HAL
open science

L'école supérieure de commerce du Havre

Angéline Mallet

To cite this version:

Angéline Mallet. L'école supérieure de commerce du Havre. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01727258

HAL Id: dumas-01727258

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01727258v1

Submitted on 9 Mar 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.

Angéline MALLET

MAITRISE EN
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION

Rapport de stage

Stage effectué du 07 juin au 30 juillet 1999

à

L' ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE
du Havre

Sous la direction de :

Madame C. VALANCKER , responsable universitaire
Madame M. LLOSA , responsable professionnelle

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

Septembre 1999

B.U.C. LILLE 3
D 021 570185 8

inv. : 99 * 5

Remerciements,

Accueillir un stagiaire est toujours un risque pour les personnels d'un bureau, d'un atelier, d'un chantier, ou d'un centre de documentation. Outre le temps passé à expliquer ,montrer, corriger les erreurs, il faut s'adapter à une nouvelle personnalité, un nouveau caractère, ce qui modifie les habitudes et les relations entre personnes.

Aussi c'est avec beaucoup de reconnaissance que je remercie Mmes Llosa et Mme Cazaurang qui m'ont accueillie avec énormément de gentillesse et m'ont apportée toute l'aide nécessaire à la réussite de mon stage.

Je tiens également à remercier la Direction de l'Ecole Supérieure de Commerce du Havre de m'avoir acceptée dans leur établissement.

Je ne peux oublier que ce stage n'a pu être réalisable que grâce à l'enseignement dispensé tout au long de cette année universitaire par l'équipe pédagogique en charge de la Maîtrise « Sciences de l'Information et de la Documentation », notamment Mme Valancker ma responsable universitaire.

Sommaire

Remerciements

Introduction 3

1. ANALYSE DE L'EXISTANT 5

1.1 Environnement du centre de documentation et de ses fonctions 5

1.1.1 Le groupe ESC Normandie 5
1.1.2 Le réseau des CCI 6
1.1.3 Le Campus du Havre 6
1.1.4 Le centre de documentation 6
1.1.4.1 Les moyens d'informations 6
1.1.4.2 Identification des usagers 7
1.1.4.3 Agencement du fonds documentaire 8
1.1.4.4 Le fonds documentaire et Internet 11

1.2 Présentation de la mission 11

1.2.1 Définition de la mission 11
1.2.2 Internet : Un nouvel outil à appréhender 13

2. ANALYSE DES BESOINS 16

2.1 Utilisation d'Interne chez les étudiants de l'E.S.C. 16

2.1.1 Réflexion méthodologique 16
2.1.1.1 Présentation de la réflexion 16
2.1.1.2 Participation aux tâches documentaires 17
2.1.1.3 Observation participante 17
2.1.1.4 Analyse des questionnaires 19

2.1.2 Rédaction du guide de méthodologie de recherche 23

2.2 L'évolution des méthodes de travail documentaire avec Internet 27

2.2.1 Préambule : le métier de documentaliste 28
2.2.2 Evaluation des pratiques documentaires avec Internet 29
2.2.3 Participation aux recherches documentaires et apport d'Internet 30
2.2.4 Aide à la formation des documentalistes du réseau concernant la recherche d'information sur Internet 32

3. EVALUATION DU STAGE 34

3.1 Recadrage de la mission 34

3.2 Les moyens intermédiaires 35

3.2.1 Analyse du contexte existant 35
3.2.2 Evaluation du questionnaire 36

3.3 Evaluation de la mission par les documentalistes 37

3.4 Les enjeux 38

3.4.1 Propositions pour améliorer ma mission 38
3.4.2 Valorisation d'Internet pour cette année 1999/2000 39

Conclusion 41

Bibliographie 42

Liste signalétique des annexes 44

Introduction

Dans le cadre de notre quatrième année universitaire en Maîtrise des Sciences de l'Information et de la Documentation, nous devions effectuer un stage, d'une durée de deux mois, dans l'entreprise de notre choix.

Pour ma part, j'ai accompli ce stage au centre de documentation de l'Ecole Supérieure de Commerce du Havre en Haute-Normandie.
Ce centre de documentation possède un fonds documentaire concernant la gestion d'entreprise, la logistique, le management, et les transports maritimes.

C'est en répondant à une demande précise des documentalistes chargées du centre de documentation que ce stage a pu avoir lieu.
Le sujet proposé mettait en relation la formation reçue pendant cette année d'étude universitaire, particulièrement l'option B « Lecture publique et médiathèque » et le nouveau support d'informations qu'est Internet .

Internet représentant au sein de l'école un des enjeux primordiaux, à la fois pour le centre de documentation et pour l'ensemble des usagers, mon intervention se devait de valoriser ce nouveau mode de diffusion de l'information.

En l'occurrence, ma mission devait s'attacher à travailler sur la rédaction d'un guide de méthodologie pour les étudiants de cette école, ainsi que de les sensibiliser aux problèmes de l'évaluation de l'information.

Le développement fulgurant d'Internet en fait aujourd'hui un outil incontournable, que les documentalistes de par leur formation ne peuvent posséder. Aussi, le stage engendrait une autre perspective : aider celles-ci à appréhender ce nouvel outil.

Au fur et à mesure que le stage se déroulait, je me suis rendue compte des différents enjeux que pouvaient représenter cette source informationnelle, et ma réflexion a évolué au cours des missions, des rencontres et de mes observations

Introduction

La première partie de ce rapport sera consacrée à la présentation du centre de documentation et à son environnement. Cette présentation mettra en avant les différents acteurs et les sources documentaires, afin d'évaluer au mieux les besoins que peut satisfaire le « réseau des réseaux ».

La deuxième partie s'attachera à l'analyse des besoins concernant l'utilisation d'Internet. Une approche méthodologique mettra en relief le comportement de chacun des acteurs face au « réseau des réseaux » et proposera des solutions d'appropriation de ce nouvel outil.

Puis, je me pencherai sur une analyse évaluative du travail qui m'a été demandé.
Cette évaluation se complétera par une analyse plus approfondie des perspectives d'Internet au centre de documentation.

1. ANALYSE DE L'EXISTANT

1.1 Environnement du centre de documentation et de ses fonctions

1.1.1 Le groupe ESC Normandie

Le groupe ESC Normandie, géré par les Chambres de Commerce et d'Industrie du Havre et de Caen, fonctionne sur le concept de « Groupe Ecole » spécialisé dans le domaine de l'enseignement supérieur et de la recherche en management.

Cet ensemble offre des formations de haut niveau répondant aux attentes des entreprises et collectivités.

Le groupe répartit ses activités sur deux campus, au Havre et à Caen.

Ces deux campus ciblent leur enseignement sur une démarche à la fois à vocation généraliste et sur la valorisation des pôles régionaux : Commerce international, "entreprenariat" et management, développement territorial, logistique, activité portuaire et maritime.

Les programmes

Une vocation de généraliste et la valorisation des pôles d'excellence régionaux : commerce international, entrepreneuriat et management, développement territorial, logistique, activités portuaires et maritimes.

LE HAVRE	CAEN
Formation initiale	**Formation initiale**
• ESC Le Havre	• SUP EUROPE
• 3ème cycle Transport-Export-Logistique (IPER)	• 3ème cycle Master en Management du Développement Territorial
• Mastère Spécialisé Entrepreneurs en partenariat avec le Groupe HEC (HEC Entrepreneurs) Accrédité par la Conférence des Grandes Ecoles	• 3ème cycle Master en Reporting
Formation continue	
• Diplôme ESC Le Havre en formation continue	
• Dirigeant de PME-PMI	
• Assistant de Direction de PME-PMI	
• Formations Portuaires Internationales (IPER)	

Cette alliance entre les groupes permet de mieux comprendre l'importance du travail accompli en réseau par l'ensemble des documentalistes. Je développerai cet aspect ultérieurement.

1.1.2 Le réseau des CCI

Le groupe ESC Normandie est donc géré par les Chambres de Commerce et d'Industrie du Havre et de Caen.

Cette complémentarité amène l'ensemble des acteurs à travailler en étroite collaboration. Dès lors, le centre de documentation de l'E.S.C. du Havre se doit d'adapter son fonds documentaire en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Havre à laquelle elle est étroitement attachée.

1.1.3 Le campus du Havre

Le campus du Havre regroupe à la fois, le programme de l' Ecole Supérieure de Commerce et celui de l'Institut Portuaire du Havre (IPER).
Fondée en 1871, l'école constitue un des maillons fondamentaux du groupe ESC Normandie.
Elle est également la seule ESC française à avoir signé un partenariat avec un groupe HEC afin de faire évoluer son cursus suivant le mode pédagogique « HEC entrepreneurs ».
De même, existant depuis 1977, l'Institut Portuaire du Havre est considéré comme l'un des plus importants organismes de formation continue dans le domaine maritime et portuaire.

1.1.4 Le centre de documentation

1.1.4.1 Les moyens d'informations

Les moyens humains

Le personnel permanent du centre de documentation se compose de deux documentalistes.
Madame Marie-France CAZAURANG
Madame Michèle LLOSA

Les moyens matériels

Le service dispose pour fonctionner : de locaux d'environ 400 m² répartis sur deux niveaux

- Concernant les ressources informatiques, le centre dispose à ce jour de 8 postes ; deux d'entre eux sont en priorité utilisés par les documentalistes pour effectuer leurs tâches quotidiennes (bons de commande ; messagerie interne ; prêts entre bibliothèques ...)
Un de ces postes exclusivement consacré à la saisie des ouvrages contient le logiciel documentaire « Alexandrie »
- Le centre possède également deux imprimantes, une photocopieuse et un scanner.

Les moyens financiers

La Chambre de Commerce et d'Industrie du Havre consacre pour le budget documentation une dotation annuelle de 300 KF

1.1.4.2 Identification des usagers

La présentation du groupe ESC Normandie, ainsi que l'étroite collaboration précédemment notée, montre l'importance du réseau et ce que cela entraîne au niveau de l'organisation, du contenu et des compétences documentaires. **Il constitue de ce fait un des maillons centraux de la communication entre les principaux acteurs.**

Ainsi, les documentalistes ont pour clientèle directe l'ensemble des étudiants, des professeurs et du personnel de l'école.

Chaque visiteur ; membre du groupe (les étudiants du campus du Havre et de Caen, les professeurs et personnel de l'ESC, les utilisateurs extérieurs ayant adhérés par une cotisation annuelle) peuvent venir chercher des informations.

Les documentalistes doivent avoir une maîtrise du contenu informationnel de leur centre et savoir anticiper les besoins des principaux utilisateurs.

Internet devra devenir une ressource informationnelle pouvant répondre à l'hétérogénéité des demandes effectuées par les principaux acteurs.

1.1.4.3 Agencement du fonds documentaire

Les divers fonds qui constituent la documentation du centre ont pour vocation de répondre le plus largement possible aux demandes des utilisateurs. Les documentalistes doivent **acquérir un fonds documentaire qui répond à la formation des étudiants.**
Le centre de documentation donne la possibilité aux demandeurs d'emprunter des livres et périodiques ou de consulter de nombreux CD-ROM, banques de données et Internet.

- *La salle de revues*

Elle comprend **260 références** de périodicités diverses (quotidiens, hebdomadaires...). Les périodiques sont rangés par ordre thématique et non par ordre alphabétique.

Les domaines exploités par les périodiques sont nombreux : gestion des ressources humaines, commerce, marketing, langues étrangères ... Un catalogue répertoriant l'ensemble des périodiques est mis à disposition du

public afin que celui-ci puisse facilement retrouver une référence. Ce catalogue est soigneusement mis à jour au fur et à mesure que les revues changent de lieux de stockage.

Le parcours du périodique passe en général par trois étapes :

- la salle océane (qui concerne l'année antérieure)
- La salle des **archives vivantes**
- La salle des **archives mortes**

Toujours dans une perspective de diffusion d'Internet, une nouvelle donne va apparaître au centre par rapport aux abonnements des périodiques. **Les journaux sont face à la concurrence d'Internet et la mise en ligne des principaux quotidiens et périodiques remet en cause la politique d'acquisition utilisée par les documentalistes.**
La mise en ligne des principales références pourra éviter tout ce travail de rangement et de manipulation auquel, sont confrontées les documentalistes, permettant ainsi un gain considérable de temps et d'espace.

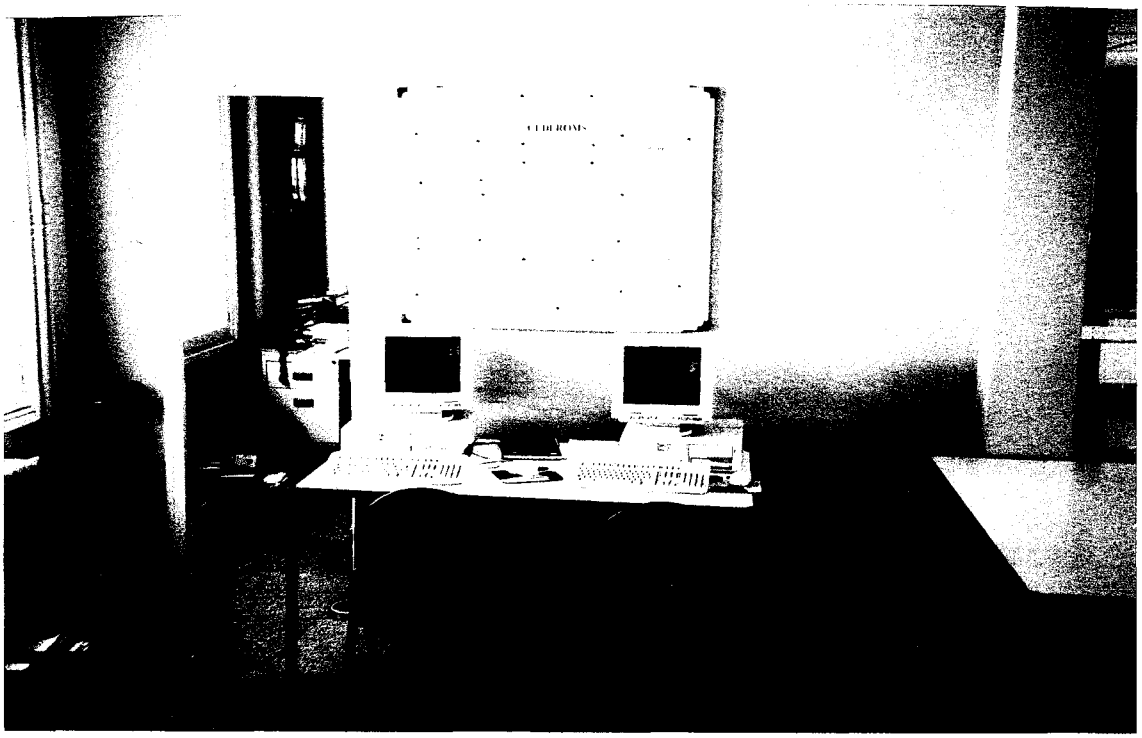
- La salle des usuels

Sa fonction est de proposer une série de dictionnaires, d'encyclopédies, d'atlas, etc...
Cette salle est également dotée d'un fonds de CD-ROM d'informations et de recherches constitué de :

- Delphes
- Planet-export
- L'encyclopédie Universalis 1998
- Diane
- Kompass France
- Le Monde
- The economist
- Les Echos

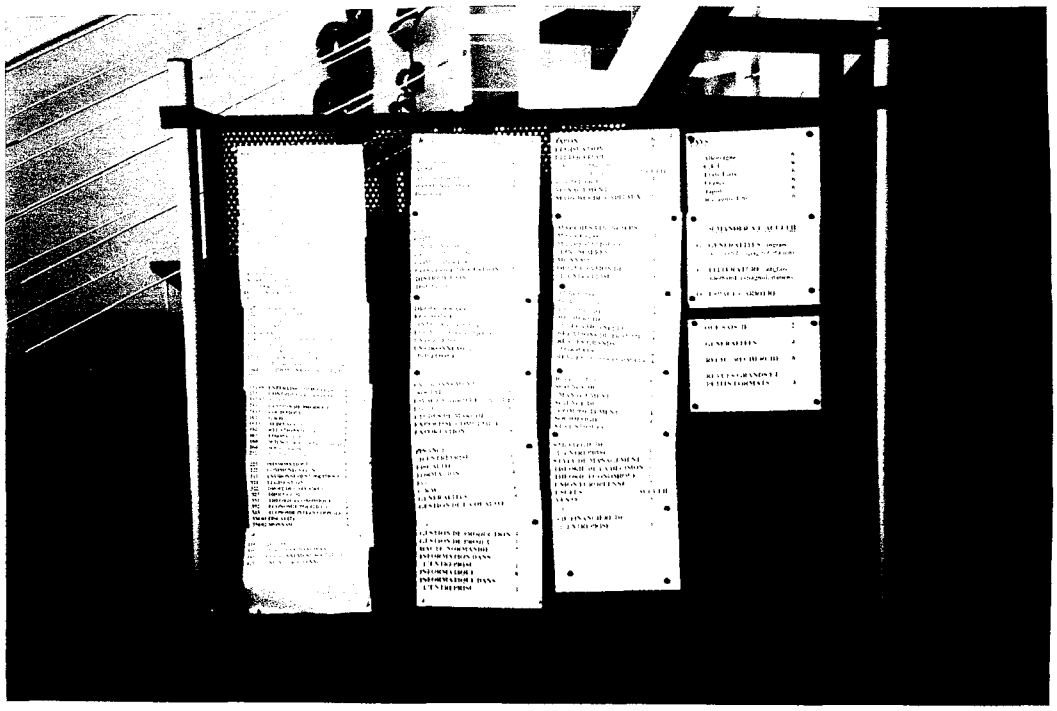
Les usagers peuvent les utiliser pour effectuer des recherches sur les micro-ordinateurs équipés de lecteurs CD-ROM.

Deux ordinateurs proposent directement Internet en accès libre.



- *La salle océane*

Cette salle contient un fonds d'environ **14000 ouvrages**. Les étagères disposées en arc de cercle couvrent les domaines de la gestion d'entreprise, de la comptabilité, des finances, de la gestion des ressources humaines, de la logistique... Ces ouvrages sont classés « thématiquement » et sont indexés à l'aide du **Thésaurus « Delphes »** utilisé par les centres d'informations des Chambres de Commerce et d'Industrie.
Le numéro indiqué en face de la cote **Dewey** correspond à celui des étagères.



1.1.4.4 Le fonds documentaire et Internet

La présentation du centre de documentation a mis en relief la présence d'un **public relativement "pointu" et homogène**, ainsi que des **produits et des services ciblés**.

Aussi, la présence d'Internet en tant que nouveau diffuseur d'informations, **remet en cause l'homogénéité du fonds documentaire**.

Internet est paradoxal par rapport au fonds documentaire préalablement sélectionné et consulté. Certes, cet outil possède des ressources pointues et pertinentes dans le domaine de l'économie, du marketing et de la finance, mais il met aussi en ligne un ensemble incommensurable d'informations qui n'ont rien à voir avec les besoins des utilisateurs du centre.

Ma mission s'attachera donc à résoudre ce problème et à faire en sorte que cette « auberge espagnole » puisse être "débroussaillée" afin d'offrir des sites d'informations utiles et nécessaires au centre de documentation.

1.2 Présentation de la mission

1.2.1 Définition de la mission

A l'heure actuelle, les documentalistes et bibliothécaires se rendent compte que le nouveau média qu'est Internet s'immisce dans leur travail et remet en cause de nombreuses démarches documentaires acquises.

Madame Michèle Llosa, documentaliste à l'ESC du Havre m'a fait part de cette difficulté nouvelle, à savoir ; que la "révolution" technique que représente **Internet complexifie les accès à l'information et ajoute un obstacle supplémentaire pour les utilisateurs non-initiés à ce nouvel outil.**

Analyse de l'existant

Lors de notre premier entretien, les documentalistes ont bien insisté sur le fait que les étudiants de l'ESC n'étaient nullement formés à la recherche d'informations sur Internet, et qu'en tant que gestionnaire de l'information et détenteur de ce nouvel outil, c'était au centre de documentation de jouer ce rôle de **médiation** auprès des étudiants.

Actuellement, le réseau est encore assez nouveau au centre. Cependant, les documentalistes doivent être les personnes qui les premières doivent « maîtriser » cet outil et son organisation, afin de pouvoir rapidement former les étudiants qui sont fortement demandeurs.

Aussi, pour aider les documentalistes dans leur travail de médiation, ma mission consistait à rédiger un « **guide de méthodologie de recherche sur Internet** » pour les étudiants de l'école, et également de me pencher sur le problème de l'évaluation de la qualité de l'information recherchée.

C'est donc dans une perspective de développement de ce nouveau moyen de diffusion auprès des utilisateurs que les documentalistes m'ont demandée d'intervenir.

La formation sur les méthodes de recherche d'informations reste indispensable car cette dernière représente la principale difficulté chez les utilisateurs et elle est en constante évolution.

Durant ces deux mois de stage, mon travail par rapport à la mission de départ a sensiblement évolué. En effet, plus qu'un rôle de médiation auprès des étudiants de l'école, j'ai dû m'approprier l'outil Internet et tout ce qu'il engendre au niveau de la pratique documentaire des documentalistes.

Aussi, ce rapport de stage va s'attacher à mettre en relief l'évolution des méthodes de travail avec Internet et tenter de répondre à la problématique suivante: *Dans quelle mesure le développement de réseaux tel Internet fait-il évoluer les pratiques documentaires, à la fois pour les utilisateurs et les professionnels de l'information ?*

1.2.2 Internet : un nouvel outil à appréhender

Internet est partout, dans les médias, dans les discours, et devient un composant majeur de notre société.

Que dire du « réseau des réseaux » ? Si ce n'est qu'il représente pour nous tous, un outil qui permet à tout type d'ordinateurs d'échanger des données de texte, de son et de vidéo dans le monde entier, de participer à des réunions virtuelles ou encore de créer son site web.

Internet est principalement un outil qui met en évidence le fait, qu'il est possible de **communiquer** à travers le monde et ce à moindre coût, ce qui en fait un extraordinaire moyen de communication. Ainsi, un monde accessible à tous émerge ,où la technique permet de s'affranchir des contraintes de temps et d'espaces.

On peut affirmer qu'au même titre que l'imprimerie en son temps ou la télévision plus récemment, **il modifie les règles économiques, sociales, politiques et culturelles traditionnelles**.

Les inconvénients de cet outil sont à la mesure de ces atouts. Atouts qui peuvent être résumés en trois points :

- **Sa taille**, Internet constitue le plus grand réseau informatique du monde.
- **L'engouement** qu'il suscite le place en situation de force,
- **Sa pluralité** permet de trouver les informations les plus variées, de communiquer avec des personnes et des organismes.

Les inconvénients sont tout aussi importants, et c'est sur eux que les documentalistes m'ont demandé d'intervenir.

- La recherche d'information demande une **formation préalable**, sinon celle-ci reste désespérément intuitive pour l'utilisateur, qui ne peut procéder que par tâtonnement, par association d'idées, ce qui entraîne de nombreuses pertes de temps (ce que nous constatons chez les étudiants).

- L'inconvénient d'Internet paraît également dans le **manque de sécurité**. En effet, aucun système de protection des documents n'a encore été reconnu pour sa fiabilité, malgré les nombreuses expérimentations en cours.

La venue d'Internet constitue un nouveau défit à relever pour un centre de documentation comme celui de l'E.S.C. du Havre.

Les documentalistes ont conscience des **mutations** qu'il entraînera au fur et à mesure de son évolution et de son exploitation. Aussi, sensibilisées aux enjeux que ce moyen de communication apporte, elles ne se positionnent pas pour ou contre ce nouveau média, **mais se donnent les moyens de bien l'appréhender**.

Contrairement aux ressources «papier », ainsi qu'aux documents électroniques disponibles sur CD-ROM, Internet fait évoluer notre façon de considérer l'écrit. Cette évolution transforme par notre manière de nous cultiver, de nous informer et d'apprendre.

Que l'on soit étudiant ou documentaliste, les « hyperdocuments » disponibles **sur Internet nous proposent une autre façon de vivre l'écrit et nos pratiques informationnelles doivent s'adapter à ce nouveau mode de communication.**

En quoi Internet est-il différent des autres supports de communication ? :

- Internet est un **média de flux**
- Internet est **interactif** (messageries, forums,...)
- Internet est **sélectif** (bibliothèques numériques où l'utilisateur fait son choix)

C'est également un outil qui mêle les modes « push » (l'information est envoyée vers le poste de l'utilisateur) et « pull » (l'utilisateur va chercher l'information sur un serveur) (1)

De même, l'intérêt d'Internet est qu'il ne représente pas un doublon des documents « papier », mais offre une plus-value (2) : C'est à dire que le document fait place à l'information et que désormais celle-ci possède un coût propre .

Le document électronique devient un objet économique et stratégique.

Pour les documentalistes, l'enjeu qui semble le plus important, sera de savoir gérer ce coût, et d'éviter les erreurs budgétaires.
Chaque utilisateur du centre de documentation a des demandes et pratiques hétérogènes qu'il faudra savoir « canaliser ».

Ainsi, les documentalistes devront se positionner face à la complexité de l'offre et au poids des enjeux financiers.

L'introduction d'Internet au centre de documentation doit prendre en compte **l'acceptation de cette complexité** et nous verrons comment tout cela peut être appréhendé dans une prochaine partie.

(1) Référence tirée de l'article de Le Crosnier," Pour un développement conjoint d' Internet et des bibliothèques".
(2) Idée développée dans l'article," Documentalistes et bibliothécaires face à l'offre électronique", par M.L. Crespy.

2. ANALYSE DES BESOINS

2.1 L'utilisation d'Internet chez les étudiants de l' E.S.C.

2.1.1 Réflexion méthodologique

2.1.1.1 Présentation de la réflexion

A l'ESC du Havre, Internet est un outil de recherche et de communication accessible sur chacun des 80 « PC » qui composent le parc informatique. Si l'on ajoute les deux postes qui se trouvent au centre de documentation, on peut d'ores et déjà affirmer que la diffusion est importante et considérer que les étudiants en font largement usage.

Mais comment l'appréhendent-ils ? La question est de taille.

La rédaction d'un guide de méthodologie de recherche sur Internet suppose une étude préalable de leurs pratiques et usages. Aussi, de nombreuses observations et démarches méthodologiques sont nécessaires pour élaborer un document qui soit en accord avec leurs attentes et leurs formations.

La recherche d'informations des étudiants et Internet

Durant les trois ans de formation orientée vers l'économie et la finance, la recherche d'informations, de références, de documents est l'une des tâches prioritaires des étudiants et le centre de documentation est là pour répondre à ces demandes.

Seulement, aujourd'hui avec l'arrivée d'Internet et sa mise à disposition continue sur les différents « PC », **les étudiants peuvent avoir directement accès à de nombreuses informations sans faire appel aux différents services et ressources du centre de documentation.**

Analyse des besoins

Avec le réseau des réseaux, l'utilisateur a maintenant accès aux mêmes informations et aux mêmes outils de recherche que le professionnel du domaine lui-même.

De ce fait, le travail de médiateur que les documentalistes doivent établir avec les étudiants, doit être rigoureux et en tant que professionnel il est primordial de savoir comment ceux-ci abordent Internet même si les recherches ne se font pas au C.D.I.

Démarches méthodologiques utilisées :

- Participation aux activités documentaires,
- Méthodologie du regard, de l'observation,
- Analyse du questionnaire,
- Rédaction du guide de méthodologie de recherche.

2.1.1.2 Participation aux tâches documentaires

Le premier objectif que je m'étais fixée en arrivant dans l'équipe du centre de documentation était de participer aux tâches documentaires quotidiennes comme ; le bulletinage (réception des périodiques et courrier), accueil des étudiants, prêts, saisie... **pour accroître au maximum la connaissance du fonds documentaire possédé par le C.D.I.**

2.1.1.3 Observation participante

De même, les trois premières semaines m'ont permis de mettre en place une observation rigoureuse de chacun des acteurs et des lieux.

C'est d'abord en pratiquant une « observation de terrain » digne de la démarche ethnologique que je me suis familiarisée avec les lieux.

Au travers de mon regard, et de la **collecte de nombreuses données, j'ai pu mettre en relief certains faits et comportements.**

Je remarquais, que souvent les étudiants passaient au centre de documentation sans recherche précise, mais pour des consultations habituelles.

« Les échos », des quotidiens gratuits, sont mis à disposition au centre de documentation et servent de prétexte de déplacement au C.D.I.

Au niveau de la recherche documentaire les étudiants n'étaient pas non plus autonomes pour la pratique du **logiciel « Alexandrie »**

Liées à leur disposition dans la salle océane, leurs demandes s'effectuaient directement auprès des documentalistes.

Ainsi, la pratique de recherche documentaire informatisée (R.D.I.) (3) est disponible mais peu utilisée de façon autonome.

On peut remarquer la même chose concernant les CD-ROM comme Delphes.

Lors de mon observation, j'ai donc pu constater que ces outils n'étaient pas maîtrisés par la plupart des étudiants.

Concernant l'utilisation du réseau Internet au centre de documentation, je m'étais également placée en position d'observatrice. Dans la mesure du possible, j'étudiais comment les étudiants abordaient Internet. Force était de constater que ceux-ci procédaient par **tâtonnement ou par association d'idées et étaient découragés par la perte de temps.**

Il est également intéressant de noter que lorsque nous nous connectons à Internet sur les postes du C.D.I., l'annuaire de recherche **Yahoo**, s'affiche automatiquement à l'écran.

J'ai pu constaté que les étudiants tapaient leur recherche sans réfléchir à la spécificité de cet outil.

De même, souvent les étudiants allaient seulement consulter leur boîte aux lettres ou visitaient des sites sans démarche de recherche préalable.

Cette période d'observation s'est passée sur une durée assez courte, où les étudiants étaient encore actifs au centre de documentation. Le but de cette observation était d'anticiper au maximum les besoins, seulement l'activité du C.D.I. ne reflétait pas à cette époque l'animation habituelle pour apprécier l'exacte utilisation de ce lieu.

Le temps consacré à l'observation m'a permis néanmoins de me positionner dans le rôle des documentalistes et de plus d'acquérir des connaissances en matière d'économie, de commerce, de finances et de management.

2.1.1.4 Analyse des questionnaires

Une enquête par questionnaires m'a permis de m'informer sur la façon dont les étudiants recherchaient l'information sur Internet.**(annexe 1)**
Sa rédaction a été réalisée par un étudiant qui terminait son stage lorsque je suis arrivée. Cet étudiant en deuxième année de DUT en « Information et Documentation » à l'université du Havre a également travaillé sur Internet. Nous avons étudié ensemble l'analyse des 85 sondages réalisés.

Ce questionnaire avait pour but de mettre en relief, comment les étudiants abordaient la recherche d'informations sur Internet. Il se composait de réponses fermées et ouvertes (voir questions 7 et 4)

N'ayant pas participé à la rédaction du questionnaire, je ne peux que regretter son manque de pertinence, de rigueur ainsi que des erreurs se rapportant aux choix des propositions des questions fermées.

Nous avons effectué l'analyse ensemble et dégagé les principales informations pertinentes , à savoir; **Comment les étudiants se comportent face à Internet et de quelle façon abordent-ils une recherche d'informations ?**

Analyse des besoins

Résultat des enquêtes :

Sur un panel de 85 étudiants, 52% étaient en 1ère année, **24,7%** en 2ème année, **19,8%** en 3ème année et **3,5%** étaient à l'I.P.E.R.

- **64,7%** des interrogés se connectent quotidiennement,
- **35,3%** se connectent parfois,
- Aucun étudiant n'a jamais consulté Internet.

✓ Dans le cadre d'un **usage professionnel** :

- **55,3%** des sondés ont jugé Internet très utile,
- **42,3%** l'on jugé utile,
- **2,4%** l'ont trouvé peu utile,
- **0%** l'on trouvé inutile

✓ Dans le cadre d'un **usage privé** :

- **41,2%** des sondés ont trouvé Internet très utile,
- **45,9%** l'on jugé utile,
- **10,6%** l'on trouvé peu utile,
- **2,4%** l'on trouvé inutile.

Par rapport à la recherche d'informations sur support papier, la recherche sur les réseaux est considérée comme un gain de temps et d'efficacité chez **75,3%** des sondés, tandis que les **24,7%** restants trouvent qu'ils perdent leur temps sur Internet.

Si une seule personne a déclaré utiliser Internet uniquement à l'aide d'adresses déjà disponibles, tous utilisent en priorité les outils de recherche pour trouver l'information.

23,5% n'utilisent que Yahoo !
44,7% utilisent Yahoo ! et Alta Vista
10,6% utilisent Yahoo ! Alta vista et Nomade.

20 %, en plus des moteurs de recherche usuels, utilisent des outils plus spécifiques dont le détail est le suivant :

8,2% : Voilà
2,4% : MSN
2,4% : Wanadoo
1,2% : Lycos
1,2% : Hotbot
1,2% : Infoseek
1,2% : Metacrawler
1,2% : Abidjan net

A propos du recoupement de l'information trouvée avec d'autres sources :

11,7% déclarent procéder systématiquement à ce recoupement,
69,4% pas toujours,
18,9% rarement.

A la question ouverte à propos des difficultés d'exploitation d'Internet, les étudiants ont répondu notamment :

« Problèmes de réseau ; accès pas toujours possible ; trop de temps pour charger ; trop long ; temps de démarrage trop long ; matériel lent et souvent en panne ; connexion trop longue, trop d'utilisateurs ; lenteur des recherches ; Alta Vista souvent en panne ; lenteur du système ; blocage du réseau ; lenteur des PC »

« Trop d'informations ; où aller ? Difficile de choisir les mots clés ; moteurs de recherche inadaptés aux questions ; manque de précision ; on oublie le thème de départ ; manque d'adresses ciblées ; si le sujet est trop général on ne trouve pas ; trop de résultats avec un mot-clé ; si le sujet est trop cadré, il est difficile de trouver des informations ; l'information est incomplète ; l'information n'est pas assez ciblée ; il y a trop de sites canadiens ; les moteurs de recherche ne sont pas assez perspicaces ».

Les étudiants justifient leurs difficultés par :

- **5,9%** n'ont pas répondu à leur question,
- **77,6%** expliquent leurs difficultés par la trop grande masse d'informations disponible,

- **38,8 %** trouvent leur stratégie de recherche insuffisamment élaborée,
- **17,6%** ont évoqué : le manque de formation, les défaillances du système informatique de l'école, la lenteur des consultations, leur manque d'expérience, le trop grand nombre d'internautes et la perfectibilité des moteurs de recherche.

Analyse et commentaire :

Au travers de ce sondage, on peut constater que pour les étudiants, la recherche d'information sur Internet engendre de nombreuses difficultés.

Ces difficultés sont d'une part liées aux défaillances du système informatique et d'autre part à un manque de méthodologie.

Par ailleurs, les réponses révèlent **un certain nombre de contradictions**.

En effet, si **75,3%** des interrogés déclarent qu' : « Internet est un gain de temps pour leur recherche d'information », **les questions ouvertes mettent en évidence un manque certain de méthodologie et une méconnaissance des outils de recherche qui ne peuvent qu'engendrer une perte de temps. (Exemples de réponses dans l'annexe 2)**

Cette enquête démontre également que dans l'ensemble, les **étudiants n'ont pas conscience ou n'admettent pas que la recherche d'informations sur Internet demande des connaissances préalables et ne s'improvise pas.**

Enfin, nous avons remarqué que la notion fondamentale de validité de l'information n'apparaissait pas dans les réponses, ce qui autorise à penser que les étudiants de l'E.S.C. seront amenés, un jour ou l'autre, à être les victimes d'actes de désinformation. C'est pour cela que Madame LLOSA a fortement insisté sur le projet d'un travail sur l'évaluation de l'information.

Analyse des besoins

La mission qui m'a été confiée se devait d'accorder de l'importance au comportement des étudiants face à cet outil et l'analyse des questionnaires m'a permis de prendre en compte leurs difficultés et la façon dont ils abordent cet outil.

2.1.2 Rédaction du guide de méthodologie

Concernant la rédaction du guide proposé, celui-ci a également exigé de nombreuses recherches.

Il est bien évident que ma formation dans le domaine de la recherche « on line » **est loin de pouvoir satisfaire de façon autonome à la rédaction d'un guide.**

A ce titre, pour acquérir une connaissance suffisante sur Internet, je me suis penchée sur les possibilités que pouvait offrir cet outil. Plusieurs ouvrages m'ont aidé sur ce point **(voir bibliographie).** De même afin de compléter ma formation entreprise dans le cours de Mr BERTHONECH, je m'attachais quotidiennement à la recherche de sites pertinents et m'essayais à de nombreux outils de recherche.

A partir d'une liste qui m'a été communiquée lors d'un T.D. avec Mr BERTHONECH, **(annexe 3),** j'ai pu aisément parcourir de nombreux sites professionnels en Sciences de l'Information et de la Documentation. Les sites professionnels ou universitaires comme **l'ABDS, l'ENSSIB,** ou **l'URFIST** ont pu améliorer ma connaissance dans ce domaine.

Il restait à savoir comment j'allais réussir à gérer l'immensité des informations qui me parvenaient , qu'elles soient directement accessibles en ligne, vulgarisées dans des périodiques ou développées dans des ouvrages. N'importe quelle information sur Internet peut être diffusée sur tout support.

Analyse des besoins

La rédaction du guide ne s'est pas faite facilement car je devais répondre à de nombreuses questions ;

- sur son contenu,
- sa longueur,
- les outils choisis,
- les thèmes abordés.

Après de nombreuses réflexions et en fonction des données récupérées auprès des étudiants, j'ai décidé de rédiger mon guide en trois parties : **(annexe 4)**

- Rappel de quelques notions de base sur Internet
- Méthodologie de recherche sur Internet
- Evaluation de l'information.

- Rappel de quelques notions de base sur Internet (annexe 5)

La décision de rédiger une partie sur le rappel de notions de base concernant l'utilisation d'Internet et de ses principales fonctions, s'avérait être primordial.

Même si cette approche ne faisait pas partie de la mission confiée, elle se devait de figurer dans le dossier, **afin que les étudiants est une compréhension globale de ce qu'est Internet.**

En effet, rechercher l'information sur cet outil suppose de posséder la compréhension de l'organisation du système d'information.

Les renseignements sur les adresses " URL" et " Courrier de l'école", s'avèrent d'une importance capitale par leur relation et communication interne.

- Méthodologie de recherche sur Internet (annexe 6)

Le but n'était pas de leur adresser une liste exhaustive des outils de recherche présents sur Internet. Simplement, ayant déjà ciblé leurs besoins et ayant effectué des nombreuses enquêtes sur différents outils,

je leur ai proposé ceux qui offrent une grande fonctionnalité et des qualités en matière de contenu et de recherche d'informations.

L'objectif fixé se devait de leur **proposer peu d'outil de recherche (environ deux par type), leur donner le maximum de connaissance afin qu'ils puissent optimiser leurs chances d'obtenir une information pertinente.**

La présentation des différents outils avait également pour finalité de leur faire perdre le moins de temps possible. Connaître la spécificité des différents outils (moteurs, annuaires, métamoteurs, index, répertoires, sites ressources...), permet de ne pas utiliser un outil au hasard, mais de **savoir le choisir en fonction de l'information que l'on recherche.**

Au fur et à mesure de mes recherches, lectures et initiations aux différents outils, je me suis rendue compte qu'il n'existait **pas de méthodologie de recherche miracle et préconçue.** La recherche d'informations sur Internet demande de la réflexion. Et celle-ci nécessite une connaissance et maîtrise des différents outils.
Il faut donc mieux, proposer peu d'outils aux étudiants, mais cibler leur spécificité. Ce guide oriente également son propos vers des sites ressources spécialisés en économie et en finance.

Deux de ces outils ont particulièrement retenu mon attention :

«Rime » : « http://www.ccip.fr/rime/ »

Ce site est riche en informations concernant la gestion d'entreprise. Connu des documentalistes, il est malheureusement méconnu des étudiants.

Le réseau " RIME" est orienté vers la réalisation d'une banque de données, permettant de récupérer des sites pré-sélectionnés en fonction de la qualité et de la richesse des informations qu'ils diffusent. Il permet d'obtenir pour chacun de ces sites, une fiche d'analyse suffisamment détaillée pour décider de l'intérêt d'une consultation directe et approfondir leur contenu.

L'intérêt réside donc dans **le filtrage sélectif de l'information. Les étudiants se préoccupant peu ou prou de l'évaluation du contenu, peuvent effectuer des recherches sur plus de 500 sites en toute sécurité.**

« Stratégic-Road »«http://www.strategic-road.com »

Stratégic-Road est un **excellent annuaire permettant d'explorer des ressources spécialisées dans l'économie, la finance, la gestion, le marketing, le commerce...**

Cet outil propose une autre voie en matière de recherche d'informations, permettant à ceux qui ne disposent pas d'une véritable cellule de veille, avec des moyens performants comme le CDI, de gagner un temps considérable.

Il propose de **bons dossiers, des sites spécialisés existants sur de nombreux thèmes, ainsi que des liens stratégiques vers des outils de recherche, listes et sites spécialisés avec le thème choisi.**

Ces deux références ont particulièrement retenu mon attention par la qualité de leur fonctionnalité et contenu informationnel.

- L'évaluation de l'information (annexe 7)

Cette partie a mobilisé énormément de temps et suscité beaucoup de préoccupations. L'objectif du projet était de **développer l'esprit critique** sur la sécurité de l'information présente sur le réseau.

Après avoir consulté de nombreux sites américains et français, j'ai établi une grille de questions en dix points. Les sujets choisis ont pour but de **conduire l'étudiant à se forger un regard différent** et critique sur l'information qui lui est transmise.

2.2 L'évolution des méthodes de travail documentaire avec Internet

La mission qui m'a été confiée, devait d'abord s'attacher à rédiger un guide de navigation sur le web , afin que les étudiants de l'école de commerce ne **perdent pas de temps dans leur recherche d'information.**

La rédaction de ce guide se devait de prendre en compte la formation des documentalistes du CDI, qui seront à leur tour chargées de guider les étudiants dans leurs modalités d'appropriation de l'information.

Permettre l'apprentissage de la recherche d'informations par des documentalistes est un **aspect essentiel de la médiation** car celles-ci, de part leur manque de formation et de temps ne possèdent pas suffisamment de connaissances et de maîtrise pour jouer ce rôle.

Les documentalistes de l'ESC du Havre ont certes un rôle à tenir dans la formation des utilisateurs par rapport aux modes d'appropriation de l'information, mais encore faut-il pouvoir arriver à suivre cette évolution ?

Cette partie s'attachera à montrer comment ; **Internet s'immisce dans les pratiques documentaires des documentalistes et analysera les besoins que celles-ci ont d'Internet.**

Avant d'analyser ces besoins, attachons-nous à définir le rôle d'une documentaliste dans un centre de documentation comme celui de l'E.S.C.

2.2.1 Préambule : le métier de documentalistes et l'apport des nouvelles technologies

Ces deux mois de stage m'ont permis de me rendre compte de ce que pouvait représenter le métier de documentaliste comme gestionnaire de l'information.

Dans un article, disponible de la revue « Documentalistes - Sciences de l'information » (4) Baude Catherine affirme que les documentalistes sont des médiateurs de contenus : *« La documentation se définissant comme l'analyse du fonds et trouvant son origine à la fin du XIXe siècle dans le dépouillement des périodiques. »*

Ce métier trouve sa raison d'exister dans son public et ses pratiques, et exige **une compétence technique de plus en plus grande et en constante évolution.**

Dans un centre de documentation , les documentalistes doivent se tenir prêtes à maîtriser les nouveaux outils qui apparaissent à tous les stades de la chaîne documentaire.

Chacune de mes observations fait apparaître l'ensemble des fonctions que les documentalistes se doivent de remplir, fonctions qui représentent un **coût et du management**.

Comme le définit M Pierre Le Loaer, Directeur du centre de documentation de l'Institut d'étude politique de Grenoble (5), la documentaliste :

- doit assurer **le management et la communication interne et externe**
- doit **maîtriser les différentes étapes de la chaîne documentaire** (collecte, traitement, diffusion)
- également **suivre et se tenir au courant des nouvelles technologies de diffusion de l'information et savoir les mettre en œuvre.**

(4) "Bibliothécaires et documentalistes ; convergences et divergences " 1995 volume 36 n°1

(5) Définition tirée de l'article écrit par Catherine Baude ; " Bibliothécaires et documentalistes ;Convergences et divergences."

Mon objectif à ce moment de mon rapport est de montrer en quoi l'apparition **d'Internet complexifie ce management traditionnel et que ce nouvel outil fait basculer le métier de documentaliste de plus en plus vers la gestion des connaissances électroniques et numériques.**

La complexité de ce métier se rapporte à l'évolution technologique qu'il faut apprendre à assimiler.

2.2.2. Evolution des pratiques documentaires avec Internet

Le développement du réseau électronique fait donc évoluer les pratiques documentaires.

Depuis son implantation au centre de documentation, il est intéressant de voir quelles sont les pratiques qu'il induit.

Quels sont les changements qui sont en train de s'opérer et que peut-on envisager ?

Pour répondre à cette question, je recherchais l'information via Internet, dans l'optique d'obtenir des sites et informations pertinentes en fonction des besoins.

De nombreuses fonctions d'Internet sont utilisées au centre de documentation :

- **Le courrier électronique** est utilisé à la fois en interne par l'administration et les professeurs, et en externe.

- La lecture des **revues professionnelles** comme « Archimag » et « Internet professionnel » permet de faire une veille de leur connaissance dans la mesure du possible.

- L'utilisation d'un **boockmarck** permet déjà aux documentalistes de répertorier les meilleurs sites et adresses.

Par contre l'utilisation d'Internet en tant que support de recherche informationnel pose problème. En effet, **je remarquais que cet outil peut facilement être appréhendé au niveau des pratiques documentaires, cependant sa fonction de recherche d'informations induit énormément de connaissances et de formation que les documentalistes ne peuvent acquérir facilement, tellement les outils sont complexes et en constante évolution ;**

- **La participation à des listes de diffusion** n'est pas encore une pratique à laquelle les documentalistes s'adonnent.

- **La veille** sur Internet n'est pas utilisée comme moyen de diffuser et de valider des documents, sauf pour garder les adresses les plus intéressantes sous forme de boockmarks.

- **Le rôle de médiateur** via Internet entre les documentalistes et la communauté d'utilisateurs du CDI, est en devenir et ma fonction durant ces deux mois devait s'attacher à cette nouvelle donnée.

- L'enjeu d'Internet est également la **formation des utilisateurs** et ce rôle demande encore beaucoup de pratique et de formation pour les documentalistes. Et c'est pour améliorer cette fonction que les documentalistes m'ont principalement demandé d'intervenir.

2.2.3 Participation aux recherches documentaires et Internet

La rédaction du guide de méthodologie de recherche n'a pas monopolisé l'ensemble de mon temps, la participation aux recherches documentaires m'a permis de me rendre compte de la **rigueur de ce métier** et je pouvais ainsi contribuer à l'apport d'informations via Internet.

Analyse des besoins

Plusieurs missions en relation directe ou non avec Internet m'ont été confiées :

- La première devait s'attacher à **rechercher des sites de comptabilité et de finance pour le compte d'un professeur.**
Cette recherche devait mobiliser l'ensemble de mes connaissances en matière de recherche d'informations. Cette demande m'a permise d'exploiter au mieux les ressources du site « RIME ».

- Un autre travail devait utiliser mes connaissances en matière **de recherche bibliographique**. En effet, j'ai consulté l'ensemble des documents et ouvrages disponibles pour récupérer le maximum de titres sur le thème de la géopolitique.
Lors de la constitution de cette liste bibliographique, j'ai consulté des références sur le Net, plus précisément sur une **librairie électronique** : (http://www.bol.fr) pour avoir le maximum de références bibliographiques récentes et ainsi, les communiquer au professeur demandeur.

- Une autre demande émise par l'administration a également engendré des pratiques de recherche documentaire sur Internet. Il s'agissait de **réunir l'ensemble des entreprises High-Tech en France et en Europe**. Me concentrer tout de suite sur un outil de recherche comme le web, a été une erreur, l'information était disponible sur d'autres ressources spécialisées (périodiques, ouvrages...), d'où l'intérêt de bien connaître son fonds documentaire.

L'ensemble des recherches que l'on m'a demandé d'effectuer, a nécessité de nombreuses démarches documentaires.
En matière de recherche d'informations, mon erreur a été de trop me concentrer sur le réseau des réseaux, en oubliant les ressources spécialisées qui se trouvaient au C.D.I.

Ma conclusion concernant l'outil Internet **sur toutes ces recherches, est, qu'il ne représente pas une fin en soi, mais qu'il doit être utilisé en complément des ressources déjà possédées par le centre de documentation.**

2.2.2. Aide à la formation des documentalistes du réseau concernant la recherche d'information sur Internet

Mon statut de médiatrice par rapport à cet outil informationnel a généré de nombreuses réunions autour du thème de la recherche d'informations.

Les interventions effectuées avec des documentalistes du réseau, ainsi qu'avec Mmes LLOSA et CAZAURANG et celles de Sup-Europe à Caen, m'a permis d'accroître mes connaissances dans le domaine de la documentation et de me rendre compte du niveau acquis pas celles-ci concernant la recherche d'informations sur Internet.

- les séances de recherche d'information par groupe :

Afin d'accomplir au mieux ma fonction au sein du CDI, je proposais aux documentalistes, **des séances de recherche d'informations** directement sur les postes connectés à Internet.

Deux réunions de deux heures chacune avec les documentalistes, m'ont permis de tester les outils de recherche sélectionnés pour les étudiants. L'autre objectif était de les former afin qu'elles puissent à leur tour orienter les étudiants vers ces outils.

Pour chaque séance, les documentalistes se mettaient d'accord sur la **définition d'un thème** (ex : les formations universitaires dispensées via Internet) afin d'avoir **un but de recherches, de comparer les résultats des différents outils en fonction des requêtes définies par chacune d'elles.**

Trouvant de l'intérêt dans ces séances, les documentalistes m'ont conviée à faire une petite **intervention à Caen** lors de l'une de leur réunion. Cette intervention en salle de réunion de trois quarts d'heure m'a permis d'introduire l'outil Internet et d'exposer les difficultés d'appréhender une recherche.

Puis autour des accès à Internet, nous avons recherché l'information sur un thème commun, à savoir « le marché des produits du terroir » (demande qui a d'ailleurs été communiquée par une étudiante).

Lors de ces interventions, j'ai proposé de travailler sur les mêmes outils de recherche que ceux destinés aux étudiants.

- La réunion des documentalistes du CCI

Comme je l'expliquai dans l'analyse de l'existant, les documentalistes de l'Ecole Supérieure de Commerce du Havre, ainsi que de Sup-Europe s'associent au réseau des documentalistes des CDI, afin de mieux connaître les besoins, et **appréhender l'avenir technologique qui s'ouvre au métier de la documentation.**
Cette rencontre s'est déroulée le mardi 29 juin à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Cherbourg. **(annexe 8)**

L'intérêt de cette réunion ainsi que de ma présence, résidait dans le fait que l'ordre du jour était étroitement lié à Internet.
En effet, une intervention titrait : « Comment optimiser sa recherche sur Internet ». Ma mission se rapportant au même objectif j'ai pu intervenir et accroître mes connaissances en la matière. Le rapport retranscrivait une méthodologie de recherche effectuée pendant une période de formation de trois jours sur l'utilisation des outils de recherche.

Une autre intervention s'attachait à noter l'importance pour les documentalistes de se constituer un « bookmark » pour les activités de veille sur Internet. Cette intervenante venait également rendre compte d'un bilan de stage.

Lors de cette réunion où étaient présentes une quinzaine de documentalistes, j'ai été relativement surprise par leur manque de connaissance concernant Internet ; elles se sentaient dépassées par ce nouvel outil. Pour la plupart, Internet était présent mais non utilisé par manque de connaissance et de maîtrise suffisante.

3. EVALUATION DU STAGE

3.1 Recadrage de la mission

Durant cette année universitaire en maîtrise des Sciences de l'Information et la Documentation, l'objectif principal est de connaître et de comprendre les composantes essentielles du traitement de l'information.

Comme le souligne Mr LE COADIC, l'étude de la science de l'information engendre l'analyse de processus de construction, de communication et d'usage de l'information, et la conception de produits et de systèmes qui permettent sa communication, son stockage et son utilisation.

La maîtrise « S.I.D. » est donc centrée sur un principe d'analyse à la fois de **gestionnaire de l'information** et de **concepteur de systèmes informationnels.**

La mission qui m'a été confiée répond à ce principe. En effet, les enjeux qu'entraînent ce stage, me placent en position de **concepteur** (rédaction du guide de méthodologie) et de **gestionnaire** (gérer l'information qu'Internet véhicule).

Le stage m'a permis de conduire une action qui soit relative à la**valeur de l'information diffusée et au management de celle-ci.** S'investir pendant une période de deux mois sur le plus grand réseau télématique du monde m'a familiarisée avec les méthodes et outils de recherche les plus difficiles à appréhender, mais aussi les plus pertinents et primordiaux pour l'avenir des professions liées aux sciences de l'information et de la documentation.

Maintenant, il reste à savoir si le travail demandé ; la rédaction d'un guide de méthodologie de recherche sur Internet, a été convenablement rempli ?

La présente partie s'attachera donc à évaluer au mieux les résultats de cette mission.

3.2. Les moyens intermédiaires

3.2.1. Analyse du contexte existant

- ***Les moyens humains*** :

Le déroulement de la mission s'est effectué sous la bienveillance des documentalistes qui ont su par leur professionnalisme et leurs compétences, veiller au bon fonctionnement de mon stage. Leur confiance et leur disponibilité quotidienne m'ont permis d'intégrer le lieu et de me pencher sur ma mission très rapidement.

- ***L'environnement étudiant :***

Le travail qui m'a été demandé suppose un nombre certain d'enquêtes et d'observations préalables. Aussi, dans une période de fin d'année avec l'absence des principaux intéressés, je ne pouvais envisager une observation aussi rigoureuse et pertinente que je l'aurai souhaitée.

Malgré tout, j'ai pu constater que les usagés observés et interrogés étaient réceptifs à mon projet et à l'outil proposé.

Notons également la présence d'étudiants en période d'admissibilité, sortant de classes préparatoires ou d'admission parallèle, qui venaient en groupe visiter le CDI. Les documentalistes me sollicitaient souvent pour assurer la présentation de celui-ci.

Cette activité m'a positionnée en tant que **médiatrice** de ce nouvel environnement et **enquêtrice** par rapport à leur approche d'Internet et de leur recherche documentaire en général.

Pour chaque étudiant, je présentais les enjeux que ce nouveau mode de diffusion de l'information, pouvaient entraîner dans leur approche de l'information.

Cette intervention me permettait de juger leur intérêt et prise de conscience, face à ce nouveau support d'informations.

- ***Les moyens matériels :***

La réalisation de mon projet demandait une utilisation quotidienne d'Internet. J'ai eu en permanence accès aux ordinateurs permettant de me connecter sur le WEB.

La recherche d'informations sur Internet prenait la plupart de mon temps. Malheureusement, une période **d'arrêt du réseau les quinze derniers jours de stage** m'a empêchée de satisfaire mes recherches et par conséquent d'assurer la finition complète de la rédaction de mon projet.
Cet arrêt brutal, non prévenu, ne pouvait être anticipé.

Toutes les conditions matérielles étaient réunies (calme, disponibilité des postes, accès direct à l'imprimante...) afin **d'optimiser les conditions d'une bonne recherche.**
Le temps représente également l'une des conditions matérielles qu'il a fallu apprendre à gérer. Une meilleure organisation m'aurait sûrement permis d'améliorer ma mission.

3.2.2 Evaluation du questionnaire (annexe 2)

Me trouvant pénalisée par le manque de temps, ainsi que par un déficit d'usagés, une enquête par questionnaire, de ma conception, n'a pas été possible.

Je me suis donc reportée sur un questionnaire déjà rédigé, mais non dépouillé. **L'ensemble des réponses traitées a permis de tirer un certain nombre de d'observations générales**. Néanmoins, ce questionnaire manquait un peu de rigueur statistique et quelques erreurs ne permettaient de valider certaines questions.

- D'une part, **la méthode d'investigation** est à reprendre, les 85 étudiants choisis n'ont pas été sélectionnés sur **un échantillon représentatif**.

- Les **variables** d'âge, de sexe, de niveau des diplômes ne sont pas respectées.

- D'autre part les questions fermées semblaient induire les étudiants dans l'erreur et complexifier leurs pensées.

La construction d'un questionnaire demande une enquête de longue haleine qu'il faut savoir et pouvoir préparer.

3.3 Evaluation de la mission par les documentalistes

Au terme de ces deux mois de stage qui se sont déroulés entre juin et juillet à l'ESC du Havre, j'ai remis, sous forme de deux dossiers, l'ensemble de mon travail.

Un mois de vacances s'est déroulé entre le moment où le travail demandé a été rendu et le retour critique que je désirais.

Ce retour critique concernant les étudiants, je ne peux pas le juger, ceux - ci n'ayant pas encore réintégré les cours, cependant je suis retournée voir les documentalistes début septembre pour avoir leur appréciation. **Madame LLOSA a mis en relief différents aspects :**

. Après lecture du document, elle souhaite **mettre en ligne sur le réseau Intranet de l'école**, l'ensemble de mon guide de méthodologie de recherche, qu'elle trouve satisfaisant et intéressant pour les étudiants ainsi que la présentation d'Internet qui l'accompagne.

. Concernant la partie sur l'évaluation de l'information, le retour n'a pas été si bon. En effet, elle juge cette présentation et réflexion trop confuse et dense pour la présenter aux étudiants. **Cette partie ne sera donc pas mise en ligne sur le réseau Intranet.**

Après en avoir discuté et dans une perspective d'amélioration du contenu, elle aurait préféré que je me penche plus sur des exemples précis d'actes de désinformation. Malgré tout, cette partie sera tout de même disponible en consultation directe au centre de documentation afin de sensibiliser les étudiants au problème de l'information en ligne.

3.4 Les enjeux

3.4.1 Proposition pour améliorer ma mission

Un guide consultable sur le réseau Intranet ne suffit pas. Pour sensibiliser au maximum les étudiants de l'ESC à la recherche de l'information sur le net, **il serait intéressant en accord avec l'ensemble des professeurs de l'école, qu'ils puissent remettre un travail de recherche qui serait noté.**

Pour que les étudiants se penchent avec rigueur sur les différents outils, il faut organiser des recherches structurées avec des thèmes précis. L'intérêt dans un avenir proche, **serait de valider la connaissance des étudiants en mettant en ligne sur Intranet des modules de recherche d'informations**. Ces modules pourraient faire l'objet d'un " QCM" de vérification des connaissances et compter dans la note globale de certaines matières ; ou encore, on pourrait demander aux étudiants de trouver des sites pertinents sur un thème, choisi par leur soin, et de valider leur contenu informationnel.

Chaque étudiant ayant une boîte aux lettres sur le réseau interne de l'école, il serait donc possible de leur faire communiquer ce travail sur le réseau.

Cette perspective d'amélioration des connaissances pour les étudiants suppose un travail d'équipe entre les professeurs et les documentalistes.

3.4.2 Valorisation d'Internet pour cette année 1999/2000

Cette nouvelle année à l'ESC du Havre se caractérise par la mise en place d'un réseau plus puissant et plus performant. **Le serveur de l'école change** et la plupart des ordinateurs aussi.

Ce nouvel apport technologique permettra, dans les mois à venir, de recevoir Internet sur **quatre postes neufs**. Ainsi, l'accès à Internet va être beaucoup plus important.

En rapport avec ce développement du matériel, Madame LLOSA négocie un projet de mise en ligne de plusieurs journaux tels « Le Monde » ou « les Echos ».
Ce projet pilote permettra de développer la production de documents électroniques, ainsi que de réduire le coût lié au rachat annuel de certains CD-ROMS.

Comme le souligne Olivier Roumieux : *« La presse quotidienne prend racine sur le web. »* (6) Celle-ci dispose de nombreux avantages. En effet, en explorant certains journaux en ligne, j'ai constaté qu'ils n'étaient pas de simples répliques des versions " papier".

Les sites tendent à proposer de véritables dossiers documentaires (dossiers thématiques, recherches rétrospectives et une distribution sélective de l'information...)

Il est bien évident que ce projet de mise en ligne des principales ressources CD-ROMS, ne remet pas en cause les abonnements "papier" du centre de documentation.

L'intérêt d'une presse en ligne concerne la recherche d'informations et non la lecture de l'actualité quotidienne.
Toujours dans les projets de développement du réseau et de valorisation d'Internet pour cette nouvelle année scolaire, il faut noter qu'un site web **de promotion du centre de documentation va bientôt être mis en ligne. Ce site a été réalisé l'année dernière par une étudiante lors d'un stage.**

Ainsi, grâce à Internet, le centre de documentation va pouvoir se promouvoir, se faire connaître et atteindre un nombre conséquent d'informations. Autrement dit, pouvoir trouver et diffuser l'information.

(6) " Presse quotidienne ; Jeu de stratégie " Archimag, Septembre 1998 n°117

Conclusion

Au terme de ce stage, je suis en mesure de posséder une vision globale des **enjeux** et **mutations**, qu'entraîne quotidiennement l'arrivée de nouveaux outils technologiques au CDI.

La mission des professionnels est de **promouvoir** et de **diffuser** l'information qu'ils gèrent. Ainsi, les documentalistes doivent appréhender ces mutations, en tenant compte des opportunités d'utilisation de nouveaux outils disponibles et des avantages qu'ils peuvent en retirer pour les utilisateurs.

Internet est le support privilégié de ces nouvelles technologies de l'information. Il représente au centre de documentation de l'ESC un média idéal pour la communication, la recherche d'informations, la gestion documentaire et la promotion de ce dernier.

Les documentalistes ont également conscience de sa **valeur stratégique et des gains financiers** qui peuvent être obtenus en possédant sa maîtrise.

Mais c'est **la fonction de médiateur**, de professionnel de l'information, qui est plus particulièrement réactualisé avec Internet, puisqu'il se crée **un nouveau lien, entre l'utilisateur et le professionnel**, qui utilisent le même outil.

Le réseau des réseaux est en train de transformer le paysage du CDI et ces potentialités ne vont cesser de s'accroître.

En tant que future professionnelle de l'information, je ne peux que constater **l'hégémonie de cet outil** et prendre conscience qu'il redéfinit et redéfinira de plus en plus le métier de documentaliste.

Sa maîtrise devient **indispensable** et **incontournable** et nous sommes **les futurs médiateurs et formateurs de ce média.**

Bibliographie

Les monographies :

Foa, Gilles et Trupheme, Stéphane. *L'annuaire des meilleurs sites pour l'entreprise.* Paris : les Ed. d'organisation, 1999. ISBN 2 7081 2262 2.

Le Coadic, Yves-François. *La science de l'information.* Paris : Presse Universitaire de France, 1997. Collection Que sais-je ? ISBN 2 13 046831 9.

Revelli, carlo. *Intelligence stratégique sur Internet : Comment développer efficacement des activités de veille et de recherche sur les réseaux : moteurs de recherche, réseaux d'experts, agents intelligents.* Préfacé par Joël de Rosnay. Paris : Dunod, 1998. ISBN 2 10 OO3621 1.

Thomas, Armelle. *Guide 99 des sites Internet pour L'entreprise.* Paris : Dunod, 1998. ISBN 2 10 004133 9

Articles de périodiques :

Alava, Séraphin. *Autoroutes de l'information et apprentissages documentaires.* Documentaliste- Sciences de l'information, 1996, vol. 33, n°3, p. 135-141.

Baude, Catherine. *Bibliothécaires et documentalistes : convergences et divergences.* Documentaliste- Sciences de l'information, 1995, vol.36, n°1, p.84-86.

Briot, Laurence. *Documentaliste : profession virtuelle ?* Archimag, décembre/janvier 1997, n°100, p. 59.

Briot, Laurence. *Les documentalistes : techniciens du document.* Archimag, décembre/janvier 1997, n°100, p. 52.

Crespy, Marie-Laure. *Documentalistes et bibliothécaires face à l'offre électronique.* Archimag, juillet/août 1997, n°106, p. 22.

Le Crosnier, Hervé. *Pour un développement conjoint d'Internet et des bibliothèques.* BBF, 1998, n°3, p. 18-26.

Marie, Hélène. *Pratiques et représentations des nouveaux médias : les étudiants et les outils de recherche documentaires informatisée.* Documentaliste- Sciences de l'information, 1999, vol. 36, n°1, p. 43-49.

Ollendorff, Christine et Frochot, Didier. *L'évolution des méthodes de travail documentaire avec Internet.* Documentaliste- Sciences de l'information, 1995, vol. 32, n°6, p. 313-318.

Perriault, Isabelle. *Le métier de documentaliste et l'Internet.* Archimag, juillet/août 1997, n°106, p. 23.

Roumieux, Olivier et Magac Chamonal, Sandrine. *Les bibliothèques apprivoisent Internet.* Archimag, mai 1999, n°124, p. 23-31.

Roumieux, Olivier. *Presse quotidienne : jeu de stratégies.* Archimag, septembre 1998, n°117, p. 26-27.

Les documents électroniques :

Lynch, Clifford. *Les bibliothécaires devront s'allier aux informaticiens pour que cesse l'anarchie qui règne sur l'Internet* [en ligne]. Pour la science, mai 1997.
Accessible sur le web :
< http://www.pourlascience.com/numeros/pls-2/internet/lynch.HTM >

Roumieux, Olivier. *De nouvelles compétences : le bibliothécaire informaticien* [en ligne]. 1996.
Accessible sur le web :
<http://www.chez.com/roumieux/documents/docII1.htm>

Liste signalétique des annexes

Annexe 1 :

- Questionnaire : La recherche d'informations sur Internet

Annexe 2 :

- Exemples de questionnaires

Annexe 3 :

- Liste de sites concernant Internet et la recherche documentaire

Annexe 4 :

- Plan du dossier : « **Recherche et Evaluation de l'information sur Internet** »

Annexe 5 :

1ère partie : « Rappel de quelques notions de base sur : »

- sur Internet
- sur les techniques utilisées
- sur les principaux services

Annexes 6 :

2ème partie : « Guide de méthodologie de recherche »

- Avant de se pencher sur le web...
- Les outils de recherche proposés et leur mode d'interrogation

Annexe 7 :

3ème partie : « Evaluation de l'information »

- La sécurité, la qualité et la validité de l'information sur Internet
- Comment évaluer l'information sur Internet ?
- Proposition d'une grille d'évaluation et comparaison de deux sites

Annexe 8 : Ordre du jour de la réunion des documentalistes de la CCI à Cherbourg.

Annexe 1

Questionnaire : La recherche d'information sur Internet

1) Vous êtes en : ☐ 1ère année ☐ 2ème année ☐ 3ème année

☐ ESC ☐ IPER

2) Vous vous connectez à Internet : ☐ Quotidiennement ☐ Parfois ☐ Jamais

3) Internet se positionne comme une source d'information :

a) Pour un usage professionnel : ☐ très utile ☐ utile ☐ peu utile ☐ inutile

b) Pour un usage privé : ☐ très utile ☐ utile ☐ peu utile ☐ inutile

4) A votre avis, si on la compare à la recherche classique sur support papier, la recherche d'information sur Internet aboutit à :

☐ une perte de temps ☐ un gain de temps ☐ un manque d'efficacité ☐ un gain d'efficacité

5) Lors de vos recherches, vous utilisez :

☐ Une liste d'adresses dont vous disposez déjà

☐ Les moteurs de recherche : Lesquels ? : ☐ Yahoo ☐ Alta Vista ☐ Nomade

☐ Autre (précisez) :.....

6) Vous procédez au *recoupement* des informations obtenues afin de les valider :

☐ Systématiquement ☐ Pas toujours ☐ Rarement

7) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors d'une recherche sur Internet ?

.....

.....

.....

.....

8) Ces difficultés vous semblent être les conséquences :

☐ De la masse d'information disponible sur le WEB.

☐ D'un manque d'élaboration dans votre stratégie de recherche.

☐ Autre (précisez) :.....

Merci pour votre collaboration ☺!

Annexe 2

Questionnaire : La recherche d'information sur Internet

1) Vous êtes en : ☒ 1ère année ☐ 2ème année ☐ 3ème année

☒ ESC ☐ IPER

2) Vous vous connectez à Internet : ☐ Quotidiennement ☒ Parfois ☐ Jamais

3) Internet se positionne comme une source d'information :

a) Pour un usage professionnel : ☒ très utile ☐ utile ☐ peu utile ☐ inutile

b) Pour un usage privé : ☒ très utile ☐ utile ☐ peu utile ☐ inutile

4) A votre avis, si on la compare à la recherche classique sur support papier, la recherche d'information sur Internet aboutit à :

☐ une perte de temps ☒ un gain de temps ☐ un manque d'efficacité ☒ un gain d'efficacité

5) Lors de vos recherches, vous utilisez :

☐ Une liste d'adresses dont vous disposez déjà

☒ Les moteurs de recherche : Lesquels ? : ☒ Yahoo ☒ Alta Vista ☐ Nomade

☐ Autre (précisez) :.....

6) Vous procédez au *recoupement* des informations obtenues afin de les valider :

☐ Systématiquement ☒ Pas toujours ☐ Rarement

7) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors d'une recherche sur Internet ?

.....les recherches par mots clés.....

.....sur ne correspondent pas parfois.....

.....aux demandes.....

.....

8) Ces difficultés vous semblent être les conséquences :

☒ De la masse d'information disponible sur le WEB.

☒ D'un manque d'élaboration dans votre stratégie de recherche.

☐ Autre (précisez) :.....

Merci pour votre collaboration ☺!

Questionnaire : La recherche d'information sur Internet

1) Vous êtes en : ☐ 1ère année ☐ 2ème année ☒ 3ème année

☒ ESC ☐ IPER

2) Vous vous connectez à Internet : ☒ Quotidiennement ☐ Parfois ☐ Jamais

3) Internet se positionne comme une source d'information :

a) Pour un usage professionnel : ☒ très utile ☐ utile ☐ peu utile ☐ inutile

b) Pour un usage privé : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

4) A votre avis, si on la compare à la recherche classique sur support papier, la recherche d'information sur Internet aboutit à :

☐ une perte de temps ☒ un gain de temps ☐ un manque d'efficacité ☐ un gain d'efficacité

5) Lors de vos recherches, vous utilisez :

☐ Une liste d'adresses dont vous disposez déjà

☒ Les moteurs de recherche : Lesquels ? : ☒ Yahoo ☒ Alta Vista ☐ Nomade

☐ Autre (précisez) :.....

6) Vous procédez au *recoupement* des informations obtenues afin de les valider :

☐ Systématiquement ☒ Pas toujours ☐ Rarement

7) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors d'une recherche sur Internet ?

→ Perte de temps

→ Lenteur

8) Ces difficultés vous semblent être les conséquences :

☒ De la masse d'information disponible sur le WEB.

☐ D'un manque d'élaboration dans votre stratégie de recherche.

☐ Autre (précisez) :.....

Merci pour votre collaboration ☺!

Questionnaire : La recherche d'information sur Internet

1) Vous êtes en : ☒ 1ère année ☐ 2ème année ☐ 3ème année

☒ ESC ☐ IPER

2) Vous vous connectez à Internet : ☐ Quotidiennement ☒ Parfois ☐ Jamais

3) Internet se positionne comme une source d'information :

a) Pour un usage professionnel : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

b) Pour un usage privé : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

4) A votre avis, si on la compare à la recherche classique sur support papier, la recherche d'information sur Internet aboutit à :

☐ une perte de temps ☒ un gain de temps ☐ un manque d'efficacité ☐ un gain d'efficacité

5) Lors de vos recherches, vous utilisez :

☐ Une liste d'adresses dont vous disposez déjà

☒ Les moteurs de recherche : Lesquels ? : ☒ Yahoo ☒ Alta Vista ☐ Nomade

☐ Autre (précisez) :.....

6) Vous procédez au *recoupement* des informations obtenues afin de les valider :

☒ Systématiquement ☐ Pas toujours ☐ Rarement

7) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors d'une recherche sur Internet ?

des mots clés que j'utilise sont parfois trop vague et les réponses précises sont souvent difficiles à trouver, ce qui entraîne une perte de temps importante dans la recherche

8) Ces difficultés vous semblent être les conséquences :

☒ De la masse d'information disponible sur le WEB.

☒ D'un manque d'élaboration dans votre stratégie de recherche.

☐ Autre (précisez) :.....

Merci pour votre collaboration ☺!

Questionnaire : La recherche d'information sur Internet

1) Vous êtes en : ☐ 1ère année ☐ 2ème année ☐ 3ème année

☒ ESC ☐ IPER

2) Vous vous connectez à Internet : ☐ Quotidiennement ☒ Parfois ☐ Jamais

3) Internet se positionne comme une source d'information :

a) Pour un usage professionnel : ☒ très utile ☐ utile ☐ peu utile ☐ inutile

b) Pour un usage privé : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

4) A votre avis, si on la compare à la recherche classique sur support papier, la recherche d'information sur Internet aboutit à :

☐ une perte de temps ☒ un gain de temps ☒ un manque d'efficacité ☐ un gain d'efficacité

5) Lors de vos recherches, vous utilisez :

☐ Une liste d'adresses dont vous disposez déjà

☒ Les moteurs de recherche : Lesquels ? : ☒ Yahoo ☒ Alta Vista ☐ Nomade

☐ Autre (précisez) :.....

6) Vous procédez au *recoupement* des informations obtenues afin de les valider :

☐ Systématiquement ☒ Pas toujours ☐ Rarement

7) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors d'une recherche sur Internet ?

.....difficultés à trouver toute suite l'info recherchée → trop vaste...

.....donc perte de temps (relativement par rapport à la recherche.....

.....de supports papier).....

.....

8) Ces difficultés vous semblent être les conséquences :

☒ De la masse d'information disponible sur le WEB.

☐ D'un manque d'élaboration dans votre stratégie de recherche.

☐ Autre (précisez) :.....

Merci pour votre collaboration ☺!

Questionnaire : La recherche d'information sur Internet

1) Vous êtes en : ☒ 1ère année ☐ 2ème année ☐ 3ème année

☒ ESC ☐ IPER

2) Vous vous connectez à Internet : ☐ Quotidiennement ☒ Parfois ☐ Jamais

3) Internet se positionne comme une source d'information :

a) Pour un usage professionnel : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

b) Pour un usage privé : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

4) A votre avis, si on la compare à la recherche classique sur support papier, la recherche d'information sur Internet aboutit à :

☐ une perte de temps ☒ un gain de temps ☐ un manque d'efficacité ☐ un gain d'efficacité

5) Lors de vos recherches, vous utilisez :

☐ Une liste d'adresses dont vous disposez déjà

☒ Les moteurs de recherche : Lesquels ? : ☒ Yahoo ☒ Alta Vista ☐ Nomade

☒ Autre (précisez) : Voila

6) Vous procédez au *recoupement* des informations obtenues afin de les valider :

☒ Systématiquement ☐ Pas toujours ☐ Rarement

7) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors d'une recherche sur Internet ?

Lors des demandes sur les moteurs de recherche, les documents trouvés ne correspondent pas toujours à la demande -> perte de temps + lenteur des ordinateurs

8) Ces difficultés vous semblent être les conséquences :

☒ De la masse d'information disponible sur le WEB.

☒ D'un manque d'élaboration dans votre stratégie de recherche.

☐ Autre (précisez) : .....

Merci pour votre collaboration ☺!

Questionnaire : La recherche d'information sur Internet

1) Vous êtes en : ☐ 1ère année ☒ 2ème année ☐ 3ème année

☒ ESC ☐ IPER

2) Vous vous connectez à Internet : ☒ Quotidiennement ☐ Parfois ☐ Jamais

3) Internet se positionne comme une source d'information :

a) Pour un usage professionnel : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

b) Pour un usage privé : ☐ très utile ☒ utile ☐ peu utile ☐ inutile

4) A votre avis, si on la compare à la recherche classique sur support papier, la recherche d'information sur Internet aboutit à :

☒ une perte de temps ☐ un gain de temps ☒ un manque d'efficacité ☐ un gain d'efficacité

5) Lors de vos recherches, vous utilisez :

☐ Une liste d'adresses dont vous disposez déjà

☒ Les moteurs de recherche : Lesquels ? : ☒ Yahoo ☒ Alta Vista ☐ Nomade

☐ Autre (précisez) :.....

6) Vous procédez au *recoupement* des informations obtenues afin de les valider :

☐ Systématiquement ☒ Pas toujours ☐ Rarement

7) Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors d'une recherche sur Internet ?

- très long
- problème d'orientation qui conduit à une perte de temps
- peut être un manq de connaissance des sites appropriés, il faudrait ajouter le cours d'informatiq (Mr Rupra)

8) Ces difficultés vous semblent être les conséquences :

☐ De la masse d'information disponible sur le WEB.

☐ D'un manque d'élaboration dans votre stratégie de recherche.

☒ Autre (précisez) : manque de formation à l'utilisation d'Internet.

Merci pour votre collaboration ☺!

Annexe 3

Internet et recherche documentaire

Description d'internet : giri selon les canadiens
http://www.unites.uqam.ca/bib/GIRI/mod1/1survol.htm
et son filtre a question :
http://www.unites.uqam.ca/bib/GIRI/GIRI2/tableau.htm

la recherche sur le web pour les suisses :
http://www.unil.ch/BCU/docs/internet/rech_suj.htm

bibliographie en ligne sur la recherche sur internet chez les suedois :
http://www.ub2.lu.se/desire/radar/lit-about-search-services.html

Université lunds suede
http://www.ub2.lu.se/lub/sources_eng.html
et plus precisemment :
http://www.ub2.lu.se/nav_menu.html
acces a des moteurs de recherche

fiche technique urfist strasbourg sur le fonctionnement de certains moteurs
http://www-scd-ulp.u-strasbg.fr/urfist/fiches_techniques/fiches.htm

vite tous les outils par JP Lardy :
http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinfoint/lardy/risi.htm

adbs :
http://www.adbs.fr/adbs/html/index.htm

recherche thematique l'adbs :
http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinfoint/html/1gth.htm

risi :
http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinfoint/lardy/toc.htm

mediadix
http://www.u-paris10.fr/mediadix/docligne.htm

recherche par type de documents :
http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/digest.html

les base de donnees gratuites sur internet :
http://urfist.univ-lyon1.fr/gratuits.html

cours d'iniation à la recherche doc sur internet :
http://parisx.u-paris10.fr/mediadix/doc/inetrd/frrechdo.htm

a voir :
http://searchenginewatch.com/
http://www.notess.com/
visualisation d'internet en 3 d : et la recherche doc ? http://www.geom.umn.edu/docs/research/webviz/webviz/
http://www.chez.com/roumieux/

vocabulaire d'internet :
http://www.olf.gouv.qc.ca/service/pages/internet2.html
vocabulaire informatique :
http://www-rocq.inria.fr/~deschamp/www/CMTI/glossaire.html
histoire de l'informatique :
http://www.citeweb.net/guillier/his_info/_index.html

histoire de l'internet :
http://www.citeweb.net/guillier/his_info/_index.html

outils /dictionnaire
http://www.francophonie.hachette-livre.fr/

la documentation francaise
http://www.ladocfrancaise.gouv.fr/

bibliotheque virtuelle et portail : recherche doc ? :
http://vlib.stanford.edu/Overview.html

evaluation de l'info :
http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinfoint/lardy/evaluate.htm
http://csidoc.insa-lyon.fr/sapristi/fristi36.html

bibliotheque electroniques
http://www.liane.net/arobase/biblio.html
http://www.bpi.fr/11/ecran2.html
http://linux.univ-lyon2.fr/

2éme partie

a voir en premier :
http://www.adbs.fr/adbs/viepro/sinfoint/lardy/chap4.htm#franco

moteurs avec portail :
http://www.fr.lycos.de/
http://www.hotbot.com/
http://galaxy.einet.net/
http://magellan.excite.com/
~~http://www.yahoo.com/~~ http://www.francite.com
http://www.ebig.com/
http://www.netguide.com/
http://www.lycos.fr/
http://www.infoseek.com/Home?pg=Home.html&sv=FR

consulter le commentaire de lardy, analyser le portail (semio et contenu), rendre compte par groupe (5 minutes)

Annexe 4

Juin / Juillet 1999
MALLET Angéline

« C'est la capacité ou l'incapacité à chercher, trouver, traiter, intégrer, échanger de l'information qui mesure aujourd'hui, la vrai liberté d'un citoyen, sa réelle richesse, sa réelle autonomie dans un monde de plus en plus complexe. »

Peter Drucker

RECHERCHE ET EVALUATION DE L'INFORMATION SUR INTERNET

1. Rappel de quelques notions de base

- sur Internet
- sur les techniques utilisées
- les principaux services

2. Guide de méthodologie de recherche

- Avant de se pencher sur le web...
- Les outils de recherche proposés et leur mode d'interrogation
- Présentation de sites ressources spécialisés en économie et en finance

3. Evaluation de l'information

- La sécurité, la qualité et la validité de l'information sur Internet
- Comment évaluer l'information sur Internet ?
- Proposition d'un guide d'évaluation et comparaison de deux sites.

Internet étant un outil complémentaire des ressources possédées par le centre de documentation de l'ESC du Havre, l'objectif de ce dossier est de vous donner une compréhension globale de ce qu'est Internet.
Vous y trouverez quelques notions préalables à la compréhension de l'organisation de l'information sur Internet et à sa recherche.

Annexe 5

1. Rappel de quelques notions de base :

Sur Internet :

Au commencement, Internet avait pour principale vocation l'échange de données scientifiques et techniques, et ne permettait que l'affichage de texte.

Il n'était aucunement question de pages personnelles, de sites humoristiques, de jeux et encore moins de commerce ou de publicité.

Aujourd'hui, on estime que 90% de l'information est disponible sur le Web et qu'Internet représente l'épine dorsale des autoroutes de l'information.

C'est un « océan », une « mer d'informations », d'où l'expression que vous avez peut-être déjà entendu : « surfer » ou « naviguer » sur Internet.

- Mais qu'est-ce qu'Internet ? et Comment fonctionne-t-il ?

Pour répondre à cette question, il est à mon sens important de se faire un modèle mental d'Internet afin de mieux l'exploiter, à la fois dans vos communications et dans votre travail intellectuel.

Pour vous donner une idée globale, mais juste d'Internet, je me suis reportée au site canadien GIRI : http://www.bibl.ulaval.ca/vitrine/giri/mod1/1_1.htm,
« guide d'initiation à la recherche dans Internet », qui envisage Internet tour à tour comme :

- un réseau international d'ordinateurs
- une autoroute électronique
- une organisation démocratique et sans but lucratif
- une bibliothèque virtuelle.

Internet en tant que réseau international d'ordinateurs :

L'Internet est avant tout un ensemble de réseaux de télécommunications reliés entre eux. Ces réseaux communiquent entre eux grâce à des protocoles d'échange de données standards (appelés *protocoles TCP/IP*).

Plus précisément, Internet est le réseau des réseaux.

Les différents ordinateurs branchés au réseau Internet peuvent communiquer ensemble de façon transparente pour l'usager, indépendamment des types d'ordinateurs utilisés ; cependant, les logiciels doivent être appropriés.

Internet en tant qu'autoroute électronique :

Internet marque véritablement un virage technologique et culturel important en diffusant aussi largement l'information sur médium électronique.

Aujourd'hui, l'infrastructure matérielle permet d'utiliser les fils téléphoniques, les fibres optiques, les câbles intercontinentaux, les communications par satellite ...

Internet en tant qu'organisation démocratique et sans but lucratif :

Les gestionnaires d'Internet ne se préoccupent que d'assurer la fonctionnalité du réseau.

Le contenu en information des différents fichiers disponibles sur le réseau et leur organisation, demeure sous la responsabilité des sites participants.

Ce mode de fonctionnement est démocratique, mais parfois chaotique. Internet ressemble plutôt à une « auberge espagnole de l'information » : on y retrouve ce que chacun y a mis. Même si l'on peut dire qu'Internet est sans but lucratif, on ne peut pas dire qu'il ne coûte rien. Beaucoup de services gratuits se financent grâce à la publicité, souvent au grand malheur des intervenants qui perdent du temps donc de l'argent.

Internet en tant que bibliothèque virtuelle

La notion de « bibliothèque virtuelle » est une des caractéristiques fondamentales pour appréhender le web. Le mot « virtuel » engendre plusieurs sens.

On trouve dans Internet les fichiers informatiques, textes, images, son, vidéo et autres, que chaque participant au réseau a bien voulu mettre à la disposition de la communauté Internet et cela tout en format électronique, donc virtuel.
Ainsi, tout n'est pas disponible car tout ce qui doit se trouver dans les bibliothèques ou les entreprises n'est pas dans Internet. Tout n'y est pas et ce qui s'y trouve n'est pas toujours gratuit.

Chaque site organisant ses fichiers à sa guise, on se trouve plutôt en présence de plusieurs « bibliothèques virtuelles », plus ou moins bien conçues, quantitativement et qualitativement, plus ou moins redondants, organisés.... Et ayant des publics différents.

Sur Internet, on trouve de tout mais cela ne signifie pas qu'on peut tout trouver.

L'information disponible à l'état visuel sur Internet suppose aussi que celle-ci ne soit pas consultée comme les pages d'un livre. Les sites sont éphémères. Ils disparaissent en changeant d'adresse sans préavis. Ainsi, l'authenticité de l'information est difficile à établir.

Globalement, Internet suppose des utilisateurs une réflexion différente en matière de recherche d'information et de consultation de cette information. Nous le verrons dans les chapitres suivants :

Chapitre 2 - Guide de méthodologie de recherche
Chapitre 3 - Evaluation de l'information

Sur les techniques utilisées

Les adresses

- Les adresses IP d'ordinateur : Ce sont celles des machines : c'est à dire les ordinateurs de tout type branchés à Internet.

- Les adresses électroniques d'une personne : elles prennent la forme : usager@adresse_ordinateur

  L'ESC possède également sa propre adresse électronique :

  comesc@esc-normandie.fr

Le courrier électronique est certainement le service le plus utilisé au sein de l'école, il vous permettra d'envoyer des messages à d'autres utilisateurs et la messagerie interne vous tenir au courant des nouvelles concernant l'actualité de l'ESC.

- L' adresse URL (Uniforme Ressource Locator) :

Afin que chacun puisse consulter les services Internet disséminés sur le web, un principe d'adresse a été mis en place. Ce sont les fameuses "URL" que vous connaissez sans doute.

Les adresses "URL" sont utilisées par les logiciels de navigation pour le web (« netscape » ou « Internet Explorer » au centre de documentation) qui donnent en fait accès à plusieurs fonctions ou services d'internet.
L'adresse de l'école de commerce est la suivante : <http://www.esc-normandie.fr>

http:// : Gestion de l'hypertexte : C'est le principe régissant le web
www : Le word wild web : « la toile d'araignée »
esc-normandie : Le service consuité
fr : En France : Le pays où se trouve le serveur

En plus de la spécificité de chaque pays, les adresses Internet possèdent d'autres terminaisons courantes :
com pour commercial
org pour organisation
edu pour éducatif
gov pour gouvernemental

L'hypertexte :

- La navigation hypertexte : « le surf »

L'hypertexte est cette forme de texte où des liens dynamiques et des boutons permettent de se déplacer d'une partie de document à une autre.

Ainsi, il est possible en cliquant sur un mot (souvent en couleur ou souligner) de "naviguer" d'un emplacement à un autre : plus loin sur la même page ou sur une autre page du même site Internet ou encore sur un site différent. C'est un avantage mais attention à la désorientation !

Par une lien hypertexte, on peut à partir du web, ouvrir sa messagerie, sans gêner des fichiers , se connecter à un serveur distant.

Sur les principaux services :

L'Internet est un instrument d'information comprenant différentes applications. C'est à la foi une source : ✓ de documents (bases de données, catalogue de bibliothèque)
✓ de loisir (jeux)
✓ un outil de collaboration (forum de discussion, messagerie)

Le réseau permet également de localiser la source d'information disponible (personne, fichier ou logiciel)

LES PRINCIPAUX SERVICES PROPOSES SONT LES SUIVANTS :

✓ des services de messagerie individuelle ou collective :

Le courrier électronique : Le courrier électronique permet aux usagers d'Internet de s'échanger des messages écrits de manière efficace et rapide. En effet, la réception des messages se fait dans la minute , et ce à peu près n'importe où dans le monde.
Pour s'abonner à cette activité , vous devez disposer d'une adresse de courrier (E-mail) Celle-ci est de la forme usager@hôte . « Hôte » est l'adresse du serveur sur lequel vous possédez un compte de courrier électronique.

Les conférences électroniques : Sous le terme de conférence électronique, on regroupe les différents services permettant une communication interactive de groupe d'utilisateurs.

Les conférences offrent un espace de communication basé sur des centres d'intérêt communs par l'échange des messages, la diffusion de lettres spécialisées, de répertoires...

On distingue deux grands services :

les listes de discussion : Ces listes existent par la création et le maintien d'une liste d'abonnés. Vous pouvez rentrer dans une liste de discussion qui vous intéresse et vous y inscrire en envoyant un message bien défini à l'adresse de celle-ci. Une fois que votre adresse est incluse dans la liste du groupe, tous les messages postés vous serons normalement acheminés dans votre boîte postale électronique.
Ces groupes de discussion se forment sous la responsabilité d'un « éditeur » (modérateur) qui oriente le débat.

✓Quelques adresses de listes : http://www.cru.fr
Ce site recense une grande partie des listes francophones.

Synonymes : « mailing listes » ou « listes de diffusions »

Les news : Comme les listes de discussion, ce sont des lieux d'échanges et de discussions thématiques, mais en temps différé. Les articles n'arrivent pas dans votre boîte à lettre mais sont stockés sur un serveur de news.
Chaque groupe de news a un thème bien défini et chacun peut intervenir dans ce cadre. Ils sont organisés en grands domaines identifiés par le préfixe de leur nom :
Ex : alt : aborde les sujets les plus variés
soc : recherche en science humaine et sociale

✓Voici la liste des newsgroupes français :
http://www-sor.inria.fr/~pierre/news.html

Synonymes : « newgroupes » ou « groupes de news »

✓Le transfert de fichier

Sur Internet, il est possible de transférer des fichiers d'un ordinateur à un autre grâce au protocole FTP. Ce protocole représente le moyen le plus sûr et le plus rapide d'échanger des fichiers. Globalement, votre ordinateur envoie ou réceptionne des données.

✓ Des services de communication en direct

Ce sont des services qui permettent de communiquer en direct avec un ou plusieurs utilisateurs du web comme les « chat » ou encore « les visioconférences. »

✓ Accès à des serveurs à distance

L'une des fonctions importantes à l'origine d'Internet était de permettre aux chercheurs des centres de recherche et universités d'accéder à distances aux ordinateurs mis à leur disposition. Le protocole Telnet sert à cette fonction.

Certains catalogues des bibliothèques peuvent être consultés par le biais de Telnet.

Annexe 6

2. GUIDE DE METHODOLOGIE DE RECHERCHE

Avant de se pencher sur le web...

Chercher l'information sur Internet suppose une réflexion personnelle qu'aucun outil de recherche ne pourra résoudre.
Ainsi, avant de vous acharner pendant des heures sur votre ordinateur posez-vous les bonnes questions....

✓ La première chose consiste à bien définir votre sujet : Que cherchez-vous ? (Une personne, des renseignements sur une école, des données chiffrées...la liste peut être longue.

✓ Après avoir vérifié que l'information n'est pas accessible de façon plus rapide au centre de documentation ou dans votre entourage, vous pouvez commencer votre recherche sur Internet.

✓ Je vous conseille également de vous imposer un temps de connexion limité et essayez de ne pas vous perdre dans la masse d'informations disponibles; garder votre sujet en tête !

✓ Lorsque vous taperez votre requête sur un outil de recherche, prenez du temps pour bien définir des mots clefs. Le choix des mots à une grande importance car, plus le mot est précis et peu commun, plus vous aurez de chance de tomber sur un résultat pertinent.

✓ Chaque outil de recherche présenté ici utilise des syntaxes d'interrogations précises. Sachez les utiliser...Rajouter une majuscule peut tout changer !

✓ Les quatre premiers outils présentés concernent des annuaires et moteurs de recherche. En règle générale, sachez qu'il est fortement conseillé d'utiliser un annuaire comme Yahoo pour rechercher un site général sur un sujet donné.

Vous utiliserez, en revanche un moteur de recherche comme Alta Vista si vous voulez effectuer une recherche sur un sujet beaucoup plus précis, plus fin.
Pour vous donner un exemple : On cherchera le site web d'une entreprise sur un annuaire, mais des renseignements sur un des produits sur les moteurs de recherche.

✓Sachez également qu'en utilisant un moteur et un annuaire de recherche vous ne naviguez pas sur l'ensemble du web, les annuaires et moteurs de recherche ne possèdent que 80 % du web, les 20 % restant se trouvent sur des outils spécialisés qu'il ne faut pas hésiter à consulter si vous les connaissez.

✓Ce petit guide vous présente deux métamoteurs : Je vous conseille vivement de les utiliser pour vos recherches courantes, car devant la complexité d'interrogation de certains outils de recherche, celui-ci vous permettra d'avoir des résultats pertinents et l'avantage en terme de temps est évident.

Certains spécialistes du web remettent en cause ce type d'outil car il reste limité en terme de recherche.

C'est un bon compromis si l'on veut utiliser un maximum d'outils en un minimum de temps.

Pour ma part, je préfère utiliser deux métamoteurs différents plutôt que de perdre un temps énorme à interroger plusieurs moteurs de recherche.

Ne perdez pas de vue non plus que grâce à un métamoteur, il est possible de voir quels sont les moteurs qui semblent donner de meilleurs résultats. Ce qui vous donne la possibilité de vous rapportez, après une recherche sur un métamoteur, sur le moteur de recherche en question.

✓Autre chose, une fois votre site trouvé, n'oubliez pas d'avoir un esprit critique par rapport à ce qui vous est transmis. (chap. 3 Evaluation de l'information)

✓Ce guide présente des sites ressources spécialisés en économie et en finance. Le site ressource RIME est une mine d'or qui regroupe de nombreuses informations liées à votre formation.

Consultez le même si vous n'avez pas de requête précises à effectuer, juste pour vous rendre compte de sa richesse.

BONNE RECHERCHE ☺

Les outils de recherche proposés et leur mode d'interrogation

Pour une bonne optimisation de recherche sur Internet, il est essentiel de connaître et savoir utiliser les grands outils de recherche du réseau, tout en sachant qu'ils ne feront qu'une partie du travail, et que « l'intelligence », l'analyse et la synthèse humaine restent les facteurs "clé" pour l'obtention de réponses pertinentes.

Il n'existe pas de méthodologie de recherche miracle et préconçue. Ainsi, pour optimiser ses chances de récupérer une information pertinente via Internet, il faut connaître les différents outils de recherche et savoir comment les utiliser en fonction de l'information que l'on recherche.

La liste des outils de recherche proposée ici a été préalablement consultée et après de nombreuses requêtes sur différents outils, je vous propose ceux qui offrent une grande fonctionnalité et des qualités en matière de contenu et de recherche d'information.

LES OUTILS PROPOSES :

1. les moteurs de recherche par indexation
   AltaVista
   Lycos

2. les répertoires thématiques
   Yahoo
   Galaxy

3. Un index - répertoire
   Infoseek

4. Les métamoteurs
   Metacrawler
   Savvy Search

5. Quelques sites ressources spécialisés
   General Moteur
   Strategic Road

(l'incontournable !)
Répertoire de sites sur le management et l'économie : RIME
Annuaires thématiques des entreprises : INDEXA

1. Les moteurs de recherche par indexation

AlatVista
Lycos

Ces moteurs sont constitués d'un **robot**, qui navigue automatiquement sur le web et parcourt le plus grand nombre de page. Un **moteur d'indexation** analyse le contenu de ces pages.
Leur richesse de contenu et leur capacité de traitement et de sélection en font sans doute les outils les plus utilisés.
Cependant, le gros inconvénient est le bruit à l'interrogation. En effet sur une requête trop générale, les réponses peuvent se compter en millions ! ! !
Ainsi, pour être efficace, l'interrogation doit utiliser au maximum les options proposées par les moteurs de recherche : opérateurs booléens, troncature, guillemets....

utilisez un moteur de recherche par indexation si vous cherchez une information bien précise.

En matière de recherche d'information, deux critères sont importants :

- Le choix des mots utilisés dans votre requête
- La manière dont les mots sont inter-connectés les uns aux autres.

Lorsque vous chercherez, pensez aux mots que **vous** utiliseriez pour décrire un sujet si vous étiez le webmaster du ou des sites considérés.

AltaVista **<http://www.altavista.com>**

La particularité de ce moteur de recherche est qu'il permet des interrogations complexes. Il recense plus de **140 millions de pages**

Avec AltaVista :

Il est possible : ✓ **de trier les résultats d'une requête par la langue.**

✓ Rentrer plusieurs mots **langage naturel.**

✓ Altavista propose une fonction de traduction instantanée des pages web. C'est la société française : **SYSTRAN** qui fournit ce service.

✓ de taper sa requête* soit en mode simple (syntaxe intuitive)
* soit en mode avancé (logique booléenne)

La recherche en mode simple

La recherche en mode simple est celle qui apparaît sur la page d'accueil (*home page*) lorsque vous tapez l'adresse.

Quelques conseils pour taper votre requête :

✓ Utiliser les minuscules de préférence . De toute façon,les mots en minuscule feront également apparaître les mots en majuscules.
✓ Les guillemets permettent de chercher une phrase ou une expression.
✓ Le signe (-) : devant un mot pour l'exclure des résultats.
✓ L'astérisque ou troncature (*) peut remplacer 0 à 5 caractères et doit être précédé d'au moins 3 caractères. Ex : le mot : **édu*** permet d'obtenir les pages qui contiennent les mots éducation, éduquer , éducatif ....

La recherche en mode avancé :

La recherche en mode avancé se situe sur une autre page html, il suffit de cliquer sur : « **Avanced Text Search** ».
Conseil : **Ce mode de recherche doit principalement s'utiliser pour des besoins spécifiques et complexes.**

Utilisation de opérateurs booléens :

- **AND** : Exemple : pollution AND water donne les pages qui contiennent ces deux mots en même temps.

- OR : Exemple : pollution AND (water OR air) donne les pages qui contiennent les mots pollution , eau ainsi que celles contenant les trois mots à la fois.
- AND /NOT : Exemple : pollution AND NOT water donne les pages qui contiennent le mot pollution mais pas le mot eau.
- NEAR : Exemple : pollution NEAR water donne les pages contenant les mots pollution et water à moins de dix mots l'un de l'autre.

- Les guillemets : permettent de grouper des mots en phrase.

LYCOS
<http://www.lycos.com>

Lycos est l'un des moteurs de recherche les plus populaires du web. Comme AltaVista, la masse d'informations enregistrées est considérable. C'est pourquoi, vous pouvez améliorer vos résultats de recherche en recherchant une information très spécifique et en étant le plus précis possible dans le choix des mots de votre requête.

Lycos offre un mode de recherche approfondie (voir page html)

✓ Vous avez la possibilité d'obtenir les résultats dans la langue de votre choix.

✓ Vous pouvez choisir la façon dont vous souhaitez que la recherche s'effectue : « au moins 1 mot », « en langage naturel »,....

Important : lorsque vous êtes à la recherche d'informations sur des sujets bien précis (noms propres, expressions), vous pouvez demander à lycos de rester le plus proche d'un mot tel que vous l'avez tapé, en sélectionnant l'option « la phrase exacte ».

✓ Vous pouvez inclure des opérateurs booléens dans la recherche (voir AltaVista)

✓ Egalement, on peut exclure certains mots du périmètre de la recherche en utilisant le signe (-) et (+).

✓ L'utilisation de guillemets revient à sélectionner l'option « la phrase exacte » dans le menu déroulant.

✓ **Les critères pour rechercher l'information sur ces moteurs d'indexation supposent une maîtrise du langage documentaire (guillemets, opérateurs booléens, troncatures….) et une prise de conscience concernant l'immensité des sites disponibles sur le web.**
En effet pour une requête trop vague, ces outils donnent rapidement plusieurs dizaines de milliers de réponses. L'utilisation des opérateurs est alors nécessaire pour restreindre la recherche.

2. Les répertoires thématiques

YAHOO
GALAXY

Avec ces outils, les sites sont **indexés manuellement et répertoriés à l'intérieur d'une classification arborescente.** L'intérêt du répertoire thématique, c'est sa valeur ajoutée humaine qui permet un travail de description et d'évaluation des sites importants.
Mais attention, une indexation manuelle ne tient pas compte de la pertinence et de la validité informationnelle contenu dans les sites.

Globalement, cet outil est <u>conseillé</u> si vous voulez **obtenir une bonne vue d'ensemble sur un sujet donné, mais il ne permet pas d'obtenir un renseignement très précis ou de détecter les richesses cachées d'un site.**

La recherche d'information par l'utilisation du répertoire peut s'avérer très intéressante si l'utilisateur connaît **le domaine de sa recherche et la structure hiérarchique** liés à son répertoire de recherche.

Yahoo
<http://www.yahoo.fr>

Yahoo est probablement l'outil de recherche de type répertoire le plus populaire du web. Il couvre plus **d'une vingtaine de catégories pouvant contenir jusqu'à 4 niveaux hiérarchiques.** Sa couverture est mondiale avec environ 250 000 pages d'accueil.

TYPE DE RECHERCHE : ✓ Consultation par exploitation de l'arborescence thématique
✓ recherche par mot dans les catégories existantes,
✓ les titres des documents signalés,
✓ ainsi que les commentaires ajoutés par yahoo.

OPTION DE RECHERCHE : Pour affiner sa recherche yahoo propose lui aussi des options :

✓ Dans la méthode de recherche

✓ dans le domaine de recherche

✓ Pour délimiter une phrase ou une expression, il faut utiliser des guillemets.
✓ Utiliser le signe(-) et (+) pour préciser les mots qui doivent apparaître ou non.
Yahoo n'utilise pas d'opérateurs booléens mais pseudo-booléens.

Galaxy
<http://www.galaxy.com>

Galaxy est un outil de recherche de type répertoire qui permet des requêtes complexes avec **des opérateurs booléens.**
Les fonctions de troncatures et de mots apparentés sont également disponibles.
De plus, on peut spécifier une recherche sur les zones tel le titre et les liens hypertextuels ou encore sur tout le texte.
Nous avons également le choix du format :

- Le format **type long** est très riche en informations.
  Ce format présente avec pertinence les résultats d'une recherche :
  - extrait du document
  - les mots les plus fréquents

3. le moteur d'indexation et répertoire

INFOSEEK

Infoseek **<http://www.infoseek.com>**

Bien qu'étant de type index, infoseek offre également une classification. Ainsi, on peut considérer cette base comme un hybride index - répertoire.
La recherche s'opère sur les noms des fichiers et leur contenu.
Il est également possible de consulter une douzaine de sujets (*topics)*

Plusieurs fonctions sont disponibles pour le repérage :

- L'utilisation de guillemets permet de spécifier les phrases pour la recherche.
- Infoseek porte aussi une attention particulière aux noms propres (en majuscule)
- L'utilisation de opérateurs de voisinage
- Pas d'opérateurs booléens, simplement une spécification par les signes (-) et (+).

4. Les métamoteurs

METACRAWLER
SAVY SEARCH

Les métamoteurs interrogent en une fois les différents outils de recherche pour fournir la réponse la plus exhaustive à une question.
L'intérêt de cet outil, par rapport à un moteur de recherche et un répertoire thématique, est qu'il offre des fonctionnalités de recherche et de tri des résultats intéressants.
De même celui-ci permet de « ratisser large » et de tester rapidement les moteurs sur un sujet donné.

Si vous n'avez pas le temps de passer votre journée entière sur internet, utilisez un métamoteur car il permet un gain de temps considérable et donne sans surcharge d'information des réponses pertinentes.

Metacrawler
http://www.metacrawler.com

Metacrawler est un outil qui permet d'utiliser simultanément les moteurs de recherche et les répertoires thématiques .**Il organise les résultats en une liste unique après avoir éliminé les "URL" en double.**
Il interroge une dizaine de moteurs et répertoires de recherche

On peut choisir entre une recherche de mots composés (*phrase*), un ET (*all*) ou bien OU (*any*) entre les termes.
Les résultats sont "dédoublonnés" et **triés par ordre de pertinence.**
La recherche avancée « *power search* » permet en plus une limitation géographique (*the web)* et permet d'imposer un temps de recherche maximum.(*timeout*).

Savvy search
http://www.savvysearch.com

Savvy search est également un autre bon exemple de métamoteur. Le service à l'avantage d'être disponible en trois langues dont le français.
Savvy search interroge à partir d'une même question 24 moteurs de recherche

Le choix de la recherche du document est effectué à partir du texte de la question, des sources et des types d'informations sélectionnés, ainsi qu'une anticipation du temps de réponse. Il est également possible d'éliminer les doublons.

5. Les sites ressources spécialisés en économie et en finance

General Moteur
Srategic Road

(l'incontournable) Répertoire des sites sur l'économie et le management :RIME

Annuaire thématique de entreprises : INDEXA

Ces annuaires ou sites ressources recensent de façon plus ou moins exhaustive les outils existants, qu'ils soient généraux ou spécialisés.

General Moteur
http://www.acorus.fr/general/index.html
site français

On trouve dans General Moteur un **très large éventail des sites existants dans le monde entier**. Une description est donnée de chaque moteur, avec un repérage visuel à l'aide d'icône

General moteur propose un méta-chercheur qui est « Savvy Search »

Stratégic road
http://www.strategicroad.com
site anglais et français

Ce site offre une nouvelle démarche en matière de recherche d'information. Déjà spécialisé dans le domaine de l'économie et des finances, du marketing..., stratégic-Road propose en plus des liens stratégiques et vous permet d'explorer des ressources existantes dans un thème.

Cet outil permet de **gagner du temps** car il nous propose directement les annuaires, des sites et des listes spécialisés en rapport avec le thème traité.
N'hésitez pas à consulter l'ensemble des liens proposés.

L'incontournable ! ! !

RIME (répertoire de sites sur l'économie et le management)
http://www.ccip.fr/rime/
site français

Ce site est réalisé conjointement par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, différentes grandes écoles de commerce , des entreprises publiques et privées (BNP, France télécom...)

L'intérêt de ce site réside dans le fait qu'il propose un filtrage critique des sites, tous consacrés au domaine de l'économie et de la gestion. Il privilégie également les sites Fancophones et Européens encore actuellement mal couverts par les répertoires thématiques internationaux.

Chaque site est donc présélectionné en fonction de la qualité de la richesse des informations qu'il diffuse. Une fiche d'analyse détaillée vous permettra de décider de l'intérêt d'une consultation directe du site.

Dans le domaine de l'information économique, de gestion, de marketing... RIME est le meilleur outil pour vous faciliter l'accès à une information pertinente et répondant aux exigences de votre formation.

Indexa (annuaire thématique des entreprises)
http://www.indexa.fr
site français

« Indexa a pour but de fédérer tous les professionnels utilisant Internet présents sur le marché français. »

Indexa est un site mis en ligne par la société Infoscom. L'objectif de cet annuaire est de sélectionner les sites des sociétés présentes en France (quelles soient françaises ou non)

Il faut savoir que les sites sont sélectionnés (pas d'inscription automatique).

Le site propose l'accès à des pages thématiques rassemblant des rubriques correspondant au thème concerné.

Annexe 7

3. L'EVALUATION DE L'INFORMATION

La sécurité, la qualité et la validité de l'information sur Internet

La normalisation des documents électroniques

Les documents sur Internet doivent correspondre à certaines normes pour circuler selon les protocoles en vigueur. Cependant ces normes sont en constantes évolutions et malheureusement, contrairement à une édition papier, les documents électroniques n'ont pas atteint le même degré de normalisation.

Sécurité et confidentialité

A l'heure actuelle, la sécurité dans la transmission de l'information sur Internet n'est pas garantie. Il est toujours possible d'intercepter et de s'approprier une information circulant sur le réseau.

La qualité et la validité de l'information

Savoir rechercher l'information ne suffit pas, encore faut-il évaluer ce qui vous est transmis.
Les informations disponibles gratuitement sur Internet sont rédigées par des producteurs de site web qui travaillent en conscience (ou pas !) et sous leur responsabilité... mais sans aucune garantie vis à vis de leur lecteur.
Ainsi, l'outil informationnel que représente Internet rend indispensable l'évaluation de ce qui est trouvé.

Votre regard critique est indispensable !

Etant donné que les moteurs et les annuaires de recherche n'assurent pas ce rôle, il faut essayer de se poser les bonnes questions pour tenter d'évaluer le contenu informationnel des documents électroniques.

De nombreuses équipes de chercheurs ont établi des grilles afin d'évaluer au mieux la pertinence d'une information.

Comment évaluer l'information sur Internet ?

Au regard de ces analyses, j'ai retenu les questions qui me semblent les plus pertinentes, rassemblées en 10 points :

1. Sur le contenu :

- Le thème du site est-il clairement défini ?
- L'information est-elle récente ?
  (regardez la date de mise à jour)
- Quel est le but du site et que contient-il ?

2. Sur les citations :

- Les sources utilisées pour rédiger les documents sont-elles clairement identifiées et citées ?

3. Sur le copyright :

- L'information est-elle protégée par un copyright ? et qui détient les droits ?

4. Sur les responsables :

- L'auteur est-il bien identifié ?
- Peut-on le fréquenter ?
- Normalement, Le document que vous consultez contient des éléments bibliographiques qui identifient clairement la situation professionnelle de l'auteur et l'organisme pour lequel il travaille.

5. Sur le point de vue exprimé par l'auteur :

- L'auteur s'exprime-t-il en son nom propre ou en celui d'une organisation ?
- Posez-vous la question de savoir quel intérêt peut avoir l'auteur à mettre les informations en ligne et gratuitement.

6. Sur l'organisation de l'information :

- Y-a-t-il une table des matières ?

- L'organisation est-elle logique ?
- Peut-on se déplacer facilement dans le document ?

7. Sur la « fraîcheur » :

- Les mises à jour sont-elles notifiées ?
- Y-a-t-il une identification claire de la date à laquelle les documents ont été rédigés ?
- De la date où l'information a été mise à jour ?

8. Sur la qualité informationnelle :

- Exactitude de l'orthographe ?
- Formulation et structure de phrase correcte ?
- Qualité de la traduction ?

9. Sur les possibilités de recherche :

- Est-il possible de rechercher l'information contenue dans tout le site ?
- Les instructions de recherche sont-elles faciles à comprendre ?
- Quelles sont les méthodes de recherche : mots-clés, opérateurs booléens ?

10. Sur l'accessibilité :

- Temps d'accès à l'information ?
- Chargement du document ?

L'approche évaluative d'un site doit prendre en compte plusieurs aspects : à la fois celui de l'évaluation de l'information, mais aussi l'évaluation physique (présentation graphique, plateforme...)

Pour mettre en pratique ce qui vient d'être évoqué, je vous propose l'analyse de deux sites à partir d'une grille d'analyse qui a été conçuepar des spécialistes en Sciences de l'Information.

Proposition d'une grille d'évaluation et comparaison de deux sites :

Grille d'analyse de site web

Résultat de l'analyse : / 100 Le site a obtenu un score supérieur à **80%** (très bien)

Le site ă obtenu un score entre **60%** et **79%** (bien)

Le site a obtenu un score inférieur à **60%** (faible)

Site évalué le : Le 02/07/99

Nom du site : CFPC

Adresse URL : /

Public(s) ciblé(s) : ☐ Grand public ☑ Spécialisé

Catégorie d'information : ☑ Information factuelle ☐ Documents (intégral)
☐ Répertoire / liste (préciser)
☐ Banque de données (préciser)

Mode de présentation : ☑ Texte ☐ Texte et illustrations ☐ Multimédia

Accès au site : ☑ libre ☐ Tarifé ☐ Limité (préciser) :

Option de langue : ☑ Français ☐ Anglais ☐Autres :

CONTENU (60%)

	Faible (1 point)	**Bien (5 points)**	**Très bien (9 points)**
Information détaillée / étendue du site	☑	☐	☐
Logique de l'organisation des informations	☐	☑	☐
Pertinence des liens vers l'extérieur	☑	☐	☐

Date de la dernière mise à jour (si moins de trois mois, mettre très bien)	☑	☐	☐
Accès en ligne au texte complet des documents	☑	☐	☐
Qualité de la langue et/ ou de la traduction	☐	☑	☐
Présence utile et pertinente des illustrations ou des animations	☑	☐	☐
Sources d'informations claires et bien identifiées	☑	☑	☐

Total des colonnes **13 /60**

NAVIGATION (20%)

	Faible (1 point)	Bien (3 points)	Très Bien (5 points)
Facilité de déplacement (aller et retour, retour page d'accueil, plan du site)	☑ ☐	☐ ☐	☐ ☐
Compréhension aisée des boutons d'orientation	☑	☐	☐
Qualité de l'outil de recherche indexant le contenu	☐	☑	☐
Rapidité de chargement du site et des différentes pages	☐	☑	☐

Total des colonnes **8 /20**

PRESENTATION VISUELLE (14%)

	Faible (1 point)	Bien (3points)	Très bien (5 points)
Design du site et couleurs utilisées	☐	☑	☐
Lisibilité du texte	☐	☑	☐
Rapidité de chargement des illustrations	☐	☑	☐

Total des colonnes **9 /14**

ACCESSIBILITE (6%)

	Faible (1 point)	Bien (3 points)
Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche	☑	☐
Adresse intuitive	☑	☐

Total des colonnes **2/6**

POUR NOUS, PATRONS ET DIRIGEANTS CHRÉTIENS,

Développer nos entreprises, libérer les initiatives créatrices de richesses et d'emplois sont notre enjeu quotidien. Nous tenons à l'assumer en hommes responsables, en dialogue avec tous les acteurs de l'entreprise. La lutte pour l'emploi fait partie de notre combat. Elle nécessite esprit d'entreprise et modestie. Plus que par des discours, nous la pratiquons par des actes en tenant compte des réalités économiques.

MESSIEURS LES POLITIQUES,

LE PROJET DE LOI SUR LA DURÉE LÉGALE HEBDOMADAIRE DU TRAVAIL À 35 HEURES A-T-IL UN SENS ?

- **Ce projet a-t-il pour objectif de créer des emplois, ou de libérer l'homme du travail considéré comme un asservissement ?**

  Chercher à réduire systématiquement le temps de travail, c'est en réduire sa valeur. Le travail apporte à l'homme sa dignité. Il est source de fécondité sociale. 35 heures hebdomadaires est devenu une loi, et ne devrait rester qu'un moyen parmi d'autres.

- **Ce projet favorise-t-il l'esprit d'entreprise et l'initiative, ou nous conforte-t-il dans la dépendance ?**

  L'État doit servir le bien commun et inciter à l'initiative individuelle sans s'y substituer. Nous devons réconcilier l'homme avec l'argent qui entreprend, et non le faire dépendre de l'argent qui subventionne.

- **La diminution du temps de travail implique-t-elle la diminution du revenu ? L'État suppléera-t-il à l'augmentation du coût du travail sans affecter durablement la pression fiscale ?**

  L'État doit être transparent sur le coût d'un tel projet et ce qu'il implique en terme de partage du salaire et de poids de l'impôt. Une solidarité voulue et acceptée est la condition de l'efficacité.

- **Ce projet permet-il aux entreprises d'être plus compétitives et plus efficaces à l'heure de la mondialisation ?**

  Le renchérissement du coût horaire du travail menace la compétitivité des entreprises, et donc l'emploi.

- **Ce projet contribue-t-il à la paix sociale, ou comporte-t-il des facteurs de division et d'inégalité entre les acteurs ?**

  Le champ d'application de la loi et la fixation de seuils risquent de créer de nouvelles inégalités entre les salariés, d'opposer secteur public et secteur privé, employés et dirigeants, PME et grandes entreprises.

- **Ce projet favorise-t-il la négociation, l'expression des personnes et le dialogue dans nos entreprises ?**

  La contrainte et la sanction ne donnent pas aux partenaires sociaux l'opportunité d'entrer dans une relation de confiance et de respect mutuel. L'esprit d'initiative et le sens de la responsabilité en sont altérés. Des entreprises ont déjà négocié les 35 heures. Nous croyons plus au pouvoir de la négociation entreprise par entreprise, qu'à la contrainte de la loi.

Telles sont nos convictions et notre expérience.

NOUS, DIRIGEANTS CHRÉTIENS, DÉCLARONS QUE CE PROJET DE LOI EST UN NON-SENS. IL DIVISE NOTRE COMMUNAUTÉ NATIONALE, PLUTÔT QUE DE LA RASSEMBLER SUR DES ACTIONS POUR L'EMPLOI.

ENSEMBLE, ENGAGEONS-NOUS, DANS CHAQUE RÉGION, DANS CHAQUE ENTREPRISE À RÉALISER DES ACTIONS FONDÉES SUR LE DÉVELOPPEMENT, LA RESPONSABILITÉ ET LE RESPECT DES HOMMES.

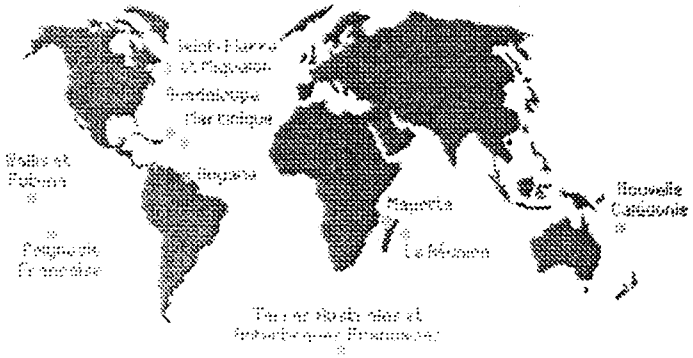
CFPC Patrons et Dirigeants Chrétiens

Retour accueil

Départements, Territoires et Collectivités territoriales d'Outre-Mer

DOM TOM

Guadeloupe
Martinique
Réunion
Guyane
Nouvelle-Calédonie
Polynésie Française
Wallis-et-Futuna
Terres Australes et Antarctiques Françaises
St-Pierre-et-Miquelon
Mayotte
Autres îles



L'OUTRE-MER OU LA RESPIRATION DE LA FRANCE DANS LE MONDE

L'outre-mer français est composé de départements (Guadeloupe, Martinique, Réunion, Guyane) territoires (Polynésie Française, Wallis-et-Futuna, Terres Australes et Antarctiques Françaises), collectivités territoriales (St-Pierre-et-Miquelon, Mayotte) et de la Nouvelle-Calédonie.

Les départements d'outre-mer observent les mêmes règles que les départements et régions de métropole ; les territoires d'outre-mer disposent de statuts différenciés. Ainsi, la Polynésie française est dotée d'un statut de large autonomie. Saint-Pierre-et-Miquelon ainsi que Mayotte bénéficient du statut intermédiaire de collectivité territoriale. La Nouvelle-Calédonie se distingue par un statut unique dans la République Française. Cet espace français d'outre-mer possède de fortes spécificités.

dernière modification : 25/02/99

Secrétariat d'Etat à l'Outre-mer

Actualité

Informations pratiques

Informations aux entreprises

Action gouvernementale

Présentation du secrétariat d'Etat à l'Outre-mer

Départements, Territoires et Collectivités d'Outre-mer

wlc5.gif (2487 octets)

Dossier de presse : Rapport à Monsieur le Premier Ministre : Les départements d'outre-mer aujourd'hui LA VOIE DE LA RESPONSABILITE

Abolition de l'esclavage

Autres sites

Boîte aux lettres

Retour accueil

Emploi

Informations aux Entreprises

EMPLOI

Abaissement des charges sociales
Le CAE
Primes à la création d'emploi
Apprentissage
Le dispositif emplois-jeunes
Zones prioritaires
Réduction du temps de travail
Emplois familiaux
Tableau récapitulatif
En savoir plus

La réduction du temps de travail

La loi n°98-461 du 13 juin 1998 d'orientation et d'incitation relative à la réduction du temps de travail est intégralement applicable dans les départements d'outre mer.
Une aide forfaitaire et dégressive est prévue pour les entreprises qui réduisent la durée du travail avant le 1er janvier 2002 ou avant le 1er janvier 2000 pour celles dont l'effectif est supérieur à 20 salariés. La très grande majorité des entreprises dans les départements d'outre-mer étant des entreprises artisanales ou des entreprises de moins de 10 salariés, celles-ci seront donc concernées par la réduction du temps de travail à partir du 1er janvier 2002.
Toutefois, les employeurs ont intérêt à prévoir la réduction du temps de travail en 1998 et 1999 afin de bénéficier des aides incitatives.

Les aides prévues par la loi (aides de base dégressives, primes et abattement forfaitaire des cotisations patronales de sécurité sociale- assurances sociales, accident du travail et allocation familiale-) sont compatibles avec les exonérations de charges sociales pour les employeurs de contrats d'accès à l'emploi et avec la réduction unique dégressive pour les bas salaires.
Il est à noter que les abattements de cotisations sociales prévus par la loi ne sont pas compatibles avec les exonérations sectorielles prévues par la loi du 25 juillet 1994.
Le dispositif " Robien " est abrogé mais les accords déjà conclus continuent à s'appliquer.

dernière modification : 31/03/99

Grille d'analyse de site web

Résultat de l'analyse : **83 / 100** Le site a obtenu un score supérieur à **80%** (très bien)

Le site a obtenu un score entre **60%** et **79%** (bien)

Le site a obtenu un score inférieur à **60%** (faible)

Site évalué le : Le 02/07/99

Nom du site : La réduction du temps de travail

Adresse URL : < http://www.outre-mer.gouv.fr/pro/emploi6.htm>

Public(s) ciblé(s) : ☑ Grand public ☐ Spécialisé

Catégorie d'information : ☐ Information factuelle ☑ Documents (intégral)
☐ Répertoire / liste (préciser)
☐ Banque de données (préciser)

Mode de présentation : ☐ Texte ☑ Texte et illustrations ☐ Multimédia

Accès au site : ☑ libre ☐ Tarifé ☐ Limité (préciser) :

Option de langue : ☑ Français ☐ Anglais ☐ Autres :

CONTENU (60%)

	Faible (1 point)	**Bien (5 points)**	**Très bien (9 points)**
Information détaillée / étendue du site	☐	☑	☐
Logique de l'organisation des informations	☐	☐	☑
Pertinence des liens vers l'extérieur	☐	☐	☑
Date de la dernière mise à jour (si moins de trois mois, mettre très bien)	☐	☐	☑
Accès en ligne au texte complet des documents	☐	☑	☐

Qualité de la langue et/ ou de la traduction	☐	☑	☐
Présence utile et pertinente des illustrations ou des animations	☐	☑	☐
Sources d'informations claires et bien identifiées	☐	☑	☐

Total des colonnes **52 /60**

NAVIGATION (20%)

	Faible (1 point)	Bien (3 points)	Très Bien (5 points)
Facilité de déplacement	☐	☐	☑
(aller et retour, retour page d'accueil, plan du site)	☐	☐	☐
Compréhension aisée des boutons d'orientation	☐	☐	☑
Qualité de l'outil de recherche indexant le contenu	☐	☑	☐
Rapidité de chargement du site et des différentes pages	☐	☑	☐

Total des colonnes **16 /20**

PRESENTATION VISUELLE (14%)

	Faible (1 point)	Bien (3points)	Très bien (5 points)
Design du site et couleurs utilisées	☐	☑	☐
Lisibilité du texte	☐	☑	☐
Rapidité de chargement des illustrations	☐	☑	☐

Total des colonnes **9 /14**

ACCESSIBILITE (6%)

	Faible (1 point)	Bien (3 points)
Présence dans les principaux répertoires et outils de recherche	☐	☑
Adresse intuitive	☐	☑

Total des colonnes **6 /6**

Commentaire sur les sites évalués

Sur le thème des 35 heures, je vous ai sélectionné deux sites qui n'offrent pas la même pertinence au niveau du contenu informationnel.
Du point de vue de l'évaluation de l'information sur le web, ces deux sites n'ont pas les mêmes valeurs.

L'un d'entre eux, celui du CFPC rend compte d'un très mauvais score,surtout parce qu'il ne possède pas les éléments qui garantissent la validité de l'information proposée :

- D'une part, **la date de mise à jour n'est pas notifiée**
- Les **sources** utilisées pour rédiger ce document ne sont pas **identifiées**
- Le site ne propose **aucun lien hypertextuel**, avec un autre contenu
- Il est vrai que l'organisation est clairement nommée, mais **aucune personne ne peut être contactée par E-mail ou par téléphone**
- **L'information n'est pas protégée par un copyright** et de ce fait on ne sait pas qui détient les droits
- **L'auteur est inconnu**

Par contre, l'autre site évalué s'avère être un bon site surtout au niveau du contenu et de l'organisation.

- Contrairement au site précèdent, celui-ci met en avant **les liens hypertextuels.** A partir du texte proposé par le moteur de recherche, il est possible de naviguer dans le contenu du site par ces liens
- De plus pour chaque page **la date de mise à jour est clairement notifiée**
- **L'auteur cite ses sources**
- **Le thème du site est clairement annoncé** : C'est un dossier de presse...

Annexe 8

RESEAU NORMAND D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION

REUNION MARDI 29 JUIN 1999

Chambre de Commerce et d'Industrie de CHERBOURG

ORDRE DU JOUR

10 h	> Accueil
10 h 15	> Introduction de la réunion
10 h 30	> La documentation d'entreprise : témoignages. • 10 h 30 - COGEMA *(Christine CLAVIER)* • 11 h 15 - La Presse de la Manche *(Frédéric PATARD)*.
12 h	> Bilan du stage «Optimiser sa recherche d'information sur Internet» *(Brigitte TRIQUET)*.
12 h 30	> Déjeuner
14 h	> Bilan du stage «Veille sur Internet» *(Geneviève LEVESQUE)*
14 h 30	> Informations ACFCI *(Nelly PIERI)* • Programme cadre national Intelligence Economique/NTIC et rôle d'actions menées par le réseau Information/Documentation • Projet de site web • Droit de copie • Journées DELPHES.
15 h 30	> Positionnement et intervention des centres de documentation dans le dispositif «Entreprendre en France». L'information destinée aux créateurs d'entreprise (tour de table).
16 h 30	> Fin des travaux.

Résumé

Le stage effectué du 07.06.99 au 30.08.99, à l'Ecole de Commerce du Havre avait pour mission de réaliser un guide de méthodologie pour orienter les étudiants dans la recherche d'informations sur Internet.

Ma présence devait également contribuer à la réalisation d'un dossier sensibilisant les étudiants à l'évaluation de l'information issue d'Internet.

Parallèlement à cette finalité, j'orientais mon énergie dans une médiation entre l'outil Internet et les documentalistes. Je triais et organisais les sources d'informations correspondant aux besoins du C.D.I.

Je contribuais également à aider les documentalistes dans la recherche d'informations et de sites pertinents et participais aux demandes de recherches documentaires.

Mots clés : Internet ; mutations technologiques ; mutations documentaires ; médiation ; formation ; évaluation ; contrôle de l'information.