J'ai eu l'honneur d'être parmi une équipe, chacun expert dans son domaine, comme Bertrand Dumoulin, Christophe Glapa, Amar Lassaouaoui et Eve-Marie Waimann en Information-Documentation, Willy Tenailleau en dispositifs Web, Renaud Gamet en Informatique et Réseau et l'ensemble des collègues du GRPS, des membres du groupement et du Résadoc. Je remercie pour avoir si volontiers partagé leurs savoirs faire, pour m'avoir si généreusement dispensé leurs conseils et leur soutien.

Je tiens également à remercier Joachim Schöpfel, Directeur de l'IDIST, mon responsable universitaire, qui m'a suivi pour ce mémoire.

Pour terminer, merci à toute l'équipe enseignante de l'UFR IDIST pour m'avoir apporté des connaissances théoriques et techniques tout au long de ses deux années.

MOTS-CLES

Valorisation en ligne, Promotion de la santé, Nord – Pas-de-Calais, Pratiques professionnelles
Traitement documentaire, Réseau documentaire, Codage de l'information, Médiation, Médiation
documentaire, Médiation socio-professionnelle, Dispositifs en ligne, Ergonomie du Web,
Analyse des pratiques documentaires, Analyse des dispositifs numériques, Analyse de
Wordpress, Logiciel documentaire, Evolution des compétences, Evolution des pratiques, Usages
et Usages de l'information, Information-Documentation-Communication, Ingénierie
documentaire, IDEMM

Table des matières

INTRODUCTION	1
1. ETAT DES LIEUX ET ENJEUX D'UNE VALORISATION DES RESSOURCES DOCUMENTAIRES EN LIGNE	3
1.1. LA VALORISATION DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION EN LIGNE : DES ACTIVITES INCONTOURNABLES DANS LA SOCIETE DE L'INFORMATION.....	3
1.1.1. <i>Internet au cœur de l'accès à l'information.....</i>	3
1.1.1.1. Développement considérable des TIC et des dispositifs d'accès à Internet.....	3
1.1.1.2. Les dispositifs informatiques.....	5
1.1.2. <i>Le web et les nouvelles pratiques d'accès à l'information.....</i>	6
1.1.2.1. Des internautes de plus en plus connectés.....	6
1.2. LA PROMOTION DE LA SANTE DANS LE NORD - PAS DE CALAIS : UN TERRAIN FAVORABLE ET DES MOYENS SUFFISANTS.....	10
1.2.1. <i>La santé dans la région Nord – Pas-de-Calais.....</i>	11
1.2.2. <i>Les acteurs.....</i>	13
1.2.2.1. Les membres du Groupement Régional de Promotion de la Santé (GRPS)	13
1.2.2.2. Les partenaires Résadoc	14
1.2.3. <i>Les ressources documentaires et Informationnelles.....</i>	15
1.2.3.1. Le recensement des ressources et des pratiques documentaires de la région.....	15
1.2.3.2. Statistiques de la base de données partagée (PMB).....	16
1.2.4. <i>Les dispositifs d'information et de documentation en ligne.....</i>	17
1.2.5. <i>Les dispositifs informationnels et documentaires en ligne du GRPS.....</i>	18
1.2.5.1. Portail santé	18
1.2.5.2. La base de données partagée (PMB).....	19
1.2.5.3. Les lettres d'Information.....	21
2. LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES POUR UNE VALORISATION ET UNE MEDIATION DOCUMENTAIRE EN LIGNE.....	22
2.1. LES COMPETENCES NECESSAIRES	23
2.1.1. <i>Information – Documentation / Internet et Web</i>	24
2.1.1.1. Profondes évolutions des compétences pour les métiers de l'Information-Documentation	24
2.1.1.2. Les métiers d'Internet.....	26
2.1.2. <i>Convergences entre les métiers de l'information-documentation et du web pour une valorisation et médiation des ressources documentaires et informationnelles en ligne</i>	27
2.2. ANALYSE DES PRATIQUES PROFESSIONNELLES EN INFORMATION-DOCUMENTATION POUR LA PROMOTION DE LA SANTE DANS LA REGION.....	29
2.2.1. <i>Présentation des travaux réalisés en Information-Documentation au GRPS</i>	30
2.2.1.1. Analyse et préconisations d'optimisations d'un OPAC	30
2.2.1.2. Audit du portail santé	31
2.2.1.3. Etat des lieux partiel des différentes pratiques de veille au sein du GRPS et des associations	32
2.2.1.4. Etude de la mise en place d'une carte de lecteur, unique et commune pour le Résadoc	32

2.2.2.	<i>L'analyse des pratiques professionnelles à travers les études.....</i>	32
2.2.2.1.	Les logiciels de traitement documentaire et leurs impacts sur les pratiques professionnelles	33
2.2.2.2.	Un traitement documentaire hétérogène	35
2.2.2.3.	Interopérabilité des outils.....	37
2.2.2.4.	Mutualisation et harmonisation des pratiques de veille.....	37

3. PROPOSITIONS D'OUTILS ET DE PRATIQUES DOCUMENTAIRES PERMETTANT UNE VALORISATION EN LIGNE DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES ET DOCUMENTAIRES..... 41

3.1. DEVELOPPER ET HARMONISER LES PRATIQUES ET LES OUTILS 42

3.1.1.	<i>Le traitement documentaire.....</i>	42
3.1.1.1.	Complémentarité des différents supports et formes de document	43
3.1.1.2.	Complémentarité des outils de valorisation en ligne.....	43
3.1.2.	<i>Harmonisation des pratiques documentaires et Informationnelles</i>	43
3.1.2.1.	La carte de lecteur commune et unique pour le réseau documentaire.....	44
3.1.2.2.	Harmonisation des pratiques de veille et de diffusion d'information	45
3.1.3.	<i>Développement et harmonisation des outils.....</i>	46
3.1.3.1.	Adapter les outils existants au traitement documentaire	46
3.1.3.2.	Maîtriser les outils du web et des langages du web : le cas de CMS Wordpress	47
3.1.3.3.	Mettre en place des outils communs.....	49
3.1.3.4.	Suivre l'évolution du web et des pratiques des usagers	50
3.1.4.	<i>La médiation documentaire et socio-professionnelle.....</i>	50
3.1.4.1.	Médiation socio-professionnelle.....	51
3.1.4.2.	Médiation documentaire	53

3.2. VALORISATION DES RESSOURCES EN LIGNE 53

3.2.1.	<i>Démultiplication des dispositifs de diffusion, de partage et communication.....</i>	54
3.2.1.1.	Dispositifs de flux	54
3.2.1.2.	Dispositifs ponctuels	55
3.2.2.	<i>Faciliter l'accessibilité et la visibilité.....</i>	55
3.2.2.1.	Quelques préconisations pour le choix et la mise en place des dispositifs.....	55
3.2.2.2.	Pratiquer les techniques de référencement en ligne	56

CONCLUSION 59

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUE ET WEBOGRAPHIQUE 1

LES ANNEXES 1

Introduction

L'essor des TIC et du numérique a favorisé cette dernière décennie, une accélération des transmissions d'informations et des savoirs et une évolution des usages et pratiques d'accès à l'information. Internet est devenu l'espace privilégié d'accès à l'information, et par conséquent, l'espace à investir. A l'heure où plus d'un français sur deux se connecte tous les jours à Internet, la Toile constitue maintenant un atout indéniable pour communiquer, échanger, transmettre et partager des informations.

Dans ce contexte de société de l'information ou société de la connaissance, il est indispensable pour les professionnels d'Information-Documentation de s'approprier Internet afin de donner une visibilité aux ressources informationnelles et documentaires et ainsi « de continuer à assurer non seulement le rôle d'intermédiaire entre l'utilisateur et l'information mais aussi le rôle de prescripteur ». (Xavier Galaup).

Face à la situation sanitaire médiocre de la région Nord – Pas-de-Calais comparée à la moyenne nationale, le Conseil Régional et l'ARS, deux grands acteurs institutionnels, se mobilisent en accordant une grande importance à l'éducation et à la promotion de la santé. Ils accompagnent ainsi les acteurs et les actions pour informer, sensibiliser, et éduquer les habitants afin d'améliorer leurs qualité de vie et leur santé.

Le Groupement Régional de Promotion de la Santé (GRPS) est un exemple de cette mobilisation. Ce dernier s'investit pour la promotion de la santé.

Dans ce contexte, demandons-nous, quels sont les dispositifs à mettre en place pour valoriser des ressources documentaires en ligne tout en considérant l'ensemble des types de ressources informationnelles et documentaires, l'ensemble des pratiques d'accès et de recherche d'information sur le web ? Comment rendre performant au niveau régional ces dispositifs permettant à la fois de gérer des ressources diverses et d'améliorer la qualité de travail pour une meilleure efficacité ? Un OPAC suffit-il à une valorisation optimale des ressources de différents types et supports en ligne ?

Nous nous limitons notre réflexion aux organismes partenaires du Groupement Régional de Promotion de la Santé : ses membres et ses réseaux. Le groupement est un organisme compétent, reconnu par La Région et les acteurs en promotion, prévention, et éducation pour la santé. Il occupe une place centrale qui sera notre point de repère dans cette étude aussi bien

dans l'analyse des pratiques professionnelles et des outils dispositifs informationnels et documentaires.

1. Etat des lieux et enjeux d'une valorisation des ressources documentaires en ligne

La démultiplication cette dernière décennie des dispositifs d'accès aux ressources documentaires et informationnelles et de partage et d'échange d'une part, et par conséquent l'évolution des pratiques communicationnelles et informationnelles d'autre part, ont contribué à faire de la Toile un outil incontournable d'accès à l'information chez les français. Internet constitue donc une opportunité majeure pour les professionnels en information-documentation pour valoriser leurs ressources.

Dans le Nord – Pas-de-Calais, les professionnels spécialisés en éducation, promotion et prévention de la santé ont investi ce média pour informer, sensibiliser et éduquer ainsi que pour conseiller, former les acteurs et accompagner les actions, car la Internet offre de multiples dispositifs et possibilités d'échange et de partage des ressources informationnelles et documentaires.

Nous verrons donc dans cette première partie en quoi Internet est devenu pour les professionnels de l'information-documentation, un lieu d'information, d'échange et de valorisation de ressources documentaires incontournable. Puis nous nous concentrerons sur l'état de la promotion de la santé dans la région du Nord – Pas-de-Calais.

1.1. La valorisation de l'information et de la documentation en ligne : des activités incontournables dans la société de l'Information

1.1.1. Internet au cœur de l'accès à l'information

Nous nous intéresserons dans un premier temps aux dispositifs matériels et techniques d'accès au web qui ont rendu possible la communication et l'accès à l'information en ligne. Dans un deuxième temps, nous nous concentrerons sur les usages et usagers d'Internet en France. Cela nous permettra de voir l'ampleur du numérique et du web dans le quotidien des français.

1.1.1.1. Développement considérable des TIC et des dispositifs d'accès à Internet

Étant donné que les TIC couvrent plusieurs domaines d'information et communication, nous nous concentrerons seulement sur quelques notions clés liées à la communication et à l'accès à l'information en ligne.

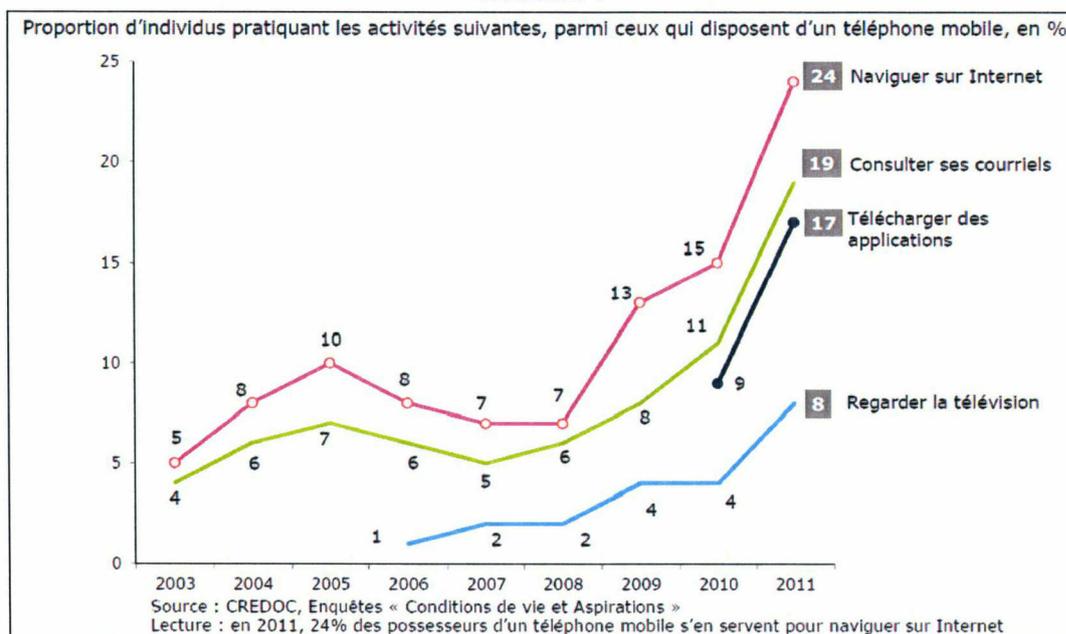
1.1.1.1.1. Les TIC

Les TIC, technologies de l'information et de la communication, sont les technologies utilisées pour traiter et communiquer des données numérisées.

En dix ans, la proportion de ménages disposant d'un accès Internet à domicile est passée de 12% à 64 %. La fracture numérique tend donc à se réduire. L'ordinateur est encore le support le plus utilisé, mais de nouveaux moyens d'accès à Internet se développent.

Selon le bilan « La couverture en téléphonie mobile en France métropolitaine : bilan au 1^{er} décembre 2009 de la couverture 3G » de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP), la généralisation de la troisième génération des réseaux mobiles (3G) a commencé en France au début des années 2000¹. Le déploiement pour Orange France et SFR a été fixé entre 2003 et 2006 et pour Bouygues entre 2004 et 2007. La mise en place de la couverture progressive de la TIC 3G a favorisé l'arrivée des équipements mobiles en France. 3G permet une connexion Internet plus rapide depuis des matériels mobiles comme les Smartphones et les tablettes. Le déploiement progressif de la 3G explique en partie l'évolution, depuis 2003, de la navigation Internet avec les Smartphones.

Schéma 1



¹ARCEP. La couverture en téléphonie mobile en France métropolitaine : Bilan au 1^{er} décembre 2009 de la couverture 3G [en ligne], 2009, 102 p. Disponible sur : <http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/synthese-rapport-couv3g-dec09.pdf> (consulté le 21/08/2012)

Par ailleurs, des autorisations d'utilisation de fréquences dans la bande 800 MHz en France métropolitaine ont été attribuées en décembre 2011 pour établir et exploiter un réseau radioélectrique mobile ouvert au public. Ce déploiement de la 4G permettra une connexion haut débit pour les mobiles. Le 4G favorisera davantage la connexion Internet des équipements mobiles dans les années à venir.

En 1998 en France, les câbles comptabilisaient déjà 13 464 abonnés². Depuis, le câble connaît une croissance régulière mais moins forte que celle de l'ADSL. L'ADSL (en anglais : Asymmetric Digital Subscriber Line) est la technologie de transmission des données numériques utilisant une ligne téléphonique. La commercialisation de l'ADSL commence en 1999 par France Telecom. En 2011, ADSL représente 92% des 75% français connectés depuis leurs domiciles.

1.1.1.2. Les dispositifs informatiques

1.1.1.2.1. Micro-ordinateur

Le rapport « La diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française », réalisé par le Centre de recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie (CRÉDOC) en juin 2011, analyse les questions relatives à la diffusion, à l'usage et à l'image des technologies de l'information et de la communication en France. Cette enquête a été réalisée sur demande pour le Conseil Général de l'Industrie, de l'Energie et des Technologies (CGIET) et l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP).

Ce rapport nous indique que 78% des français disposent d'au moins un ordinateur à domicile, soit près de quatre français sur cinq, 31% des français disposent de plusieurs ordinateurs. Les jeunes de 12-17 ans et des diplômés de supérieur sont équipés davantage que d'autres catégories de socio-professionnelles. Seulement 28% des personnes âgées de plus de 70 ans sont équipées d'un ordinateur chez eux. 50% des personnes interrogées ont des ordinateurs portables.

² ARCEP. Grands dossiers : L'accès haut débit [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.arcep.fr/index.php?id=6963#c5879>> (Consulté le 16.08.2012).

1.1.1.2.2. Equipements mobiles : Les Smartphones

D'après l'enquête de CRÉDOC³ en 2011, 85% des français disposent d'un téléphone. Parmi eux, 24% s'en servent pour naviguer sur Internet, 19% pour consulter leurs courriels et 17% pour télécharger des applications. Le schéma suivant issu du rapport du CRÉDOC montre l'évolution des équipements mobiles depuis 2003. Nous voyons également que l'internet mobile s'est fortement développé durant ces trois dernières années. En effet, en 2003, la navigation sur Internet ne représentait que 5% contre 24% en 2011. (Voir le schéma, en page 4).

Le taux d'équipement en tablette tactile et clé internet 3G/3G+ est, pour l'heure, relativement faible chez les français. Seulement 4% de la population dont un peu plus de deux millions de personnes disposent d'une tablette tactile. Par ailleurs, seulement 9% disposent d'une clé 3G/3G+ ou une carte PC-Card, permettant de capter une connexion Internet.

1.1.1.2.3. Lieux d'accès à Internet

Le rapport du CREDOC met également en relief les différents lieux d'accès à Internet pour les français. 74% des personnes disposant d'une connexion à Internet à domicile se connectent tous les jours. 54% des actifs ont accès à Internet au travail ; 63% des étudiants et 79% des adolescents peuvent se connecter sur leur lieu d'étude. 15% des Français se rendent parfois dans un cyber-café ou une bibliothèque pour consulter Internet et 13% utilisent les réseaux Wi-Fi publics pour naviguer à l'aide de leur propre ordinateur portable ou tablette tactile. Considérant la possibilité de naviguer sur Internet à partir de son téléphone portable, le rapport recense pour 2011, 31% de connexions nomades.

L'ensemble des données de cette sous-partie montre que les français communiquent, échangent, s'informent et s'éduquent en ligne via des dispositifs divers et variés. Cela révèle également l'étendue des possibilités d'accès à l'information et à la documentation.

1.1.2. Le web et les nouvelles pratiques d'accès à l'information

1.1.2.1. Des internautes de plus en plus connectés

Les chiffres concernant les équipements informatiques et la connexion à Internet sont en constante progression.

³ BIGOT R., CROUTTE P. *Rapport CRÉDOC sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011) [en ligne]. Paris : CRÉDOC, 2011. Disponible sur : <http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf> (Consulté le 16.08.2012).*

Le rapport du CREDOC montre qu'Internet est devenu si présent dans la vie quotidienne des Français que beaucoup ont du mal à se déconnecter, sentiment particulièrement accentué au sein des deux groupes les plus fortement en affinité avec internet : les 15-24 ans et les cadres. 46% des personnes équipées d'un ordinateur portable l'emportent même en vacances.

Ce qui nous intéresse davantage dans cet écrit, c'est le nombre de français connecté à Internet. Le rapport du CRÉDOC montre que, en 2011, la France se situe au dessus de la moyenne européenne. 96% des personnes qui ont l'usage d'un micro-ordinateur disposent d'une connexion Internet. Par ailleurs, 56% des français se connectent tous les jours à Internet, soit plus d'un français sur deux. 15% en font un usage hebdomadaire et 5% seulement ne l'utilisent jamais.

Concernant la région Nord – Pas-de-Calais, Médiamétrie – Observatoire des usages Internet⁴, indique que 68% des habitants de la région sont connectés à Internet, l'arrondissement de Lille représente un taux un peu plus élevé par rapport à la région. Les statistiques de Médiamétrie se basent sur la période d'octobre 2010 à septembre 2011.

SCHEMA 2

INTERNAUTES		
	Nombre d'internautes⁽⁵⁾	Pénétration
Arrondissement de Lille	677 000	68,5 %
Région Nord-Pas de Calais	2 314 000	68 %
France métropolitaine	38 754 000	72,1 %

Sources : Médiamétrie - Observatoire des Usages Internet - Octobre 2010 à septembre 2011
Tous droits réservés Médiamétrie

1.1.2.1.1. La recherche et l'accès d'information et des ressources en ligne.

Selon l'INSEE (Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques)⁵, la recherche et l'accès à l'information est l'une des activités principales des internautes sur le web.

⁴ L'Observatoire des technologies de l'information et de la communication de Lille Métropole et du Nord – Pas-de-Calais. « Chiffres clés TIC 2011 ». L'Observatoire [en ligne], 2011, N°17 [consulté le 31/08/2012]. Disponible sur : < <http://www.observatoire-tic.fr> >

⁵ GOMBAULT V. « Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux ». INSEE PREMIERE [en ligne], 2011, N° 1340, [N.p.] [consulté le 16.09.2012]. Disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1340> INSEE, Division Conditions de vie des ménages.

SCHEMA 3

en %

	Messagerie électronique	Recherche d'informations sur des biens et services	Compte bancaire	Apprendre, enrichir ses connaissances	Vacances	Informations sur la santé	Conversations, forums de discussion	Vendre aux enchères	Lire ou télécharger journaux ou magazines	Télécharger des logiciels (autres que jeux)	Rechercher un emploi
Ensemble	91,1	82,6	65,6	62,1	51,8	45,9	41,1	29,2	27,0	25,2	20,1
Hommes	91,8	82,6	67,3	65,2	52,9	39,2	41,8	32,2	31,8	32,9	20,7
Femmes	90,5	82,6	63,9	59,0	50,8	52,3	40,5	26,2	22,3	17,6	19,6
15-29 ans	93,9	84,4	59,3	68,8	51,0	47,6	77,4	32,4	28,7	40,1	32,5
30-44 ans	90,8	85,4	72,7	60,3	60,1	46,2	34,1	35,0	27,0	23,1	23,0
45-59 ans	90,3	81,9	67,5	58,7	50,6	42,9	25,6	25,0	24,5	17,7	14,1
60-74 ans	89,8	76,5	62,4	58,2	40,2	48,3	15,4	20,2	29,7	15,2	0,5
75 ans et plus	73,3	54,9	34,0	65,4	18,5	42,8	4,7	3,5	22,1	7,6	1,2

Lecture : 51,8 % des internautes ont au cours des 3 derniers mois organisé leurs vacances sur Internet ; cette proportion est de 51 % chez les moins de 30 ans.

Champ : personnes de 15 ans ou plus ayant utilisé Internet au cours des 3 derniers mois.

Source : Insee, enquête Technologies de l'information et de la communication d'avril 2010.

Le tableau ci-dessus montre les différents usages d'Internet. 82% des personnes connectées utilisent Internet pour la recherche d'information sur les biens et services, 62% pour apprendre et enrichir ses connaissances et 45,9% pour des informations sur la santé. La recherche d'informations sur la santé représente une activité importante dans les pratiques d'internet.

Ces chiffres montrent qu'Internet représente un moyen essentiel de recherche, d'accès à l'information et aux ressources documentaires.

1.1.2.1.2. De nombreux espaces d'échange d'information sur le web

De nos jours, le Web offre de nombreuses possibilités de partage, d'échange et de communication d'information. Les langages du web, la vitesse de connexion d'internet et les dispositifs matériels facilitent et favorisent l'accès aux ressources informationnelles et documentaires en ligne. Le Web permet une restitution d'information et de données sous différentes formes et types de document afin de faciliter la communication, le partage et l'échange aux internautes.

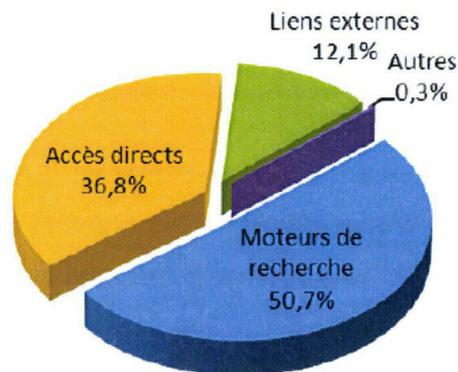
De nombreux dispositifs avec des caractéristiques distinctes se développent sur le web. Les sites, les blogues, les forums, les bases de données, les OPACs (Online Public Access catalog), les réseaux sociaux, les mini-progiciels (applications pour les dispositifs mobiles) entre autres, sont les dispositifs les plus utilisés par les internautes.

Les moteurs de recherche jouent un rôle très important dans l'accès et la recherche d'information. Selon le communiqué de presse de Médiamétrie-eStat, publié le 7 août 2012, plus d'une visite sur deux est issue d'un moteur de recherche. Médiamétrie confirme la progression des fréquences des moteurs de recherche par rapport aux accès directs. 9 visites

sur 10 par les moteurs de recherche proviennent de Google. Par ailleurs, l'accès direct représente plus d'un tiers des visites.

SCHEMA 4

Répartition des visites selon le type d'accès



(Source : MEDIAMETRIE. *La fréquentation des sites Internet français : Classement CybereStat des sites souscripteurs de l'étude Médiamétrie-eStat. Juillet 2012*)

Les réseaux sociaux Facebook, Twitter, Linkin, Google+, Wikipédia sont les principaux espaces d'échange et d'accès à l'information des internautes. Chacun de ces dispositifs favorise un mode de communication et/ou d'information distinct qui peut susciter un intérêt plus ou moins important en fonction des publics et/ou nature d'information.

A titre indicatif, le site web socialbakers.com,⁶ un outil de web analytique, compte plus de 24 millions d'utilisateurs de Facebook en France. Par ailleurs, selon un article du blog [VincentAbry.com](http://vincentabry.com) « 5,2 millions de comptes Twitter en France dont 2,4 millions actifs »⁷, Twitter compte plus de 5.2 millions d'utilisateurs en France au 1er janvier 2012. De plus, [Go-gulf.com](http://go-gulf.com) fait un schéma publié le 2 juin 2012, sur lequel, les activités des utilisateurs des principaux réseaux sociaux sont comparées⁸ (voir le schéma en Annexe 3 : schéma infographique : Comparatif-Réseaux-Sociaux).

⁶ SOCIALBAKER. *France Facebook Statistics*. [en ligne]. Disponible sur :

<<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/france>> (consulté le 22/08/2012)

⁷ ABRY Vincent. « 5,2 millions de comptes Twitter en France dont 2,4 millions actifs ». [en ligne], 2012 [consulté le 21/08/2012]. Disponible sur : < <http://www.vincentabry.com/52-millions-de-comptes-twitter-en-france-dont-24-millions-actifs-15225>>

⁸ Go-gulf.com. *User activity comparison of popular social networking sites [infographic]*. [en ligne]; 2012. Disponible sur : < <http://www.go-gulf.com/blog/social-networking-user>>. (Consulté le 20/08/2012).

Eric Sutter, spécialiste en matière de gestion et de normalisation documentaire, met en avant dans l'article « Pour une écologie de l'information »⁹, le concept d'« info-pollution ». Sur Internet, la surabondance ou déluge informationnel, la désinformation, l'information illicite et l'information polluée par de la publicité empêchent les internautes d'accéder correctement à leurs besoins informationnels. Dans cette société de l'information, le recours à des professionnels de l'information et de la documentation est donc plus que jamais indispensable afin de réguler l'information puisqu'ils savent l'identifier et la mettre à disposition des publics. Leur travail permettrait ainsi de passer véritablement d'une société de l'information à une société de la connaissance ou de savoirs, concepts utilisés par l'UNESCO.

Toutefois, face à ce flux d'informations, il est indispensable pour eux d'adopter des stratégies de valorisation de ressources documentaires afin que les ressources documentaires sélectionnées soient visibles sur la Toile.

Internet offre donc de multiples opportunités pour valoriser et médiatiser des ressources informationnelles et documentaires pour les professionnels de promotion de la santé. Notre analyse de la promotion de la santé dans la région Nord – Pas-de-Calais nous permettra de mieux saisir les enjeux d'une valorisation des ressources documentaires en ligne. Nous allons à présent nous intéresser à notre contexte d'étude.

1.2. La promotion de la santé dans le Nord - Pas de calais : un terrain favorable et des moyens suffisants

Face à un contexte de situation sanitaire régionale médiocre, la promotion et la prévention de la santé dans la région du Nord – Pas-de-Calais représentent des enjeux majeurs pour les professionnels de la santé.

Les ressources documentaires et informationnelles jouent un rôle essentiel pour informer, sensibiliser et éduquer les habitants ainsi que pour conseiller, orienter et accompagner les acteurs et les actions en promotion et prévention de la santé. Pour qu'elles soient efficaces, elles doivent être valorisées auprès des publics concernés.

⁹ SUTTER Eric. « Pour une écologie de l'information ». *Documentaliste - Sciences de l'information [en ligne]*, paru le 1 mars 1998, volume 35, n° 2, page(s) 83-86, [Consulté le 26/08/12]. Disponible sur : <<http://www.adbs.fr/pour-une-ecologie-de-l-information-13455.htm?RH=REVUE>>

Après avoir dressé un panorama de la situation sanitaire dans la région du Nord– Pas-de-Calais, nous verrons comment la région et ses acteurs de la santé veillent à offrir des ressources documentaires et à les valoriser afin de participer à la promotion de la santé.

1.2.1. La santé dans la région Nord – Pas-de-Calais

Selon les statistiques et les indicateurs de l'INSEE, la situation socio-sanitaire de la région Nord – Pas-de-Calais est alarmante par rapport aux références nationales. Le dossier « Les disparités territoriales de dépenses de santé dans le Nord-Pas-de-Calais au regard des facteurs démographiques, sanitaires et sociaux »¹⁰ réalisé en juin 2012 par l'INSEE et l'Agence Régionale de la Santé Nord – Pas-de-Calais (ARS), fait un état des dépenses et de la situation socio-sanitaire de la région.

Ce document met en avant les différents facteurs faisant que la situation sanitaire de la population régionale est dégradée : des facteurs d'ordre social (pauvreté, chômage, exclusion qui priment, en particulier dans le département du Nord) ; des facteurs d'inégalité d'accès et de consommation aux soins selon les territoires ; des dépenses de soins par habitant qui sont plus élevées qu'en moyenne nationale.

« Confronté à des enjeux sanitaires et sociaux plus prononcés qu'en moyenne nationale, le Nord-Pas-de-Calais illustre, par sa spécificité, la nécessité de concevoir des politiques publiques de santé et d'assurance maladie tenant compte des caractéristiques propres à chaque région. (...) Dans cette perspective, l'Agence régionale de santé (ARS) veille, aux côtés des autres institutions, à mettre en œuvre les politiques publiques de santé et d'assurance maladie en tenant compte des caractéristiques de chaque territoire du Nord-Pas-de-Calais. »

Nous allons à présent nous pencher sur l'approche du Conseil Régional et de l'ARS (Agence régionale de la santé) vis-à-vis de l'information-Documentation.

1.2.1. La place de l'Information-documentation dans les projets régionaux

Deux grands acteurs institutionnels déterminent les priorités en promotion de la santé à l'échelon régional : le Conseil Régional et l'Agence Régionale de Santé (ARS).

¹⁰ MALAIZE, V. DESRIVIERRE, D. « Les disparités territoriales de dépenses de santé dans le Nord-Pas-de-Calais au regard des facteurs démographiques, sanitaires et sociaux ». Pages de profils [en ligne], juin 2012, n°105, [Consulté le 30.08.2012]. Disponible en ligne sur <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=19&ref_id=18724>.

Le Conseil Régional, à travers le dispositif des APAS (Appel à Propositions d'Actions de Santé) couvre pour l'année 2012 sept thématiques de la santé publique : Cancers, Addictions, Alimentation-activité physique, Santé-Environnement-Travail, Santé des jeunes et des jeunes adultes (bien être, vie affective et sexuelle).

Le Projet Régional de la Santé (PRS) défini par l'ARS, accessible en ligne sur le site de l'ARS¹¹, a pour objectifs de lutter contre les inégalités de santé, de maîtriser les dépenses et les écarts des indicateurs socio-sanitaire et socio-économique dans la région. Pour ce faire, l'un des leviers du PRS de l'ARS est la prévention et promotion de la santé.

Par ailleurs, la promotion et la prévention de la santé est l'un des trois champs d'intervention du Plan stratégique régional de santé (PSRS) du plan quadriennal (2012-2016) faisant partie du Projet Régional de santé de l'ARS. En outre, l'un des quatre leviers d'actions identifiés par l'ARS est de « promouvoir la connaissance en santé, notamment l'éducation à la santé ». Toutefois, il ne réside aucune mention concernant les ressources informationnelles et documentaires. Pour les deux instances (Conseil Régional et l'ARS), les ressources informationnelles et documentaires font implicitement partie des actions et des projets, elles devraient systématiquement être développées pour accompagner les actions et projets.

Par ailleurs, la Région, sans responsabilités légales en matière sanitaire et sociale, se mobilise pour améliorer la situation sanitaire dès 1974 avec la création de l'Etablissement Public Régional. En 1990, avec le financement de la création d'une Maison Régionale de Promotion de la Santé (MRPS) regroupant l'ensemble des associations œuvrant dans ce domaine. La MRPS est devenue Groupement Régional de Promotion de la Santé (GRPS) en 2006. Ces structures ont été créées afin d'assurer la promotion et prévention de la santé dans la région.

Le Groupement de Promotion de la Santé du Nord – Pas-de-Calais (GRPS), avec le soutien du Conseil Régional, développe le volet information-Documentation.

Cette politique régionale de prévention et de promotion de la santé qui se veut globale, concertée et partenariale s'est structurée au fil du temps et s'est organisée par le croisement de plusieurs approches :

¹¹ AGENCE REGIONALE DE LA SANTE. « Plan stratégique régional de santé du Nord Pas-de-Calais : Document d'orientation stratégique »[en ligne]. Disponible sur <http://www.ars.nordpasdecalsais.sante.fr/fileadmin/NORD-PAS-DE-CALAIS/ARS_pdf/PSRS_NPDC2011.pdf> (26/08/2012).

- une approche territoriale par le biais d'un volet prévention dans de nombreux contrats de territoires et la mise en œuvre des Programmes Territoriaux de Santé (PTS),
- une approche par population avec la prise en compte des problèmes spécifiques liés à la santé des jeunes, aux populations marginalisées ou rencontrant des problèmes de santé liés au travail ou à un environnement dégradé,
- une approche par thème : lutte contre les cancers dont les addictions (alcool, tabac, toxicomanie) et la promotion alimentation et activité physique, les maladies cardio-vasculaires, le diabète et le SIDA.

Actuellement, le Groupement Régional de Promotion de la Santé (GRPS) participe activement à la promotion et prévention de la Santé en Nord – Pas-de-Calais. Dans la suite de notre étude, nous allons nous concentrer sur les actions du GRPS et des acteurs qui lui sont partenaires sur le volet information-documentation de promotion et prévention de la santé publique.

1.2.2. Les acteurs

Dans cette partie, nous allons nous intéresser aux acteurs régionaux de promotion de la santé afin de dessiner le panorama du volet Information-documentation dans le domaine de promotion et prévention de la santé dans la région Nord – Pas-de-Calais.

1.2.2.1. Les membres du Groupement Régional de Promotion de la Santé (GRPS)

Le GRPS¹² est un groupement d'intérêt économique regroupant neuf associations. Il contribue à l'amélioration de la santé de la population du Nord – Pas-de-Calais en soutenant les activités des associations membres dans les domaines de l'observation, l'éducation, la prévention et la promotion de la santé, par la mise en œuvre de moyens tant humains que matériels et en favorisant certaines activités d'intérêt général ou commun. En travaillant aux côtés de professionnels de la santé, le GRPS apporte son expertise dans les projets, évènements, ou politiques éventuelles de ces acteurs.

Dans le cadre de ses collaborations, notamment avec la « base de données partagée » et le pilotage de « Résadoc » que nous détaillerons ultérieurement, le GRPS développe une offre partagée et de qualité en Information-Documentation pour améliorer l'information des habitants, accompagner, conseiller et suivre les actions des professionnels sur l'ensemble des territoires du Nord – Pas-de-Calais. Le groupement apporte son expertise et se focalise essentiellement sur la mise en place de ressources, services et activités communs, le partage des savoirs et

¹² GRPS. *Pôle régional d'expertises en santé publique, prévention et promotion de la santé. [en ligne].* Disponible sur : <<http://www.santenpdc.org/wp-content/uploads/2009/01/PlaqueetteGRPS2.pdf>> (consulté le 26/08/2012).

savoir-faire professionnels en Information documentation et des échanges thématiques liés à l'éducation, la promotion et prévention de la santé.

Les différents membres du GRPS :

- l'APPA : Association pour la Prévention de la Pollution Atmosphérique ;
- l'ANITEA : Groupe Régional de l'Association Nationale des Intervenants en Toxicomanie et Addictologie du Nord – Pas-de-Calais ;
- le CIRM / CRIPS : Carrefour d'Initiative et de Réflexion pour les missions relatives à la vie affective et sexuelle / Centre Régional d'Information et de Prévention du Sida
- le CRRC : Registre général des cancers de Lille et de sa région
- ECLAT / GRAA : Espace de Concertation et de Liaison Addictions Tabagisme / Groupement régional d'Alcoolologie et d'Addictologie
- l'ISTNF : Institut de Santé au Travail du Nord de la France
- l'IREPS : Instance Régionale d'Éducation et de Promotion de la Santé
- l'ORS Nord – Pas-de-Calais : Observatoire de la Santé Nord – Pas-de-Calais
- SIS : Sida Info Service

1.2.2.2. Les partenaires Résadoc

Résadoc est le Réseau de Documentation en Santé Nord – Pas-de-Calais. C'est un partenariat sur plusieurs volets de la documentation qui ne se limite pas seulement au partage d'outil de gestion des ressources documentaires. Résadoc regroupe douze centres de ressources spécialisés dans la promotion et la prévention de la Santé de la région. Les membres de Résadoc sont très hétérogènes avec des tailles, des ressources documentaires et des moyens techniques et humaines différents. Chaque organisme couvre un ou plusieurs domaines de la santé publique avec des engagements et des compétences variés.

Les objectifs généraux du Résadoc, tel que définis dans la charte¹³, sont de :

- Accompagner le développement des politiques et des actions de santé en Nord – Pas-de-Calais ;
- Informer et documenter les acteurs de la santé sur les enjeux et les priorités de santé régionales et locales ;

¹³ Le Résadoc n'est pas encore officialisé car la charte est en attente de validation officielle de tous les partenaires. Disponible sur : <resadoc.santenpdc.org/?page_id=53>

- Proposer une offre partagée et de qualité sur l'ensemble des territoires du Nord – Pas-de-Calais ;
- Valoriser la dynamique originale et probante initiée en région.

Le Résadoc concerne plus particulièrement les professionnels de la documentation des centres de ressources des organismes de santé. Les professionnels de la documentation des organismes ont des pratiques documentaires différentes avec des outils de travail et des savoir-faire différents. De ce fait, Résadoc permet de :

- Améliorer ensemble l'accès aux ressources disponibles dans le Nord – Pas-de-Calais ;
- Assurer un maillage et une équité territoriale ;
- Partager les activités documentaires et collaborer plus efficacement ;
- Conduire des productions communes profitant de la diversité des ressources et compétences des équipes du réseau ;
- Veiller collectivement à une expertise documentaire pour tous les territoires ;
- Proposer une offre diversifiée, complète et optimale ;
- Rendre accessible et visible l'offre et les ressources disponibles ;
- Valoriser les productions et les services disponibles ;
- Intégrer une démarche qualité partagée dans leurs pratiques documentaires ;
- Accompagner ensemble les professionnels de l'information – documentation dans l'évolution de leur métier.

Cette présentation des acteurs de l'Information-Documentation de la promotion et prévention de la santé permet de faire plusieurs constats liés à notre sujet d'étude. Tout d'abord, nous constatons que de nombreux acteurs ayant une activité informationnelle et documentaire dans le domaine de promotion et prévention de la santé existent dans la région ; le GRPS occupe une place de pilote. Par ailleurs, les divers partenariats des acteurs justifient l'importance et le besoin d'un travail collaboratif pour garantir l'accès aux ressources documentaires des usagers.

A présent, nous allons nous intéresser aux ressources documentaires et informationnelles de quelques acteurs de la région puis aux pratiques en Information-Documentation du GRPS au sein du GRPS, qui est pour nous représentatif des pratiques et des ressources documentaires de la région.

1.2.3. Les ressources documentaires et Informationnelles

1.2.3.1. Le recensement des ressources et des pratiques documentaires de la région

Dans le cadre des différents travaux collaboratifs menés par le GRPS pour le Résadoc et le catalogue collectif, de nombreux recensements des ressources et pratiques documentaires ont été effectués. Ainsi, un recensement des ressources réalisé en 2006 par le GRPS, pour 13 centres de ressources de la région, montre l'épaisseur des ressources et des activités documentaires. Hormis ces données recueillies à l'aide d'un questionnaire, il n'y a pas de recensement permettant de connaître toutes les ressources documentaires de la région.

Voici quelques chiffres issus de ce recensement :

- 2 centres de ressources possèdent moins de 1000 ouvrages
- 9 possèdent de 1000 à 4999 ouvrages
- 1 possède plus de 5000 ouvrages
- 1 ne peut indiquer le nombre d'ouvrages en sa possession

Parmi les 13 structures ayant répondu à cette question:

- 7 possèdent moins de 50 abonnements
- 4 possèdent de 50 à 99 abonnements
- 2 possèdent plus de 100 abonnements

1.2.3.2. Statistiques de la base de données partagée (PMB)

La base de données partagée est gérée par le GRPS et regroupe les références bibliographiques, les documents numériques et les lecteurs de huit centres de ressources de la région. Cette base de données est gérée par le SIGB (Système Intégré de Gestion des Bibliothèques) PMB et nous permet de prendre connaissance d'une partie des ressources dans la région.

En août 2012, la base compte 37 607 notices bibliographiques, 28 722 exemplaires, 12729 documents numériques (textuelle et visuelles ainsi que les URLs), 359 titres de périodique pour l'ensemble des centres partenaires du catalogue collectif.

Il est important de préciser que PMB ne contient pas la référence de l'ensemble des ressources documentaires de la région car, seulement 12 centres partenaires partagent le PMB et parmi eux, seulement 8 utilisent l'un des modules de PMB d'une manière régulière et référencent une partie de leurs fonds.

Localisation	Nombre d'exemplaire
GRPS	16242
CODES62	5437
MPS	3191
CPAM Côte d'Opale	1994
MIPPS Bruayais	1211
IREPS (Loos)	297
ORS (Loos)	162
EPICEA	93
ANPAA59	81
GRPS Contact Santé	6
CIRM-CRIPS (Loos)	6
CARSAT CERFEP	2

Les différents supports des ressources par nombre d'exemplaires dans PMB :

Type du support	Nombre d'exemplaire
Ouvrage	8702
Périodique	6197
Etude – Rapport	3378
Matériel pédagogique	2273
Littérature jeunesse	1520
DVD	1137
Cassette vidéo	916
Affiche	909
Guide pédagogique	632
Brochure	628
Jeu	622
Vidéo / Audio / DVD	614
CD Rom	551
Exposition	239
Bande dessinée	103
Actes de colloque	92
CD audio	73
Cassette audio	58
Diapositives	45
Mémoire	22
Clé USB	6
Roman	5

1.2.4. Les dispositifs d'information et de documentation en ligne

Le GRPS et les autres acteurs disposent d'un ou plusieurs canaux de diffusion, de communication d'information et d'accès aux ressources documentaires.

Chaque organisme cité précédemment dispose d'un site web. L'OPAC de PMB sert d'accès pour le public aux ressources documentaires pour la majorité des centres. Des centres disposent également de lettres d'information ; certains sont présents sur le Web, sur des réseaux sociaux.

Nous allons à présent détailler les dispositifs mis en place par le GRPS. Certains d'entre eux servent également de dispositif d'accès à l'information et à la documentation pour les autres acteurs de la région.

1.2.5. Les dispositifs informationnels et documentaires en ligne du GRPS

1.2.5.1. Portail santé

Le « Portail santé Nord – Pas-de-Calais »¹⁴ regroupe la plupart des activités informationnelles et documentaires du GRPS. Le GRPS dispose également de sites dédiés à un thème ou à un programme, comme le « Pôle ressources Cancers »¹⁵, ou « Santé des apprenti-es »¹⁶.

Le portail santé du GRPS sert également d'accès au catalogue collectif PMB. Il est une source d'information incontournable dans la région en promotion de la santé.

Le portail santé regroupe entre autres :

- Articles avec liens externes
- Articles internes
- Photos, reportages photos
- Vidéos
- Documents, notices bibliographiques, documents numérique

Une information correspond à un article (ou page). Aujourd'hui, le portail santé compte près de 1400 nouveaux articles par an.

¹⁴ GRPS. Portail santé Nord – Pas-de-Calais. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.santenpdc.org/>>. (26/08/2012).

¹⁵ GRPS. Pôle ressources cancers. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.cancers.santenpdc.org/>>. (26/08/2012).

¹⁶ GRPS. Santé des apprenti-es. [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.apprentis.santenpdc.org/>>. (26/08/2012).

STATISTIQUES ¹⁷ DE FREQUENTATION DU « PORTAIL SANTE » POUR L'ANNEE 2011	
Visiteurs uniques	94 504
Visites	142 947
Pages vues dans l'année	310 803
Pages vues par visite en moyenne	2,17
Temps passé sur le site par visite en moyenne.	2min. 38s.

Le portail santé permet un accès aux différentes rubriques comme « L'Info », « Réseau doc, « Anim'actions », « Expertise » ainsi que la base de données documentaires.

Une sélection thématique des ressources documentaires est également accessible sous forme d'étagères virtuelles dans les différentes rubriques du portail, regroupant des références bibliographiques et des documents numériques référencés dans PMB. Le portail permet également un accès à l'OPAC de PMB¹⁸ pour la recherche documentaire en ligne.

Une équipe gère l'hébergement, la gestion des services web et les bases de données. La majorité des logiciels tant pour la veille, le traitement et la gestion que pour la publication et la diffusion proviennent du monde libre source comme Diigo, PMB, Wordpress, Wanewsletter.

1.2.5.2. La base de données partagée (PMB)

Une dizaine de partenaires dans la région utilisent le SIGB PMB du GRPS. Le partage du catalogue est également une occasion d'échange pour les professionnels de la documentation sur les pratiques documentaires comme le catalogage, l'indexation, la gestion des lecteurs, le prêt/retour des ressources documentaires.

¹⁷ GRPS, *Statistiques 2011 « portail santé » et « Opac de PMB »*, 2011.

¹⁸ GRPS. *OPAC de PMB [en ligne]. Disponible sur : < <http://www.pmb.santenpdc.org/>>. (26/08/2012).*

Les partenaires sont :

- Groupement Régional de Promotion de la Santé Nord - Pas-de-Calais (GRPS)
- Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie Nord (ANPAA 59)
- Centre de Ressources et de Formation à l'Education du Patient (CERFEP)
- Comité Départemental d'Education pour la Santé du Pas-de-Calais (CODES62)
- Pôle Prévention des Addictions Département du Nord (EPICEA)
- Maison Intercommunale de Prévention et de Promotion de la Santé (MIPPS)
- Maison de Promotion de la Santé de Dunkerque (MPS)
- Le Relais de la Santé de CPAM Côte d'Opale
- Instance Régionale d'Education et de Promotion de la Santé (IREPS à Loos)
- Observatoire régional de la santé (ORS à Loos)
- Carrefour d'Initiatives et de Réflexions pour les Missions relatives à la vie affective et sexuelle- Centre Régional d'information et de prévention du Sida (Cirm-Crips)

L'OPAC de PMB est l'unique dispositif d'accès aux ressources documentaires des centres de ressources parmi les acteurs mentionnés jusqu'à présent dans cet écrit. Certaines ressources sont également mises en valeur sous forme de listes sur les sites des acteurs avec un lien vers la base de données partagée.

STATISTIQUES ¹⁹ DE FREQUENTATION DE « OPAC PMB » POUR L'ANNEE 2011	
Visiteurs uniques	50 965
Visites	65 182
Pages vues dans l'année	146 784
Pages vues par visite en moyenne	2,25

¹⁹ GRPS, Statistiques 2011 « portail santé » et « Opac de PMB », 2011.

Temps passé sur le site par visite en moyenne.	1min. 50s
--	-----------

1.2.5.3. Les lettres d'Information

Le GRPS diffuse par mail deux lettres d'information hebdomadaires « Quoi de neuf, doc ? » et « Newsletter Santé ». La première concerne les nouveautés documentaires référencées dans la base de données partagée. La deuxième diffuse l'information sur l'actualité en santé publique, en priorité celle de la région. Crim-Crips, CODES62, MIPPS de Bruayis, diffusent également des lettres d'information.

« Quoi de neuf, doc ? » compte 5244 inscrits au 31 décembre 2011 et « Newsletter Santé », 5683 inscrits.

L'état des ressources montre premièrement que les acteurs s'investissent dans la communication et l'information en ligne. Deuxièmement, nous pouvons remarquer que de nombreux outils et pratiques collaboratives existent dans la région pour diverses raisons : partager des moyens techniques et humains, gagner en visibilité, mettre une offre partagée et commune en Information-Documentation pour la promotion de la santé dans la région.

Après avoir pris connaissance des enjeux d'une valorisation des ressources documentaires en ligne et du contexte régional, nous allons à présent nous intéresser à l'évolution des pratiques professionnelles en général puis analyser les pratiques des professionnels en Information-Documentation des acteurs de la région.

2. Les pratiques professionnelles pour une valorisation et une médiation documentaire en ligne

L'évolution technologique de l'information et de la communication, le numérique, les usages, les nouveaux dispositifs et les pratiques des usagers changent constamment les pratiques infodocumentaires des professionnels. Des nouvelles compétences intègrent les métiers de l'information-documentation. Lors de son intervention à l'ADBS pendant la journée d'études FULBI en janvier 2012, Loïc Lebigre souligne le fait que les enjeux économiques, sociaux et technologiques font subir aux métiers de l'information-documentation une pression d'ouverture en termes d'identité. Ainsi, les métiers de l'Information-Documentation se rapprochent de la communication, de l'informatique et du Web et les frontières entre ces différents domaines professionnels deviennent de plus en plus floues.

Dans cette partie nous allons nous intéresser aux pratiques professionnelles en Information-Documentation. Notre approche se fera dans l'optique d'une valorisation et d'une médiation en ligne de l'information et des ressources documentaires dans le domaine de la promotion, l'éducation et la prévention de la santé dans le Nord – Pas-de-Calais.

Nous allons aborder l'ensemble des compétences nécessaires, aussi bien les compétences en Information-Documentation qu'en Web et Internet. Nous n'allons pas prendre en compte les frontières entre les professions et les spécificités techniques et matérielles des dispositifs numériques ni faire de distinction entre les différentes formes et types de document. Nous allons nous appuyer sur la définition de la médiation numérique de Xavier GALAUP, directeur-adjoint de la médiathèque départementale du Haut-Rhin, coordinateur et directeur du livre *Développer la médiation documentaire numérique*²⁰. Selon Xavier GALAUP, la médiation documentaire numérique consiste à « *transposer en ligne de la médiation documentaire, c'est à dire tous les moyens que nous mettons en œuvre pour favoriser la rencontre d'un lecteur avec les documents susceptibles de l'intéresser ou de lui ouvrir de nouveaux horizons* ».

²⁰ GALAUP Xavier, BALLEY Noëlle, CALENGE Bertrand, et al. *Développer la médiation documentaire numérique* [Texte imprimé / numérique]. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2012, 228 p. (La boîte à outils, ISSN 1259-4857) [en ligne]. Disponible sur < <http://mediationdoc.enssib.fr/>> (Consulté le 26/08/2012)

En nous appuyant sur le référentiel de compétences en Information-Documentation et le référentiel des métiers d'Internet, nous relèverons les compétences nécessaires pour permettre une valorisation des ressources en ligne.

Puis, plusieurs exemples de pratiques et de dispositifs existants au GRPS et les associations membres nous serviront de supports d'analyse des pratiques professionnelles et des caractéristiques des dispositifs numériques qui entrent en jeu dans une valorisation et une médiation en ligne et l'influencent.

Cette approche nous permettra de montrer l'impact des pratiques professionnelles et des dispositifs de saisie, de gestion et de diffusion en Information-documentation sur une valorisation et médiation documentaire.

2.1. Les compétences nécessaires

Les compétences demandées aux médiateurs de ressources documentaires ont beaucoup évolué ces dernières années. Les évolutions des dispositifs et des pratiques d'accès à l'information soulevées précédemment ont contribué à modifier considérablement leur environnement professionnel.

Nous ne nous lançons pas dans une étude comparative pour déterminer les évolutions dans tel ou tel métier. Nous nous intéressons seulement aux compétences indispensables pour une valorisation et médiation des ressources informationnelles et documentaires.

Pour ce faire, nous allons présenter, dans un premier temps, le référentiel des métiers et fonctions en Information-documentation de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation, appelée originellement l'Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés (ADBS)²¹ et le portail des métiers d'Internet de la délégation aux usages de l'Internet²². Cela nous amènera dans un deuxième temps, à identifier l'ensemble des compétences nécessaires pour la valorisation et médiation en ligne parmi les compétences issues de ces référentiels.

²¹ ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION. *Le référentiel des métiers et fonctions [en ligne].* Disponible sur : <http://www.adbs.fr/le-referentiel-des-metiers-et-fonctions-61928.htm?RH=1204563910542&RF=1204563910542>. (Consulté le 21/08/2012)

²² DELEGATION AUX USAGES DE L'INTERNET. *Le portail des métiers d'Internet, Les familles des métiers de l'Internet. [en ligne].* Disponible sur : <http://www.metiers.internet.gouv.fr/>. (Consulté le 21.08.2012)

2.1.1. Information – Documentation / Internet et Web

2.1.1.1. Profondes évolutions des compétences pour les métiers de l'Information-Documentation

Avec l'essor des dispositifs et pratiques numériques relevé précédemment, les compétences des métiers Information-documentation ont considérablement évolué ces dernières années. L'accès gratuit à l'information et l'accès numérique aux publications entre autres ont révolutionné le métier. Les professionnels de l'information-documentation ont du s'adapter pour répondre aux besoins nouveaux en matière d'information, ce qui induit, nous le verrons, une haute spécialisation technique.

Le bibliothécaire et le documentaliste sont les deux métiers traditionnels de l'information. Ils sont peu à peu devenus des professionnels de l'information. Le changement de dénomination de l'ADBS initialement « Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés » en « association des professionnels de l'information et de la documentation » manifeste ce basculement, cet élargissement des missions traditionnelles des bibliothécaires et documentalistes.

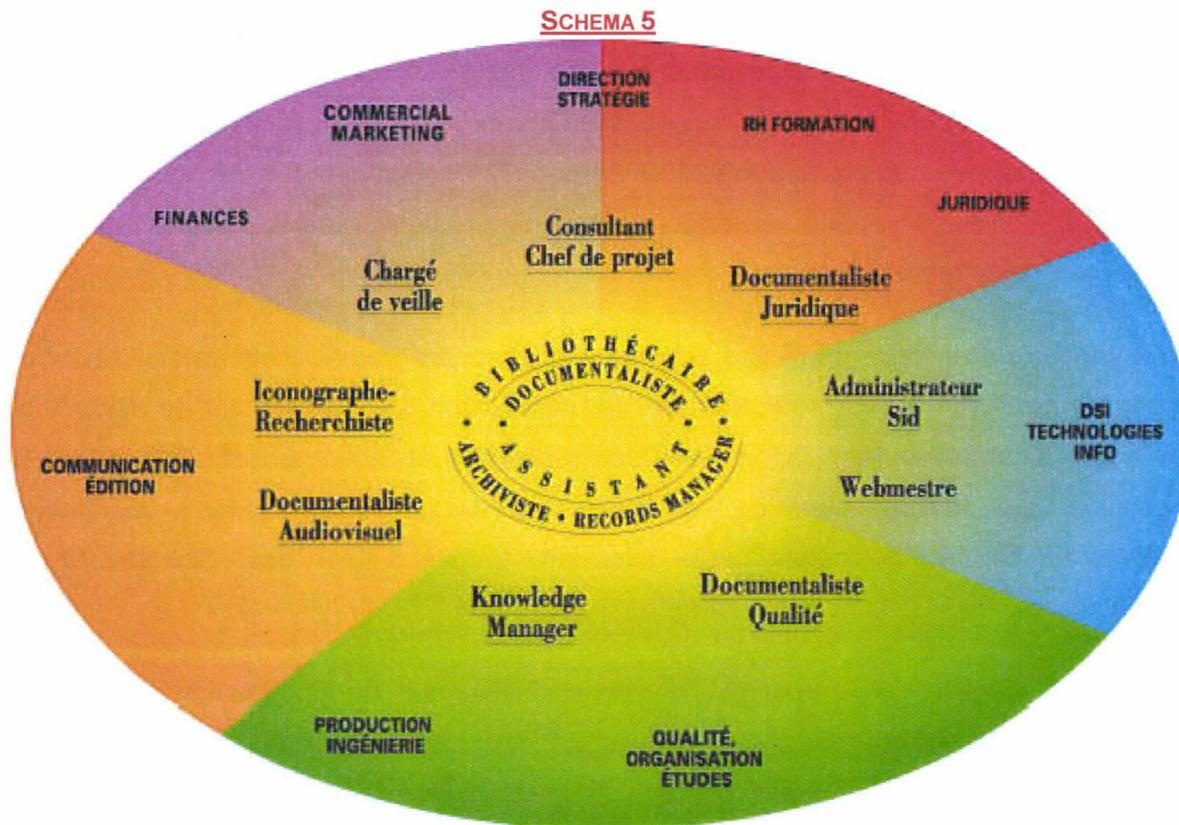
Selon l'ADBS, « les fonctions exercées par les professionnels de l'information-documentation couvrent un large spectre : gestion des documents, structuration de l'information, recherche et veille, diffusion par des moyens adaptés aux différents publics le plus souvent par Internet ou sur un intranet. »²³

De ce fait, ils recouvrent une multitude de métiers différents. Bibliothécaire, documentaliste, chargé de veille, webmestre éditorial ou encore knowledge manager sont parmi les plus connus.

Avec les nouvelles technologies d'Information et de la communication, des nouvelles compétences pour assurer le traitement, la gestion, le partage, la diffusion et la communication ont intégré le corps des métiers d'Information-documentation.

²³ ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION. *Les métiers de la gestion de l'information [en ligne].* Disponible sur : <<http://www.adbs.fr/les-metiers-de-la-gestion-de-l-information-27613.htm>> (Consulté le 15.08.2012)

Cette évolution des compétences en Information-Documentation peut être constatée dans le référentiel de l'ADBS. Sous forme d'un schéma cliquable, ce référentiel détaille les compétences et activités relatives à chaque profession²⁴.



Loïc Lebigre, lors la journée d'études FULBI de l'ADBS courant janvier 2012²⁵, souligne le fait que la distribution des rôles autour de la fonction « information » n'est plus évidente, et que les professionnels de l'information considèrent qu'ils ont dû intégrer de nouvelles compétences et activités dans leur travail ces cinq dernières années. Dans la capture d'écran suivante, Loïc Lebigre montre que de nombreuses nouvelles activités et compétences sont apparues au cours de ces dernières années. A titre d'exemple, l'ADBS compte plus de 60 nouveaux thèmes dans son répertoire de formation.

²⁴ Voir le Cette évolution des compétences en Information-Documentation peut être constatée dans le référentiel de l'ADBS. Sous forme d'un schéma cliquable, ce référentiel détaille les compétences et activités relatives à chaque profession.

Schéma 5, page 15

²⁵ LEBIGRE Loïc. Des documentalistes sans centres de ressources ? Nouvelles compétences et perspectives professionnelles. [en ligne]. 2012. Disponible sur : <<http://www.fulbi.fr/sites/default/files/Lebigre.pdf>> (Consulté le 26/08/2012)

SCHEMA 6

De très nombreuses nouvelles activités / compétences apparues au cours de ces 5 dernières années

- Gouvernance
- Réseaux sociaux
- Ontologie
- Cartographie de l'information
- Web de données
- Information temps réel
- Communauté de pratique
- Personal knowledge management
- Open access
- E-book
- Rich media
- E-réputation
- Applications mobiles



+ de 60 thèmes de formation nouveaux dans le catalogue de formation ADBS



Pour aller plus loin, une analyse comparative entre le référentiel de compétence actuel de l'ADBS avec celui publié en 2001²⁶ permettrait également de constater une évolution des compétences au sein des métiers en Information-Documentation. Toutefois, cela nous éloignerait de notre objet d'étude.

2.1.1.2. Les métiers d'Internet

Le Portail des Métiers d'Internet de la Délégation des Usages de l'Internet décrit les différents métiers du web²⁷, sous forme d'un schéma interactif, organisé à deux niveaux hiérarchiques, en regroupant les différents métiers du web sous une seule appellation.

²⁶ Association des professionnels de l'information et de la documentation. *Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation*. [en ligne]. 2001. Disponible sur : <http://www.adbs.fr/referentiel-des-metiers-types-des-professionnels-de-l-information-et-documentation-19164.htm?RH=MET_REFMETIER> (Consulté le 26/08/2012)

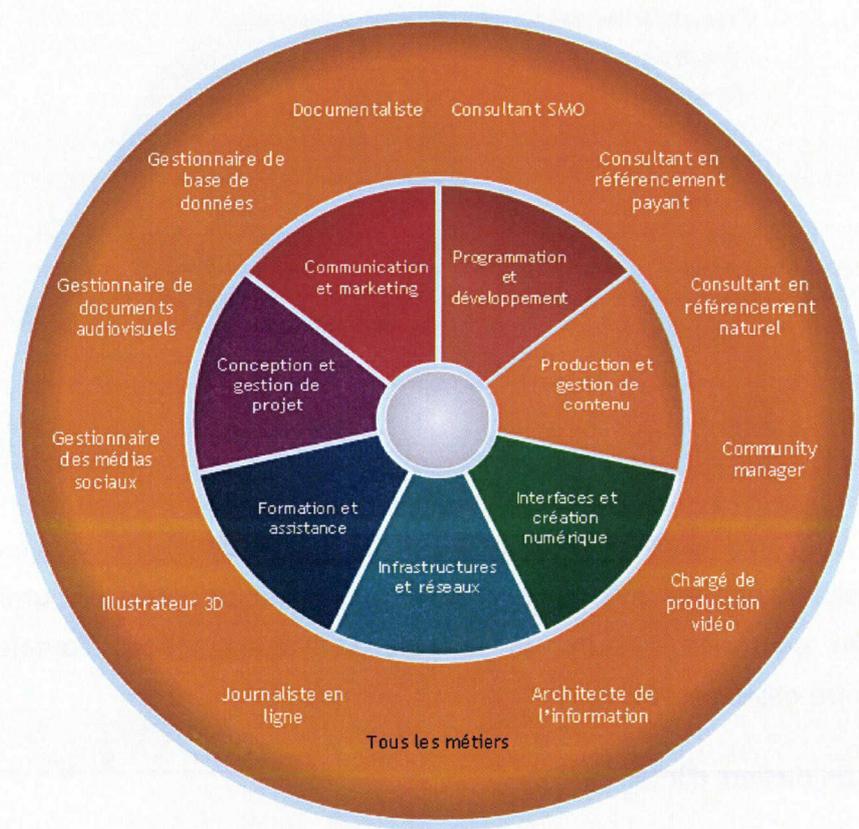
²⁷ DELEGATION AUX USAGES DE L'INTERNET. *Le portail des métiers d'Internet, Les familles des métiers de l'Internet*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.metiers.internet.gouv.fr/>> (Consulté le 21.08.2012)

Le Portail des Métiers d'Internet renvoie également pour chaque métier vers une rubrique qui regroupe, les missions, les domaines et périmètre d'intervention, activités et tâches et compétences dont savoirs, savoir-faire et savoir-être.

SCHEMA 7

(Source : <http://www.metiers.internet.gouv.fr/>)

Les familles des métiers de l'Internet



2.1.2. Convergences entre les métiers de l'information-documentation et du web pour une valorisation et médiation des ressources documentaires et informationnelles en ligne

L'étude des deux référentiels permet de faire des constats étonnants. Premièrement, nous pouvons constater l'émergence de nouvelles pratiques professionnelles. Deuxièmement, nous voyons que les frontières sont devenues floues entre les métiers de l'information et les métiers du web. En effet, il y a plusieurs métiers identiques dans les deux référentiels. Par exemple, les métiers de documentaliste, webmaster, chargé de veille, gestionnaire de base de données documentaire sont tant dans le référentiel des métiers de l'information que dans celui des métiers de l'Internet. Plusieurs autres métiers ont les mêmes fonctions, demandent les mêmes compétences mais ont des appellations différentes. Avec l'évolution des métiers de

l'information-documentation, il est de plus en plus difficile de saisir les spécificités de chaque métier, de définir les rôles des professionnels de l'information.

Il est d'ailleurs intéressant de soulever le fait que la Délégation aux usages de l'Internet a fait appel à l'ADBS pour participer à la réalisation d'un portail des métiers de l'internet.

Nous pouvons également constater qu'il réside une certaine réserve de la part de l'ADBS concernant la reconnaissance des métiers du web. L'ADBS intègre la gestion des bases de données dans le référentiel d'Information-documentation mais n'intègre pas les compétences de référencement dans le corps des métiers pour la visibilité des ressources documentaires et informationnelles sur le web. Pourtant, les missions ou objectifs d'un professionnel de l'information-documentation et d'un professionnel du web peuvent être similaires. A titre d'exemple, l'expert en réseaux sociaux peut être la forme numérique d'un bibliothécaire mettant en place et participant à des animations « hors les murs » qui vont à la rencontre des usagers réels et potentiels. En effet, les animations, les présentations de documents dans les bibliothèques répondent aux mêmes objectifs que le référencement sur le web puisque dans les deux cas, il s'agit de valoriser les ressources documentaires. Le métier de consultant en référencement que l'on trouve dans le schéma des métiers d'Internet a pour mission d'augmenter la visibilité des ressources auprès des usagers potentiels dans les résultats des moteurs de recherche, de mener des campagnes de publicité. Cela correspond donc aussi à la valorisation et à l'exposition de ressources documentaires, mais sur le Web.

En résumé, nous pouvons constater que pour une valorisation et une médiation en ligne des ressources documentaires et informationnelles, nous avons des compétences qui se trouvent aussi bien dans le référentiel de l'ADBS que dans celui des métiers d'Internet.

En outre, les travaux de M. Joachim Schöpfel sur l'évolution des métiers, usages de l'information et de la documentation apportent quelques éléments complémentaires à notre réflexion.

L'article « Bibliothèque sans bibliothécaire ? » de Joachim Schöpfel²⁸ au sein de l'INIST-CNRS de Nancy, dans le domaine des IST, mettait déjà en évidence en 2005, les profondes mutations dans les métiers de l'information et de la documentation. En effet, après avoir soulevé l'évolution vers le numérique et le web des contenus des conférences proposées pour les

²⁸ SCHÖPFEL J. *Bibliothèques sans bibliothécaires ? 2005 [en ligne] Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001524>. (Consulté le 16.08.2012)*

professionnels de l'IST du Royaume-Uni et d'autre pays, Joachim Schöpfel étudie l'évolution des métiers au CNRS (Centre National de Recherche Scientifique). Il établit différents constats induits par l'émergence du numérique : l'augmentation des compétences, la remise en question des filières, le besoin accru de formation continue pour apprendre et maîtriser l'évolution rapide des technologies. « Le métier lui-même prend une orientation de plus en plus technologique au détriment de ses valeurs traditionnelles, la proximité avec les communautés et le service public, et en négligeant les coûts humains et sociaux ». L'étude montre également que l'informatisation des pratiques professionnelles, les dispositifs nouveaux, l'échange et partage d'information et de la documentation engagent des nouveaux usages avec l'évolution technologique de l'information et de la documentation.

Cet article met ainsi en évidence à la fois, l'évolution à l'intérieur du corps des métiers, et l'évolution des pratiques des usages et des usagers.

A présent, nous allons également dresser un panorama des pratiques professionnelles à travers quelques travaux réalisés au GRPS. Notre analyse s'intéresse notamment aux pratiques professionnelles individuelles et collectives en Information-Documentation et aux dispositifs techniques pour voir leurs impacts sur la valorisation des ressources documentaires et informationnelles en ligne.

2.2. Analyse des pratiques professionnelles en Information-Documentation pour la promotion de la santé dans la région

Les pratiques professionnelles et les dispositifs varient en fonction de nombreux paramètres propres à chaque organisme. En effet, la taille, la localisation géographique, les publics réels et potentiels, la politique informationnelle et documentaire de l'organisme, les ressources, les supports, les types de document, les canaux de diffusion et de communication singularisent chaque organisme.

A titre d'exemple, deux centres de documentation du réseau documentaire du GRPS ne possèdent pas les mêmes moyens techniques, humains et financiers pour gérer les ressources documentaires et informationnelles. Certains créent des postes spécifiques pour la gestion des ressources numériques en ligne. D'autres, souvent sur l'initiative des gestionnaires d'information, se contentent de dispositifs gratuits et libres pour gérer un service en ligne, considéré comme complémentaire à leurs autres activités.

Afin d'étudier et d'analyser les pratiques professionnelles en Information-Documentation mises en place pour une valorisation et une médiation des ressources en ligne, nous allons à présent nous intéresser à quatre études réalisées au sein du GRPS sur le portail santé, l'optimisation de l'OPAC de PMB et l'état des pratiques de veille ainsi qu'un projet de mise en place d'une carte de lecteur unique et commune pour les partenaires Résadoc.

Après une présentation de ces études, nous en ferons l'analyse afin de saisir les pratiques professionnelles en information-documentation du GRPS.

2.2.1. Présentation des travaux réalisés en Information-Documentation au GRPS

2.2.1.1. Analyse et préconisations d'optimisations d'un OPAC

L'analyse de l'OPAC de PMB²⁹ a été réalisée en 2012 dans le cadre d'un stage au sein du GRPS, par Simon Dupont, étudiant en troisième année de Licence en Information-Communication-Culture. Un ensemble de préconisations est présenté à l'issue d'un benchmark comparatif et d'une check-list pour améliorer et optimiser les interfaces de l'OPAC de PMB et ainsi faciliter l'accès et la recherche des ressources aux usagers. Ce travail se limite à l'interface de l'OPAC destinée aux Internautes.

L'OPAC de PMB offre un accès aux notices des ressources documentaires et aux documents numériques, saisis dans la base de données collective. L'interface de l'OPAC de PMB permet entre autres, de faire des recherches dans la base de données partagée pour accéder soit aux références bibliographiques soit aux ressources numériques. Les lecteurs peuvent également se connecter à leur espace personnel pour faire une demande de réservation ou sauvegarder des résultats de recherche. L'OPAC de PMB est centré sur le moteur de recherche et les nouveautés documentaires (dernières notices saisies dans la base). Dans ses versions plus récentes, le logiciel PMB propose un parcours des ressources par centre de ressources ou par plan de classement. Le logiciel de PMB permet également la création des pages statiques et l'établissement de listes présélectionnées des notices bibliographiques « étagères virtuelles » pour l'OPAC.

Cependant, l'étude montre que les fonctionnalités proposées sur l'OPAC de PMB restent limitées. L'analyse préconise une simplification des interfaces en proposant une navigation

²⁹ DUPONT. S « Rapport de stage : analyse et préconisations d'optimisation d'un OPAC ».GRPS, 2012. 63p.

intuitive pour parcourir les ressources documentaires. Elle souligne également un manque de personnalisation de l'interface aux usagers, de valorisation des ressources et d'accessibilité des ressources.

2.2.1.2. Audit du portail santé

En 2011, un audit³⁰ a été réalisé pour proposer des améliorations au regard des attentes des internautes, évolutions des techniques sur le Web et évolutions des objectifs du groupement.

L'audit s'est appuyé sur : une check-list des bonnes pratiques sur le web, un benchmark de comparaison du portail avec d'autres du même domaine et enfin deux enquêtes, une destinée aux internautes et une autres aux professionnels. Cet audit et le cahier des charges qui le suit permettent de faire plusieurs constats sur l'état actuel du Portail santé.

1^{er} constat : Le portail existant ne permet pas aux internautes d'accéder, de comprendre et de s'approprier facilement l'ensemble des informations et ressources proposées par le GRPS.

2^{ème} constat : Satisfaisant sur le contenu, le contenant doit être optimisé pour valoriser notamment les thèmes, les informations, les ressources.

3^{ème} constat : Nécessité d'une redéfinition des objectifs du portail et de lui donner une orientation évolutive pour répondre toujours mieux aux besoins d'informations des acteurs de la santé en région.

4^{ème} constat : L'évolution des activités du GRPS mais aussi l'évolution des outils technologiques du web entraînent des problèmes de gestion, de productivité et de mise en valeur de l'information.

5^{ème} constat : Au regard des politiques de santé, du groupement et de ses partenariats, le portail doit évoluer.

6^{ème} constat : L'internaute doit retrouver facilement l'information qu'il cherche. Il faut à la fois lui favoriser l'accès aux contenus souhaités mais aussi lui permettre la découverte d'autres ressources, activités et contenus.

³⁰ NYAZI Abdulmatin. *Analyse et évaluation d'un site web.* [Mémoire de stage de master 1 mention Sciences de l'information et du document] GRPS, 2011. 44 p.

7^{ème} constat : Le portail doit s'ouvrir à d'autres collaborateurs (internes ou externes au groupement) pour développer le partage et l'échange d'information. Il doit être collaboratif, c'est-à-dire que le portail doit être conçu pour accueillir automatiquement l'information disponible sur les sites partenaires existants (internes ou externes) ou ceux à venir, de telle sorte que ce qui est publié sur l'un, le soit automatiquement sur l'autre.

Les constats réalisés par l'audit soulèvent donc des problèmes d'ergonomie, d'accessibilité des ressources, de valorisation des ressources, de gestion de contenus et de travail collaboratif.

2.2.1.3. Etat des lieux partiel des différentes pratiques de veille au sein du GRPS et des associations

Un état des lieux des différentes pratiques de veille du GRPS et de ses associations membres à été réalisé par Gilles Hubert suite à une enquête³¹. Cette étude fait un état des outils et thématiques de veille, des possibilités et besoins d'une éventuelle mutualisation des pratiques de veille ainsi que des canaux de rediffusion des informations au GRPS et de quelques associations membres. Ce compte rendu s'appuie sur les réponses de neuf veilleurs. Les associations concernées sont : Anim'actions (GRPS), INFODOC (GRPS), l'ISTNF, l'IREPS, ECLAT/GRAA, APPA, C2RC, ORS et le CIRM/CRIPS.

2.2.1.4. Etude de la mise en place d'une carte de lecteur, unique et commune pour le Résadoc

La carte de lecteur commune et unique de Résadoc est un projet en cours. L'objectif du projet a pour mission de faciliter l'accès des lecteurs aux ressources documentaires des partenaires Résadoc d'une part et d'autre part, de faciliter les démarches d'inscription aux lecteurs et la gestion par les centres de ressources. L'étude montre les modalités de mise en place d'une carte de lecteurs, la mutualisation des pratiques d'inscription, la gestion collaborative d'inscription et le suivi des activités des lecteurs. Un dossier a été réalisé à partir d'une étude des pratiques existantes des partenaires, à savoir : les conditions d'attribution des cartes, les droits accordés aux lecteurs et les services proposés, les outils de gestion et de suivi des lecteurs.

2.2.2. L'analyse des pratiques professionnelles à travers les études

³¹ HUBERT Gilles. *Etat des lieux partiel des différentes pratiques de veille au sein du GRPS et des associations [Etude dans le cadre de licence 3 Information-Communication-Culture]. GRPS, 2012. 27 p.*

Les deux études sur les interfaces de l'OPAC de PMB et de Portail santé relèvent des problèmes d'ergonomie, de navigation, de hiérarchisation des contenus, de personnalisation des interfaces et d'ergonomie. Ces problèmes sont des obstacles à l'accès et à la valorisation des ressources. En s'intéressant aux outils et aux pratiques professionnelles qui font l'objet de notre analyse, nous avons fait de nombreux constats qui génèrent les problèmes soulevés par les études ci-dessus.

2.2.2.1. Les logiciels de traitement documentaire et leurs impacts sur les pratiques professionnelles

Les professionnels de l'Information-Documentation adoptent des solutions techniques de collecte, de traitement, de gestion et de publication qui conditionnent ensuite leur pratique de traitement documentaire à la gestion des ressources jusqu'à la présentation, la navigation et la hiérarchisation des contenus dans les interfaces Web, destinées aux usagers.

En effet, les professionnels d'information-Documentation adoptent des solutions de production, de gestion, de publication et adaptent leurs pratiques professionnelles pour des raisons diverses :

- La nécessité de partage, d'échange et de communication d'information et de la documentation en ligne ;
- Le traitement, la gestion et l'organisation des ressources informationnelles et documentaires ;
- La publication, la diffusion et communication en ligne.

Or, de nombreux facteurs rendent obsolètes les outils choisis :

- Les usages sur le Web
- L'évolution des objectifs de l'organisme

Par exemple, le GRPS a commencé le Portail santé pour offrir un partage d'informations et des ressources pour et par les professionnels, sous forme d'un blog. La qualité informationnelle et l'évolution des objectifs du GRPS l'ont transformé en un véritable Portail. Aujourd'hui, grâce à une veille active et une information experte, le Portail santé est devenu une source incontournable d'informations en santé publique, prévention et promotion de la santé dans la région. Il est notamment reconnu par l'EHESP (Ecole des Hautes Etudes en Santé Publique) et l'INPES (Institut National de Prévention et Education pour la Santé).

Par ailleurs, l'évolution technique demande un suivi continu. Même si les outils répondent aux attentes des professionnels grâce à leurs fonctionnalités, il faut veiller à deux paramètres complémentaires : l'évolution des outils et leur interopérabilité et compatibilité avec les outils existants. Mais le manque de moyens humains et techniques et/ou de compétences pour maîtriser les dispositifs numériques destinés à la publication sur le Web, conduisent les professionnels à adopter des outils qui ne s'inscrivent pas suffisamment dans la durée.

A titre d'exemple, le service InfoDoc du GRPS utilise le CMS Open source Wordpress pour le « portail santé » et PMB pour la saisie, la gestion et le partage d'Information-Documentation. Chaque dispositif influence les pratiques professionnelles.

En effet, les CMS comme Joomla, Drupal et Wordpress entre autres sont des dispositifs de publication visuelle WSIWYG (What You See Is What You Get). Cela veut dire que les CMS proposent des interfaces de saisie et d'organisation de contenus visuels. Ce sont donc des solutions simples d'utilisation, destinées à tout utilisateur lambda. Les fonctionnalités proposées par les CMS pour la gestion, la saisie et le partage varient de l'un à l'autre, ce qui singularise chaque CMS et détermine le choix des utilisateurs. Par ailleurs, de grands organismes, ayant des moyens techniques et humains importants, se permettent de développer des applications web et des logiciels de saisie, de gestion de partage répondant à leurs attentes et à leurs besoins. D'autres organismes disposant de moins de moyens humains et techniques nécessaires pour un développement sur mesure, se contentent des CMS libre source.

Il est intéressant de soulever le fait que les CMS Open source évoluent aussi bien par l'action des propriétaires que par celle des communautés des utilisateurs.

Toutefois, les améliorations proposées dans les nouvelles versions de Wordpress ainsi que d'autres CMS sont souvent basées sur des retours d'expérience et d'analyse des sites marchands, commerciaux et grand public. Les notions relevées par des agents de communication et de Marketing et commentaires des utilisateurs lambda sont mieux prises en compte pour l'évolution de dispositifs. Autrement dit, les documentalistes, les bibliothécaires et les « infos-médiaires » étant des gestionnaires d'information et de contenus, leurs points de vue sont toutefois souvent peu intégrés dans le cycle d'évolution et d'innovation des dispositifs d'information. Les agents de communication et de marketing ne prennent pas assez en compte le traitement et l'organisation des contenus sur les sites web. Pour eux, un site web est un outil de communication, il doit être visité par de nombreuses personnes, doit être beau et attractif. En

effet, attirer l'attention des internautes, le nombre de visites, les clics des internautes, l'incitation des lecteurs à suivre le site, les aspects visuels, les animations, l'ergonomie du site et ainsi de suite, préoccupent souvent plus les organismes et surtout les agents de communication que la gestion d'information, les modalités d'accès aux contenus, l'importance du temps et les attentes des internautes. Le traitement et la gestion d'information (catalogage, indexation etc.), pourtant présents déjà depuis deux siècles, sont souvent sous-estimés dans le développement et la mise en place des dispositifs pour le Web.

2.2.2.2. Un traitement documentaire hétérogène

Le traitement et la gestion des nouveaux types de documents numériques ne sont pas encore homogènes et uniformes chez les professionnels de l'information-documentation. Avec l'évolution des dispositifs et usages en Information, documentation et communication, ils sont en plein développement.

En effet, le traitement et la gestion des articles, des adresses URLs, des commentaires des internautes, des twittes, des images des vidéos, des bases de données, des jeux vidéos, qu'on peut appeler d'une manière générale des « documents numériques », sont complètement différents de ceux des monographies, des périodiques et d'autres types de documents et supports.

Au GRPS, L'OPAC qui est géré pour le logiciel PMB³², et le Portail santé qui est géré par le CMS (Content Management System) Wordpress³³, imposent des logiques de saisies, de traitements et de publications complètement différentes. Par exemple, le progiciel PMB, permettant un traitement documentaire, propose de créer des fiches complètes pour les ressources documentaires. Un document, quelque soit son support, est accompagné d'une notice bibliographique reprenant l'ensemble des éléments permettant de l'identifier, de le repérer ou de le rechercher par la suite. La notice bibliographique constitue le document secondaire. Le progiciel PMB, étant un outil très performant pour un centre de ressources ou une bibliothèque, demande des compétences et des connaissances documentaires pour une utilisation optimale. Ainsi, ce progiciel comme d'autres SIGB, facilite l'accès et le repérage du document recherché. Toutefois, PMB n'est pas un outil de publication même si les versions récentes proposent des pages permettant la publication sur l'OPAC. Par ailleurs, la navigation

³² *PMB service, l'expert en gestion documentaire [en ligne]. Disponible sur :*

<http://www.pmbservices.fr/nouveau_site/pmbservices.html> (Consulté le 30/08/2012).

³³ *CMS Wordpress [en ligne]. Disponible sur : <<http://fr.wordpress.com/>> (Consulté le 30/08/2012)*

et le « rubriquage » de l'interface OPAC dépendent de classifications, indexations et localisations des ressources utilisées pour l'organisation des ressources. Cette architecture informationnelle de PMB, qui peut être complexe et très élaborée, permet un parcours dans les ressources.

De l'autre côté, le CMS Wordpress est un outil de publication facilitant l'échange et le partage, notamment utilisé pour la création des blogs. La publication textuelle dans le CMS Wordpress se limite aux articles et aux pages. L'article est considéré dynamique car aucune manipulation n'est nécessaire pour actualiser l'interface destinée aux internautes. Les productions s'ajoutent aux interfaces utilisateurs selon les critères prédéfinis (par date et rubrique). La page est statique et peut être positionnée dans un endroit précis sur le site.

Cependant, par manque de choix proposés par le CMS Wordpress, les professionnels intègrent des images, des liens urls, des vidéos, des documents numériques dans le corps des articles et des pages de Wordpress avec un minimum de traitement documentaire. Ainsi, les possibilités de recherche et d'accès aux contenus se limitent aux rubriques prédéfinies dans un ordre chronologique. Le moteur de recherche de Portail santé géré par Wordpress ne propose qu'une recherche en texte intégral, ce qui produit souvent du bruit ou du silence documentaire. Les autres types de documents, les images et les vidéos ne sont accessibles que dans le corps d'un texte et dans un contexte précis. Des métadonnées peuvent accompagner les textes et autres types de documents, mais elles sont peu utilisées. Toutefois, étant donné que le CMS Wordpress est open source, il peut être développé dans l'optique d'améliorer le traitement documentaire sous réserve d'avoir des compétences techniques de codage des langages du Web. Suite à un bon traitement documentaire, il est possible de multiplier les accès aux ressources et ainsi augmenter leur visibilité.

Il existe des manuels de catalogage des documents numériques comme « WebCAT – Manuel de catalogage » publié en mai 2012 par la Direction des technologies de l'information du Conseil de l'Europe. Les professionnels en Information-Documentation s'intéressent aux bonnes pratiques sur le web, à l'ergonomie du web, aux pratiques des internautes pour mieux gérer les interfaces utilisateur. Cependant, le traitement documentaire, le catalogage, l'indexation et la gestion des ressources informationnelles et documentaires, préoccupent moins les professionnels en Information-Documentation car ils manquent de connaissances des langages informatiques et Web pour adapter les dispositifs à leurs besoins.

Pourtant, l'ensemble des Normes et règles de catalogage et d'indexation, les SOC (Système d'Organisation des Connaissances) et savoir-faire documentaires, créés pour faciliter l'accès, la recherche d'information et de la documentation, peuvent être transposés aux dispositifs numériques en ligne. Ainsi, l'interface web pourrait être mieux gérée et adaptée aux attentes des internautes.

2.2.2.3. Interopérabilité des outils

Les dispositifs techniques existants ne sont pas toujours interopérables, c'est-à-dire que le flux des données d'un dispositif à l'autre ne peut pas être automatisé. L'interopérabilité entre les dispositifs dépend de chaque dispositif. La non-interopérabilité des dispositifs amène les professionnels à effectuer des tâches répétitives de copiés/collés, de renvois et rend le travail quotidien complexe et fastidieux. Par exemple, l'inscription des lecteurs aux lettres d'information se fait de multiples façons. Les adresses e-mails proviennent des mails reçus, des fiches virtuelles d'inscription, des fréquentations dans la bibliothèque, de l'inscription aux lettres d'information sur le Portail santé. L'intégration des mails dans le logiciel d'envoi des lettres d'information demande souvent de multiples saisies ou des copiés/collés depuis le logiciel PMB, les tableaux Excel, ou encore les mails. Les dispositifs ne sont pas interopérables et une éventuelle automatisation de traitement demande des compétences techniques, ce qui est parfois difficile par manque de compétences, voire impossible si les logiciels sont propriétaires.

A titre d'exemple, les newsletters santé « Quoi de neuf, doc ? » et « Newsletter Santé », reprennent l'une, les nouveautés documentaires de la base de données partagée PMB et l'autre, les publications de Portail santé. En raison des non-interopérabilités entre Wordpress, PMB et l'outil d'édition et envoi des newsletters, la rédaction des newsletters se fait par la ressaisie ou copiés/collés.

En outre, dans l'étude de mise en place d'une carte de lecteur unique et commune pour les partenaires, l'interconnexion entre les logiciels documentaires (trois différents logiciels : GIDOC, PMB, Alexandrie et Kentika) pour partager les fiches numériques des lecteurs s'avère impossible car ils sont propriétaires et par conséquent, aucune passerelle n'est possible sans l'intervention des entreprises propriétaires des logiciels, ce qui est très coûteux en termes de budgets et de temps. La faisabilité dépend également des solutions techniques employées par les entreprises propriétaires.

2.2.2.4. Mutualisation et harmonisation des pratiques de veille

La veille documentaire consiste à surveiller les actualités informationnelles dans un domaine avec une fréquence qui diffère selon les organismes et les besoins. Certains veillent de manière permanente, d'autres de manière régulière, d'autres occasionnellement.

La veille est une activité qui fait partie intégrante des pratiques des professionnels de l'Information-Documentation. Elle permet de collecter et de sélectionner les ressources informationnelles en vue de les diffuser aux publics concernés.

Comme nous l'avons vu dans la première partie, face au flux informationnel sur Internet, le recours à des professionnels en Information-Documentation est plus que jamais indispensable afin de réguler l'information puisqu'ils savent l'identifier, et la mettre à disposition. Les pratiques de veille participent à cette mission.

La dernière étude³⁴ aborde les pratiques de veille au sein du GRPS et des associations. Voici quelques données extraites de cette étude, nous servant de support pour une analyse des pratiques de veille.

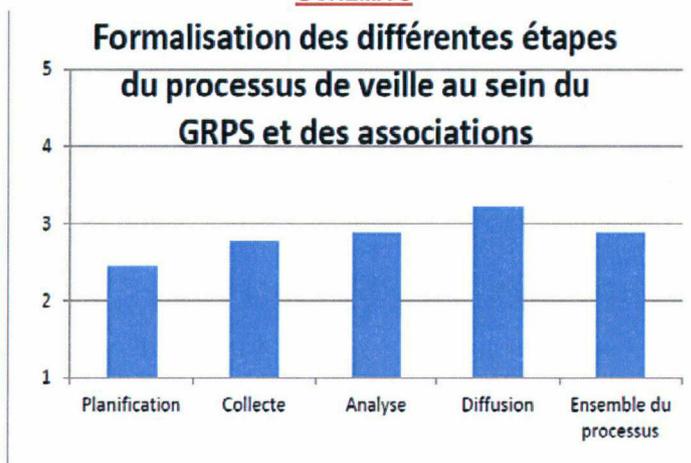
Parmi les outils de veilles cités par les organismes, on peut noter une certaine homogénéité :

ORGANISME	OUTIL
Anim'actions (GRPS)	Netvibes
ISTNF	Netvibes
CIRM/CRIPS	Netvibes
APPA	Google Reader
ECLAT/GRAA	Google Reader
INFODOC (GRPS)	Google Reader; Diigo
ORS	Outlook

Les différentes étapes de veille sont assez peu formalisées dans les pratiques professionnelles des organismes.

³⁴ HUBERT Gilles. *Etat des lieux partiel des différentes pratiques de veille au sein du GRPS et des associations [Etude dans le cadre de licence 3 Information-Communication-Culture]. GRPS, 2012. 27 p.*

SCHEMA 8



L'étape de diffusion est la plus formelle car la diffusion se fait pour la plupart par les newsletters ou sur les sites web, ce qui implique au préalable une formalisation (charte graphique, et charte communicationnelle de l'organisme et périodicité de la publication).

La collecte et la planification sont les étapes les moins formalisées. Cela s'explique par la façon dont la veille est abordée dans les associations. Si elle est faiblement intégrée dans le fonctionnement de l'association, si elle est faite de façon individuelle, ou si elle n'apporte qu'une faible valeur ajoutée à l'association, cette étape de repérage des sources ou d'agrégation des flux RSS, ou de choix d'outil est adaptée sur le moment. Cette planification se fait donc en fonction des besoins présents de l'association et de façon ponctuelle.

Les différents moyens de diffusion voir le Schéma 9 :

SCHEMA 9

	Anim'action (GRPS)	ECLAT/ GRAA	C2RC	ISTNF	APPA	INFODOC (GRPS)	CIRM/CRIPS
Newsletters		Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
Page d'actualités sur le site de l'association	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
Réseaux sociaux		Oui		Oui		Oui	Oui
Mail	Oui		Oui	Oui		Oui	Oui
Autre					Revue Air Pur		

Au sein de toutes les associations, la circulation de l'information ne bénéficie d'aucune méthode particulière et formelle et se résume à un échange de mail ou à un échange verbal.

	Anim'action (GRPS)	ECLAT/ GRAA	C2RC	ISTNF	IREPS	APPA	ORS	INFODOC (GRPS)	CIRM/ CRIPS
Echange de mails	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Verbalement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui
Pas de canal particulier									
Autre								Newsletter	

Par ailleurs, la veille est considérée comme une pratique individuelle au sein des organismes.

Aucun canal commun et partagé. Seulement, les newsletters diffusées et le partage sur les réseaux sociaux sont le fruit d'une veille partagée entre les veilleurs. Le mail et l'échange verbal constituent les moyens principaux d'échange et de communication entre les veilleurs.

Les outils et les pratiques professionnelles peuvent donc être harmonisés pour une meilleure collaboration, qualité de travail, efficacité, performance et productivité. En outre, cette harmonisation permettrait d'établir une offre partagée et commune en termes d'information-Documentation au niveau régional. Cela aurait pour mérite de valoriser les ressources documentaires et informationnelles en répondant aux attentes et besoins des publics et ainsi de mieux assurer le rôle d'intermédiaire entre les ressources documentaires et informationnelles et les usagers réels et potentiels. Cette démarche ne peut se faire sans une mobilisation des moyens humains et techniques, des compétences et des savoir-faire professionnels, une collaboration et échange. Tous ces éléments feront partie des propositions de la troisième partie de ce mémoire.

3. Propositions d'outils et de pratiques documentaires permettant une valorisation en ligne des ressources informationnelles et documentaires

Les propositions pour valoriser les ressources documentaires et informationnelles des acteurs de promotion de la santé dans la région Nord – Pas-de-Calais, notamment en développant des pratiques professionnelles et des dispositifs, sont des compromis entre la théorie et les pratiques professionnelles existantes. Elles prennent également en compte l'évolution considérable que le domaine de l'information, de la communication et de la documentation connaît depuis cette dernière décennie avec la démocratisation des équipements informatiques, suivie par l'évolution des dispositifs sur le Web.

Selon Jesse Alpert & Nissan Hajaj³⁵, deux ingénieurs de l'équipe en charge de l'infrastructure de la recherche de Google, Google aurait Indexé plus d'un trillion de pages web uniques. Aujourd'hui, Internet comprend donc une masse considérable de pages web. Il est donc plus qu'indispensable pour les professionnels de veiller à bien valoriser les ressources informationnelles et documentaires en ligne. En outre, la valorisation et la médiation documentaire facilitent et favorisent la rencontre d'un lecteur avec les documents susceptibles de l'intéresser et lui ouvrent de nouveaux horizons. Cette valorisation ne peut se faire sans des compétences à la fois techniques des dispositifs du Web et aussi en Information, communication et documentation.

Internet a permis le développement du travail en réseau. Cela favorise le partage, l'échange aussi bien d'informations, de ressources documentaires, que de compétences et savoir-faire entre les professionnels. Il est évident que la mise en commun des ressources documentaires informationnelles sur le web est un moyen très efficace de co-valorisation des ressources pour les organismes. En effet, cela permet notamment aux publics d'un organisme de découvrir d'autres ressources documentaires présentes sur le réseau. Par ailleurs, cela permet d'élargir l'offre documentaire. De plus, le nombre important de ressources et la présence de liens externes dans les dispositifs renforcent entre autres le référencement naturel dans les moteurs de recherche. Par conséquence, les ressources

³⁵ ALPERT J. & HAJAJ N. « *We Knew web was big...* », *Google, Official Blog*, 2008 [en ligne] <<http://googleblog.blogspot.fr/2008/07/we-knew-web-was-big.html>>, (consulté le 01/09/2012).

gagnent en visibilité. Les acteurs de la promotion et prévention de la santé du Nord – Pas-de-Calais bénéficient en ce sens d'un contexte favorable.

Cependant, le travail en réseau implique une harmonisation aussi bien dans les pratiques professionnelles que pour des dispositifs partagés. Les compétences techniques et documentaires sont donc indispensables pour une valorisation en ligne.

De ce fait, nous verrons dans cette dernière partie, tous les éléments pouvant contribuer à une valorisation en ligne.

3.1. Développer et harmoniser les pratiques et les outils

3.1.1. Le traitement documentaire

Un traitement documentaire a pour objectif de relever des éléments caractérisant aussi bien la forme que les contenus informationnels d'un document. Ce traitement permet ensuite d'identifier, de repérer et d'accéder facilement aux ressources. Ainsi, il offre de nombreuses possibilités de mise en valeur des ressources tout en réduisant les bruits et silences documentaires.

Un traitement documentaire optimal pour tout type de document et de support, basé sur une structuration et une hiérarchisation logique et cohérente (thésaurus) dans le respect des critères ergonomiques homme/machine, facilite la personnalisation des interfaces destinées aux usagers selon une thématique précise, un support ou un type de document, la localisation géographique, l'âge... Par la suite, les dispositifs numériques permettent de mieux cibler chaque individu selon ses intérêts, ses attentes d'une part et d'autre part, d'accompagner les priorités de promotion de la santé.

L'utilisation des dispositifs d'analyse des activités sur un dispositif fournit des statistiques. Ces statistiques, comme aide à la décision, peuvent faciliter la personnalisation des interfaces, la mise en valeur des ressources documentaires.

Ainsi, suite à un traitement documentaire élaboré, des sites web thématiques, bibliothèque numérique, photothèque, outillthèque, blog, ou encore wikis peuvent être générés à partir de l'ensemble des ressources informationnelles et documentaires. Par exemple, l'outil « La santé

de demain pour les enfants d'aujourd'hui : guide méthodologique³⁶ » qui est un outil destiné aux enseignants leur propose des repères dans le domaine de la prévention du cancer. Avec un traitement documentaire élaboré et des dispositifs techniques, les professionnels peuvent simultanément, avec une saisie unique, alimenter une outillthèque et un site thématique sur le cancer et enrichir la base de données partagée. La valorisation peut se multiplier à de nombreux dispositifs et espaces sur le web avec des affichages adaptés à chaque dispositif.

Malheureusement, les documents numériques ne bénéficient pas d'un traitement adapté, ce qui crée souvent des bruits documentaires lors de recherches. Ceci amène l'internaute à ne pas trouver ce qu'il cherche. C'est une perte aussi bien pour les infomédiaires que pour l'internaute.

Le traitement documentaire, majoritairement considéré comme une charge supplémentaire dans le domaine du web, permet au contraire de gagner en productivité, efficacité et pertinence.

3.1.1.1. Complémentarité des différents supports et formes de document

Les articles, les urls, les commentaires, les twittes, les images, les vidéos, les bases de données, les jeux vidéos sont différentes formes de documents numériques. Ils sont tous porteurs d'informations susceptibles d'intéresser les publics et peuvent enrichir, accompagner d'autres ressources informationnelles. Ils devraient bénéficier d'un traitement documentaire adapté et être valorisés par des professionnels. Sachant qu'aujourd'hui Twitter compte plusieurs millions d'utilisateurs à travers le monde, cela en fait une source non négligeable d'information et un terrain favorable pour une valorisation.

3.1.1.2. Complémentarité des outils de valorisation en ligne

Aucun dispositif ne devrait être négligé du moment où il offre la possibilité de rencontrer des publics réels et potentiels. Aujourd'hui, de nombreux dispositifs existent sur le web pour mettre en valeur les ressources informationnelles et documentaires. Les réseaux sociaux, les forums de discussion, les wikis, un blog, les bases de données, sont des espaces à investir par les professionnels pour faire connaître leur offre et leurs services au près d'un plus grand nombre.

3.1.2. Harmonisation des pratiques documentaires et Informationnelles

Les pratiques documentaires deviennent de plus en plus importantes dans le cadre d'utilisation des dispositifs techniques. Cette utilisation peut générer des problèmes de valorisation,

³⁶ V. Boxel. « *La santé de demain pour les enfants d'aujourd'hui : guide méthodologique* », Bruxelles : ULP-Promes, ACC, 2006, 90p.

d'échange et de partage. Plus le réseau de professionnels est important plus l'harmonisation des pratiques informationnelles et documentaires devient une nécessité.

Par exemple, dans le cadre de l'utilisation du logiciel PMB, le catalogage et l'indexation harmonisés permettent une meilleure accessibilité aux ressources. Un document mal indexé ou mal catalogué est un document perdu car la recherche peut ne pas sélectionner le document, ce qui réduit la visibilité du document. En effet, un manque d'harmonisation de saisie dans le logiciel PMB peut conduire à la création de doublons de notices qui nuisent à la visibilité des documents de l'ensemble du réseau. De même, un document mal indexé peut réduire la pertinence des résultats dans la recherche.

3.1.2.1. La carte de lecteur commune et unique pour le réseau documentaire

Nous avons vu précédemment qu'un projet de carte de lecteur commune est en cours pour les partenaires Résadoc.

Ce projet a pour objectif de proposer aux lecteurs une carte avec une couverture régionale qui leur facilite l'accès, l'emprunt et la fréquentation dans les centres de documentation partenaires Résadoc.

Un lecteur n'aura plus d'obstacles d'inscription et des démarches à suivre une seconde fois pour accéder à d'autres centres de ressources. Il pourra librement fréquenter et profiter des services proposés par les centres de ressources pour répondre à ses besoins informationnels et professionnels.

Cette carte permettra de faire découvrir aux lecteurs inscrits, les centres de documentation, la richesse et la complémentarité des ressources informationnelles et documentaires physiques et virtuelles, proposées par les centres de documentation dans la région.

Etant donné que les rituels d'inscription représentent souvent un obstacle pour les lecteurs pour fréquenter les centres de ressources, cette carte pourrait devenir une motivation pour les lecteurs de fréquenter les centres de documentation. L'inscription d'un lecteur ne sera faite qu'une seule fois pour tous les centres partenaires Résadoc.

Du fait que la carte de lecteur Résadoc donnera davantage de privilèges aux lecteurs que les cartes actuelles, elle aura plus de valeur.

Parallèlement, la carte de lecteur Résadoc aura également de nombreux avantages pour les agents des centres de documentation et leurs travaux quotidiens. La carte facilitera l'orientation des lecteurs vers les autres centres de ressources pour compléter leurs demandes en information et en documentation.

Pour ce faire, de nombreux problèmes liés aux pratiques professionnelles et dispositifs de gestion des lecteurs sont à résoudre. A titre d'exemple, les champs d'inscription d'un centre ne correspondent pas à ceux d'autres centres. Une harmonisation des pratiques est à prévoir permettant à la fois de répondre aux spécificités de chaque centre et de faciliter l'échange et le partage de données entre les centres.

3.1.2.2. Harmonisation des pratiques de veille et de diffusion d'information

La veille qui est réalisée au sein de tout le GRPS et les associations est disparate et hétérogène. La mutualisation et le partage de la veille informationnelle et documentaire au sein acteurs de promotion de la santé seraient à mettre en place.

Une veille centralisée et partagée par l'ensemble des acteurs en promotion et prévention de la région permettrait en effet d'avoir une vision globale des besoins en information des différents organismes. De plus, le traitement à multi-reprises de la même information serait évité par les différents veilleurs. Les outils de collecte et de diffusion comme Twitter, Diigo, Netvibes, Google+, Perltree ou encore Delicious permettent de centraliser et de partager l'information collectée et diffusée par les veilleurs de la région. Cela permettrait également d'être à jour et de ne pas attendre la diffusion des newsletters des organismes pour être informé et informer.

Au sein du GRPS et des associations, il faut donc parvenir à une organisation de la veille tout en gardant la spécificité des domaines de recherche de chaque acteur, mais en travaillant sur un axe de communication transversal entre les veilleurs. Ainsi, un traitement mutualisé de veille permettrait à chaque professionnel de recueillir des informations. Une information qui concerne tous les acteurs serait valorisée par tous les organismes concernés. En outre, une veille partagée permet de gagner en productivité et en efficacité.

Nous pouvons donc envisager une plateforme commune et partagée qui pourrait devenir une source exhaustive et complète dans le domaine de promotion et prévention dans la région.

Nous allons voir à présent que, pour rendre possible le développement et l'harmonisation des pratiques professionnelles et documentaires, il faut une véritable médiation tant documentaire que socio-professionnelle.

3.1.3. Développement et harmonisation des outils

Pour les internautes, les outils et les dispositifs utilisés n'ont aucune importance. Par contre, le choix des outils et des dispositifs sont d'une importance non négligeable pour les gestionnaires du site.

Les critères de choix d'un dispositif pour la création et la mise en place d'un site web peuvent être divers et variés. Proposer un site web dynamique, mettre à jour et gérer les contenus, gérer la production collaborative, disposer de fonctionnalités pour faciliter l'échange et le partage avec les utilisateurs ainsi qu'entre les utilisateurs, proposer des solutions de recherche d'accès aux contenus adaptés aux pratiques du web et des internautes peuvent faire partie des critères de sélection d'un dispositif de gestion d'un site web.

3.1.3.1. Adapter les outils existants au traitement documentaire

Dans la deuxième partie de ce mémoire, en analysant les outils documentaires, nous avons mis en avant le fait que les dispositifs conditionnent les pratiques professionnelles dont le traitement documentaire.

Le manque de moyens humains et de maîtrise des dispositifs techniques conduisent souvent les professionnels à adopter des outils prêts à être exploités et à adapter leurs pratiques professionnelles aux outils choisis.

Nous avons soulevé les limites de CMS Wordpress utilisé pour le Portail santé et le manque de choix pour le traitement, la gestion et la valorisation des différents types de documents numériques.

Or, les dispositifs techniques peuvent évoluer et être adaptés aux pratiques professionnelles. Nous allons montrer que le CMS wordpress, étant un outil open source, peut être adapté aux pratiques professionnelles permettant un traitement documentaire efficace.

Certes, l'adaptation de cet outil à un traitement documentaire ne peut se faire sans des compétences en langages web, ce qui représente une charge de travail mais cet investissement est nécessaire pour une valorisation des ressources optimale.

3.1.3.2. Maîtriser les outils du web et des langages du web : le cas de CMS Wordpress

Wordpress fonctionne avec la logique Client-serveur. Il dispose de deux interfaces : Administrateur et Utilisateur. L'interface administrateur (voir Annexe 4 : Schéma fonctionnel de Wordpress) permet de créer, organiser et publier des contenus tandis que l'interface utilisateur est l'interface de consultation et de visualisation des contenus saisis. Wordpress propose des Extensions (fonctionnalités) qui peuvent être ajoutées pour proposer des fonctionnalités aussi bien pour les interfaces d'administration que pour les interfaces utilisateurs.

Un autre volet de Wordpress est la séparation du contenu de la mise en forme. L'apparence des interfaces est gérée par des Templates ou thèmes.

L'organisation des contenus proposée par Wordpress est appelée Catégorie et Tags, permettent d'organiser les contenus et de lier des articles entre eux en leur attribuant des tags ou bien en les attachant à une catégorie.

Une catégorie peut être définie comme une liste hiérarchisée de mots clefs préétablis. C'est une liste des mots clefs fermée. Par ailleurs, les tags sont des mots clefs non hiérarchisés et c'est une liste ouverte. Pour les catégories, il faut d'abord créer une catégorie pour ensuite lui affecter des articles, des liens, des pages. Par contre, pour les tags, nous pouvons ajouter des nouveaux tags (mots clefs) pour un article, ou nous pouvons lier des articles avec des tags existants. L'une des limites des catégories est qu'elles sont séparées pour différents type de documents. Les liens, média, articles n'ont pas les mêmes catégories.

L'interface web destinée aux internautes est le résultat final du traitement et de l'organisation des contenus par l'interface administrateur de Wordpress. L'ensemble des critères de traitement et d'organisation mis en place par l'interface administrateur permettent ensuite d'organiser les contenus et d'agencer l'interface web destinée aux internautes, en vue de proposer des modalités de navigation, de recherche et d'accès aux contenus du site.

Dans une première approche, considérant le fonctionnement et les fonctionnalités de Wordpress, nous constatons qu'il propose une gestion de contenus, un traitement pour les documents primaires et secondaires ce qui peut être intéressant pour la publication, le partage et les échanges d'informations en ligne.

Toutefois, avec une approche documentaire et une analyse plus détaillée, nous constatons que les différents types de documents et les différents supports comme un rapport, des notices

bibliographiques, un agenda, des répertoires d'adresses, des fiches produits, documents numériques, ne sont pas pris en compte par Wordpress. De plus, les solutions proposées pour la hiérarchisation et l'organisation des contenus ne sont pas complètes et comptent quelques défauts pour un traitement documentaire. Par ailleurs, le stockage des données dans la base de données de CMS est très élémentaire et non exhaustif. Cela met en péril la gestion d'information de natures différentes.

Par conséquent, cette approche simpliste et partielle du traitement et de l'organisation de contenus proposée par Wordpress pose des problèmes de gestion de contenus et limite l'accès, la recherche et la navigation sur l'interface utilisateur pour l'internaute.

Dans les versions précédentes de Wordpress, pour contourner et remédier à cette problématique, les gestionnaires des sites web ajoutaient des champs supplémentaires dans l'interface de saisie d'un article. Bien que l'ajout des champs de saisie permette de renseigner davantage un document, cette démarche développait une longue liste de saisie car les différents champs ne sont pas utilisés pour tout type d'information. Par exemple, pour un répertoire des personnes, des fiches produits, des adresses, les champs varient d'un type de document à l'autre. Les champs importants pour un type de document ne peuvent pas être utilisés pour un autre type de document. Intégrer l'ensemble des informations dans une seule fiche pour l'ensemble des types de documents semble d'une part fastidieux et d'autre part, les champs vides non renseignés vont alourdir la base de données. Par conséquent, ce mode de fonctionnement rend difficile la gestion des contenus et sa mise en valeur.

Ceci dit, la version 3.3.1 de Wordpress propose des « Custom Post », des modèles customisés ou personnalisés. Un « Custom post » dans le jargon de Wordpress est une saisie d'un document avec des champs personnalisés. Le « Custom post » a pour but de gérer différents types de document comme un répertoire d'adresses, un agenda, des personnes, ou encore des animations. Avec custom post nous avons la possibilité de créer des fiches et champs de saisie en fonction du type de document.

L'identification des types de contenus et sa distinction offrent d'autres possibilités de recherche, de mise en valeur et de navigation sur le site que les présentations classiques. Ainsi, les produits, les personnes, les actualités et d'autres peuvent être mis en avant séparément et mieux valorisés. Cela facilite l'accès des internautes aux contenus spécifiques.

La deuxième fonctionnalité de CMS Wordpress, très utilisée dans les sites web, est l'association des contenus entre eux pour proposer aux internautes d'autres contenus qui peuvent les intéresser. Pour illustrer, prenons comme exemple Amazon qui associe d'autres articles à un article pour mettre en valeur ses produits, ou encore l'option « résultats similaires » de recherche chez Google. L'extension Post2Post permet de lier les contenus entre eux. Ainsi chaque nouveau contenu intègre les ressources existantes et trouve sa place dans les «collections» du site. Dans le cadre du GRPS, cette fonctionnalité permettrait de lier par exemple, un événement avec une actualité, un site web, un document numérique, une notice bibliographique, une personne, une vidéo ou une image. Une fois les contenus liés, ils pourront être listés comme des liens « voir aussi », « pour aller plus loin », « les autres ont vu aussi », pour faciliter l'accès et valoriser les ressources.

Le traitement documentaire et l'association des contenus d'un site web sous Wordpress offrent de nombreux avantages pour développer un site web ergonomique, c'est-à-dire pour améliorer la navigation, la recherche et la présentation des contenus du site.

Les « Custom posts » permettent de proposer une navigation avec un affichage personnalisé par type de support et type de document. Les images, les vidéos, les événements, les notices bibliographiques, les documents numériques pourront être présentés différemment. Ainsi, de nombreux affichages peuvent être développés avec des feuilles de style (CSS) pour proposer un affichage ergonomique en fonction du contenu de la page. Le deuxième avantage des champs personnalisés est d'offrir des critères de filtrage et de recherche de contenus sur le site.

La maîtrise de l'outil permet certes de créer un site mais cela ne suffit pas pour obtenir un site qui réponde aux besoins des publics, communique et transmette l'information de façon adéquate. Pour ce faire, il faut en effet avoir des connaissances et compétences en Information-documentation et communication pour mieux identifier et sélectionner les ressources pertinentes, et les valoriser ainsi que pour cibler les besoins des publics.

3.1.3.3. Mettre en place des outils communs

La mise en place d'outils communs dans le cadre d'un partenariat ou d'un réseau permet d'éviter de nombreux problèmes d'interopérabilités liés aux dispositifs. Des outils communs au sein d'un réseau documentaire facilitent les échanges, le partage et la communication de données. Une fois encore, cela évite une double saisie des mêmes données par différents membres de réseau.

Par exemple, dans le cadre de la mise place d'une carte de lecteur unique et commune pour le GRPS et ses partenaires, l'adoption d'un logiciel commun est l'une des solutions adéquate.

3.1.3.4. Suivre l'évolution du web et des pratiques des usagers

De nos jours, Internet offre de multiples dispositifs de partage, d'échange, de communication et de diffusion pour une valorisation des ressources documentaire et une médiation en ligne.

Les professionnels doivent se tenir informés des apparitions de nouveaux dispositifs et pratiques aussi bien pour leur travail quotidien de traitement, que pour leur communication en ligne.

Pour accompagner les professionnels pour à la fois acquérir de nouvelles compétences, harmoniser les pratiques existantes, développer d'autres pratiques et le travail en collaboration, des médiations documentaire et socio-professionnelle s'avèrent indispensables.

En effet, la médiation permet de gérer les compétences, trouver des accords, mettre en place des outils communs, mutualiser les savoir-faire et les pratiques professionnelles.

3.1.4. La médiation documentaire et socio-professionnelle

Selon la définition donnée par l'ADBS, un réseau documentaire est considéré comme un l'ensemble des entités documentaires où les professionnels s'associent, selon des critères variés (proximité géographique, thèmes d'intérêt, fonctions assurées, etc.) pour collaborer à des objectifs communs, comme par exemple un catalogue collectif, une banque de données établie par plusieurs producteurs, un dispositif de prêt entre bibliothèques, un réseau de lecture publique, un catalogue d'adresses électroniques sur le réseau Internet...

Cette définition met en évidence plusieurs caractéristiques d'un réseau documentaire. D'une part, la notion d'entité plurielle montre qu'un réseau est constitué de groupes de personnes avec des statuts, des domaines de compétences, des expériences professionnelles et fonctionnements variés au sein d'un même réseau. D'autre part, les motivations et objectifs communs sont la raison d'être d'un réseau.

Avant d'aller plus loin et de voir la nécessité d'une médiation dans les processus, les activités et la vie de tous les jours d'un réseau documentaire, nous allons nous concentrer sur le terme "médiation", afin d'en expliciter certaines notions auxquelles ce terme nous renvoie dans le cadre d'un réseau documentaire.

La médiation est considérée comme une pratique ou une discipline qui vise l'intervention d'un tiers pour faciliter la circulation d'information.

La définition de la médiation ou médiateur varie selon les contextes. Selon Bourdieu, la médiation est considérée comme un processus d'intériorisation de normes et de comportements qui nous conduisent à adopter certaines pratiques comme si elles étaient naturelles. Selon lui, la médiation est une forme d'appropriation d'un dispositif, d'un outil ou d'une pratique pour faciliter son accès et son utilisation.

3.1.4.1. Médiation socio-professionnelle

Pour illustrer nos propos concernant la nécessité d'une médiation socio-professionnelle dans l'objectif de développer les pratiques existantes, nous allons nous baser sur le cas de Résadoc, le réseau documentaire en promotion de la santé dans la région que nous avons présenté précédemment.

Le Résadoc dépasse les dimensions de la définition que nous venons de formuler, car les partenaires Résadoc ont plusieurs projets en commun. De plus, ils souhaitent harmoniser l'ensemble de leurs compétences professionnelles et mutualiser leurs ressources et leurs outils de production, de traitement et de diffusion tout en gardant leurs identités et leurs champs d'intervention.

Malgré la volonté de chaque partenaire, évoluer vers une perspective commune et prendre une orientation globale influe sur les pratiques professionnelles de chacun et demande beaucoup d'investissement en matière de temps, de compétences et de motivation et surtout, une véritable médiation. En effet, accompagner, piloter et gérer le Résadoc, un réseau de grande ampleur et très hétérogène dans tous les aspects, demande une médiation pour faciliter la réalisation des objectifs inscrits dans la charte.

Dans le cadre de Résadoc, une réunion technique et une réunion des directions sont au programme tous les trimestres pour suivre l'avancement des projets en cours et échanger sur des nouvelles perspectives dans le futur. Les réunions techniques évaluent la faisabilité et les opportunités afin d'avoir l'accord des directions pour lancer les projets. A titre d'exemple, Résadoc met en place un dispositif de partage d'informations en ligne via un portail. Cela permettra aux internautes de prendre connaissance des différentes ressources, activités, services proposés par l'ensemble des partenaires Résadoc dans la région.

Deux volets de médiation socio-professionnelle dans le cadre de Résadoc sont repérables. Le premier volet consiste en une médiation pour faciliter la communication intra-réseau avec l'objectif de faire vivre le partenariat, de rapprocher les partenaires, de faciliter la réalisation de projets collaboratifs. Une médiation, dans le sens « négociation » du terme, est nécessaire pour formaliser le partenariat actuel sous forme d'une charte signée par l'ensemble des partenaires.

L'autre volet de la médiation socio-professionnelle consiste à mettre en place des dispositifs techniques pour faciliter l'accès des habitants aux ressources, aux activités et aux services proposés par les partenaires. Ce volet concerne aussi bien la communication que la présentation et la diffusion.

Pour illustrer les deux volets de la médiation socio-professionnelle, nous allons nous baser sur certaines activités réalisées dans le cadre du Résadoc.

3.1.4.1.1. Médiation socio-professionnelle intra-réseau

Le comité de pilotage du RésaDoc organise des rencontres régulières entre les professionnels. Cette réunion technique est l'occasion pour chacun de se tenir informé des actualités de chaque organisme et de faire un point sur l'avancée des projets en cours en partageant les avis de chacun. Cette rencontre permet également de saisir des nouvelles opportunités pour faciliter l'accès à l'information aux publics en proposant des nouveaux projets, de réfléchir à la faisabilité des projets existants ou potentiels et de repenser les pratiques professionnelles afin d'améliorer la qualité de travail, de production et de la diffusion de l'information.

Cette rencontre de professionnels avec des profils et expériences variés peut créer des malentendus, des remises en question des savoir-faire des professionnels, des efforts pour évoluer, afin de converger les pratiques de l'ensemble des partenaires membres. Sans une médiation et une vision nette des objectifs, les rencontres peuvent ralentir les projets et risquer d'éclater le réseau. Le temps est très compté dans un environnement professionnel car chaque agent a des responsabilités, des contraintes et des objectifs fixés par son organisme en terme de réalisation et de production. Le travail en réseau passe souvent comme une priorité secondaire. Motiver les bibliothécaires pour consacrer du temps et de l'énergie pour le Résadoc est assez difficile car le travail en réseau demande beaucoup d'efforts.

La normalisation des pratiques professionnelles dans le domaine de la documentation est souvent liée aux contraintes techniques, budgétaires et savoir-faire professionnels. L'évolution des nouveaux outils technologiques, qui a un impact sur les pratiques du métier, permet

d'apporter des solutions techniques aux besoins professionnels. La mutualisation et la normalisation des pratiques conduit à une amélioration de la qualité de travail.

Par ailleurs, reste à préciser que la mutualisation et la normalisation des pratiques professionnelles et des outils techniques a un coût et demande un investissement des ressources, des formations pour les professionnels.

3.1.4.1.2. Médiation socio-professionnelle externe

La finalité de la mutualisation et la mise en place des outils communs et/ou collaboratifs est de faciliter l'accès de l'ensemble des ressources documentaires et informationnelles. L'offre commune et partagée est une médiation auprès des internautes. En effet, cela augmente la visibilité des ressources, enrichir l'offre documentaire et par conséquent permet de mieux répondre aux attentes.

3.1.4.2. Médiation documentaire

La médiation documentaire peut concerner la mutualisation et uniformisation des compétences, les outils et les supports, les systèmes de classifications, les outils d'indexation des centres de ressources partenaires Résadoc. Elle concerne une mutualisation, uniformisation de l'ensemble des pratiques documentaires de la chaîne documentaires des centres de ressources.

La carte heuristique réalisée pour la médiation documentaire pour le Résadoc (voir Annexe 5 : Carte heuristique), relève les volets d'une médiation documentaire.

3.2. Valorisation des ressources en ligne

L'objectif de cette étude est de proposer des pratiques et des dispositifs techniques pour mieux valoriser des ressources documentaires et informationnelles en ligne.

Nous avons cherché et identifié des éléments de réponse en analysant les pratiques professionnelles et les dispositifs techniques existants au GRPS et les organismes partenaires, qui entrent en jeu dans un processus d'accès et de valorisation des ressources documentaires et informationnelles en ligne.

A présent nous allons proposer quelques pratiques et moyens de valorisation en ligne des ressources documentaire et informationnelles.

Pour cette valorisation, il faut dans un premier temps recourir à de multiples dispositifs de diffusion, de partage et de communication afin d'assurer la présence des ressources documentaires et informationnelles en ligne. Puis, il est indispensable de veiller à l'accessibilité et à la visibilité des ressources.

Pour cela, nous allons présenter différents espaces et dispositifs potentiels permettant d'assurer la présence des ressources documentaires et informationnelles en ligne. Naturellement, chaque organisme se doit de veiller à choisir des solutions adaptées en fonction des publics réels et potentiels et de ses ressources et de ses missions.

3.2.1. Démultiplication des dispositifs de diffusion, de partage et communication

La première étape d'une valorisation en ligne consiste à diffuser, publier et mettre à disposition des ressources documentaires et informationnelles. De nombreux recensement de dispositifs de valorisation sont développés par des professionnels. Silvère Mercier, Webéditeur – médiation innovation numérique à la bibliothèque Publique d'Information (BPI), propose une carte heuristique intitulée « Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs »³⁷, qui nous servira de support pour présenter quelques dispositifs.

Silvère Mercier identifie trois catégories de dispositifs pour une médiation numérique : dispositifs de flux, ponctuels et passerelles. Pour une valorisation de ressources en ligne, seuls les dispositifs de flux et dispositifs ponctuels peuvent être développés. Les dispositifs passerelles consistent à créer une passerelle attractive entre un milieu physique et données numériques, comme le permettent : une reconnaissance RIFD, le QR code, une reconnaissance de l'image des couvertures de documents ou encore des applications mobiles.

3.2.1.1. Dispositifs de flux

Selon Silvère Mercier, les dispositifs de flux permettent de développer une identité numérique et d'assurer une présence sur le web, en tissant des liens pérennes avec le public. Les dispositifs servent à capter l'attention par le contenu proposé. Ces dispositifs de flux favorisent la diffusion de manière ponctuelle et attractive. Un compte Facebook, un catalogue en ligne, un blog, un compte Twitter, sont des exemples de ce type de dispositifs. Nous pouvons également ajouter Google+, un forum de discussion, un Wiki, un compte Netvibes, un service de

³⁷ Mercier S. « Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs », 2012. [en ligne] <<http://www.mindmeister.com/fr/153648606/dispositifs-de-mediation-numerique>>, (consulté le 01/09/2012)

question/réponse, une bibliothèque numérique, un portail documentaire, un site web, une outilhèque, une photothèque, ou encore un site thématique.

3.2.1.2. Dispositifs ponctuels

Un dispositif ponctuel est un dispositif créé de manière occasionnelle soit pour répondre à un besoin spécifique, soit pour présenter une offre. Pour ce type de dispositif, la mise en forme d'informations est destinée à capter l'attention des publics cibles. Il peut s'insérer dans un dispositif de flux. Voici quelques exemples de dispositifs ponctuels : proposer une carte heuristique sur Mindmeister, créer une page Wikipédia, avoir une « playlist » sur Deezer ou une vidéo sur Youtube ou Dailymotion, faire des sondages en ligne, créer un document sur Google docs, partager un powerpoint sur Slideshare, diffuser un lipdub, créer et partager un Pearltrees.

3.2.2. Faciliter l'accessibilité et la visibilité

L'objectif des propositions concernant les pratiques professionnelles en Information-Documentation est de faciliter entre autres, l'accès en ligne et la valorisation des ressources aux usagers réels et potentiels.

L'environnement technique (matériel technique et dispositifs numériques) et humain (pratiques professionnelles en information-documentation-communication) interviennent comme intermédiaires entre l'information et l'internaute.

3.2.2.1. Quelques préconisations pour le choix et la mise en place des dispositifs

L'adaptation des dispositifs et des interfaces aux pratiques, aux usages et aux ressources documentaires et informationnelles d'une part, et la personnalisation des interfaces aux attentes et besoins des usagers d'autre part, facilitent l'accès et la valorisation des ressources documentaires et informationnelles en ligne.

L'attractivité et dynamique, la lisibilité et clarté, l'adaptation aux usages et la cohérence facilite l'accessibilité des ressources documentaire et informationnelles en ligne. Dans l'audit réalisé au GRPS³⁸, une liste de quelques critères inspirés de la norme AFNOR Z67-133-1 de décembre 1991, intitulée « Définition des critères ergonomiques de conception et évaluation des interfaces utilisateurs », peuvent servir de repères pour adapter les dispositifs aux pratiques de lecture.

³⁸ NYAZI Abdulmatin. *Analyse et évaluation d'un site web*. [Mémoire de stage de master 1 mention Sciences de l'information et du document] GRPS, 2011. 44 p.

Voici quelques préconisations et critères ergonomiques à prendre en compte pour la conception, l'évaluation des interfaces des dispositifs :

- Les possibilités de navigation dans les contenus par des liens hypertextes, basés sur une structuration et une hiérarchisation logique, cohérente et intuitifs, caractérisées par des éléments visuels de manière directe (moteur de recherche) ou indirecte (exploration, parcours). La navigation, les moteurs de recherche facilitent l'accès aux ressources documentaires et informationnelles en ligne.
- La visibilité et la lisibilité;
- La compatibilité des dispositifs aux niveaux de compréhension et de décodage visuel et écrit des usagers en prenant en compte leurs connaissances et leur dispositif technique ;
- L'adaptabilité des interfaces, le filtrage d'information et la flexibilité des interfaces aux usagers ;
- La souplesse des dispositifs aux différents utilisateurs ;
- Le contrôle explicite mis en place pour les utilisateurs pour maîtriser les dispositifs, qui se caractérise par des commandes comme annuler, envoyer, imprimer, quitter.
- La concision et précision des informations textuelles et audio-visuelles caractérisées par des signes, symboles, icônes, image, textes et sons ;
- Le guidage, technique et tactique pour orienter, conseiller et informer facilitant l'accès aux ressources ;

L'ensemble des éléments ci-dessus peuvent faciliter l'accès des usagers aux ressources informationnelles et documentaires et la valorisation de ces ressources dans un environnement numérique. Reste à préciser que le choix des dispositifs dépend de la nature des ressources informationnelles et documentaires, des usagers et de leurs pratiques, et des moyens humains et techniques. Des bons choix de dispositifs contribuent à la visibilité et l'accessibilité des ressources informationnelles et documentaires.

L'un des instruments incontournables pour augmenter la visibilité des ressources documentaires et informationnelles en ligne, est le référencement.

3.2.2.2. Pratiquer les techniques de référencement en ligne

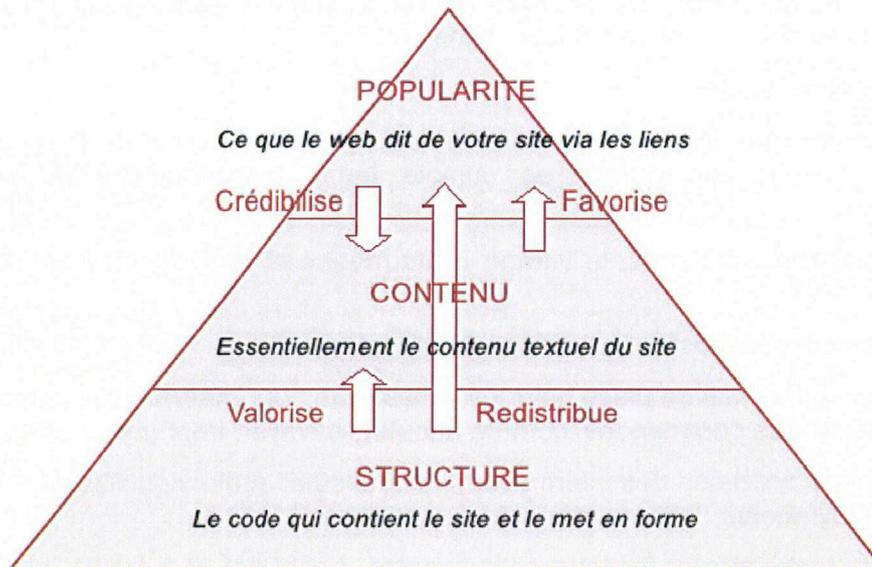
Le référencement est l'optimisation et l'activation de plusieurs leviers constituant la « Pyramide du référencement » pour avoir une bonne visibilité sur le Web. Le référencement concerne la structure du dispositif, des contenus essentiellement textuels et la popularité.

SCHEMA 10

(source : Sébastien Billard <s.billard@free.fr>)

LA PYRAMIDE DU REFERENCEMENT

L'ensemble de ces composantes doit toujours être optimisé pour obtenir une bonne visibilité :



Le travail de référencement consiste à activer chacun de ces leviers.

Auteur : Sébastien Billard (s.billard@free.fr)

Les compétences liées au référencement en ligne concernent plusieurs étapes de la chaîne documentaire et publications sur le Web. Le référencement ne peut pas se faire sans une connaissance du fonctionnement des moteurs de recherche, ni sans une optimisation « structurelle ». Le contenu d'un site essentiellement textuel et la popularité sur le web, entrent en jeu pour gagner en visibilité sur le web.

Sébastien Billard, consultant en référencement, partage de nombreuses techniques et savoir-faire dans le domaine du référencement via son blog « Référencement, Design et Cie³⁹ » ainsi que ses diaporamas partagés sur « Slideshare⁴⁰ ».

³⁹BILLARD S. « Référencement, Design et Cie »[en ligne] Disponible sur : <<http://s.billard.free.fr/referencement/>> (consulté le 31/08/2012).

⁴⁰ Sébastien Billard, SlideShare en ligne [en ligne] Disponible sur : <<http://fr.slideshare.net/sebastienbillard>> (consulté le 31/08/2012).

Selon Sébastien Billard, pour obtenir une bonne visibilité sur le Web, il faut optimiser l'ensemble des éléments de la pyramide du référencement. Tout d'abord, il faut connaître le fonctionnement des moteurs de recherche. Les moteurs de recherche indexent les pages selon certains critères servant à fournir de résultats lors d'une recherche.

Les balises structurales permettent également aux moteurs de recherche d'identifier les contenus de textes, images, sons, vidéos et animations. Elles permettent également de différencier les différentes parties d'un texte (Titre, sous-titre, paragraphe).

Les pages sont indexées par les robots lors de leurs passages sur un site web. Une page bien structurée, bien rédigée, reconnue par les autres sites gagne en visibilité dans les moteurs de recherche. Les mots saisis par les internautes appelés « mots-clés » servent à identifier les pages web par les moteurs de recherche.

« PageRank » est une valeur numérique qui traduit l'importance d'un site web. Par exemple, Google compte les liens qui renvoient vers une page. Une page citée dans d'autres sites (reconnue par son adresse url) gagne de l'importance et cela permet au site concerné de gagner en visibilité et positionnement dans les résultats de recherche.

Sébastien billard relève les éléments essentiels du référencement pour une bonne visibilité sur le web sous forme d'une carte heuristique accessible en ligne⁴¹. Cette carte peut servir d'une piste pour un référencement efficace.

⁴¹ BILLARD S. « Référencement (SEO). [en ligne] Disponible sur : <<http://s.billard.free.fr/mindmap/>> (consulté le 31/08/2012)

Conclusion

Tout au long de ce mémoire, nous avons mené une réflexion autour de la valorisation des ressources documentaires et informationnelles en ligne.

Internet étant de plus en plus présent dans le quotidien des français, la Toile représente un lieu incontournable pour faire connaître les ressources documentaires au plus grand nombre. Toutefois, cet espace fait face à un flux d'information considérable. Les professionnels en Information-Documentation doivent donc veiller à mettre en place des pratiques et des dispositifs adaptés tant aux spécificités des ressources documentaires, qu'aux pratiques des internautes.

Proposer des accès et valoriser des contenus informationnels et documentaires sur le web nécessite des compétences multiples relevant autant des métiers de l'information-documentation que des métiers du web.

Nous avons mis en relief les principaux éléments à prendre en considération pour favoriser une meilleure visibilité des ressources sur le web. La collaboration, le partage, l'accessibilité constituent les atouts du Web. Les exploiter favoriserait une visibilité sur le Web. Nous nous sommes concentrés sur le cas du réseau documentaire en santé du nord pas de calais pour développer cette dimension. Il faut également prendre en considération qu'Internet est un réseau technique interconnecté et que l'harmonisation et la formalisation des pratiques sont primordiales dans cet univers.

Les organismes documentaires souhaitant développer ou mettre en place des outils et des pratiques pourront trouver des études plus spécifiques sur chacun des éléments concernés. De plus, il est important de rappeler que chaque organisme étant unique, possédant un fonds, des publics, des missions qui lui sont propres, la valorisation de ses ressources documentaires et informationnelles doit être envisagée en fonction de ses paramètres.

La visualisation des informations, les différentes formes et types de documents numériques, les différents modes d'échange et de partages, les dispositifs numériques et les savoir-faire techniques en ligne représentent des opportunités d'une importance capitale. Tous ces opportunités en ligne méritent d'être exploitées dynamiquement.

Référence bibliographique et Webographique

- Usages des TIC et d'Internet en France
1. BIGOT R., CROUTTE P. Rapport CRÉDOC sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française (2011) [EN LIGNE]. PARIS : CRÉDOC, 2001. DISPONIBLE SUR : <http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/rapport-credoc-diffusion-tic-2011.pdf> (CONSULTE LE 16.08.2012).
 2. GOMBAULT V. « Deux ménages sur trois disposent d'internet chez eux ». INSEE PREMIERE [en ligne], 2011, N° 1340, [consulté le 16.09.2012]. Disponible sur : <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1340> INSEE, Division Conditions de vie des ménages.
 3. L'OBSERVATOIRE DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION DE LILLE METROPOLE ET DU NORD – PAS-DE-CALAIS. « Chiffres clés TIC 2011 ». L'Observatoire [en ligne], 2011, N°17 [consulté le 31/08/2012]. Disponible sur : <<http://www.observatoire-tic.fr>>
 4. ARCEP. *La couverture en téléphonie mobile en France métropolitaine : Bilan au 1 er décembre 2009 de la couverture 3G* [en ligne], 2009, 102 p. Disponible sur : <http://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/synthese-rapport-couv3g-dec09.pdf> (consulté le 21/08/2012)
 5. ARCEP. *Grands dossiers : L'accès haut débit*. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.arcep.fr/index.php?id=6963#c5879>> (Consulté le 16.08.2012).
 6. SOCIALBAKER. France Facebook Statistics. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.socialbakers.com/facebook-statistics/france>> (consulté le 22/08/2012)
 7. ABRY, V. « 5,2 millions de comptes Twitter en France dont 2,4 millions actifs ». [en ligne], 2012 [consulté le 21/08/2012]. Disponible sur : <<http://www.vincentabry.com/52-millions-de-comptes-twitter-en-france-dont-24-millions-actifs-15225>> (consulté le 20/08/2012)
 8. GO-GULF.COM. « User activity comparison of popular social networking sites [infographic] ». [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.go-gulf.com/blog/social-networking-user>> (consulté le 20/08/2012)
 9. SUTTER Eric. « Pour une écologie de l'information ». *Documentaliste - Sciences de l'information* [en ligne], paru le 1 mars 1998, volume 35, n° 2, page(s) 83-86, [Consulté le 26/08/12]. Disponible sur : <<http://www.adbs.fr/pour-une-ecologie-de-l-information-13455.htm?RH=REVUE>>

10. ALPERT J. & HAJAJ N. « We Knew web was big... », Google, Official Blog, 2008 [en ligne] Disponible sur : <<http://googleblog.blogspot.fr/2008/07/we-knew-web-was-big.html>>, (consulté le 01/09/2012).

- Les métiers de l'Information-documentation et d'Internet

11. ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION. *Les métiers de la gestion de l'information* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.adbs.fr/les-metiers-de-la-gestion-de-l-information-27613.htm>> (Consulté le 15.08.2012)

12. ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION. *Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information-documentation*. [en ligne]. 2001. Disponible sur : <http://www.adbs.fr/referentiel-des-metiers-types-des-professionnels-de-l-information-et-documentation-19164.htm?RH=MET_REFMETIER> (Consulté le 26/08/2012)

13. ASSOCIATION DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION. *Le référentiel des métiers et fonctions* [en ligne]. 2012. Disponible sur : <<http://www.adbs.fr/le-referentiel-des-metiers-et-fonctions-61928.htm?RH=1204563910542&RF=1204563910542>>. (Consulté le 21/08/2012)

14. DELEGATION AUX USAGES DE L'INTERNET. Le portail des métiers d'Internet, Les familles des métiers de l'Internet. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.metiers.internet.gouv.fr/>> (Consulté le 21.08.2012)

15. SCHÖPFEL J. *Bibliothèques sans bibliothécaires ?* [en ligne]. 2005. Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001524>. (Consulté le 16.08.2012).

16. LEBIGRE L. *Des documentalistes sans centres de ressources ? Nouvelles compétences et perspectives professionnelles*. [en ligne]. 2012. Disponible sur : <<http://www.fulbi.fr/sites/default/files/Lebigre.pdf>> (Consulté le 26/08/2012)

- La santé dans la région Nord – Pas-de-Calais

17. MALAIZE, V. DESRIVIERRE, D. « Les disparités territoriales de dépenses de santé dans le Nord-Pas-de-Calais au regard des facteurs démographiques, sanitaires et sociaux ». Pages de profils [en ligne], juin 2012, n°105, [Consulté le 30.08.2012]. Disponible en ligne sur <http://www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=19&ref_id=18724>.

18. AGENCE REGIONALE DE LA SANTE. Plan stratégique régional de santé du Nord Pas-de-Calais : Document d'orientation stratégique. [en ligne]. Disponible sur <http://www.ars.nordpasdecalais.sante.fr/fileadmin/NORD-PAS-DE-CALAIS/ARS_pdf/PSRS_NPDC2011.pdf> (Consulté le 26/08/2012).

19. GRPS. Pôle régional d'expertises en santé publique, prévention et promotion de la santé. [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.santenpdc.org/wp-content/uploads/2009/01/PlaquetteGRPS2.pdf>> (consulté le 26/08/2012).
20. Conseil Régional. Santé - Prévention et promotion de la santé, [en ligne]. Disponible sur :<http://www.nordpasdecals.fr/jcms/c_5243/prevention-et-promotion-de-la-sante> <<http://apas.santenpdc.org/>> (Consulté le 26/08/2012).
21. ARS. « Le PRS : pour qui ? pourquoi ? comment ? » [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.ars.nordpasdecals.sante.fr/Le-PRS-pour-qui-pourquoi.130199.0.html>> (Consulté le 28/08/2012).
 - La médiation numérique
22. GALAUP Xavier, BALLEY Noëlle, CALENGE Bertrand, et al. *Développer la médiation documentaire numérique* [Texte imprimé / numérique]. Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2012, 228 p. (La boîte à outils, ISSN 1259-4857) [en ligne]. Disponible sur <<http://mediationdoc.enssib.fr/>> (Consulté le 26/08/2012).
23. DUPONT S. *Analyse et préconisations d'optimisations d'un OPAC* [Rapport de stage de licence 3 Information-Communication-Culture].GRPS, 2012. 63p.
24. NYAZI Abdulmatin. *Analyse et évaluation d'un site web*. [Mémoire de stage de master 1 mention Sciences de l'information et du document] GRPS, 2011. 44 p.
25. HUBERT Gilles. *Etat des lieux partiel des différentes pratiques de veille au sein du GRPS et des associations* [Etude dans le cadre de licence 3 Information-Communication-Culture]. GRPS, 2012. 27 p.
26. PMB. *PMB service, l'expert en gestion documentaire* [en ligne]. Disponible sur : <http://www.pmbservices.fr/nouveau_site/pmbservices.html> (Consulté le 30/08/2012).
27. CMS Wordpress [en ligne]. Disponible sur : <<http://fr.wordpress.com/>> (Consulté le 30/08/2012).
28. MERCIER S., *Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs*, 2012. [en ligne] Disponible sur : <<http://www.mindmeister.com/fr/153648606/dispositifs-de-m-diation-num-rique>>, (consulté le 01/09/2012)

Les annexes

ANNEXE 1 : UNE FICHE COMPLETE D'UN METIER ISSU DU REFERENTIEL DE COMPETENCES ET FONCTIONS EN INFORMATION-DOCUMENTATION DE L'ADBS	I
ANNEXE 2 : LE RECENSEMENT DES RESSOURCES ET DES PRATIQUES DOCUMENTAIRES DANS LA REGION NORD – PAS-DE-CALAIS	III
ANNEXE 3 : SCHEMA INFOGRAPHIQUE : COMPARATIF-RESEAUX-SOCIAUX.....	VI
ANNEXE 4 : SCHEMA FONCTIONNEL DE WORDPRESS	VII
ANNEXE 5 : CARTE HEURISTIQUE	VIII

ANNEXE 1 : UNE FICHE COMPLETE D'UN METIER ISSU DU REFERENTIEL DE COMPETENCES ET FONCTIONS EN INFORMATION-DOCUMENTATION DE L'ADBS

Documentaliste - L'association des professionnels de l'information et de ...

<http://www.adbs.fr/documentaliste-1736.htm?RH=1204563910542>

 English

Métiers et compétences

Documentaliste

Autres appellations

Autres appellations : documentaliste, documentaliste généraliste, documentaliste spécialisé (par exemple juridique, scientifique) ou dans un secteur d'activité (finances, culture, santé, presse...), chargé d'études documentaires, responsable de ressources documentaires, gestionnaire de documentation projet ou qualité

Missions

Facilite l'accès aux documents et à l'information, sur des thématiques et avec des modalités de diffusion correspondant aux besoins de l'entreprise.

Fournit des produits et des services d'information à valeur ajoutée (veille, sélection, validation, synthèse...).

Visé à l'autonomie des utilisateurs en les formant à la méthodologie de recherche et en leur fournissant des outils adaptés.

Evolution du métier

La gestion du document numérique modifie la notion même de document et le documentaliste intervient dans la gestion fine des contenus d'information.

La modification des organisations fait que le documentaliste travaille en mode projet, au service d'utilisateurs de plus en plus distants et dans un contexte international.

Elargissement des compétences juridiques pour gérer les droits et négocier les contrats et veiller au respect du droit de l'information (droit d'auteur, droit de l'internet...).

Il y a rapprochement des 3 métiers, archives, documentation et bibliothèques et une responsabilité qui s'étend aussi bien aux documents internes qu'externes.

Niveau de qualification

Nomenclature de 1969 : niveau 2 ou 3

Euroréférentiel de l'I&D : technicien en I-D ou manager en I-D

Activités

Recherche et veille documentaire

Mise en oeuvre de stratégies de recherche d'information

Sélection des sources d'information et choix des outils de recherche les plus pertinents par rapport à une demande

Participation aux veilles (réglementaires, concurrentielles, techniques...)

Gestion des ressources documentaires

Acquisitions de documents imprimés et électroniques, internes et externes

Gestion des flux d'information

Gestion et négociations des abonnements aux revues imprimées et électroniques

Alimentation et paramétrage des bases de données

Structuration de contenus web

Construction, utilisation et mise à jour des outils de classement et d'indexation

Gestion des archives de l'entreprise

Produits et services documentaires

Conception, réalisation de produits et services adaptés aux besoins et pratiques : panoramas et revues de presse, dossiers et synthèses documentaires, bibliographies, guide de sites web, lettres d'information ou de veille, circulation et prêt des documents, diffusion sur profil... Ces produits sont le plus souvent réalisés et diffusés sur des supports électroniques, en interne ou bien confiés à des prestataires : intranet, portails, sites web...

Organisation, rédaction et publication de contenus sur le web

Relations avec les usagers

Accueil, orientation, assistance et conseil des usagers

Conception et réalisation d'enquêtes de besoin et de satisfaction

Formation à l'utilisation des sources, méthodes et outils de recherche d'information

Description des compétences

Définir et appliquer une politique de gestion de l'information au sein d'une institution ([M01](#) - niveau 2)
Communiquer avec les usagers et les clients (accueil, orientation, reformulation, formation) pour leur permettre d'exploiter au mieux l'information ([I01](#) - niveau 3)
Chercher et trouver des informations, grâce à des méthodes et des outils informatiques et manuels, permettant de répondre à la demande des utilisateurs dans des conditions de coûts et de délais optimales ([I07](#) - niveau 3)
Repérer, évaluer, sélectionner et valider des sources d'information (documents imprimés, sites web, organismes et personnes) ([I05](#) - niveau 3)
Gérer des contenus et des connaissances : organiser, structurer les ressources documentaires, modéliser ([I04](#) - niveau 2 ou 3)
Rendre disponibles et exploitables les ressources en réalisant des produits et services documentaires ([I12](#) - niveau 2 ou 3)
Participer au choix d'un logiciel documentaire et l'utiliser dans toutes ses fonctionnalités ([T01](#) - niveau 2)
Identifier et décrire le contenu d'une ressource documentaire pour en faciliter la recherche, par l'indexation et l'élaboration de résumés ([I06](#) - niveau 2 ou 3)
Gérer des collections et des fonds documentaires avec des critères de sélection, d'acquisition, de conservation et d'élimination de documents ([I08](#) - niveau 2 ou 3)
Communiquer à l'oral et à l'écrit, à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise.
Maîtriser l'anglais professionnel de base ([C01](#), [C02](#), [C03](#), [C04](#), [C05](#), [C06](#), [C07](#) - niveau 3)
Appliquer et respecter le droit de l'information : dispositions légales, réglementaires et conventionnelles relatives à l'activité d'information et de documentation, notamment en matière de propriété intellectuelle, droit des contrats, droit de prêt, droit de copie... ([I03](#) - niveau 2)

Outils

Outils de recherche et de veille : fonctionnalités avancées des moteurs et annuaires, agents de veille, serveurs et agrégateurs, fils RSS...
Logiciels de gestion documentaire, GED et archivage
Logiciels de publication de contenus sur le web : CMS, blogs
Langages documentaires : classification, thésaurus...
Modèles et normes de traitement de l'information (Afnor, ISO, W3C...)
Logiciels bureautiques

Aptitudes

Curiosité intellectuelle, analyse et synthèse, rigueur et organisation, sens pédagogique, autonomie, sens relationnel, adaptabilité et réactivité

Environnement de travail

Peut être le seul documentaliste au sein d'une Direction opérationnelle de l'entreprise (Recherche, Juridique, Communication...), dans une PME ou dans un groupe projet ou bien peut travailler au sein d'une unité documentaire.
En relations avec les Directions stratégiques et opérationnelles de l'entreprise.
Métier de contact en relations avec de nombreux usagers, des prestataires, des informaticiens, des acheteurs, des juristes, d'autres documentalistes...

Formation professionnelle

DEUST, DUT, licence professionnelle, IUP, maîtrise en gestion de l'information et du document.
Dans les domaines spécialisés une double compétence peut être nécessaire : droit, chimie, biologie...

Mobilité professionnelle

Métiers de l'information-documentation (responsable de ressources documentaires, records manager, webmestre éditorial, knowledge manager, chargée de veille...) Métiers de la formation, assistance aux utilisateurs. Métiers de la logistique et des moyens généraux

[Commenter](#)

[Afficher les commentaires](#) [Masquer les commentaires](#)

Commentaires

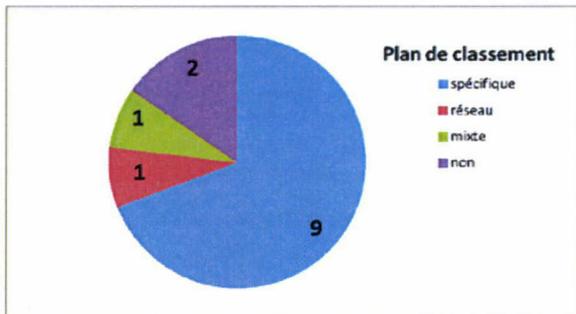
- Re: Documentaliste

Date: 6 juillet 2012 Auteur(s): [VALLA Jean-Claude](#)

ANNEXE 2 : LE RECENSEMENT DES RESSOURCES ET DES PRATIQUES DOCUMENTAIRES DANS LA REGION NORD – PAS-DE-CALAIS

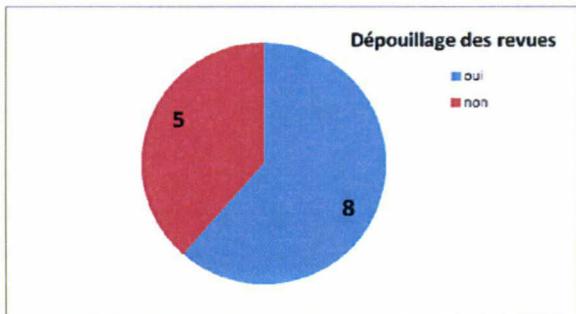
Feuille1

Dépouillement questionnaire pole de competences en EPS : état des lieux Infodoc



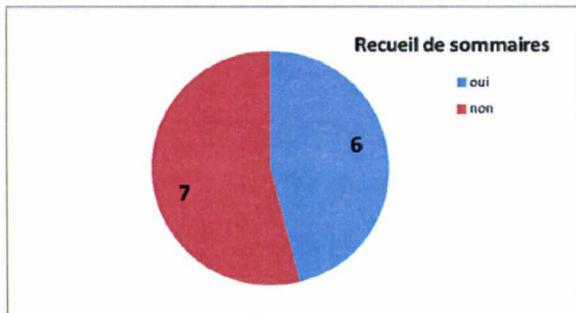
Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:

- ▶ 9 ont un plan de classement spécifique
- ▶ 1 a un plan de classement réseau (INPES)
- ▶ 1 a un plan de classement mixte
- ▶ 2 n'ont pas de plan de classement



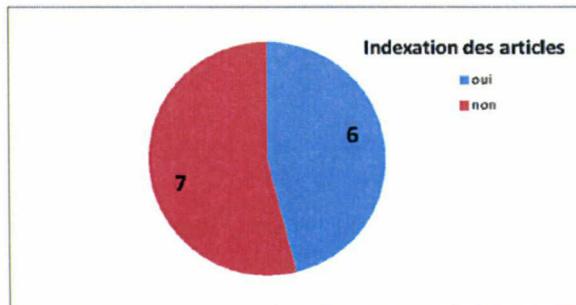
Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:

- ▶ 8 dépouillent les revues
- ▶ 5 ne dépouillent pas les revues



Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:

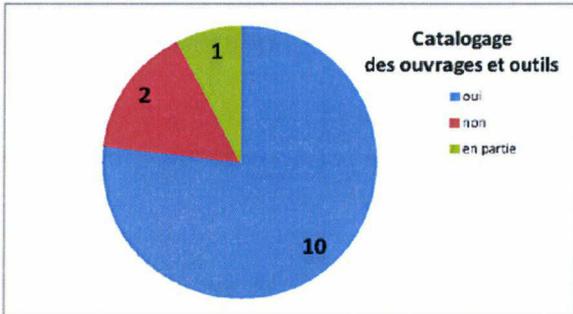
- ▶ 6 réalisent des recueils de sommaires
- ▶ 7 ne réalisent pas de recueils de sommaires



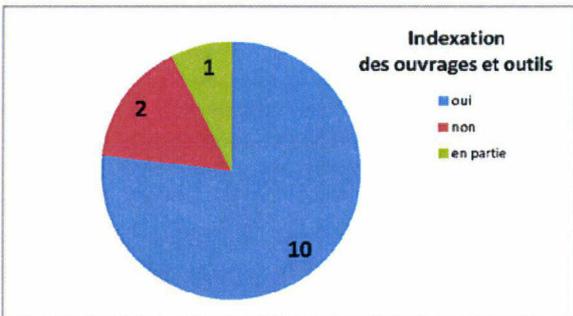
Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:

- ▶ 6 indexent les articles
- ▶ 7 n'indexent pas les articles

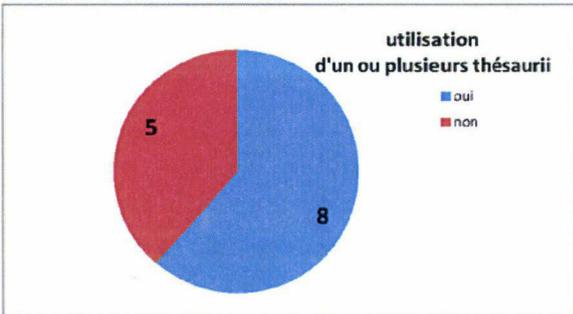
Dépouillement questionnaire pole de competences en EPS : état des lieux Infodoc



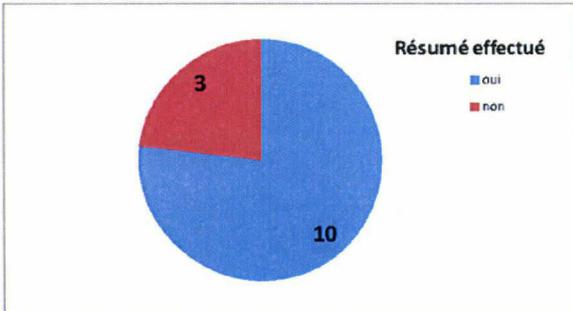
Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:
 ► 10 font du catalogage des ouvrages et outils pédagogiques
 ► 2 ne font pas de catalogage des ouvrages et outils pédagogiques
 ► 1 fait en partie du catalogage à ce jour



Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:
 ► 10 indexent les ouvrages et outils pédagogiques
 ► 2 n'indexent pas les ouvrages et outils pédagogiques
 ► 1 indexe en partie à ce jour

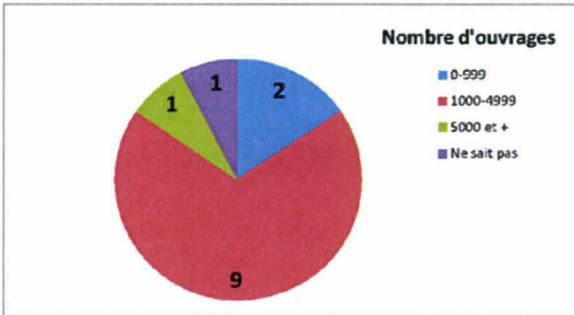


Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:
 ► 8 utilisent un ou plusieurs thésaurii
 (ANPAA, EPS, Doc INF, EDSP, TOXIBASE, DOCSIDA, Promotion/Education Santé de l'Université Catholique de Louvain-
 ► 5 n'utilisent pas de thésaurus

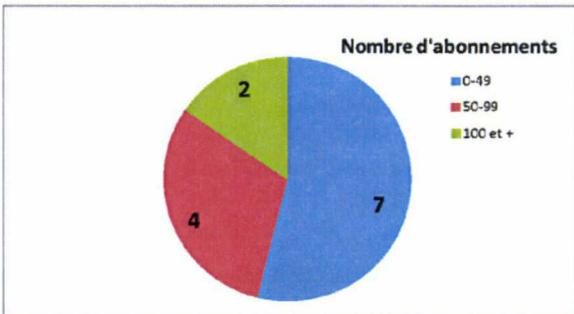


Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question:
 ► 10 font des résumés
 ► 3 ne font pas de résumés

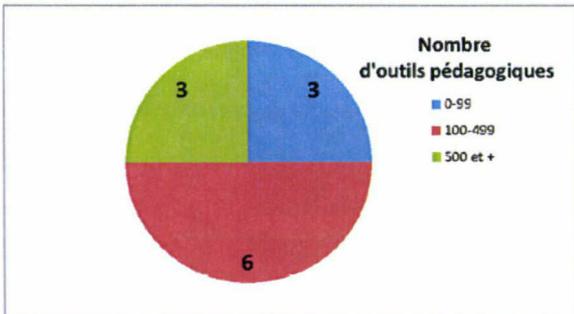
Dépouillement questionnaire pole de competences en EPS : état des lieux Infodoc



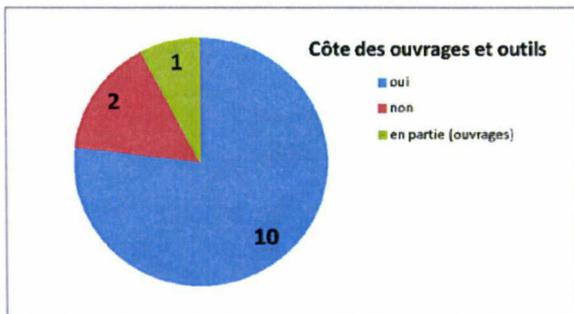
- Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question :
- ▶ 2 possèdent moins de 1000 ouvrages
 - ▶ 9 possèdent de 1000 à 4999 ouvrages
 - ▶ 1 possède plus de 5000 ouvrages
 - ▶ 1 ne peut indiquer le nombre d'ouvrages en sa possession



- Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question :
- ▶ 7 possèdent moins de 50 abonnements
 - ▶ 4 possèdent de 50 à 99 abonnements
 - ▶ 2 possèdent plus de 100 abonnements



- Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question :
- ▶ 3 possèdent moins de 100 outils pédagogiques
 - ▶ 6 possèdent de 100 à 499 outils pédagogiques
 - ▶ 3 possèdent plus de 500 outils pédagogiques



- Parmi les 13 structures ayant répondues à cette question :
- ▶ 10 côtent les ouvrages et outils pédagogiques
 - ▶ 2 ne côtent pas les ouvrages et outils pédagogiques
 - ▶ 1 ne côte que les ouvrages

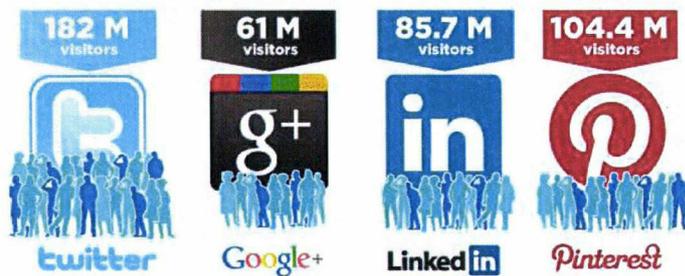
ANNEXE 3 : SCHEMA INFOGRAPHIQUE : COMPARATIF-RESEAUX-SOCIAUX

USER ACTIVITY
Comparison Of Social Networking Sites

Number of Users on Popular Social Networking Sites

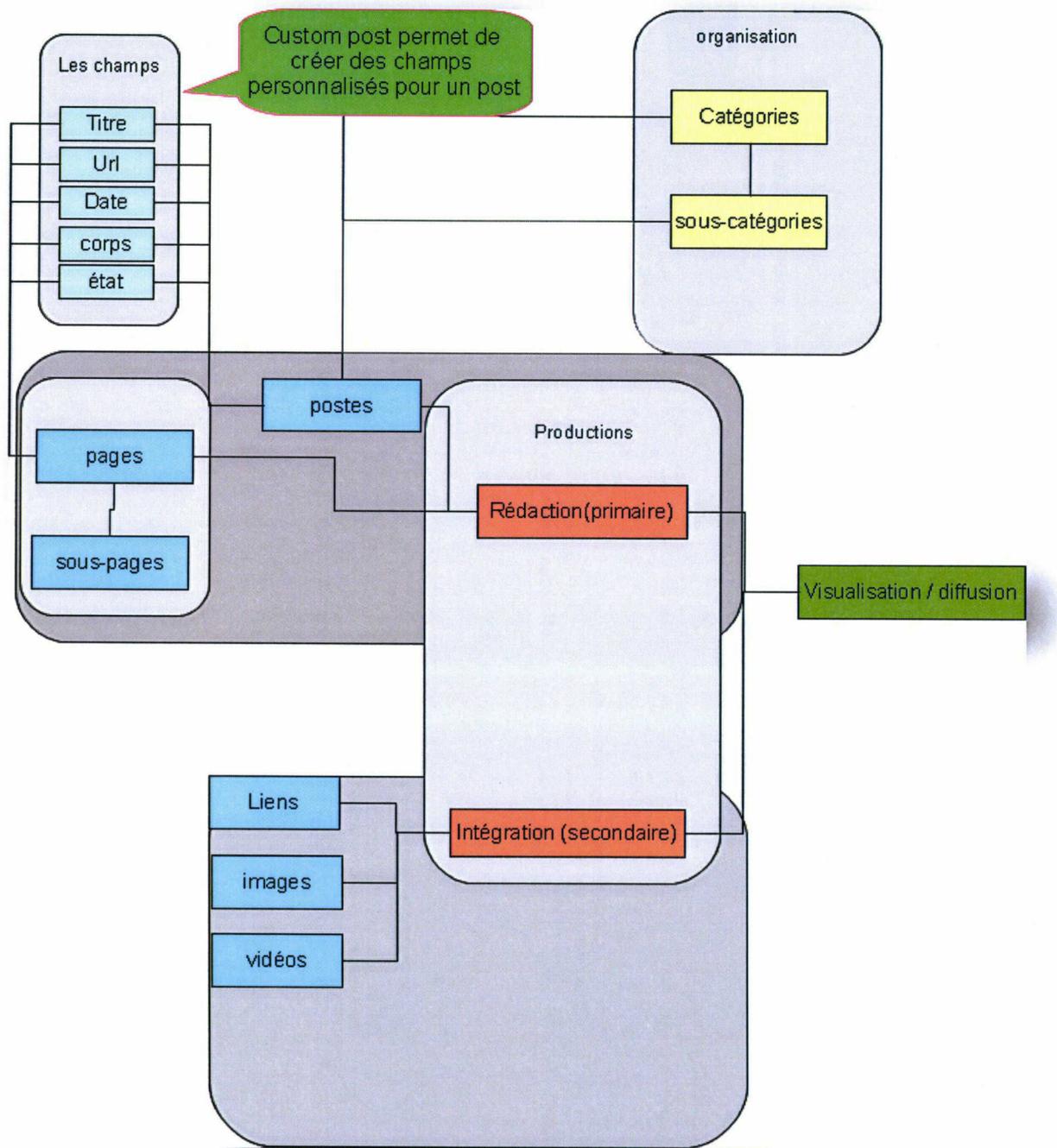


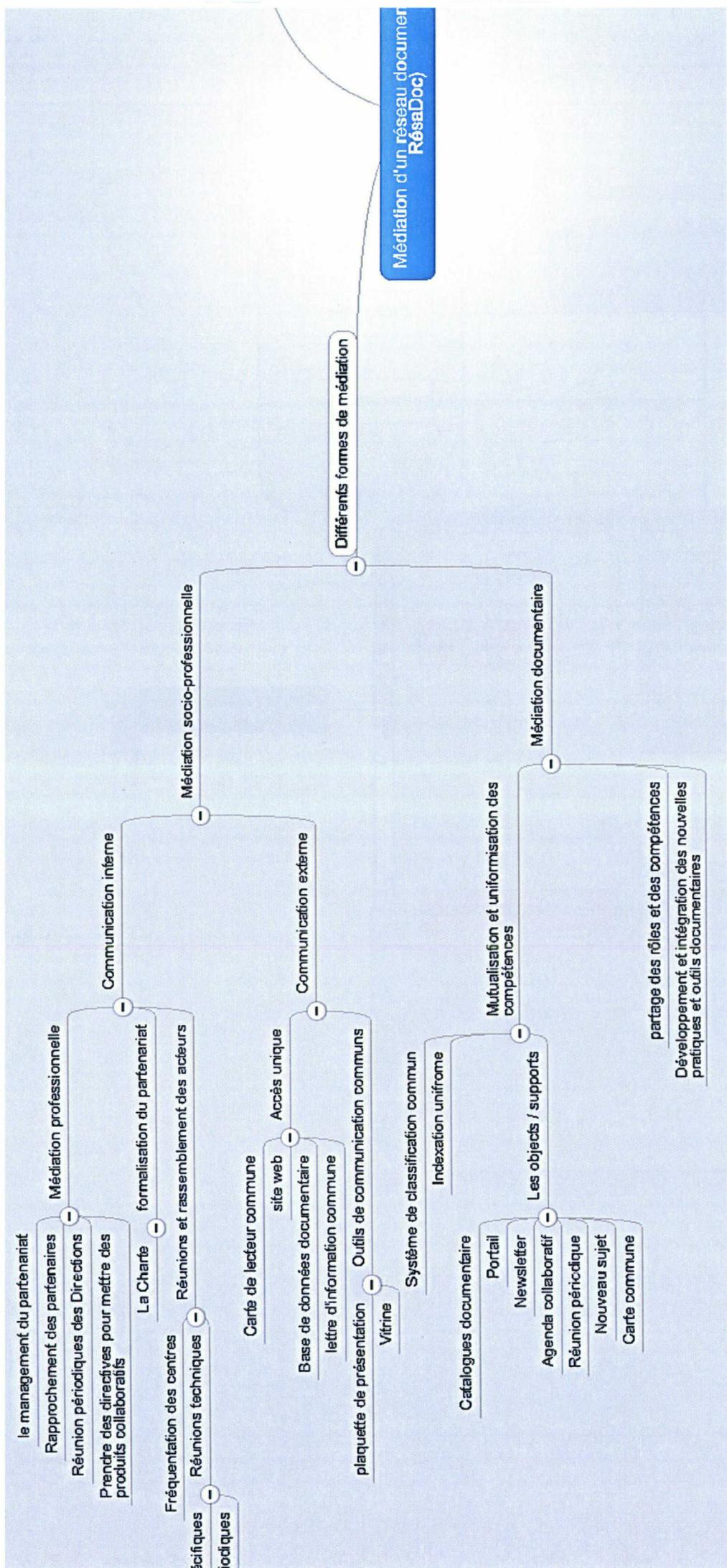
Monthly Visits on Top Social Networking Websites



Male-Female Ratio

ANNEXE 4 : SCHEMA FONCTIONNEL DE WORDPRESS





Médiation d'un réseau documentaire (RéseDoc)

Différents formes de médiation

Médiation socio-professionnelle

Communication interne

Médiation professionnelle

Rapprochement des partenaires

Réunion périodiques des Directions

Prendre des directives pour mettre des produits collaboratifs

Fréquentation des centres

Réunions techniques

soifiques

iodiques

partenariat

La Charte

Réunions et rassemblement des acteurs

Communication externe

Carte de lecteur commune

site web

Base de données documentaire

lettre d'information commune

Accès unique

Médiation documentaire

Mutualisation et uniformisation des compétences

Les objets / supports

Catalogues documentaire

Portail

Newsletter

Agenda collaboratif

Réunion périodique

Nouveau sujet

Carte commune

partage des rôles et des compétences
Développement et intégration des nouvelles pratiques et outils documentaires