



**HAL**  
open science

# Les enjeux de la veille documentaire dans les collectivités locales : l'amélioration de la page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing

Bénédicte Aadontan Okoundé

## ► To cite this version:

Bénédicte Aadontan Okoundé. Les enjeux de la veille documentaire dans les collectivités locales : l'amélioration de la page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing. Sciences de l'information et de la communication. 2024. dumas-04673108

**HAL Id: dumas-04673108**

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-04673108v1>

Submitted on 19 Aug 2024

**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.

**Bénédicte Aadontan OKOUNDE**

Master Information Documentation

Première année

**MÉMOIRE DE STAGE**

Mission effectuée du 29 avril au 14 juin 2024

Au

Service de documentation de la Mairie de Tourcoing

26 rue Famelart, 59200 Tourcoing

**Les enjeux de la veille documentaire dans les collectivités locales:  
l'amélioration de la page intranet du service de documentation de la mairie  
de Tourcoing**

Sous la direction de :

**Mme Laure BOLKA - TABARY** (tutrice universitaire)

et

**Mme Stéphanie BLAREAU** (tutrice professionnelle)

Soutenu le 03 Juillet 2024 au département Infodoc de l'ICID

Université de Lille, Sciences Sociales et Humaines

BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2023/2024



## Remerciements

*Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à toutes les personnes qui m'ont accompagné et soutenu tout au long de mon stage, ainsi que durant la rédaction de ce mémoire.*

*Je remercie tout particulièrement ma tutrice de stage Madame Stéphanie BLAREAU, pour m'avoir intégré au sein de son équipe, pour sa confiance, ainsi que pour le temps qu'elle a consacré à me former et à me guider dans mon travail. Son expertise et ses précieux conseils ont été déterminants dans l'accomplissement de mes missions.*

*Je suis également reconnaissante envers l'ensemble du personnel de la Mairie de Tourcoing, qui a contribué à rendre cette expérience à la fois enrichissante et agréable. Leur bienveillance et leur disponibilité ont grandement facilité mon intégration et mon apprentissage.*

*Je souhaite aussi adresser mes sincères remerciements à Madame Laure BOLKA-TABARY, qui a suivi mon travail avec attention et m'a orientée avec pertinence tout au long de la rédaction de ce mémoire.*

*A ma famille, je n'oublie pas de vous remercier pour votre amour, votre écoute, vos encouragements et votre soutien indéfectible, sans lesquels cette expérience n'aurait pas été la même.*

## **Résumé**

Ce mémoire a pour but d'aborder ce que représentent les enjeux de veille documentaire dans le service de documentation de la mairie de Tourcoing. Pour cela, nous mettons l'accent particulièrement sur l'amélioration d'un outil de gestion de l'information interne : la page intranet.

Pour ce faire, il a été mis en place un questionnaire pour recueillir l'avis, les besoins et les suggestions des utilisateurs de l'intranet.

Dans ce mémoire, vous retrouverez également ce que c'est qu'une veille, son importance, son rôle dans les collectivités locales ainsi que la présentation du service de documentation de la mairie de Tourcoing.

En outre, nous pourrons retrouver une étude comparative de portail documentaire afin de voir ce qui se fait ailleurs et enfin des pistes d'améliorations de la page intranet du service de documentation afin de rendre plus visibles ses activités.

## **Mots clés**

Veille documentaire, intranet, collectivité locale, service documentation, portail documentaire.

## **Abstracts**

The aim of this dissertation is to address the challenges of document monitoring in the documentation department of Tourcoing town council. To do this, we focus in particular on improving an internal information management tool: the intranet page.

To achieve this, we set up a questionnaire to gather the opinions, needs and suggestions of intranet users.

In this report, you'll also find an overview of what a watch is, its importance and role in local government, as well as a presentation of the documentation department at Tourcoing town hall.

In addition, you'll find a comparative study of document portals to see what's being done elsewhere, and finally, suggestions for improving the documentation service's intranet page to make its activities more visible.

## **Key words**

Document monitoring, intranet, municipality, documentation service, document portal

## Table des matières

<b>Remerciements</b> .....	<b>3</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>4</b>
<b>Mots clés</b> .....	<b>4</b>
<b>Abstracts</b> .....	<b>5</b>
<b>Key words</b> .....	<b>5</b>
<b>Table des matières</b> .....	<b>6</b>
<b>Table des illustrations</b> .....	<b>8</b>
<b>Introduction</b> .....	<b>9</b>
<b>Partie I. Compréhension de la veille et analyse de l'existant</b> .....	<b>10</b>
A. Définition et objectifs de la veille documentaire.....	10
1. Définition de la veille, son importance et son rôle dans les collectivités locales.....	10
1.1. En quoi consiste la veille?.....	10
1.2. Les différents types de veille.....	11
1.3. L'importance de faire de la veille.....	12
2. Les objectifs et rôles de la veille dans les collectivités locales.....	12
B. Pratiques actuelles de la veille documentaire dans les collectivités.....	14
1. Processus de la veille documentaire dans les collectivités.....	14
2. Importance des outils numériques et de l'intranet pour les collectivités locales.....	15
C. Analyse des défis spécifiques à la mairie de Tourcoing.....	16
1. Présentation du service de documentation et de ses limites.....	16
1.1. Présentation du service de documentation.....	16
1.2. Fonctions du service.....	16
1.3. Les usagers du service de documentation.....	17
1.4. Les prestations proposées par le service.....	18
1.4.1. Les services documentaires.....	18
1.4.2. Les produits documentaires.....	22
2- Les limites et difficultés rencontrées par le service de documentation.....	24
<b>3. Mes missions et contribution de mon stage</b> .....	<b>24</b>
<b>Partie II. Etude et état des lieux sur les besoins et les attentes des utilisateurs de la page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing</b> .....	<b>26</b>
A. Collecte de données.....	26
1. Enquête auprès des employés et utilisateurs de la page intranet.....	27
2. Les répondants de notre enquête.....	28
B. Analyse des données.....	29
1. Présentation et analyse descriptive des résultats de l'enquête.....	29
1.1. L'identité du répondant.....	30
1.2. Utilisation de l'intranet.....	31
1.3. Attentes pour la page intranet future.....	35

1.4. Les commentaires supplémentaires.....	37
2- Bilan de notre étude auprès des utilisateurs de la page intranet du service de documentation.....	38
C. Analyse comparative avec d'autres collectivités locales.....	38
1. Analyse de la page intranet actuelle.....	38
2- Étude des pages intranet des services de documentation d'autres collectivités locales.....	39
<b>Partie III. Propositions d'améliorations de la page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing.....</b>	<b>43</b>
A. Améliorations proposées pour optimiser la page intranet du service de documentation..	43
1. Interface utilisateur.....	43
2. Contenu.....	44
B. Impact prévu sur le service de documentation.....	45
1. Amélioration de l'efficacité du service de documentation.....	45
2. Réponse aux attentes des usagers et augmentation de leur satisfaction.....	46
<b>Conclusion.....</b>	<b>47</b>
<b>Bibliographie.....</b>	<b>48</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>51</b>
<b>Glossaire.....</b>	<b>65</b>
<b>Résumé.....</b>	<b>66</b>



## **Table des illustrations**

*Figure 1: Total des répondants*

*Figure 2: Direction ou service des répondants*

*Figure 3: Poste occupé par les répondants*

*Figure 4: La durée d'ancienneté*

*Figure 5: Fréquentation de la page*

*Figure 6: Niveau de fréquentation*

*Figure 7: Facilité de recherche*

*Figure 8: Pertinence de la recherche sur l'intranet*

*Figure 9: Type de documents souhaités*

*Figure 10: Les thématiques souhaitées*

*Figure 11: Fonctionnalités souhaitées*

*Figure 12: Commentaires et suggestions*

*Tableau 1: Analyse des portails documentaires*

*Capture 1: Portail des Alpes Haute Provence*

*Capture 2: Portail de veille du Calvados*

## **Introduction**

Dans un contexte où l'accès à l'information joue un rôle prépondérant dans la prise de décision et la gestion efficiente des ressources, les collectivités locales se trouvent confrontées à des défis majeurs quant à la gestion et à la diffusion de la documentation pertinente. À cet effet, la veille documentaire s'impose comme un outil indispensable pour maîtriser l'information et en faire un levier stratégique pour la gestion et le développement du territoire.

Mon mémoire porte sur les enjeux de la veille documentaire dans les collectivités locales et territoriales, en prenant pour exemple la mairie de Tourcoing. Il met particulièrement l'accent sur l'amélioration des outils de gestion de l'information et des documents, notamment l'intranet. En effet, dans le souci de répondre efficacement aux besoins et aux attentes de ses usagers, le service de documentation de la mairie de Tourcoing où j'ai effectué mon stage, se questionne sur l'amélioration de sa page intranet. Rappelons ici qu'un intranet est un réseau local propre à une entité qui permet aux collaborateurs d'accéder aux informations internes et d'échanger entre eux, fonctionnant comme un site web qui nécessite un serveur web et des protocoles associés. Quels besoins spécifiques des utilisateurs cette page intranet doit-elle satisfaire ? Quels sont les aspects à prendre en compte pour que cette page puisse répondre aux objectifs de la veille ?

Après avoir présenté ce que c'est que la veille, l'organisme dans lequel nous avons effectué notre stage ainsi que la contribution de notre stage et nos missions (I), nous aborderons l'étude que nous avons effectuée sur les besoins et attentes des utilisateurs de la page intranet (II) et enfin, nous proposerons des pistes d'améliorations pour satisfaire ces besoins (III) .

## **Partie I. Compréhension de la veille et analyse de l'existant**

### **A. Définition et objectifs de la veille documentaire**

#### **1. Définition de la veille, son importance et son rôle dans les collectivités locales**

##### **1.1. En quoi consiste la veille?**

L'origine du terme "veille" remonte au latin "vigilia" qui signifie “veille, insomnie ; garde de nuit”. Ce terme a été emprunté par le français pour désigner le fait de rester éveillé pendant la nuit pour surveiller ou se protéger.

Le sens moderne de "veille" comme activité de surveillance et de collecte d'informations stratégiques est apparu plus récemment, précisément au 20ème siècle avec l'essor de l'intelligence économique<sup>1</sup>.

Selon l'AFNOR ( Association Française de Normalisation), la veille est “*une activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, concurrentiel..., pour en anticiper les évolutions*”<sup>2</sup>.

Pour les professionnels de l'information (*Association des Professionnels de l'Information et de la Documentation*), la veille est un « *dispositif organisé, intégré et finalisé de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à rendre une entreprise, une organisation, quelle qu'elle soit, capable de réagir, à moyen et long termes, face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc.* »

Nous pouvons définir donc la veille comme une activité continue de collecte, de surveillance de l'information qui permet à tout organisme d'anticiper des changements, d'innover et de rester compétitif.

---

<sup>1</sup> Enquête. (2024). In *Wikipédia*. Disponible sur: [https://fr.wikipedia.org/wiki/Veille\\_strat%C3%A9gique](https://fr.wikipedia.org/wiki/Veille_strat%C3%A9gique)

<sup>2</sup> AFNOR,. Disponible sur: <https://www.afnor.org/>

## 1.2. Les différents types de veille

Il existe plusieurs types de veille, qui sont catégorisés en fonction des résultats et des objectifs visés, ou le domaine d'application de la veille. Nous distinguons entre autres :

- **La veille concurrentielle** consiste à surveiller les produits, les stratégies, les actions ainsi que les performances des concurrents directs et indirects. L'objectif de la veille concurrentielle est de comprendre le positionnement des clients sur le marché, leurs forces, leurs faiblesses, afin d'anticiper leurs mouvements et de prendre des décisions stratégiques et éclairées.
- **La veille économique** consiste quant à elle à suivre de près l'évolution de l'économie à tous les niveaux : mondial, national, régional et sectoriel. Elle englobe la surveillance des indicateurs macroéconomiques tels que le produit intérieur brut, l'inflation, le taux de chômage, les échanges commerciaux et autres. La veille économique permet de comprendre les tendances économiques, les cycles économiques, les opportunités d'investissement, les risques économiques potentiels et les implications pour les entreprises et les organisations.
- **La veille technologique** : C'est l'activité mise en œuvre par l'entreprise pour suivre les évolutions susceptibles d'influer sur le devenir de son métier. Elle est, comme le dit Steven C. Wheelwright, « constituée par l'ensemble des techniques visant à organiser de façon systématique la collecte, l'analyse, la diffusion de l'exploitation des informations techniques utiles à la sauvegarde et à la croissance des entreprises »<sup>3</sup>. Ses missions ont pour effet d'alerter les responsables d'une entreprise, suffisamment tôt et au moyen d'une information pertinente, sur toute innovation scientifique ou technique susceptible de modifier le paysage économique.

---

<sup>3</sup> ROUACH Daniel, « La veille technologique », dans : Daniel Rouach éd., La veille technologique et l'intelligence économique. Disponible sur: <https://www-cairn-info.ressources-electroniques.univ-lille.fr/la-veille-technologique-et-l-intelligence-economiq--9782130585220-page-18.htm?contenu=article>

- **La veille documentaire** est un processus stratégique et méthodique visant à collecter, analyser et diffuser de manière proactive des informations pertinentes et actualisées. Elle consiste à surveiller l'environnement informationnel dans lequel évolue une organisation, afin d'identifier les tendances, les évolutions, les opportunités et les menaces pouvant impacter ses activités. Plus précisément, la veille documentaire se concentre sur la surveillance et la collecte d'informations à partir de sources documentaires variées telles que les bases de données, les sites web, les publications spécialisées, les rapports, les études, les articles de presse, les brevets, etc. On s'intéressera à cette veille dans notre mémoire.

### **1.3. L'importance de faire de la veille**

La veille représente un enjeu crucial pour toute institution ou entreprise qui souhaite garder sa compétitivité et anticiper les évolutions de son domaine. En effet, dans un environnement économique, technologique et professionnel en perpétuelle mutation, être informé en temps réel des dernières innovations, des mouvements de la concurrence ou encore des nouvelles réglementations devient une nécessité pour adapter sa stratégie et prendre des décisions éclairées. La veille permet ainsi de détecter des opportunités de développement ou d'innovation, de prévenir les risques éventuels en identifiant à l'avance les menaces pouvant affecter le secteur d'activité d'une institution.

Elle joue également un rôle essentiel dans l'amélioration continue des produits ou services proposés, en s'inspirant des meilleures pratiques et tendances du marché. Faire de la veille, c'est donc s'assurer une certaine réactivité face aux changements, tout en favorisant l'innovation et la créativité au sein de l'organisation. C'est un processus dynamique et stratégique qui implique la collecte, l'analyse, et la diffusion d'informations pertinentes, transformant l'information en connaissance et en actions concrètes.

## **2. Les objectifs et rôles de la veille dans les collectivités locales**

Dans le contexte d'une collectivité locale, la veille joue plusieurs rôles. Le premier rôle de la veille documentaire est la centralisation et la diffusion de l'information. Elle permet

donc de rassembler les informations qui sont pertinentes et qui proviennent de plusieurs sources notamment la presse, et de les diffuser aux agents et aux employés concernés<sup>4</sup>.

Elle favorise également la capitalisation des expériences publiques en assurant la publicité des initiatives pilotes et des innovations menées dans d'autres collectivités, permettant ainsi de s'inspirer des meilleures pratiques, en suivant l'actualité des autres communes.

En fournissant des informations actualisées et pertinentes, la veille documentaire aide les élus à prendre des décisions éclairées et à anticiper les impacts techniques, juridiques et financiers.

Par exemple, prenons le cas d'un projet de rénovation énergétique des bâtiments publics. Grâce à la veille documentaire, les élus disposent d'informations à jour sur les nouvelles réglementations thermiques, les matériaux et techniques de construction les plus performants, ainsi que des données chiffrées sur les coûts et le retour sur investissement des différentes solutions envisageables. Cela leur permet d'opter pour les choix techniques les plus pertinents et durables, tout en maîtrisant les aspects financiers.

Dans le cadre de la mise en accessibilité des espaces publics, un travail de veille sur le suivi de la réglementation permet d'anticiper les évolutions de la législation en la matière. Les élus sont ainsi informés des nouvelles obligations légales à venir et peuvent se mettre en conformité dans les délais impartis, pour éviter d'éventuelles poursuites judiciaires.

La veille recense également les bonnes pratiques d'autres collectivités, aidant à définir un plan d'actions adapté. Lorsqu'une entreprise envisage de s'implanter sur le territoire, la veille économique et financière fournit aux élus des données précieuses. Ils peuvent ainsi identifier les aides, subventions et avantages fiscaux mobilisables, mais aussi évaluer l'impact financier potentiel en termes d'emplois créés, de taxes professionnelles et de dynamisation du tissu économique local.

Forts de ces informations, ils peuvent arbitrer en connaissance de cause sur l'opportunité d'accorder ou non des mesures incitatives à l'entreprise. Que ce soit pour des projets d'aménagement, de développement durable, de services à la population ou autres, la veille documentaire apporte ainsi aux élus une vision d'ensemble actualisée, intégrant les enjeux techniques, juridiques et financiers. Cet éclairage leur permet de prendre les décisions les plus pertinentes et pérennes pour leur territoire.

---

<sup>4</sup>Crawl, C. K. (2022, mai 18). *Pourquoi il est devenu primordial pour les collectivités de s'investir dans la veille territoriale*. Kbcrawl. Disponible sur: <https://www.kbcrawl.com/fr/blog-veille/pourquoi-il-est-devenu-primordial-pour-les-collectivites-de-sinvestir-dans-la-veille-territoriale/>

## **B. Pratiques actuelles de la veille documentaire dans les collectivités**

### **1. Processus de la veille documentaire dans les collectivités**

Un système de veille documentaire dans les collectivités locales selon Pascale Bouton, respecte les étapes ci-après:

- *l'identification des sources d'informations pertinentes (publications officielles, rapports, presse, périodiques spécialisés, brevets, banques de données, Internet, mais aussi surveillance de listes spécialisées, débriefing de spécialistes internes assistants à des colloques, échanges avec des experts, communications avec des organismes compétents...);*
- *la sélection d'informations à l'aune des besoins identifiés;*
- *la mise en forme et la communication des résultats;*
- *la validation et les réajustements avec les destinataires<sup>5</sup>.*

Tout d'abord, l'auteur souligne l'importance d'identifier les sources d'informations pertinentes, qui peuvent être variées : publications officielles, rapports, presse, périodiques spécialisés, brevets, banques de données, Internet, ainsi que des méthodes plus interactives comme la surveillance de listes spécialisées, le débriefing de spécialistes internes, les échanges avec des experts, et les communications avec des organismes compétents.

Ensuite, elle précise que les informations doivent être sélectionnées en fonction des besoins identifiés, afin d'assurer leur pertinence. La troisième étape consiste à mettre en forme et à communiquer les résultats de manière claire et utilisable.

Enfin, elle mentionne l'importance de valider les informations obtenues et de procéder à des réajustements en fonction des retours des destinataires, garantissant ainsi l'efficacité continue du système de veille.

---

<sup>5</sup> Bouton, Pascale. 2008. "Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités". Territoriales Editions

## **2. Importance des outils numériques et de l'intranet pour les collectivités locales**

Les outils numériques et l'intranet jouent un rôle important dans les collectivités locales en améliorant l'efficacité, la transparence et la qualité des services publics. Les outils numériques, tels que les logiciels de gestion administrative, les plateformes de communication en ligne et les applications de gestion des services municipaux, permettent aux collectivités locales de moderniser leurs opérations. Ces technologies facilitent la gestion des ressources, le suivi des projets et la communication avec les citoyens, tout en réduisant les coûts opérationnels.

L'intranet, en tant que plateforme interne sécurisée, offre la possibilité d'établir de meilleures communications, d'avoir des données homogènes et convergentes ayant des impacts directs sur la qualité du travail des employés, il est donc indispensable pour les collectivités locales<sup>6</sup>. Il permet donc de centraliser les informations importantes, les documents officiels et les directives administratives, facilitant ainsi l'accès à l'information pour les employés municipaux. L'intranet permet également de simplifier la communication interne, de partager des nouvelles et des mises à jour, et de renforcer la cohésion entre les différents services administratifs: on peut ainsi y trouver l'annuaire des services municipaux, l'organigramme mis à jour en temps réel, les actualités des différents services de la ville, des procédures en ligne...

En outre, les outils numériques contribuent à accroître la participation citoyenne en permettant aux résidents de soumettre des demandes, de signaler des problèmes et de consulter des informations publiques en ligne. Ils renforcent également la transparence en offrant un accès facile aux données et aux décisions administratives.

L'adoption des outils numériques et d'un intranet bien conçu dans les collectivités locales permet d'améliorer la prestation des services, de renforcer la communication interne et externe, et de favoriser une gestion plus efficace et transparente. Ces technologies permettent aux collectivités locales de répondre de manière rapide et active aux besoins de leurs citoyens.

---

<sup>6</sup> Pierre Mongin "Simplifier la gestion de votre collectivité grâce à un intranet" p. 41



## **C. Analyse des défis spécifiques à la mairie de Tourcoing**

### **1. Présentation du service de documentation et de ses limites**

#### **1.1. Présentation du service de documentation**

Le service de Documentation est situé à la Médiathèque municipale André Malraux. Ce service est rattaché au Pôle Médiathèques, Archives et Documentation<sup>7</sup>, lui-même rattaché est à la Direction du rayonnement Culturel de la mairie de Tourcoing<sup>8</sup>.

Il est composé de deux documentalistes et d'une aide-documentaliste et a pour mission de fournir une documentation précise et fiable aux services municipaux et aux élus, nécessaire à l'accomplissement de leurs missions et activités.

Les missions principales du service incluent :

- la gestion des abonnements et des commandes d'ouvrages pour les services municipaux ;
- la réalisation de panoramas de presse quotidiens et personnalisés concernant la ville et ses personnalités ;
- la veille documentaire quotidienne sur diverses thématiques par l'élaboration de produits documentaires tels que le mémento, la lettre info-doc, accessibles sur la page intranet ;
- la diffusion sélective d'informations par l'envoi des informations aux agents en fonction de leur domaine de compétence ;
- la réalisation de recherches documentaires à la demande.

#### **1.2. Fonctions du service**

Le service de documentation doit s'acquitter de plusieurs missions essentielles. Sa mission principale est de fournir rapidement et à moindre coût des informations fiables et précises, ainsi que les documents nécessaires aux utilisateurs. Le service s'engage à traiter de

---

<sup>7</sup> Voir Annexe 13 organigramme du Pôle

<sup>8</sup> Voir Annexe: 1 Organigramme de la Mairie de Tourcoing

manière continue et systématique les documents ou données, en incluant leur collecte, signalement, analyse, stockage, recherche et diffusion pour informer les usagers.

Les principales fonctions de la chaîne documentaire sont :

- La collecte de l'information et de la documentation

Cette fonction vise à la collecte des documents et elle englobe plusieurs aspects à savoir la recherche, l'identification, la sélection, la localisation et l'acquisition.

- Le traitement de l'information

Cette fonction inclut les étapes de réception, de bulletinage, de catalogage, d'analyse, de synthèse et de mise en forme des documents.

- La diffusion de l'information

Celle-ci inclut la diffusion des documents traités. Cette fonction réunit les diverses étapes de communication, de propositions de services, élaborations des différents produits documentaires et l'accompagnement des utilisateurs dans leur quête d'informations.

### **1.3. Les usagers du service de documentation**

Le service de documentation de la mairie de Tourcoing est destiné à un public interne, principalement composé des élus, des directeurs et chefs de services, et de tous les agents municipaux. Les utilisateurs du service sont définis selon la hiérarchie de la collectivité, qui peut varier d'une collectivité à l'autre. Cette hiérarchie inclut principalement l'exécutif, les élus, les agents et les collaborateurs. La hiérarchie de la mairie se divise en trois groupes distincts.

- L'exécutif et les élus : Ils ont besoin d'informations spécifiques sur des sujets tels que la vie politique, l'actualité locale, l'opinion publique, les retours sur les actions menées par la collectivité, l'image des élus, l'information juridique et l'actualité parlementaire.
- Les agents municipaux : Ils recherchent des informations professionnelles en lien avec leurs missions. Ils doivent se tenir informés des actualités pertinentes à leurs fonctions.

- Le cabinet du maire et ses collaborateurs : Ils doivent être informés de la presse locale et des tendances de l'opinion publique. Leur rôle nécessite une veille continue sur ces sujets.

Les besoins en information varient en fonction des responsabilités au sein de la collectivité. Les Directeurs et chefs de service: Ils peuvent solliciter le service de documentation pour des recherches approfondies sur des sujets précis, nécessitant souvent des informations brutes comme des textes de loi, des jugements ou des jurisprudences. Les cadres et agents techniques ou de service: Ils privilégient la consultation d'ouvrages ou de périodiques spécialisés dans leurs domaines pour s'informer de manière ponctuelle et continue.

#### **1.4. Les prestations proposées par le service**

Le service documentaire de la mairie de Tourcoing propose une gamme complète et variée de prestations destinées à répondre aux besoins d'information de ses utilisateurs internes. Avec pour mission principale de fournir des informations précises et fiables, ce service met à disposition deux types de services à savoir les services documentaires et les produits documentaires.

##### **1.4.1. Les services documentaires**

Le service de documentation de Tourcoing offre des prestations aux employés de la collectivité. Ces services documentaires aident les agents à optimiser leur temps et les tiennent informés grâce à la gestion des abonnements et à divers services tels que la veille documentaire, la recherche documentaire, et les revues de presse. Ces prestations sont cruciales pour le bon fonctionnement de la collectivité, car une mairie doit être constamment informée de l'actualité et des différentes thématiques des services municipaux. Nous avons donc :

- *la revue de presse nationale et locale sur Tourcoing et ses personnalités*

Cette revue est destinée au Cabinet du Maire et à la direction de la Communication. Elle est faite chaque matin à partir de l'analyse des quotidiens et hebdomadaires nationaux ainsi

que des sites de presse. Cette revue de presse est diffusée par mail, incluant des liens hypertextes et des pièces jointes, permettant ainsi à ces services d'être informés en temps réel de ce qui se dit sur Tourcoing et ses personnalités dans les médias.

On peut retrouver différents titres de presse à la médiathèque, notamment : la presse locale et régionale ( Nord Eclair Éd. Tourcoing, La Voix du Nord ), la presse nationale ( Le Monde, Libération, Le Figaro, La Croix, L'Humanité, Aujourd'hui en France ), les hebdomadaires ( Le Nouvel Obs, L'Express, Le Point )

### **- la gestion des abonnements et les commandes d'ouvrages**

La gestion des abonnements et des commandes d'ouvrages professionnels pour les différents services municipaux est une mission essentielle du service de documentation. Cette tâche comprend la commande de livres auprès de fournisseurs tels que SFL, Livres en Nord et Furet-Decitre, le contrôle des factures, ainsi que la réception et l'enregistrement des ouvrages dans le logiciel Orphée de la Médiathèque, permettant une vue d'ensemble des livres disponibles.

Le choix des ouvrages est déterminé par les besoins spécifiques des utilisateurs et le budget alloué aux différents services. En 2022, 791<sup>9</sup> ouvrages ont été commandés et 4888 € ont été dépensés, 559 ouvrages et 4 726 € dépensés en 2023.

La gestion des abonnements, qu'ils soient papier ou numériques, couvre environ une cinquantaine de journaux, revues spécialisées et classeurs.

La gestion des abonnements comprend plusieurs étapes : commande ou résiliation, réception avec bulletinage, contrôle des réceptions (important pour les réclamations de numéros manquants), et diffusion des ouvrages dans les services concernés par le biais d'une feuille de circulation. La gestion passe par des sociétés spécialisées comme CID et A2Presse, avec contrôle des factures et rédaction des appels d'offres tous les quatre ans.

Le bulletinage est une partie intégrante de cette gestion, permettant de suivre les abonnements en cours, surveiller les collections pour relancer les numéros manquants.

Le suivi des abonnements et des commandes, et l'enregistrement de chaque numéro sur le serveur s'effectue grâce au logiciel de gestion des bibliothèques et centre de

---

<sup>9</sup> Chiffres\_clés\_Documentation\_2022

documentation Orphée de la société C3RB depuis le début de l'année 2024. Ce qui permet d'associer les services de la documentation et de la médiathèque.

### - *L'alimentation de la page intranet*

Le service de documentation contribue également à l'alimentation de sa page intranet sur le portail interne de la mairie. Comme nous l'avons rappelé dans notre introduction, un intranet dans une collectivité territoriale permet de tenir informer de l'actualité de la collectivité, de fournir davantage d'informations aux agents et de répondre assez rapidement à leurs besoins.

L'utilisation d'un intranet au sein d'une collectivité permet de mettre en avant les outils proposés par les services, de suivre l'actualité de la collectivité, et de simplifier la communication interne. Il offre également la possibilité de publier de la documentation confidentielle et de contrôler le contenu présent sur l'intranet.

Le service de documentation, à travers ses documentalistes, gère son espace au sein de l'intranet municipal appelé " Le Canal".

Cet espace est intitulé " <sup>10</sup>J'ai besoin de m'informer" et est organisé en plusieurs rubriques à savoir :

- Une page d'accueil avec la présentation du service et l'accès aux derniers produits documentaires (la lettre info - doc, le mémento, la bibliographie) et les sommaires de revues ;
- "Tourcoing dans la presse": les titres du panorama de presse ;
- La veille juridique ;
- L'actualité des collectivités.

Les documentalistes y publient des brèves d'actualité thématique, des textes officiels, des rapports, des études, et de la jurisprudence.

<sup>11</sup>Plus de 5 569 documents ont été publiés en 2022 contre <sup>12</sup>5380 documents en 2021 sur "Le Canal" par l'équipe de documentalistes. Donc une évolution de plus 180 documents publiés.

---

<sup>10</sup> Voir annexe 6: Capture de "Le canal"

<sup>11</sup> Chiffres\_clés\_Documentation\_2022

<sup>12</sup> Chiffres\_clés\_Documentation\_2021

### **- Revue des sommaires**

La revue des sommaires, selon Pascale BOUTON permet de “*proposer aux agents de prendre connaissance du contenu des documents (périodiques et quelquefois ouvrages) en regroupant les copies de leurs sommaires. Ils consultent ainsi les titres des articles et leurs auteurs, éventuellement les divers paragraphes et le résumé de la thèse d’une monographie, d’actes de colloques. Sur cette base, ils peuvent venir consulter les documents qui leur paraissent les plus pertinents, en demander le prêt ou la copie, selon les choix effectués par les documentalistes*<sup>13</sup>”.

Le service effectue des revues de sommaires, qui sont envoyées à ceux qui en font la demande, permettant aux agents de demander des articles spécifiques. Les périodiques les plus souvent envoyés incluent La Gazette des communes, Courrier International, le Recueil Dalloz, Sciences humaines.

### **- La veille documentaire par thématique personnalisée**

La veille documentaire fait partie des principales tâches qu'effectuent les documentalistes du service. La mise en place de cette veille a pour objectif d’alerter les décideurs (les élus locaux) et les services municipaux sur les évolutions de l’environnement d’une collectivité afin d’anticiper et de réagir face aux changements futurs.

Pour une collectivité, l'objectif est d'informer les services municipaux et les élus sur les évolutions juridiques et réglementaires dans les domaines de compétences des collectivités locales, tout en les tenant au courant des initiatives et de projets d'autres collectivités.

Ainsi, le service documentation met en place une veille personnalisée en fonction des besoins des utilisateurs.

Les documentalistes envoient quotidiennement des informations et documents ( articles de presse locale ou nationale, textes de loi, rapports, études, etc.) à une centaine de destinataires, selon des thématiques définies préalablement avec le service. Nous avons plus de 70 thèmes de veille documentaire. Entre autres, nous pouvons citer : les Associations, la fonction publique, le développement durable, la politique de la ville, la

---

<sup>13</sup> Bouton, Pascale. 2008. “Gestion de l’information et de la documentation dans les collectivités”. Territoriales Editions, p.99

restauration scolaire, le logement, la santé, la sécurité, le sport, les élections, l'emploi, l'énergie, le handicap, la jeunesse, les quartiers...

Plus de 19 230 documents ont été communiqués en 2021, 18 899 en 2022 et 17 577 en 2023 dans le cadre de la veille sur profil.

L'agrégateur de flux RSS utilisé par le service de documentation pour faire de la veille :  
Feedly

### **1.4.2. Les produits documentaires**

Les services de documentation des collectivités locales jouent un rôle crucial en fournissant des produits documentaires variés et essentiels pour le bon fonctionnement et la prise de décision au sein des administrations. Ces produits incluent le panorama de la presse, le mémento et la lettre info-doc. Ils permettent aux responsables et aux agents des collectivités d'accéder à des informations précises, actualisées et pertinentes, facilitant ainsi la gestion des projets, la planification stratégique, et la conformité réglementaire. Grâce à ces ressources documentaires, les collectivités peuvent anticiper les évolutions, optimiser leurs processus internes, et mieux répondre aux besoins de leurs administrés.

#### **- *Le mémento***

Le mémento est un bulletin signalétique mensuel qui répertorie des références d'articles de revues spécialisées et de jurisprudence relatifs à l'actualité des collectivités territoriales, organisés par grands thèmes. Il inclut également une section dédiée aux associations, permettant de suivre les nouvelles associations créées à Tourcoing au cours du mois, ainsi que les modifications ou dissolutions d'associations existantes. Ce bulletin est envoyé par messagerie à 158 destinataires et est également accessible sur la page intranet. Les utilisateurs peuvent consulter le mémento et demander une copie numérique des articles qui les intéressent.

#### **- *La lettre info - doc***

La lettre info-doc<sup>14</sup> est une sorte de newsletter électronique hebdomadaire dédiée à l'actualité des collectivités locales. Elle compile les textes officiels publiés dans le Journal officiel, les différents Bulletins officiels et Journal officiel de l'Union Européenne, ainsi que des brèves d'actualité, des projets de loi, des études et des rapports officiels. Diffusée chaque mardi par messagerie à 153 destinataires. La lettre info-doc est également publiée sur la page intranet.

#### - *Le panorama de presse*

Pour Pascale Bouton, responsable du service de documentation du conseil régional Rhône-Alpes et auteur du livre "***Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités***", le panorama de presse "*improprement désigné sous l'expression « revue de presse » est indubitablement le produit documentaire le plus répandu au sein des centres et service de documentation de collectivités*<sup>15</sup>. *Il est parfois même le seul produit documentaire existant*".

De son côté, le centre français d'exploitation du droit de copie définit, les panoramas de presse comme « *ensemble de reproductions et de représentations, intégrales ou non, d'articles parus dans différentes publications de presse, consacrés à un ou plusieurs thèmes, selon une périodicité déterminée et mis à disposition pendant une durée limitée*<sup>16</sup>. »

Le panorama consiste donc en une sélection quotidienne d'articles provenant principalement de la presse quotidienne et périodique, destinée aux agents. Son objectif est d'informer les agents et les élus sur les actions de la collectivité telles que relayées par la presse, ainsi que sur l'actualité locale et nationale dans les domaines de compétence de la collectivité. Chaque matin, ce panorama de presse est envoyé par messagerie à 50 destinataires. Cette diffusion s'effectue dans le cadre d'un contrat avec La Voix du Nord, qui permet le paiement des droits de diffusion. Les articles sont envoyés sous forme de pièce jointe, accompagnée d'un sommaire thématique des articles mentionnant Tourcoing. Les titres des articles sont également accessibles sur l'intranet.

---

<sup>14</sup> Voir annexe 12

<sup>15</sup> Bouton, Pascale. 2008. "Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités". Territoriales Editions, p.99

<sup>16</sup> *Panorama de presse—CFC, gestion des droits d'auteur.* (s. d.). Disponible à l'adresse: <https://v1.cfcopies.com/copie-professionnelle/panorama-de-presse>



## **2- Les limites et difficultés rencontrées par le service de documentation**

Dans cette section, nous allons examiner en détail les diverses difficultés auxquelles le service de documentation de la mairie de Tourcoing est actuellement confronté.

Tout d'abord, l'une des principales contraintes est la restriction budgétaire. Cette limitation financière restreint sévèrement la capacité du service à s'abonner à un éventail suffisant de magazines, journaux, et autres sources d'information indispensables, notamment à une base de données juridique performante. Le nombre d'abonnements gérés est ainsi passé de 250 titres en 2014 à une cinquantaine en 2024. En conséquence, les agents n'ont pas accès à une diversité et une richesse d'informations suffisantes, ce qui peut entraver leur travail quotidien et leur capacité à rester informés des dernières évolutions dans leurs domaines respectifs. D'où l'importance pour les documentalistes d'effectuer une veille rapide et pertinente sur les sujets d'actualité.

Ensuite, le service de documentation souffre également d'un manque de visibilité. Cela est en partie dû à son emplacement physique, qui est détaché du bâtiment principal de la mairie de Tourcoing. Cette séparation géographique rend le service moins accessible et moins visible aux autres agents municipaux, réduisant ainsi son utilisation et sa reconnaissance au sein de l'organisation. Là aussi, le service travaille depuis quelques années à améliorer sa visibilité par la création d'un document de présentation du service et en participant à la journée d'accueil des nouveaux arrivants.

Le service a également subi ces dernières années une perte d'effectifs avec la suppression d'un poste en 2021. La surcharge de travail a déjà obligé les documentalistes à supprimer un des produits documentaires. Ce fonctionnement à « flux tendu » ne permet pas de dégager le temps nécessaire pour travailler à des projets importants, tels que l'évaluation du service ou l'amélioration de l'intranet documentaire.

## **3. Mes missions et contribution de mon stage**

Au cours de ma période de stage, j'ai intégré le groupe de documentalistes que constitue le service de documentation de la mairie de Tourcoing sous l'égide de la responsable de service madame Stéphanie BLAREAU.

Hormis la mission de veille que j'effectue au quotidien, qui consiste à collecter, traiter et diffuser les informations, j'ai été chargé de travailler à l'amélioration de l'un des outils de diffusion de l'information produite par le service qu'est la page intranet. Ce qui constitue d'ailleurs la problématique de ce mémoire.

Pour mener à bien cette mission qui m'est confiée, j'ai initié une étude à travers un questionnaire, afin de recueillir les besoins et les attentes des utilisateurs de la page intranet. Cette étude m'a permis de mettre en pratique les notions apprises lors des cours de Méthodologie de recueil et d'analyse de données, d'Usages et usagers et de Gestion de projet.

J'ai également, à ce propos, élaboré une maquette de la future page intranet en collaboration avec les documentalistes, et qui sera le point d'appui au développeur web (l'informaticien). Cette page intranet du service sera mise en service en septembre 2024.

En outre, j'ai participé à d'autres activités dans d'autres services de la mairie, notamment au service des archives, où j'ai suivi et collaboré avec les archivistes à accueillir des écoliers pour une séance de valorisation des archives à travers un jeu de puzzle pour résoudre une affaire criminelle.

Dans le même cadre, j'ai appris en collaboration avec les bibliothécaires de la section jeunesse à animer une séance culturelle et musicale destinée aux enfants de 1 à 8 ans.

Sans oublier, mon apprentissage au bulletinage des périodiques de la médiathèque municipale de Tourcoing avec le logiciel Orphée qui est un logiciel de gestion intégré de bibliothèques.

Ces activités qui nécessitent de l'observation, de l'attention et surtout un travail en équipe m'ont permises de voir la diversité des métiers liés à la gestion de l'information et du document.

## **Partie II. Etude et état des lieux sur les besoins et les attentes des utilisateurs de la page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing**

### **Pourquoi cette étude ?**

Réaliser une étude sur les besoins et les attentes des utilisateurs de l'intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing présente plusieurs enjeux cruciaux. Tout d'abord, cette étude permettra de mieux comprendre comment les utilisateurs interagissent avec la page intranet et d'identifier les fonctionnalités et le contenu qu'ils trouvent les plus utiles ou celles qui nécessitent des améliorations. Ensuite, elle offre la possibilité de recueillir des retours directs des utilisateurs, ce qui est essentiel pour adapter la page intranet à leurs besoins réels et augmenter leur satisfaction.

En outre, l'étude aidera à détecter les éventuels obstacles ou difficultés rencontrés par les utilisateurs dans leur utilisation quotidienne de la page intranet, ce qui permet de mettre en place des solutions ciblées pour améliorer l'expérience utilisateur. De plus, en identifiant les attentes spécifiques des utilisateurs, le service de la documentation va chercher à optimiser l'accès à l'information, à améliorer l'efficacité du travail quotidien et à renforcer la communication interne à travers cet outil de veille. Cette enquête permettra ainsi de recueillir des retours précieux, indispensables pour orienter les futures améliorations et garantir que l'intranet réponde pleinement aux besoins de ses utilisateurs.

Pour ce faire, nous allons donc aborder cette section en trois parties à savoir : une première partie qui est la collecte des données ou d'informations qui représentera notre enquête, une deuxième partie, dans laquelle nous ferons une présentation des résultats de notre enquête ainsi qu'une analyse des données ou des informations recueillies et une troisième partie dans laquelle on fera une analyse comparative avec d'autres pages intranet d'autres collectivités locales.

### **A. Collecte de données**

La collecte de données consiste à rassembler des informations pertinentes et nécessaires pour répondre à une problématique. Son objectif est de recueillir des éléments concrets et fiables afin de les analyser, les interpréter et tirer des conclusions.

Il existe une multitude de méthodes de collecte de données dans le cadre d'une étude ou expérience. Entre autres, nous pouvons citer : les enquêtes, les observations, les entretiens...

Pour notre étude, nous avons opté pour l'une des méthodes que nous considérons simple et plus efficace : l'enquête. Qu'est-ce qu'une enquête ?

## **1. Enquête auprès des employés et utilisateurs de la page intranet**

Une enquête “ est une opération qui a pour but la découverte de faits, l'amélioration des connaissances ou la résolution de doutes et de problèmes. Concrètement, il s'agit d'une recherche poussée d'informations, avec le but de l'exhaustivité dans la découverte des informations inconnues au début de l'enquête et parfois la volonté de publication des informations collectées.<sup>17</sup>” Pour notre étude, nous avons choisi d'utiliser la méthode d'enquête qualitative par questionnaire. Cette méthode vise à explorer les perceptions, les expériences des répondants de manière approfondie.

Pour l'élaboration de notre questionnaire, nous avons choisi de combiner les questions ouvertes et les questions fermées. Les questions ouvertes, pour permettre aux répondants de donner leurs avis, si possible de nous fournir des suggestions pour les améliorations de la page intranet. Les questions fermées pour nous permettent d'avoir des réponses précises et pertinentes.

Nous avons réalisé le questionnaire sur le logiciel de sondage en ligne LimeSurvey<sup>18</sup>, qui nous a été fourni par la mairie. Rappelons ici que le questionnaire est anonyme non seulement pour avoir des informations honnêtes mais aussi pour permettre au répondant de se sentir en sécurité.

Le questionnaire est composé de quatre parties. Chaque partie aborde un aspect de l'étude. Une première partie pour connaître la direction à laquelle est rattaché le répondant, le service qu'il occupe à la mairie ainsi que le nombre d'années auquel le répondant travaille à la mairie de Tourcoing.

La deuxième partie est composée de dix (10) questions et aborde l'utilisation de la page intranet documentaire du service, c'est à dire par exemple la fréquence d'utilisation de

---

<sup>17</sup> <https://fr.wikipedia.org/wiki/Enqu%C3%AAt>

<sup>18</sup> Voir capture LimeSurvey: Annexe 2 et 3

page intranet, les rubriques, les types de documents auxquels le répondant s'intéressent sur la page intranet ainsi que la pertinence des recherches sur la page intranet.

Dans la troisième partie du questionnaire, nous avons exactement six (6) questions qui abordent les attentes du répondant, c'est-à-dire les types d'informations, les thématiques, les fonctionnalités que le répondant voudrait voir sur la page intranet futur du service de la documentation. Cette partie aborde aussi la manière dont la page intranet documentaire pourrait mieux répondre aux besoins professionnels du répondant. Elle permet également au répondant de faire ses suggestions par rapport à la navigation, l'ergonomie de la page intranet documentaire.

Enfin, nous avons une dernière partie pour le mot de fin qui est composé de deux (2) questions. Elle permet au répondant de faire des commentaires et d'identifier si possible, les points non abordés par le questionnaire concernant la page intranet.

## **2. Les répondants de notre enquête**

En ce qui concerne les répondants de notre enquête, nous avons fait une sélection de personnes parmi les agents de la mairie. Pourquoi cette sélection ?

Les personnes (agents) sélectionnées, dans le cadre de l'accomplissement de leur travail sont appelées à utiliser les produits diffusés sur la page intranet du service de la documentation.

Ainsi, l'échantillon des personnes sélectionnées pour répondre à notre enquête est composé de 53 agents qui proviennent de différents services et directions. Nous avons en outre la Direction de la Vie des Habitants, des Quartiers et du Développement Durable, la Direction de la Commande Publique, Affaires Juridiques et Immobilières, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de la Jeunesse des Sports et des Territoires, la Direction Générale des Services, le service des Affaires Juridiques, la Direction de l'Audit et de l'Évaluation des Politiques Publiques, la Direction du Rayonnement Culturel...<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Voir organigramme de la ville de Tourcoing : Annexe 1

## B. Analyse des données

L'analyse des données dans le cadre d'une étude est une étape primordiale pour comprendre les expériences et les avis des répondants. Les données et les informations recueillies permettront de tirer des conclusions significatives et éclairantes.

Notre analyse de données se fera en deux parties : une première partie qui présentera les résultats de l'enquête et une deuxième partie dans laquelle nous ferons un bilan des résultats.

### 1. Présentation et analyse descriptive des résultats de l'enquête

Après la diffusion de notre questionnaire auprès de notre échantillon qui est composé de 53 agents, nous avons reçu 19 réponses dont 10 réponses remplies complètement et 09 réponses remplies partiellement sous une période de 04 jours. Étant donné que toutes les questions du questionnaire sont importantes pour une analyse correcte et pertinente, nous allons prendre en compte que les réponses qui ont été remplies complètement.

Nous allons procéder à une analyse descriptive de chaque partie du questionnaire. Rappelons ici que notre questionnaire comprend 04 parties.

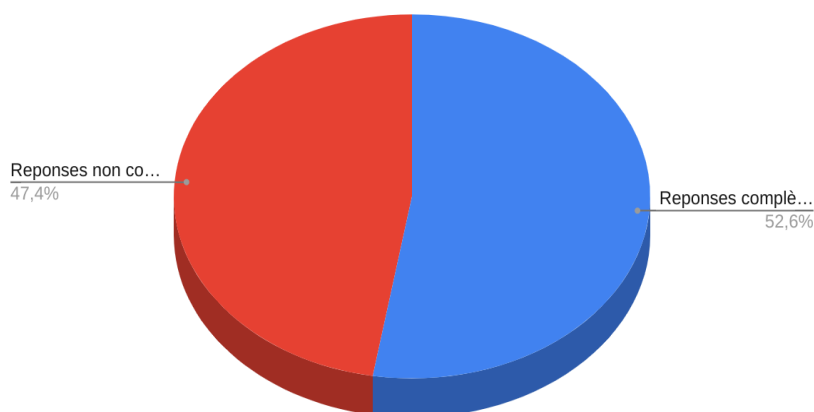


Figure 1: Total des répondants

## 1.1. L'identité du répondant

La première question de cette partie est de savoir à quelle direction ou service le répondant est rattaché. Nous avons laissé le choix à chacun des répondants d'indiquer son service ou direction. Tous les 10 répondants ont indiqué leur service ou direction d'appartenance à la mairie de Tourcoing. Les services sont variés allant de la direction de la commande publique, de la jeunesse et des sports, des affaires juridiques et immobilières, de la communication, des sports, et à la direction générale entre autres.

---



---

Résumé pour G1Q00001

1- A quel service ou direction êtes-vous rattaché à la mairie de Tourcoing ?

---

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	10	100.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
1	DVHQDD
3	direction de la commande publique, affaires juridiques et immobilières
4	Communication
6	Finances, Commande Publique, Affaires Juridiques et Immobilières
9	Jeunesse, Sports et Territoires
12	Direction de l'Audit et de l'Evaluation des Politiques Publiques
14	DRH
15	DGAS EDUCATION FAMILLES RESTAURATION MUNICIPALE
18	Direction générale
19	Service Hygiène

---

*Figure 2: Direction ou service des répondants*

La deuxième question de cette partie concerne les postes occupés par le répondant. Tous les 10 répondants ont répondu en citant leur service d'appartenance.

## 3- Quel poste occupez-vous dans ce service ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	10	100.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
1	Chargé de mission Développement durable
3	juriste affaires juridiques
4	Chargée de communication interne
6	Directeur
9	Responsable de l'unité Administration, Finances, Ressources Humaines
12	Chargée de mission "Accompagnement des Projets de Transition"
14	conseiller statutaire
15	Chargée de mission
18	DGA
19	responsable unité administrative

Figure 3: Poste occupé par les répondants

La troisième et dernière question de cette partie est posée afin d'avoir une idée sur l'ancienneté du répondant au sein de la mairie de Tourcoing. Les 10 répondants ont chacun indiqué leur durée d'ancienneté qui varie d'un 01 an et 06 mois à 41 ans.

## 2- Depuis combien de temps travaillez-vous à la mairie de Tourcoing ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	10	100.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
1	2 ans et demi
3	22 ans
4	2 ans et demi
6	3 ans et demi
9	2016
12	1 an et 6 mois
14	25 ans
15	30 ans
18	9 ans
19	41 ans

Figure 4: La durée d'ancienneté



## 1.2. Utilisation de l'intranet

Dans cette partie, nous avons exactement 10 questions que nous allons décrire.

La première question est de savoir si le répondant fréquente la page intranet du service de documentation avec le lien menant à la page intranet sur le canal. La question est obligatoire, mais il n'y a pas eu de réponses à cette question de la part des 10 répondants. Ce qui peut être dû à un bug du logiciel.

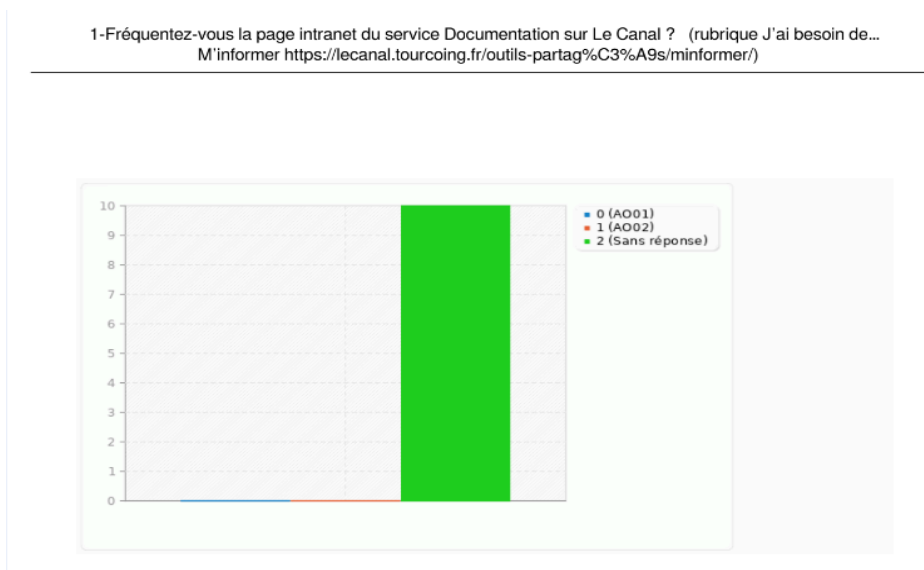
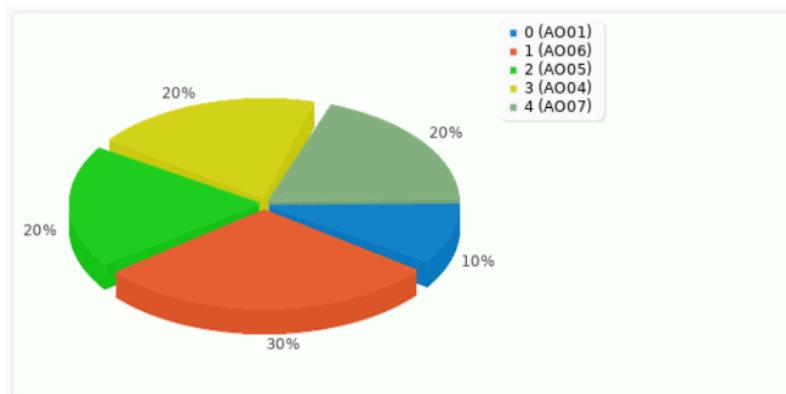


Figure 5: Fréquentation de la page

En référence à la première question, la deuxième question est de savoir à quelle fréquence le répondant ou l'utilisateur utilise la page intranet. Pour les 10 répondants, les avis sont partagés, 1 répondant avoue consulter la page intranet quotidiennement, 3 autres répondants avouent consulter la page plusieurs fois dans la semaine, 2 répondants une fois la semaine, 2 répondants moins souvent et enfin 2 répondants avouent n'avoir jamais consulté la page intranet.

2- Si oui , à quelle fréquence utilisez-vous l'intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing



2- Si oui , à quelle fréquence utilisez-vous l'intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing

Réponse	Décompte	Pourcentage
Quotidiennement (AO01)	1	10.00%
Plusieurs fois par semaine (AO06)	3	30.00%
Une fois par semaine (AO05)	2	20.00%
Moins souvent (AO04)	2	20.00%
Jamais (AO07)	2	20.00%
Sans réponse	0	0.00%

Figure 6: Niveau de fréquentation

Pour ceux qui n'utilisent pas la page intranet, les raisons incluent le manque de réflexe d'utilisation et une préférence pour visualiser la lettre-info directement.

La question suivante implique les rubriques les plus intéressantes pour le répondant quand il consulte la page intranet. La majorité des répondants ont coché "L'actualité des collectivités locales" : les articles sur l'actualité des collectivités", ensuite " « Tourcoing dans la presse » : les articles sur Tourcoing parus dans la presse locale", puis " « Veille

juridique » : textes officiels, projets de loi, rapports et études, jurisprudence” et enfin “La page d’accueil pour consulter les produits documentaires et les sommaires”.

La question qui suit est de savoir si le répondant effectue des recherches sur la page intranet, la plupart avoue ne pas faire des recherches sur la page du service de documentation.

Pour ceux qui en font, les recherches portent principalement sur les articles de la presse locale et les textes officiels.

Les questions suivantes abordent le module de recherche et la pertinence des recherches. Un seul répondant trouve le module de recherche facile à utiliser, 1 autre avoue ne pas l’utiliser, les autres n’ont pas donné de réponse à cette question. Quant à la pertinence des recherches, 6 répondants trouvent les résultats pertinents bien que certains aient mentionné la pertinence variable des résultats.

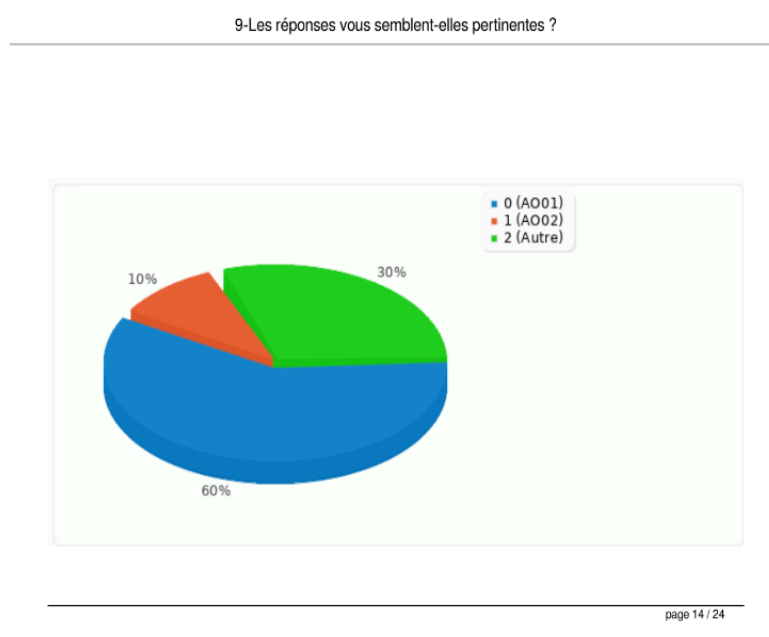
7- Le module de recherche vous paraît-il facile à utiliser ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (AO01)	6	60.00%
Non (AO02)	2	20.00%
Autre	2	20.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
14	je ne l'utilise pas

Figure 7: Facilité de recherche



## 9-Les réponses vous semblent-elles pertinentes ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Oui (AO01)	6	60.00%
Non (AO02)	1	10.00%
Autre	3	30.00%
Sans réponse	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
14	je n'utilise pas le module
18	C'est variable

Figure 8: Pertinence de la recherche sur l'intranet

### 1.3. Attentes pour la page intranet future

La première question de cette partie renvoie à quels types d'informations le répondant aimerait voir sur le prochain portail documentaire à part ceux qui sont déjà présents sur l'intranet actuel. Les dossiers d'actualités viennent en première position dans la liste de souhaits d'informations (choisis par les 10 répondants), ensuite la liste des abonnements aux revues et journaux des services en deuxième position (choisie par 9 répondants), puis les webinaires, les podcasts (choisis par 5 répondants), puis les sélections de sites internet (choisies par 4 répondants), puis les informations pour préparer les concours (choisis par 4 répondants), les newsletters thématiques (choisies par 2 répondants), des tutos d'aide à la recherche documentaire (choisie par 1 répondant), des bibliographies (choisi par 1 répondant).

1- Quels types d'informations aimeriez-vous trouver sur le prochain portail documentaire à part ceux qui sont déjà présents sur l'intranet actuel ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
la liste des abonnements aux revues et journaux des services (SQ001)	9	90.00%
des dossiers d'actualité (SQ002)	10	100.00%
des newsletters thématiques (si oui : sur quel(s) thème(s)) ? (SQ003)	2	20.00%
des informations pour préparer les concours (SQ004)	4	40.00%
des bibliographies (SQ005)	1	10.00%
des webinaires, des podcasts (SQ006)	5	50.00%
des sélections de sites internet (SQ008)	4	40.00%
des tutos d'aide à la recherche documentaire (SQ007)	1	10.00%
Autres (à préciser) : (SQ009)	0	0.00%

Figure 9: Type de documents souhaités

La question suivante concerne les thématiques que le répondant souhaiterait voir sur la prochaine page intranet. Les répondants ont suggéré les thématiques suivantes : environnement, les demandes d'achats de livre pour le besoin des services, les évolutions de carrières, management, amélioration continue, transitions écologiques, accompagnement au changement, intelligence collective, éducation, restauration municipale, famille. D'autres répondants n'ont pas suggéré de thématiques.

3- Quelles thématiques (autres que celles déjà présentes dans l'intranet actuel) souhaiteriez-vous voir développées dans le prochain portail ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	9	90.00%
Sans réponse	1	10.00%

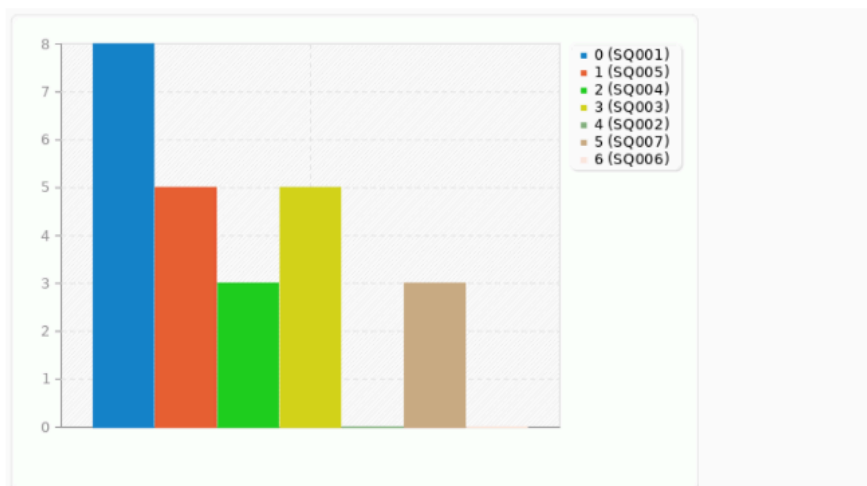
  

Identifiant (ID)	Réponse
1	environnement
3	aucune
4	Essentiellement celles concernant la préparation aux concours.
6	Les demandes d'achats de livre pour le besoin des services
9	Les évolutions de carrière
12	Management, amélioration continue, transitions, accompagnement au changement, intelligence collective, etc.
14	aucune
15	sujets Education Familles Restauration municipale
19	-

Figure 9: Les thématiques souhaitées

La question suivante concerne les fonctionnalités que les utilisateurs aimeraient voir prochainement sur la page intranet. Les répondants ont choisi les fonctionnalités ci-après : possibilité de s'abonner à des thèmes et de recevoir des alertes choisie huit fois, possibilité de faire une demande d'article « en un clic » (formulaire en ligne) choisie cinq fois, possibilité de s'abonner aux newsletters choisie trois fois, possibilité de personnaliser sa page selon ses besoins choisie cinq fois, possibilité de faire des recherches multicritères choisie trois fois.

4- Y a-t-il des fonctionnalités que vous aimeriez voir ajoutées au portail documentaire ? Si oui, lesquelles ?



4- Y a-t-il des fonctionnalités que vous aimeriez voir ajoutées au portail documentaire ? Si oui, lesquelles ?

<b>possibilité de s'abonner à des thèmes et de recevoir des alertes</b>	<b>8</b>	<b>80.00%</b>
possibilité de faire une demande d'article « en un clic » (formulaire en ligne)	5	50.00%
possibilité de s'abonner aux newsletters	3	30.00%
possibilité de personnaliser sa page selon ses besoins	5	50.00%
possibilité de publier soi-même des informations repérées comme intéressantes	0	0.00%
possibilité de faire des recherches multi-critères	3	30.00%
Autres (à préciser) :	0	0.00%

Identifiant (ID)	Réponse
15	Education / Familles
6	Les réponses aux demandes par mail restent cependant très rapides

Figure 10: Fonctionnalités souhaitées

La question suivante concerne la suggestion pour l'amélioration de la navigation et de l'ergonomie de la page intranet. La majorité des répondants ont des suggestions pour améliorer l'ergonomie et la navigation, telles que rendre la rubrique plus visible, ajouter des filtres, et avoir une interface plus attractive et claire.

La dernière question de cette partie aborde la manière dont la page intranet du service documentaire pourrait mieux répondre aux besoins professionnels des utilisateurs. Les répondants ont répondu en simplifiant son accès et en rendant la page intranet plus ergonomique, en classant les informations par thématiques, en ajoutant des alertes et des filtres et en rendant l'interface plus visuellement attrayante.

## 1.4. Les commentaires supplémentaires

Cette partie est la partie des remerciements et la partie où le répondant pourrait aborder les points qu'il pense ne pas avoir été abordés dans l'ensemble du questionnaire ou s'il souhaite être contacté pour un entretien.

La majorité des répondants n'ont pas donné de réponses, ceux qui ont répondu font des remerciements pour les lettres d'information et la rapidité du service, ainsi que des suggestions pour inclure plus d'informations sur les procédures internes et les ressources humaines.

Avez - vous d'autres commentaires, suggestions ou préoccupations, des points non abordés concernent l'intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing ?

Réponse	Décompte	Pourcentage
Réponse	9	90.00%
Sans réponse	1	10.00%

Identifiant (ID)	Réponse
1	aucun
3	RAS
4	merci pour les lettres info doc, memento et actu reçues dans nos boites mails, très pratique!
4	Non, pas spécialement
6	Je me permets simplement de souligner la rapidement de traitement des demandes et la nécessité de cette veille pour les affaires juridiques et la commande publique
9	non
12	Je trouve que c'est un espace qui permettrait aussi de s'informer sur les procédures et documentation internes à la ville : comment rédiger une délibération/un bon de commande, missions des différentes directions, études sur le territoire/la population tourquennoise, histoire de Tourcoing, etc. Qui seraient autant d'éléments qui permettent d'enrichir nos dossiers au quotidien et d'être opérationnel plus rapidement sur certaines choses.
14	je souhaiterais avoir accès aux articles de la gazette sans devoir le demander au service documentation
15	Non
19	-

Figure 11: Commentaires et suggestions

## 2- Bilan de notre étude auprès des utilisateurs de la page intranet du service de documentation

En se référant à notre analyse descriptive, nous pouvons constater que la page intranet du service de documentation n'est pas assez consultée et utilisée. Certains d'entre eux utilisent les produits documentaires publiés par les documentalistes du service pour accomplir leur mission. Nous pouvons constater que les répondants ne sont pas satisfaits de l'emplacement de la page intranet sur Le canal. De plus, même si certains sont satisfaits

des recherches effectuées sur la page, néanmoins certains mettent en cause la pertinence des recherches. Des suggestions d'améliorations sont proposées pour l'optimisation de cette page et pour la réalisation de la future page intranet futur du service de documentation.

## **C. Analyse comparative avec d'autres collectivités locales**

### **1. Analyse de la page intranet actuelle**

Pour évaluer l'efficacité de la page intranet actuelle, il est essentiel de l'examiner en détail afin de décrire ses fonctionnalités et d'identifier ses atouts et ses points faibles. Cette analyse permettra de mieux comprendre comment l'intranet est utilisé par les employés et d'identifier les domaines nécessitant des améliorations.

Le service de documentation de la mairie de Tourcoing dispose d'un espace dédié au partage de documents et d'informations sur l'intranet municipal, connu sous le nom de "Le Canal". Cet espace sert de portail de partage pour le service de documentation et offre diverses fonctionnalités, notamment l'accès aux documents internes et la diffusion de produits documentaires tels que les sommaires, les lettres d'information et les mémentos.

L'un des principaux avantages de cet espace est la centralisation des ressources documentaires. En regroupant toutes les informations et documents pertinents en un seul endroit, le service de documentation facilite l'accès des utilisateurs aux ressources dont ils ont besoin. Cette centralisation permet également de maintenir les informations à jour et de garantir que tous les employés disposent des dernières versions des documents.

Cependant, cet espace de partage présente également des points faibles. Le principal inconvénient est son manque de visibilité et d'accessibilité. Bien qu'il soit intégré dans l'intranet général de la mairie "Le Canal", il n'est pas immédiatement accessible depuis la page principale. En d'autres termes, son emplacement<sup>20</sup> n'est pas suffisamment visible, ce qui peut compliquer son accès pour les utilisateurs. Cette immersion de la page intranet peut entraîner une utilisation moins fréquente ou une difficulté accrue pour les employés à trouver les informations nécessaires rapidement.

---

<sup>20</sup> Voir annexe 6



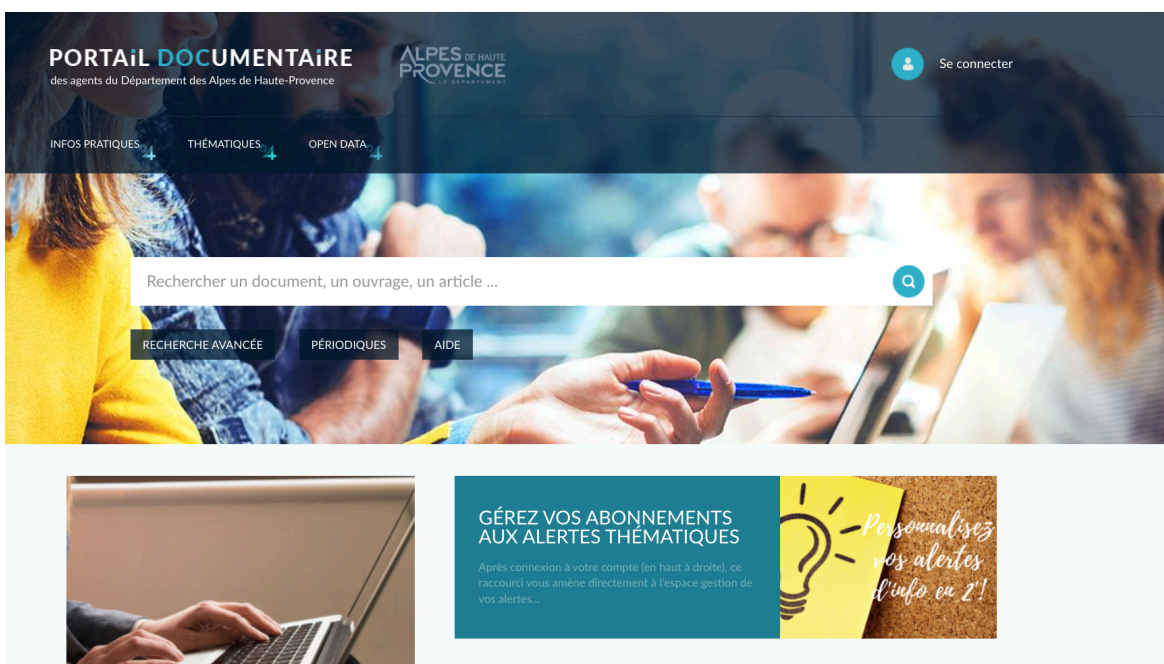
## 2. Étude des pages intranet des services de documentation d'autres collectivités locales

Afin de pouvoir proposer des solutions pertinentes à l'amélioration de la page intranet, nous avons décidé de mener une étude de quelques pages intranet de service de documentation d'autres collectivités locales. Cette étude nous permettra de découvrir les meilleures pratiques et innovations qui se font ailleurs, pour pouvoir les adapter à la page intranet du service de documentation.

Étant donné qu'un intranet est un réseau fermé, il n'a pas été facile d'en trouver accessible aux personnes extérieures, néanmoins, nous avons deux portails documentaires qui peuvent servir à notre analyse.

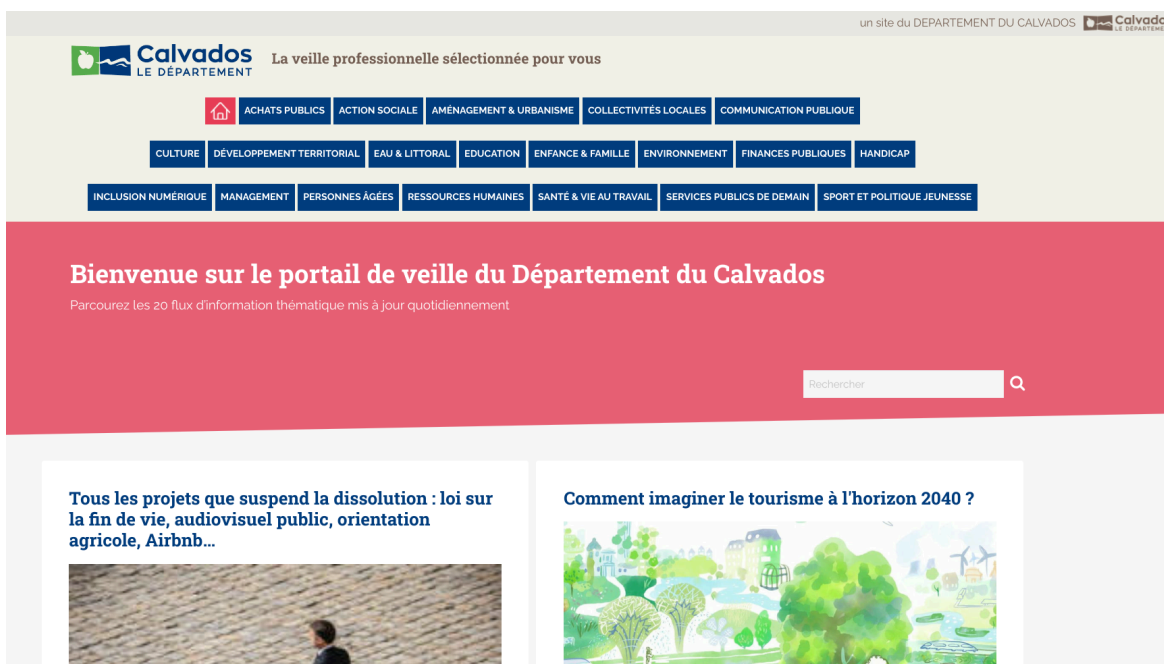
Il s'agit du portail documentaire du département des Alpes Haute-Provence et du portail de veille du département du Calvados.

<https://documentation.le04.fr/>,



Capture 1: Portail des Alpes Haute Provence

<http://veille-collectivite.calvados.fr/>



Capture 2: Portail de veille du Calvados

Notre analyse se basera sur certains points à savoir: la structure de l'intranet, la navigation, l'ergonomie, l'accessibilité, le design.

Notre étude se présente dans le tableau ci- après:

Critères et points d'analyse	Portail documentaire des Alpes Haute-Provence	Portail documentaire du département du Calvados
Structure de navigation <ul style="list-style-type: none"> <li>● Fluidité</li> <li>● Disposition du menu</li> </ul>	***** <sup>21</sup>	*****
Pertinence des recherches	Oui	Oui
Contenu <ul style="list-style-type: none"> <li>● Mise à jour</li> </ul>	- Thématiques regroupées en 12	- Thématiques détaillées en 20

<sup>21</sup> Les étoiles pour la notation sur 5

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité des documents et images</li> <li>• Thématiques abordées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à jour quotidienne</li> <li>- Bonne qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise à jour quotidienne</li> <li>- Bonne qualité</li> </ul>
Formats de documents	Liens hypertextes, pdf	Liens hypertextes
Comptabilité mobile	Oui	Présente un problème de sécurité
Accès aux informations	Plutôt complexe	Rapide et simple
Couleur dominante	Blanc, bleu	Blanc, beige et rose
Pertinence des recherches	Oui	Oui
Ergonomie <ul style="list-style-type: none"> <li>• Design</li> <li>• Facilité d'accès documents</li> </ul>	****	*****
Facilité d'utilisation	***	*****
Formulaire de contact	Oui	Non

Tableau 1: Analyse des portails documentaires

Pour résumer notre analyse des deux portails documentaires, le portail documentaire du Calvados est appréciable en termes d'ergonomie, de facilité d'utilisation et de design, malgré un problème de sécurité pour la compatibilité mobile et l'absence de formulaire de contact. Le portail des Alpes-de-Haute-Provence quant à lui propose des documents en formats variés et dispose d'un formulaire de contact, mais il reste plus complexe à manipuler et à utiliser. Les deux portails font des mises à jour quotidiennes.

## **Partie III. Propositions d'améliorations de la page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing**

### **A. Améliorations proposées pour optimiser la page intranet du service de documentation**

La page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing constitue un outil indispensable pour les agents municipaux en quête d'informations et de ressources documentaires. Mais aussi, cette page constitue un outil de diffusion des informations et des données provenant de la veille effectuée par le service de la documentation.

Après avoir analysé et fait le bilan sur les données et les informations issues de notre enquête sur l'amélioration de l'expérience utilisateur de la page intranet du service de la documentation, après l'étude des portails documentaires d'autres collectivités et de nos propres ressources, points de vue, nous essayerons de proposer des améliorations concrètes pour optimiser la page intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing.

#### **1. Interface utilisateur**

La première amélioration à faire en ce qui concerne l'utilisation de la page intranet du service de documentation est de corriger ou de trouver une solution au problème d'immersion de la page. On pourrait par exemple inclure directement cette page dans la barre de navigation principale (menu) de l'intranet général de la ville de Tourcoing et lui trouver une appellation comme "Documentation" ou "Portail documentaire" ou encore "Les Produits documentaires". Ceci permettra d'être visible directement sur la page d'accueil de l'intranet "Le Canal". La page intranet paraîtra plus accessible et plus intuitive aux utilisateurs.

On pourrait également penser à réaliser une page intranet un peu similaire au portail documentaire du Calvados en matière d'ergonomie en incluant une page de recherche fiable qui permettra un accès efficace, facile et pertinent aux informations et aux documents et en affichant les thématiques en premier plan sur la page intranet.

Nous proposons également que le contenu soit mieux rangé sur la page intranet, c'est-à-dire que les informations et documents soient rangés par thématiques et par

domaines. Ce qui favorisera l'accès rapide aux documents à l'utilisateur et aussi l'accès rapide des ressources aux agents du service lors d'une recherche d'informations urgentes.

Des fonctionnalités comme la possibilité de s'abonner à des newsletters, possibilité à l'utilisateur de la page de contacter (formulaire de contact) le service de documentation pour faire des demandes de documents qui ne figurent pas sur la page intranet, possibilité que l'utilisateur lui-même puisse publier sur la page intranet des contenus trouvés ailleurs, qu'il trouve intéressant et qui pourrait servir à d'autres collègues dans le cadre de leur travail ou de leur culture générale peuvent être intégrés sur la page intranet pour permettre la connexion entre l'utilisateur et la page intranet.

Intégrer des alertes personnalisées d'informations aux élus, aux directeurs de service en fonction de leur domaine d'intervention afin qu'ils soient rapidement informés des changements et des actualités.

Intégrer les flux RSS pour les dernières mises à jour, ce qui permettra aux utilisateurs de la page intranet de s'abonner à des flux spécifiques et de les organiser selon leur préférence et leur domaine d'activités.

## **2. Contenu**

En ce qui concerne le contenu sur la page intranet du service de documentation, nous proposons des améliorations ci-après:

### **- *la diversité des sources d'informations***

Le service de documentation pourrait étendre ses abonnements à une variété de magazines, journaux et newsletters qui couvrent les actualités et les enjeux spécifiques aux collectivités territoriales. Parmi ces ressources, on pourrait inclure des publications telles que Maire-Info, AMF Info, Interco-actu, Journal des communes, et d'autres périodiques similaires.

Ces abonnements permettraient d'obtenir des informations pertinentes et à jour sur les évolutions législatives, les bonnes pratiques, les initiatives locales, et les sujets d'actualité qui concernent directement les acteurs des collectivités territoriales. En diversifiant les sources d'information, le service de documentation enrichirait son offre documentaire et fournirait une veille plus complète et plus variée à ses utilisateurs.

Tous les produits issus de cette veille, y compris la revue de presse quotidienne, pourraient être intégrés directement sur la page intranet dédiée au service de documentation. Grâce à cette intégration, les agents de la mairie auraient un accès immédiat à ces ressources sans avoir à contacter directement le service de documentation. Cette diffusion directe sur l'intranet permettrait de gagner en efficacité et en rapidité, facilitant ainsi l'accès à l'information et permettant aux agents de rester informés en temps réel.

#### *- la diversité des formats de documents*

Les formats de documents sont indispensables dans le processus de diffusion de l'information.

Les formats de documents existant sur la page intranet du service de documentation sont entre autres les liens hypertextes pour la plupart et des documents en formats Portable Document Format (pdf).

On peut ajouter d'autres formats de documents comme des documents multimédias notamment des vidéos, des podcasts.

## **B. Impact prévu sur le service de documentation**

L'intégration des améliorations citées ci-dessus sur la page intranet du service de documentation devrait générer un impact significatif sur plusieurs aspects du service notamment en termes d'efficacité et de satisfaction des usagers.

### **1. Amélioration de l'efficacité du service de documentation**

L'automatisation de la diffusion des informations par le biais de flux RSS, d'alertes automatiques, le service de documentation pourrait travailler de manière plus fluide et plus rapide. Les documentalistes du service n'auront plus besoin de passer du temps à organiser et diffuser des informations manuellement (par mail par exemple).

L'accès direct et facile aux documents via la page intranet rendra la gestion des documents plus simple et rapide.

## **2. Réponse aux attentes des usagers et augmentation de leur satisfaction**

Grâce à l'accès direct aux informations les plus récentes et pertinentes sur la page intranet, les usagers pourront trouver rapidement et facilement les documents et les données dont ils ont besoin sans toutefois devoir contacter le service de documentation. Cela répondra à leur besoin de rapidité et de simplicité. De plus, en ayant des contenus personnalisés et à jour, ainsi que des outils de collaboration, les usagers se sentiront mieux soutenus et informés. Cela augmentera leur satisfaction et leur confiance envers le service de documentation.

## **Conclusion**

En conclusion, ce mémoire sur les enjeux de la veille documentaire dans les collectivités locales a permis de mettre en lumière l'importance cruciale de la gestion efficace de l'information pour le développement et la gestion du territoire.

À travers l'exemple concret du service de documentation de la mairie de Tourcoing, nous avons pu souligner l'impact positif de l'amélioration des outils de gestion de l'information, notamment la page intranet, sur la satisfaction des besoins des utilisateurs.

En analysant les besoins, les attentes des utilisateurs à travers une étude et l'observation de ce qui se fait dans d'autres collectivités, nous avons pu suggérer des améliorations de la page intranet pour répondre de manière optimale à ces besoins.

En outre, la rédaction de ce mémoire a permis de mettre en avant le rôle de la veille documentaire dans la prise de décision et la gestion des ressources dans les collectivités locales.



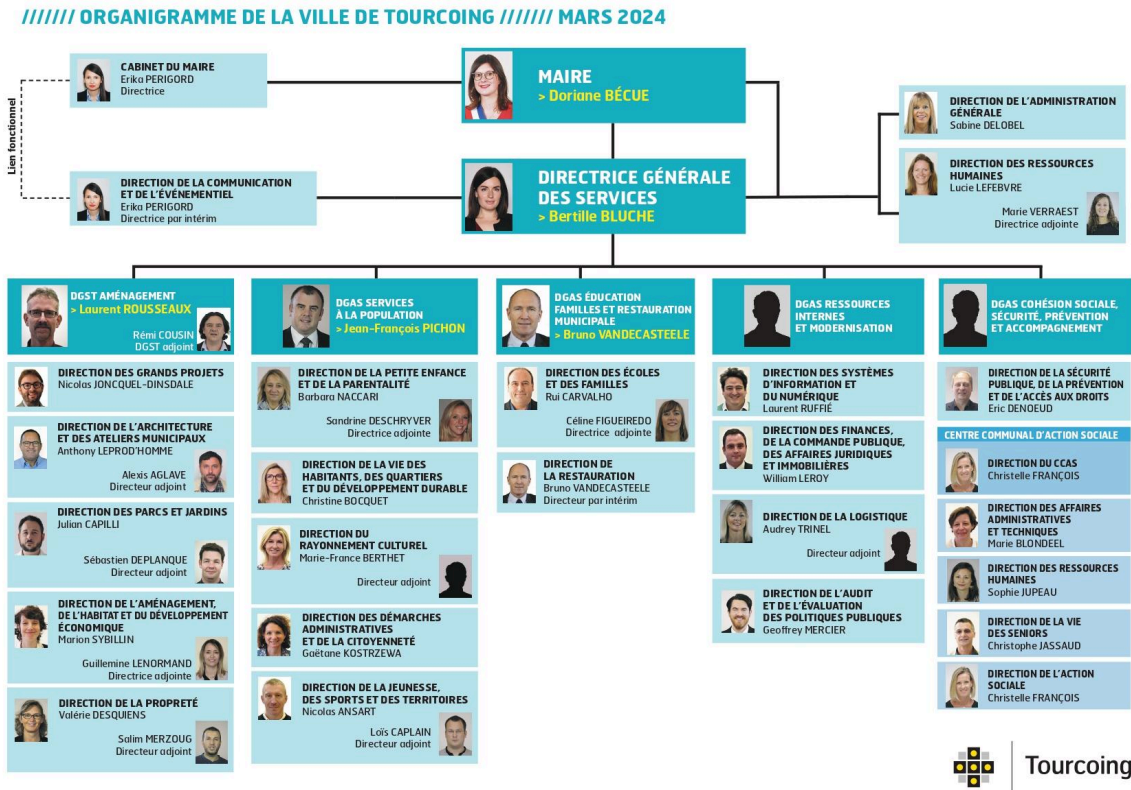
## Bibliographie

- ACCART Jean Philippe, RETHY Marie- Pierre. 2015. “*Le métier de documentaliste*”. Electre-Editions du cercle de la Librairie, 425p
- ALLEAUME Christophe, « Panoramas de presse et intranets d'entreprises : l'environnement juridique », *LEGICOM*, 2002/2 (N° 27), p. 5-20. DOI: 10.3917/legi.027.0005  
<https://www.cairn.info/revue-legicom-2002-2-page-5.htm>
- BATTISTI Michèle. 2011. La veille. De quelques aspects juridiques. Journée académique : 7 décembre 2011. IUFM Haute Normandie.  
<https://fr.slideshare.net/slideshow/michle-battisti-la-veille-de-quelques-aspects-juridiques/10847894>
- BOUTON, Pascale. 2008. “*Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités*”. Territoriales Editions, 164p
- BROUTIN Amélie. 2011. Veille 2.0. Web & Com  
<http://blog.websourcing.fr/ontheweb/presentation-veille/>
- DESCHAMPS Christophe. Une veille de qualité à partir d'outils gratuits est-elle possible? Et si oui, comment? Outils-Froids.  
<https://www.outilsfroids.net/2011/05/une-veille-de-qualite-a-partir-d-outils-gratuits-est-elle-possible-et-si-oui-comment/>
- <https://www.clist.eu/Textes/ntic2.html#:~:text=L'outil%2C%20par%20sa%20grande,et%20partenaires%20de%20la%20commune>
- DESSE, Justine, Master Information Documentation, DUMAS (2022)  
<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03792392v1>
- DESSUS Philippe, MERMET Jean-Michel. 2012. Veille pédagogique et académique : outils et stratégies. IUFM de Grenoble.  
<http://webu2.upmf-grenoble.fr/sciedu/pdessus/sapea/veillepeda.html>
- Didier, FROCHOT. 2007. “*Information, documentation et veille juridiques*”, Territoriales Editions, 265p
- DILLAERTS Hans. 2011. L'information scientifique et technique en libre accès : recherche et veille.
- MONGIN Pierre, LEFEVRE Jean-Philippe, “*Simplifiez la gestion de votre collectivité locale grâce à un intranet*”, Territoriales Editions, 207p

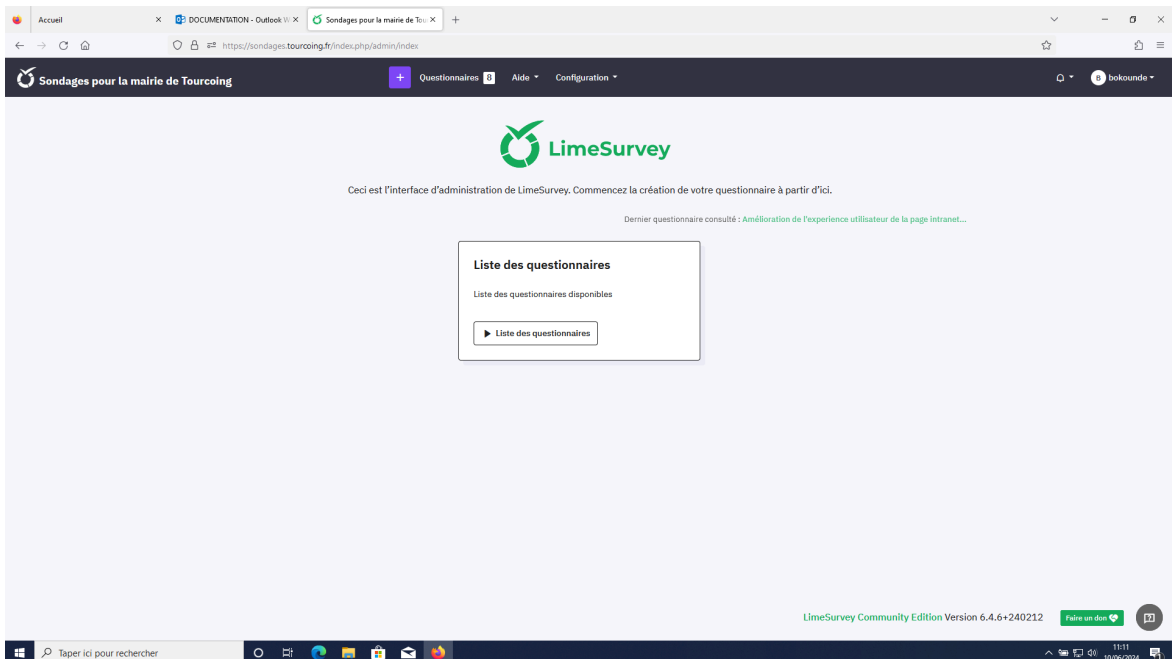
- Glarmet, Alain, "Mettre en place un service de veille documentaire, en 9 points",  
CIRAD(2012)<https://coop-ist.cirad.fr/archives/realiser-des-produits/creer-un-service-de-veille/introduction>
- RIVE Michèle, Noët Françoise, CARMES Maryse *et al.*, « L'information, un défi pour les collectivités territoriales », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2012/4 (Vol. 49), p. 44-59. DOI : 10.3917/docs.494.0044. URL:<https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-informatio-n-2012-4-page-44.htm>
- ROUACH Daniel, « La veille technologique », dans : Daniel Rouach éd., *La veille technologique et l'intelligence économique*. Paris cedex 14, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2010, p.18-28.  
<https://www.cairn.info/la-veille-technologique-et-l-intelligence-economiq--9782130585220-page-18.htm>
- THOMAS Armelle, BONNY Philippe, DESCHAMPS Christophe *et al.*, « Les outils de la veille », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2008/4 (Vol. 45), p. 46-57. DOI : 10.3917/docs.454.0046. URL : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2008-4-page-46.htm>
- « Intranet Moderne : le Guide complet », *LumApps*,  
<https://www.lumapps.com/fr/intranet-moderne/>.
- « Introduction / Créer un service de veille - Coopérer en information scientifique et technique Cirad »,  
<https://coop-ist.cirad.fr/archives/realiser-des-produits/creer-un-service-de-veille/introduction>.
- « Les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication - Pt.2 », <https://www.clist.eu/Textes/ntic2.html>.
- Enquête. (2024). In *Wikipédia*.  
<https://fr.wikipedia.org/w/index.php?title=Enqu%C3%AAt&oldid=214167643>
- *Panorama de presse—CFC, gestion des droits d'auteur*. (s. d.). Consulté 11 juin 2024, à l'adresse <https://v1.cfcopies.com/copie-professionnelle/panorama-de-presse>

- *Bienvenue sur le portail de veille du Département du Calvados.* (s. d.). Scoop.it. Consulté 11 juin 2024, à l'adresse <http://veille-collectivite.calvados.fr>
- *Catalogue en ligne.* (s. d.). Consulté 11 juin 2024, à l'adresse <https://documentation.le04.fr/>
- Crawl, C. K. (2022, mai 18). *Pourquoi il est devenu primordial pour les collectivités de s'investir dans la veille territoriale.* KBcrawl. <https://www.kbcrawl.com/fr/blog-veille/pourquoi-il-est-devenu-primordial-pour-les-collectivites-de-sinvestir-dans-la-veille-territoriale/>

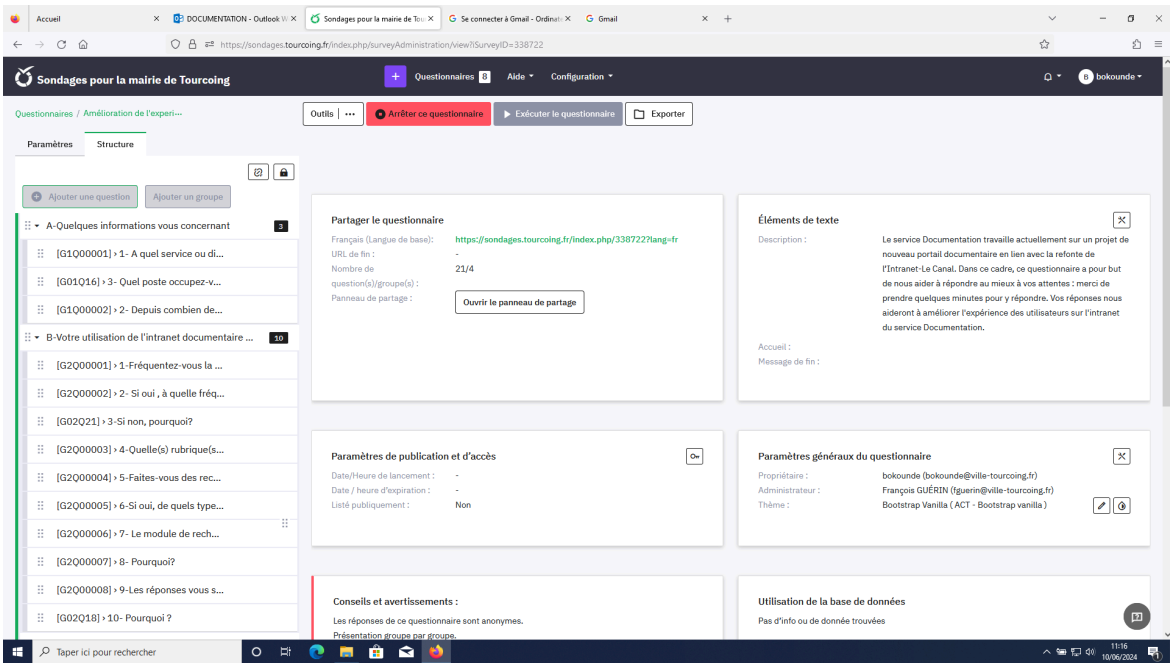
# Annexes



## Annexe 1: Organigramme de la ville de Tourcoing



## Annexe 2: LimeSurvey Mairie Tourcoing



## Annexe 3: LimeSurvey Mairie Tourcoing

## En 2021, le service Documentation de la ville de Tourcoing en quelques chiffres c'est...



Une équipe passée de **4 à 3** agents (soit de 3,1 à 2,3 ETP) en mars 2021



Pour rechercher, traiter et diffuser une **information pertinente et fiable** aux services municipaux et aux élus tourquennois et leur apporter la documentation nécessaire pour les aider dans leur travail quotidien

### Un budget de **43 183 €**

- 20 538 € pour les abonnements papier
- 12 056 € pour les abonnements numériques (dont le service SVP)
- 10 589 € pour les droits de diffusion du panorama de presse et des autres articles (contrat avec le Centre français d'exploitation du droit de copie)



**94** abonnements gérés

- 82 journaux, revues et classeurs
- 11 abonnements numériques
- Abonnement au service de questions/réponses juridiques SVP



**791** ouvrages achetés pour les services municipaux, 4 888 € dépensés

**4** produits documentaires diffusés régulièrement :



- Le **panorama de presse locale** quotidien diffusé à 60 personnes
- La **lettre info-doc** hebdomadaire diffusé à 238 personnes
- Le **bulletin RH** mensuel diffusé à 60 personnes
- Le **mémento** mensuel diffusé à 290 personnes

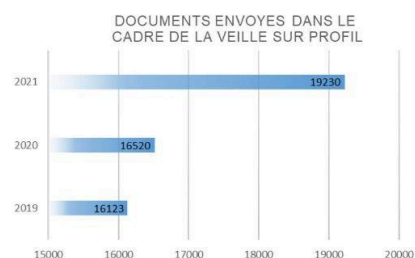


**5 380** publications sur *Le Canal*

(4 986 en 2020)

Plus de **70** thèmes de veille documentaire :

*Associations, circulation, Covid, commerces, culture, démocratie participative, développement durable, éducation, élections, emploi, énergie, événementiel, fonction publique, handicap, jeunesse, lecture publique, logement, patrimoine, politique de la ville, restauration scolaire, santé, sécurité, sports...*



**Des recherches documentaires en augmentation :**



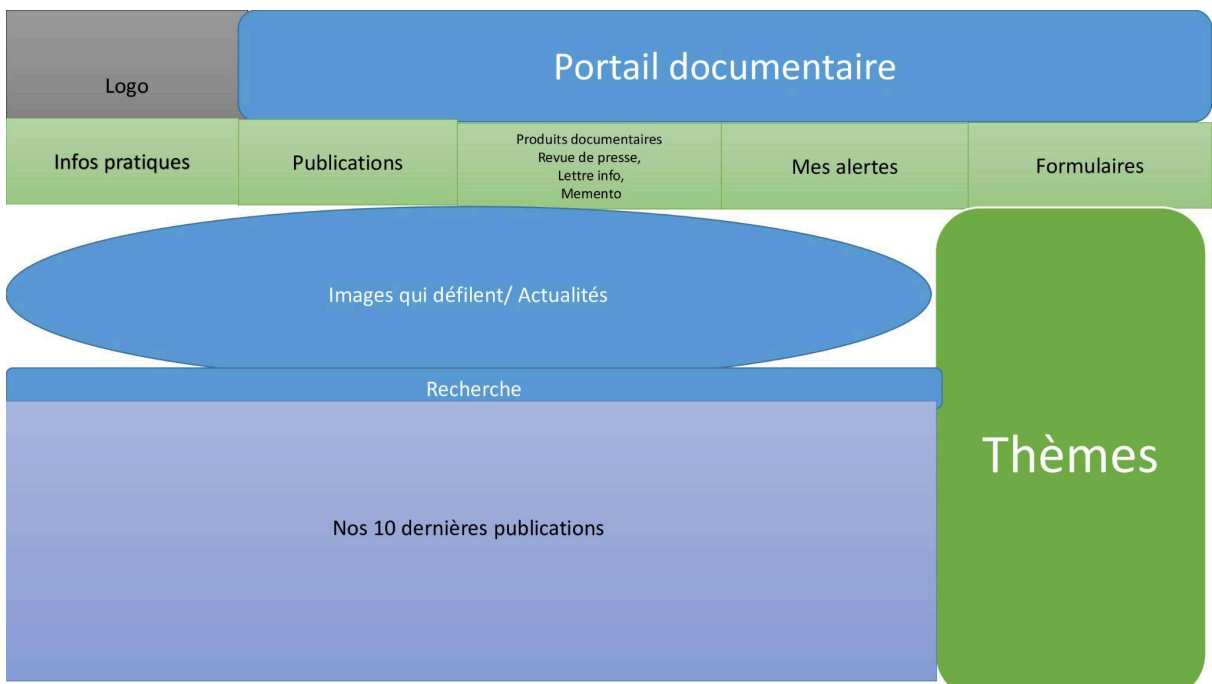
Avec une nette reprise des demandes de documents suite à la diffusion du Mémento :  
472 articles transmis en 2021 contre 191 en 2020



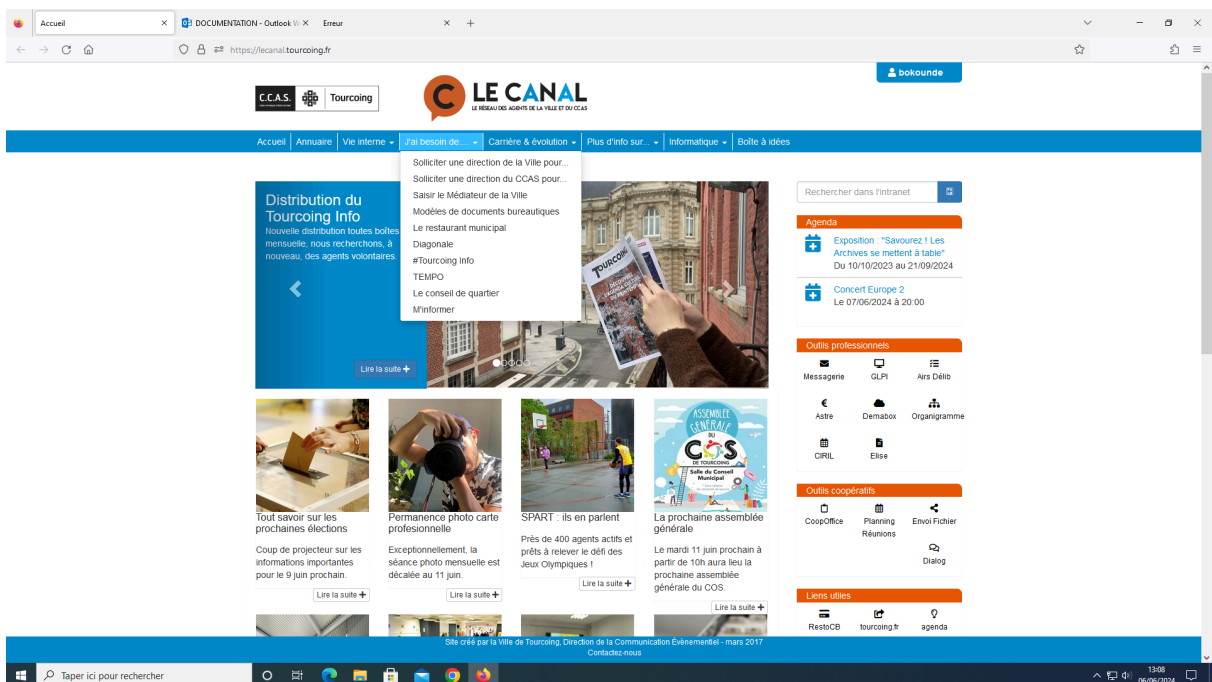
**8 553** articles de presse locale et nationale sur Tourcoing classés dans plus de **170** dossiers thématiques

(associations, CCAS, quartiers, commerces, éducation, emploi, environnement, finances, jeunesse, logement, MEL, MJC-centres sociaux, patrimoine, propreté, quartiers, santé, sécurité, transports...)

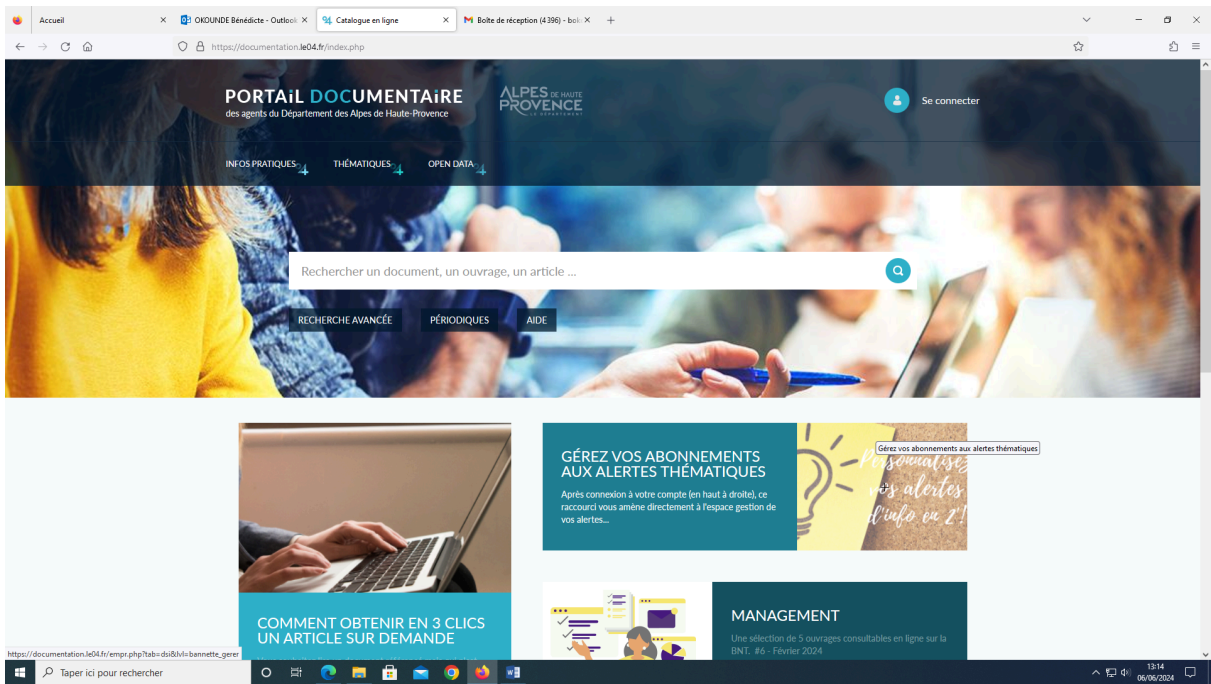
## Annexe 4: Chiffres clés documentation 2021



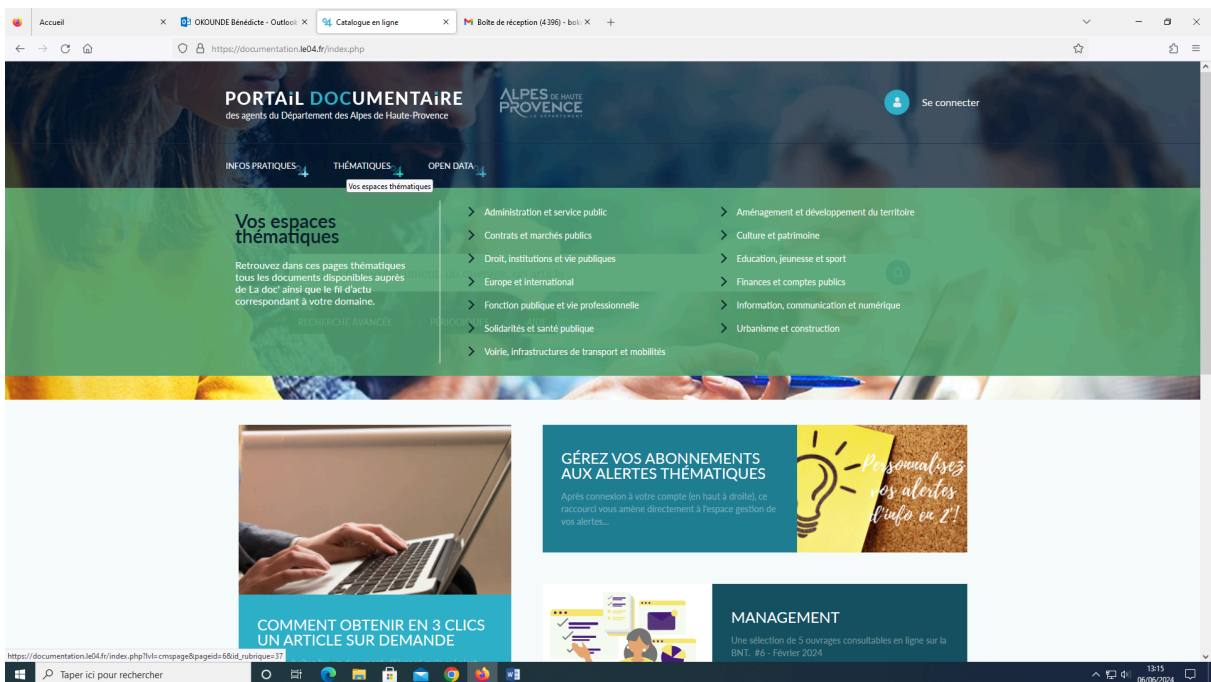
### Annexe 5: maquette page intranet futur



### Annexe 6: Le canal

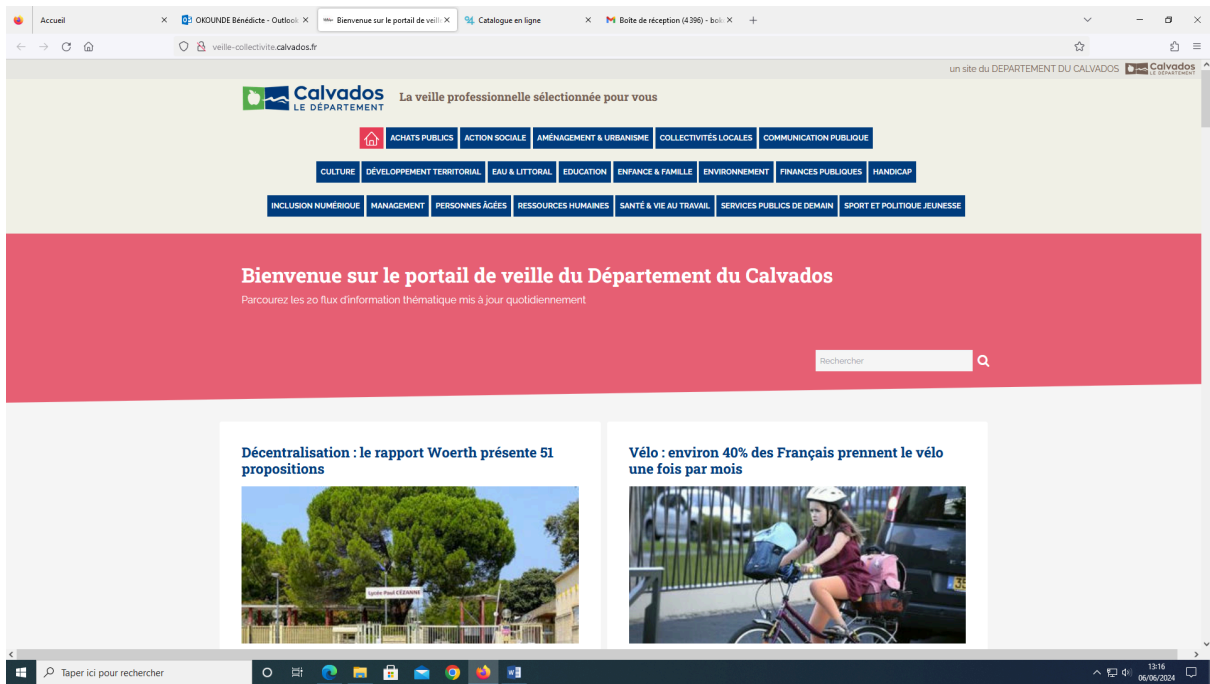


**Annexe 7 : Capture portail documentaire des Agents du Département des Alpes Haute en Provence**



**Annexe 8 : Capture portail documentaire des Agents du Département des Alpes Haute en Provence**





**Annexe 9: Capture portail documentaire du Département du Calvados**



# Tourcoing

Direction Médiathèques, Archives, Documentation  
Service Documentation  
☎ 03 59 63 42 57  
@ [documentation@ville-tourcoing.fr](mailto:documentation@ville-tourcoing.fr)

## MEMENTO

AVRIL 2024  
n° 431

Si un article vous intéresse, n'hésitez pas à nous en demander une copie au 03 59 63 42 57 ou par mail : [documentation@ville-tourcoing.fr](mailto:documentation@ville-tourcoing.fr), en donnant la référence de l'article (exemple : 24-010)

Note : pour accéder aux jurisprudences, cliquez sur le lien (exemple : [arrêt de la Cour de Cassation n° 22-82.229 du 2 mars 2023](#))

### SOMMAIRE

Cliquez sur la rubrique qui vous intéresse pour accéder à la sélection d'articles...

→ [Lus pour vous](#)

[Institutions](#)  
[Organisation administrative et judiciaire](#)  
[Environnement](#)  
[Collectivités territoriales](#)  
[Fonction publique](#)  
[Finances](#)  
[Biens - Domaine public](#)  
[Elections - Etat civil](#)  
[Sécurité](#)  
[Commande publique](#)  
[Emploi](#)  
[Energie – Eau – Déchets](#)  
[Aménagement – Urbanisme - Logement](#)  
[Voirie – Circulation - Transports](#)  
[Education](#)  
[Jeunesse – Sports – Loisirs – Culture – Associations](#)  
[Santé – Social](#)  
[Industrie – Commerce – Artisanat](#)  
[Informatique – Communication](#)  
[Europe - International](#)

→ [Associations de Tourcoing](#)

## INSTITUTIONS

Valeurs républicaines

**La loi « séparatisme » ne convainc toujours pas sur le terrain / Nathalie Perrier.**

Trois ans après la promulgation de la loi visant à lutter contre le séparatisme, « le réveil républicain » d'Emmanuel Macron peine, à se déployer. Les collectivités ne semblent pas pressées de s'emparer des outils créés.

Gazette des communes, 22 avril 2024, n° 16/2712, pp. 8-10.

[24-289](#)

[sommaire](#)

## ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET JUDICIAIRE

Service aux usagers

**Remettre de la proximité au cœur de l'action publique / Laura Fernandez Rodriguez.**

Les constats du Conseil d'Etat, mais aussi ceux qui émanent de différents acteurs, sur les services publics sont convergents : une crise de confiance profonde, des institutions et un fossé qui se creuse entre les administrations et les usagers. Pour retisser la relation aux usagers, l'un des axes de travail est de retrouver de la proximité, afin de regagner la confiance, en pensant des équipements selon les besoins et en revoyant les horaires d'ouverture. Et si le dernier kilomètre était en réalité le premier ? Associer les usagers et les agents dès la conception d'une politique publique peut permettre de mieux la calibrer, notamment avec l'appui des laboratoires d'innovation.

Gazette des communes, 1<sup>er</sup> avril 2024, n° 13/2709, pp. 34-39.

[24-290](#)

Infographie

**Un acte pris sur injonction du juge reste un acte attaquant / Éric Landot.**

Imaginez qu'un acte administratif soit adopté parce que le juge a enjoint à l'administration de prendre cet acte. Ce nouvel acte sera attaquant (sauf cas rare). Il peut en résulter un entrelacs contentieux d'autant que le premier contentieux qui a conduit à cette injonction peut suivre son cours pendant qu'en parallèle ce nouvel acte administratif est, donc, adopté. Avec un appel... et parfois avec l'autre procédure qui s'appelle la tierce opposition. Deux décisions du Conseil d'État, de janvier et de mars 2023, précisent ce mode d'emploi dans la lignée de jurisprudences antérieures. Voici un résumé de ce mode d'emploi subtil.

Lettre du cadre, avril 2024, n° 577, p. 71.

[24-291](#)

[sommaire](#)

## ENVIRONNEMENT

**Quand on arrive en ville... par 50° / Mathilde Elie, Pierre Garcia, Delphine Gerbeau.**

De la fiction à la réalité, il ne reste que quelques degrés. La France pourrait connaître deux fois plus de vagues de chaleur dans moins de trente ans. Un scénario sombre face auquel nombre de collectivités territoriales se mettent en ordre de bataille.

Gazette des communes, 8 avril 2024, n° 14/2710, pp. 32-38.

[24-292](#)

**Antoine Pellion, secrétaire général à la planification écologique : « Les COP régionales doivent aboutir à un plan d'actions » / Propos recueillis par Laurent Miguet et Fabien Renou.**

Energies renouvelables, rénovation, réutilisation des eaux usées... La planification écologique définit ses objectifs à l'échelle des territoires.

Moniteur, 12 avril 2024, n° 6295, pp. 10-12.

[24-293](#)

**Comment la planification écologique prend forme dans une COP régionale / Alexandra Caccivio.**

Lancées fin 2023, les conférences des parties (COP) régionales nécessitent une machinerie à la main du couple Etat-région. Exemple en Bourgogne-Franche-Comté, où le calendrier semble difficile à tenir.

Gazette des communes, 22 avril 2024, n° 16/2712, pp. 14-15.

[24-294](#)

**Agenda 2030 : bilan à mi-parcours / Séverine Cattiaux.**

Les ODD, ça vous dit peut-être quelque chose. Toujours est-il qu'un certain nombre de collectivités s'en sont saisis pour mener des politiques publiques plus transversales et leur donner encore plus d'impact.

Lettre du cadre, avril 2024, n° 577, pp. 36-37.

[24-295](#)

## Annexe 11: Memento



Direction Médiathèques, Archives, Documentation  
 Service Documentation  
 Tél. : 03 59 63 42 57  
 Email : [documentation@ville-tourcoing.fr](mailto:documentation@ville-tourcoing.fr)

## LA LETTRE INFO-DOC du 3/06/24 au 9/06/24

- [Les textes officiels](#)
- [L'actualité des collectivités](#)
- [Les projets de loi, rapports, études](#)

### TEXTES OFFICIELS (Journal officiel, Bulletins officiels, Journal officiel de l'Union européenne)

#### ✚ Finances

**Dotations d'investissement : la programmation pluriannuelle lancée, pour donner plus de visibilité aux élus...** [Lire l'article de Maire Info du 5/06/24](#)  
[Instruction du 31 mai 2024 relative à la programmation pluriannuelle des dotations de soutien à l'investissement des collectivités locales. \(Banque des territoires\)](#)

**Soutien à l'investissement local : le gouvernement publie les modalités d'attribution pour 2024...** [Lire l'article de Maire Info du 6/06/24](#)  
[Instruction du 23 février 2024 relative aux règles d'emploi des dotations de soutien à l'investissement des collectivités territoriales en 2024. \(Légifrance\)](#)

#### ✚ Elections

**Législatives anticipées : décrets publiés, maires inquiets...** [Lire l'article de la Banque des territoires du 10/06/24](#)  
**Élections législatives : déjà plusieurs dérogations aux règles habituelles d'organisation du scrutin...** [Lire l'article de Maire Info du 11/06/24](#)  
[Décret du 9 juin 2024 portant dissolution de l'Assemblée nationale. \(JO du 10/06/24\)](#)  
[Décret n° 2024-527 du 9 juin 2024 portant convocation des électeurs pour l'élection des députés à l'Assemblée nationale. \(JO du 10/06/24\)](#)

#### ✚ Energie

Réacteurs EPR de Penly : [feu vert](#) à l'engagement des travaux préparatoires... [Lire l'article de la Banque des territoires du 5/06/24](#)

Réacteurs EPR de Penly : les travaux de raccordement électrique du projet [déclarés d'utilité publique](#)... [Lire l'article de la Banque des territoires du 7/06/24](#)

#### ✚ Aménagement, Urbanisme

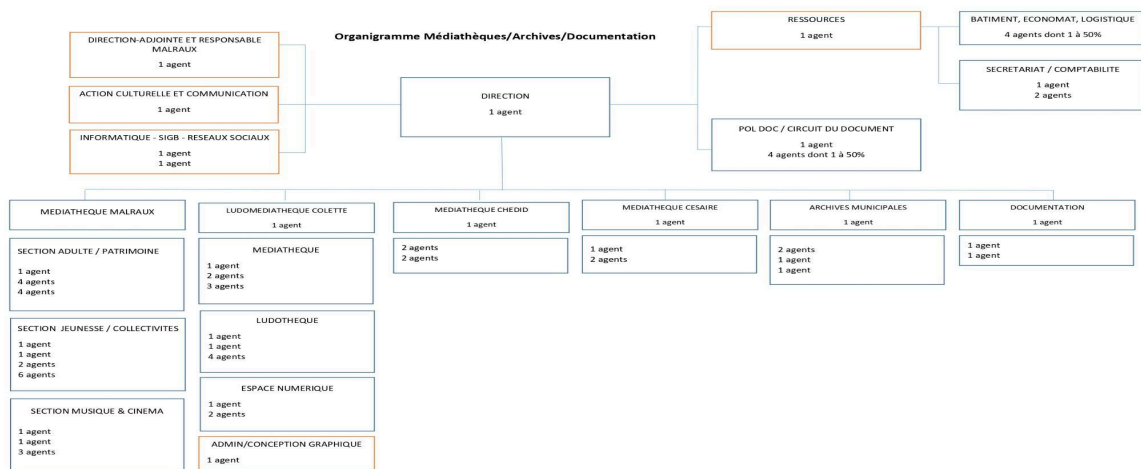
La liste des grands projets « hors ZAN » publiée... [Lire l'article de Maire Info du 11/06/24](#)  
[Arrêté du 31 mai 2024 relatif à la mutualisation nationale de la consommation d'espaces naturels, agricoles et forestiers des projets d'envergure nationale ou européenne d'intérêt général majeur. \(JO du 9/06/24\)](#)

#### ✚ Circulation, Transports, Voirie

Données sur l'accessibilité de la voirie et des transports : les standards techniques fixés par arrêté... [Lire l'article de la Banque des territoires du 4/06/24](#)  
[Arrêté du 28 mai 2024 relatif aux dispositions de la collecte des données « accessibilité » dans les transports et en voirie pour les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite pris en application des articles L. 1115-6, L. 1115-7, D. 1115-9 et D. 1115-10 du code des transports, des articles L. 141-13 et R. 121-24 du code de la voirie routière. \(JO du 4/06/24\)](#)

Ouverture à la concurrence des bus franciliens de la RATP : une série de textes d'application est parue... [Lire l'article de la Banque des territoires du 5/06/24](#)

## Annexe: 12: Lettre-info-doc



## Annexe 13: Organigramme Pôle Médiathèque, Archives, Documentation

Sondages pour la mairie de Tourcoing - Amélioration de l'expérience util... <https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/...>

### Amélioration de l'expérience utilisateur de la page intranet du service de la documentation de la mairie de Tourcoing

Le service Documentation travaille actuellement sur un projet de nouveau portail documentaire en lien avec la refonte de l'Intranet-*Le Canal*.

Dans ce cadre, ce questionnaire a pour but de nous aider à répondre au mieux à vos attentes : merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Vos réponses nous aideront à améliorer l'expérience des utilisateurs sur l'intranet du service Documentation. Il y a 20 questions dans ce questionnaire.

#### A-Quelques informations vous concernant

1- A quel service ou direction êtes-vous rattaché à la mairie de Tourcoing ?

\*

Veillez écrire votre réponse ici :

3- Quel poste occupez-vous dans ce service ? \*

Veillez écrire votre réponse ici :

Sondages pour la mairie de Tourcoing - Amélioration de l'expérience util... [https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/...](https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/)

2- Depuis combien de temps travaillez-vous à la mairie de Tourcoing ?

Veillez écrire votre réponse ici :

### B-Votre utilisation de l'intranet documentaire actuel

2- Si oui , à quelle fréquence utilisez-vous l'intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous.

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Quotidiennement
- Plusieurs fois par semaine
- Une fois par semaine
- Moins souvent
- Jamais

3-Si non, pourquoi?

Veillez écrire votre réponse ici :

Sondages pour la mairie de Tourcoing - Amélioration de l'expérience util... [https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/...](https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/)

4-Quelle(s) rubrique(s) de cette page vous intéresse(nt) le plus ?  
\*  
Cochez tout ce qui s'applique.  
Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- La page d'accueil pour consulter les produits documentaires et les sommaires
- « Tourcoing dans la presse » : les articles sur Tourcoing parus dans la presse locale
- « L'actualité des collectivités locales » : les articles sur l'actualité des collectivités
- « Veille juridique » : textes officiels, projets de loi, rapports et études, jurisprudence

5-Faites-vous des recherches sur la page intranet du service Documentation ? \*  
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous.  
Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

6-Si oui, de quels types ?  
Cochez tout ce qui s'applique.  
Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Recherche d'articles de la presse locale
- Recherche de textes officiels
- Recherche de rapports et études
- Recherche de jurisprudences

3 sur 9

14/06/2024, 09:21

Sondages pour la mairie de Tourcoing - Amélioration de l'expérience util... [https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/...](https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/)

7- Le module de recherche vous paraît-il facile à utiliser ? \*  
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous.  
Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non
- Autre

8- Pourquoi?  
Veillez écrire votre réponse ici :

9-Les réponses vous semblent-elles pertinentes ?  
\*  
Veillez sélectionner une réponse ci-dessous.  
Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non
- Autre

4 sur 9

14/06/2024, 09:21

**10- Pourquoi ?**

Veillez écrire votre réponse ici :

**C- Vos attentes pour le prochain portail documentaire**

1- Quels types d'informations aimeriez-vous trouver sur le prochain portail documentaire à part ceux qui sont déjà présents sur l'intranet actuel ?

Cochez tout ce qui s'applique.

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- la liste des abonnements aux revues et journaux des services
- des dossiers d'actualité
- des newsletters thématiques (si oui : sur quel(s) thème(s) ?
- des informations pour préparer les concours
- des bibliographies
- des webinaires, des podcasts
- des sélections de sites internet
- des tutos d'aide à la recherche documentaire
- Autres (à préciser) :

**2- Si vous avez cochez "Autre" à la question précédente, précisez les types d'informations que vous voulez**

Veillez écrire votre réponse ici :

**3- Quelles thématiques (autres que celles déjà présentes dans l'intranet actuel) souhaiteriez-vous voir développées dans le prochain portail ? \***

Veillez écrire votre réponse ici :



Sondages pour la mairie de Tourcoing - Amélioration de l'expérience util... [https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/...](https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/)

4- Y a-t-il des fonctionnalités que vous aimeriez voir ajoutées au portail documentaire ? Si oui, lesquelles ?

\*

Ajoutez un commentaire seulement si vous sélectionnez la réponse.  
Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

possibilité de s'abonner à des thèmes et de recevoir des alertes

possibilité de faire une demande d'article « en un clic » (formulaire en ligne)

possibilité de s'abonner aux newsletters

possibilité de personnaliser sa page selon ses besoins

possibilité de publier soi-même des informations repérées comme intéressantes

possibilité de faire des recherches multi-critères

Autres (à préciser) :

7 sur 9

14/06/2024, 09:21

Sondages pour la mairie de Tourcoing - Amélioration de l'expérience util... [https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/...](https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/)

5- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'ergonomie ou la navigation de l'intranet documentaire ?

\*

Veuillez écrire votre réponse ici :

6- Comment pensez-vous que l'intranet documentaire pourrait mieux répondre à vos besoins professionnels ?

\*

Veuillez écrire votre réponse ici :

Question de fin

8 sur 9

14/06/2024, 09:21

Sondages pour la mairie de Tourcoing - Amélioration de l'expérience util... [https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/...](https://sondages.tourcoing.fr/index.php/admin/printablesurvey/sa/index/)

Avez - vous d'autres commentaires, suggestions ou préoccupations, des points non abordés concernant l'intranet du service de documentation de la mairie de Tourcoing ? \*

Veillez écrire votre réponse ici :

Si vous souhaitez discuter avec nous de vos attentes quant au futur portail documentaire, n'hésitez pas à nous contacter au 03 59 63 42 57

**Merci pour votre réponse !!!**

Veillez écrire votre réponse ici :

Envoyer votre questionnaire.  
Merci d'avoir complété ce questionnaire.

## Glossaire

**Collectivités locales:** Encore appelée collectivité territoriale, est une personne morale de droit public qui exerce sur son territoire certaines compétences qui lui sont dévolues par l'État. Ça peut être une commune, un département ou une région.

**Flux RSS:** Un flux RSS (Really Simple Syndication) est un format de fichier basé sur XML qui permet de suivre les mises à jour de contenu sur un site web. Les flux RSS sont couramment utilisés par les blogs, les sites d'actualités et autres sites web pour distribuer leurs contenus aux abonnés de manière automatique et pratique.

**Interface utilisateur:** L'interface utilisateur désigne tout ce avec quoi un utilisateur interagit pour utiliser un logiciel ou une application ou encore un site

**Service documentaire:** Un service documentaire désigne une organisation ou une unité au sein d'une entreprise, d'une institution ou d'une organisation qui est chargée de la gestion, de la collecte, de l'organisation, du stockage et de la diffusion de l'information documentaire.

## **Résumé**

Ce mémoire a pour but d'aborder ce que représentent les enjeux de veille documentaire dans le service de documentation de la mairie de Tourcoing. Pour cela , nous mettons l'accent particulièrement sur l'amélioration d'un outil de gestion de l'information interne: la page intranet.

Pour ce faire, il a été mis en place un questionnaire pour recueillir l'avis, les besoins et les suggestions des utilisateurs de l'intranet.

Dans ce mémoire, vous retrouverez également ce que c'est qu'une veille, son importance, son rôle dans les collectivités locales ainsi que la présentation du service de documentation de la mairie de Tourcoing.

En outre, nous pourrions retrouver une étude comparative de portail documentaire afin de voir ce qui se fait ailleurs et enfin des pistes d'améliorations de la page intranet du service de documentation afin de rendre plus visible ses activités.

## **Mots clés**

Veille documentaire, intranet, collectivité locale, service documentation, portail documentaire,