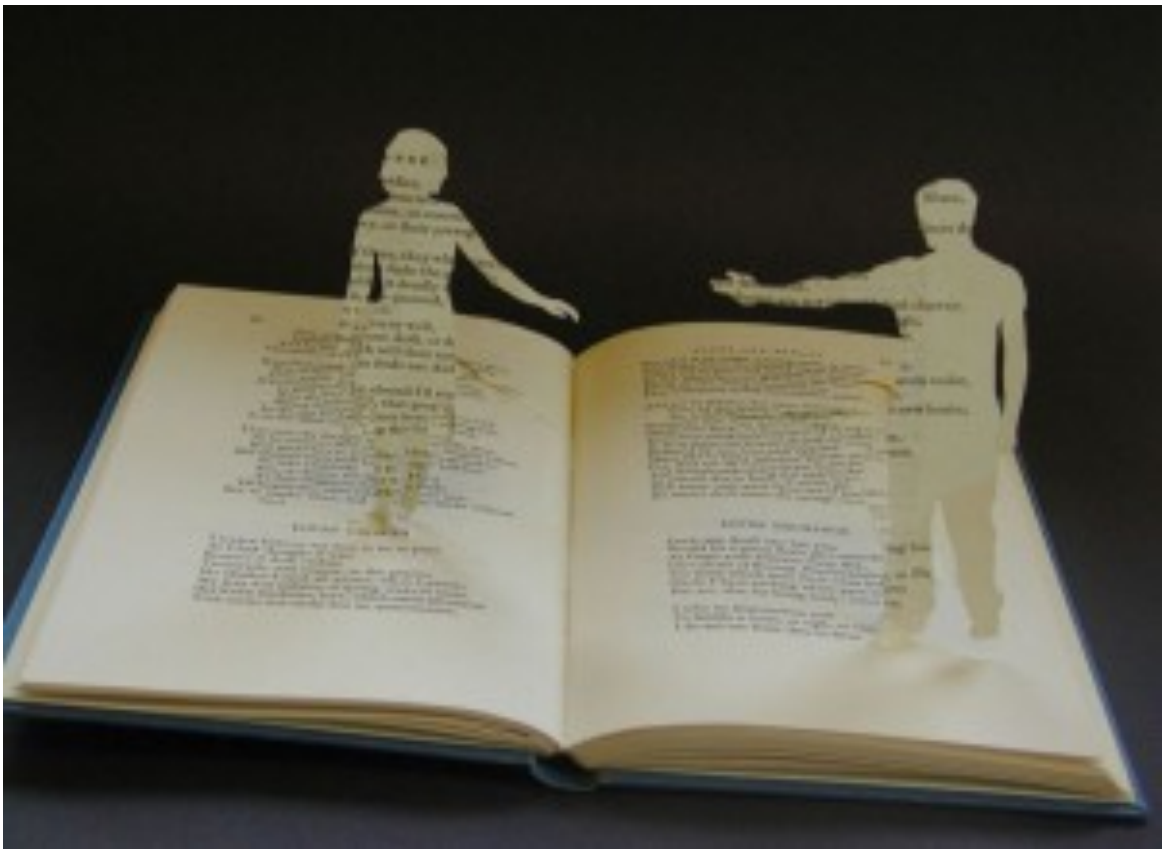
mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Charlotte VALERIUS DE BEFFORT
Mémoire professionnel : Master 2 – Gestion de l'information et du document
UFR 6 MITSIC (Mathématiques, Informatique, Technologies, Sciences de l'Information et de la Communication)
Sous la direction de Mme Alexandra SAEMMER

Améliorer la visibilité d'une bibliothèque grâce à un portail Internet thématique

Les enjeux de la communication



Tous droits réservés.

Image tirée d'un film : Colenso BBDO (Produced by), M Studio Andersen (Animated by). The NZBookCouncil. Réalisé le 18 novembre 2009. Disponible sur : <http://www.youtube.com/watch?v=F_jyXJTlrH0&feature=player_embedded>

Stage effectué du 1er février au 31 juillet 2010
A l'Institut universitaire d'histoire de la médecine et de la santé publique (IUHMSP) – Lausanne (Suisse)
Encadré par Mme Daniela VAJ

Institut d'histoire de la médecine et de la santé publique

« Le succès n’est pas la clé du bonheur.

Le bonheur est la clé du succès.

Si vous aimez ce que vous faites,

Vous aurez du succès. » Albert Schweitzer

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Remerciements

Cette page témoigne de ma reconnaissance envers ma maître de stage madame Daniela Vaj, responsable du centre de documentation. Je tiens à lui exprimer toute ma gratitude pour la confiance qu'elle m'a accordée durant ce projet ainsi qu'au docteur Pierre-Guy Chassot, président de la Fondation Chassot, pour le temps qu'il m'a consacré et la patience dont il a fait preuve tout au long du projet.

Je tiens à remercier également toute l'équipe de l'Institut pour sa disponibilité et son accueil chaleureux.

Je remercie également l'ensemble des personnes que j'ai pu contacter durant mon stage et qui m'ont toujours reçue avec courtoisie ; et plus particulièrement madame Isabelle de Kaenel pour sa précieuse aide pour les bases de données mais aussi Jean-Marc Delacretaz et Pablo Iriarte pour leurs compétences informatiques.

Je remercie également madame Alexandra Saemmer qui a pris le temps d'effectuer les lectures et re-lectures nécessaires à ce travail, ainsi que pour ses conseils avisés. Pour les mêmes raisons, je remercie également Elodie Goutagny et son œil avisé pour les fautes d'orthographe ainsi que de syntaxe.

Plus personnellement, je remercie Romain Mermet qui m'a souvent rendu service en informatique lors de la réalisation du portail mais aussi Thomas Mouchet qui a mis à ma disposition son savoir sur Photoshop et m'a permise de réaliser la dernière maquette de ce mémoire.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Résumé

Dans le cadre du Master GID (Gestion de l'Information et du Document) délivré par l'Université de Paris VIII, j'ai effectué mon stage pratique de deuxième année de master d'une durée de quatre mois et demi à temps plein à l'Institut d'histoire de la médecine et de la santé publique (IUHMSP) à Lausanne (Suisse). L'IUHMSP héberge un fonds d'ouvrages concernant l'éthique médicale appartenant à une Fondation privée : la Fondation Chassot et Guex. Dans un soucis d'accroître la visibilité de ce fonds ainsi que celle de la bibliothèque, nous avons décidé de créer un portail web thématique autour de l'éthique médicale. Je fus donc amené à réaliser ce portail : interviews, sélection de bases de données, réalisation technique, choix de l'identité graphique, communication institutionnelle…Vous trouverez le résultat de ce travail de fin d'étude (le portail) en ligne : www.chuv.ch/ethiquemedicale. L'objectif de ce mémoire est de réfléchir à l'accroissement de la visibilité d'une bibliothèque grâce à un portail Internet thématique et de développer plus spécifiquement dans le cadre de cette réflexion les enjeux de la communication. Ainsi, nous ferons le lien tout au long de ce mémoire entre pensée théorique et l'outil créé. Nous verrons ainsi que le portail a été pensé et réalisé dans une optique de communication optimale, nous décrypterons chaque choix et réfléchirons à l'impact que le portail a ou aura en terme de visibilité pour la bibliothèque.

Mots-clés : Portail Internet, communication, liens profonds, visibilité, bibliothèque, web 2.0, bases de données.

Table des matières

Introduction 7

I. Le lien entre Ethique médicale, Institut d'histoire de la médecine et la Fondation Chassot et Guex 9

1. La visibilité : un enjeu communicationnel pour les deux parties 9
1.1 La Fondation Chassot et Guex : Un gage de visibilité pour la Fondation 9
1.2 L'Institut et la bibliothèque : Un gain d'intérêt en terme de public 10

2. Un thème, un outil, un projet 12
2.1 L'éthique médicale 12
2.2 Un portail pour valoriser le fonds 15

II. Communiquer sur Internet : une réflexion spécifique 22

1. Les ressources à mettre en valeur : un enjeu stratégique 22
1.1 Internet : une concurrence déloyale ? 22
1.2 Les bases de données : un univers complexe 26

2. Utilité et faisabilité 33
2.1 Une architecture parlante et efficace 33
2.2 S'adapter à une politique contraignante 39

III. Une communication ciblée 43

1. Communiquer pour intéresser à l'éthique 43
1.1 Un public « cible » mais une porte ouverte aux autres 43
1.2 Toucher un public d'initié : le graphisme comme point d'appui 46

2. Communiquer pour faire connaître le site 54
2.1 La promotion 54
2.2 Le référencement 57

IV. Communiquer, Partager, Collaborer… 62

1. Offrir des services en ligne 62
1.1 Proposer des outils web 2.0 ? 62
1.2 Etre une référence « hors les murs » 65

2. Etre dynamique 67
2.1 Les flux RSS et les newsletter 67
2.2 Evaluation et évolution du site 69

Conclusion 73

Bibliographie 75

1. Ouvrages 75

2. Articles scientifiques 77

3. Travaux universitaires 80

4. Actes de colloque 82

5. Cours 83

6. Sites web 83

Table des annexes 85

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Table des illustrations

Annexe n° 1 *- Résultats de l'enquête préalable à la création du portail* ***86***

Annexe n° 2 - *Plan de classement des ouvrages du Fonds Chassot* ***90***

Annexe n° 3 - *Adaptation du plan de classement pour réaliser l'arborescence du portail* ***91***

Annexe n° 4 - *Maquette du futur intranet du CHUV avec menus déroulants* ***93***

Annexe n° 5 - *Capture d'écran du blog Corps et médecine : http://blogs.univ-tlse2.fr/corpsetmedecine/* ***94***

Annexe n° 6 - *Capture d'écran du site Ethos : http://www.unil.ch/ethos* ***95***

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Introduction

Etre visible sur Internet, intéresser les internautes à l'éthique et faire autorité dans ce domaine, apporter des ressources aux chercheurs, valoriser le fonds d'éthique médicale et faire le lien aux yeux du public entre l'Institut universitaire d'histoire de la médecine et de la santé publique (IUHMSP) et l'éthique médicale : tel était le défi à relever en février 2010 lors de mon arrivée à l'IUHMSP. Cette ambition de valorisation et d'ouverture du fonds d'éthique de la bibliothèque sur la toile est davantage développée par Yves Alix, « derrière l'objectif purement formel d'avoir une 'présence' sur Internet se cache l'enjeu de mettre en valeur ce que chaque établissement peut offrir de spécifique, à travers ses collections, ses locaux, ses services. »[1] Dans le cadre de ce mémoire élaboré à partir du stage, nous fournirons des pistes de réflexion et d'action visant à valoriser un fonds documentaire en améliorant la communication de la bibliothèque sur ce fonds, car comme le signalent Isabelle Baune et Jacques Perriault « Un des ennemis les plus insidieux des bibliothèques est un déficit en terme de communication et d'image »[2]. En effet, les bibliothèques « se perçoivent naturellement du côté de l'information »[3] ; on peut pourtant se poser la question des liens plus ou moins harmonieux entre ces deux concepts : information et communication dans le monde des bibliothèques.

Tout d'abord essayons de définir (sans prétention à l'exhaustivité, bien sûr, car la littérature scientifique consacrée à cette question est trop nombreuse pour présenter toutes les approches dans le cadre de ce mémoire) ce qu'est l'information. Nous définirons ensuite ce qu'est la communication.

Christine Costeceque définit l'information par ce qu'elle représente : « L'information représente conjointement un ensemble de données, une production sociale et un acte de communication. »[4] Eric Sutter définit l'information par sa relation étroite avec la communication en expliquant : « Informer, c'est communiquer ; c'est 'faire entendre l'information signifiante', le signal qui va faire agir. La communication est à la fois un moyen d'informer et de séduire. »[5] « 'Communiquer' vient du latin *communicare* qui signifie 'mettre en commun', 'être en contact avec'. […] Actuellement, l'idée de communication renvoie principalement aux concepts recouverts par les termes de

[1] LIZIARD, David. Partie. 6 : *La communication de la bibliothèque sur internet*. p . 379-388, in ALIX, Yves (dir.). *Le métier de bibliothécaire*. Editions du Cercle de la Librairie. 12 ème édition, 2010.

[2] BAUNE, Isabelle et PERRIAULT, Jacques, « Bibliothèques de lecture publique », *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2005, n° 1, p. 13-16.

[3] de MIRIBEL Marielle. L'information et la communication en bibliothèque. *Communication et langages*. N°120, 2ème trimestre 1999. p 2.

[4] COSTECEQUE, Christine. *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique : enjeux informationnels et territoriaux*. Janvier 2006 : Mémoire d'étude sous la direction d'Olivier Planchon. Diplôme de conservateur de bibliothèque. p. 9.

[5] SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information*. Paris : ESF, 1994. p. 157.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

‘transmettre’, ‘propager’, ‘diffuser’, ‘répandre’. » [6] Les notions qui nous paraissent intéressantes dans le cadre de notre projet sont celles de « transmission » et de « diffusion ». Le portail mis en place a pour objectif la transmission d’un savoir et de connaissances, mais aussi, la volonté de diffusion de ces connaissances. L’enjeu de ce portail est de parvenir à établir une connexion directe entre éthique médicale et IUHMSP et de ce fait, d’accroître la visibilité de la bibliothèque de l’IUHMSP. C’est d’ailleurs l’objet de ce mémoire que de réfléchir à l’accroissement de la visibilité d’une bibliothèque grâce à un portail Internet thématique et de développer plus spécifiquement dans le cadre de cette réflexion les enjeux de la communication. Nous allons donc étudier les attentes et les besoins de la bibliothèque et de la Fondation par rapport au portail ; l’importance d’une présence sur Internet pour une bibliothèque scientifique ; la communication institutionnelle et spécifique à ce projet et enfin l’évolution de celui-ci vers une communication plus personnalisée et collaborative, inspirée du concept du « web 2.0 ».

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

[6] de MIRIBEL Marielle, L'information et la communication en bibliothèque, op.cit., p. 3.

I. Le lien entre Ethique médicale, Institut d'histoire de la médecine et la Fondation Chassot et Guex

1. La visibilité : un enjeu communicationnel pour les deux parties

1.1 La Fondation Chassot et Guex : Un gage de visibilité pour la Fondation

Le 14 décembre 1988 est signé chez le notaire l'acte constitutif de la Fondation René Chassot pour l'éthique médicale. En 2002, à la mort de son secrétaire (Dr. Guex), la Fondation Chassot change de nom et devient la Fondation Chassot et Guex pour l'éthique médicale.

En 1998, la Fondation possède cent cinquante ouvrages insérés dans la bibliothèque de monsieur Guex. La Fondation souhaite alors mettre à disposition du grand public cette collection, qui va progressivement s'agrandir à raison de deux cents ouvrages par an.

De par le domaine couvert par son fonds, la Fondation songe dans un premier temps à héberger celui-ci à la bibliothèque de la faculté de médecine. Puis, en rencontrant le doyen de la faculté de médecine de l'époque, le professeur Claude Peret, celui-ci lui conseille de se tourner vers l'Institut d'histoire de la médecine et de la santé publique davantage intéressé par les sciences humaines donc correspondant mieux au milieu transversal de l'éthique médicale. De plus, le docteur Lazare Benaroyo connaissait le directeur de l'Institut, le professeur Vincent Barras, facilitant ainsi la prise de contact.

Le contrat signé par les deux parties stipule que la Fondation finance l'achat des ouvrages (elle les choisit, les commande et leur attribue une cote) la bibliothèque prend ensuite en charge le catalogage et l'équipement de ces ouvrages. Les ouvrages restent la propriété de la Fondation. L'Institut peut, s'il le souhaite, soumettre une proposition d'achat à la Fondation.

En contre-partie, l'Institut offre ses locaux et la bibliothèque assure la gestion du fonds. La bibliothèque consacre ainsi deux cents heures par an en moyenne au fonds de la Fondation Chassot. Ces heures comprennent le catalogage, l'équipement, le prêt et le rangement des ouvrages. En 2009, deux cent trente-trois ouvrages du fonds Chassot ont été empruntés à l'Institut d'Histoire de la médecine et de la santé publique.

De 1995 à 2003, la Fondation a financé un poste d'enseignant en éthique (Dr. Lazare Benaroyo, Privat Docent) à la faculté de médecine de Lausanne. A compter de 2003, le poste a été pris en charge par la faculté de biologie et médecine de l'Université de Lausanne, le docteur Lazare Bena-

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

royo est nommé professeur en 2007 et la Fondation a pu continuer à constituer sa bibliothèque. Actuellement, le fonds d'éthique hébergé par la bibliothèque de l'IUHMSP est constitué de deux mille cinq cents ouvrages et de dix-sept périodiques (quatorze vivants et trois morts).

La Fondation, en hébergeant ses ouvrages à la bibliothèque de l'Institut profite gratuitement des services de professionnels de la documentation et permet à son fonds d'être présent dans le plus grand catalogue de Suisse Romande et de gagner ainsi une visibilité considérable. Cependant, la Fondation reste très peu connue car lors des entretiens préliminaires à la création du portail, seules huit personnes sur dix-huit la connaissaient (dont quatre faisaient partie du comité de la Fondation). Au-delà des intérêts de la Fondation d'être hébergée à l'Institut nous allons voir que la bibliothèque et l'Institut ont également un intérêt dans cet hébergement.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

1.2 L'Institut et la bibliothèque : Un gain d'intérêt en terme de public

L'Institut et l'éthique médicale

L'Institut universitaire d'histoire de la médecine et de la santé publique (IUHMSP) a été créé juridiquement le 12 juin 1987, sous l'impulsion du professeur Michel Dolivo[7] et inauguré le 12 octobre 1989 à Lausanne. L'IUHMSP a été dirigé jusqu'en 1993 par M. G. Saudan, puis *ad interim*, jusqu'en 1995, par le prof. J.J. Dreifuss. Depuis 1995, il est placé sous la direction de Vincent Barras, professeur ordinaire à l'Université de Lausanne.

L'IUHMSP a pour mission de développer la recherche et l'enseignement en histoire sociale, culturelle, épistémologique de la médecine et des sciences de la vie, ainsi que dans celui des études sociales et de la médiation culturelle de la médecine et des sciences. Aujourd'hui dirigé par le professeur Vincent Barras, l'Institut est composé de Martine Meyer, responsable collections, iconographie, archives, d'Eliane Lehmann, secrétaire ainsi que de dix chercheurs, vingt-neuf collaborateurs libres[8] et sept doctorants. La recherche menée au sein de l'IUHMSP privilégie les approches transversales, via des thématiques telles que le rapport médecine-société, la relation médecin-

[7] DOLIVO, Michel. « Dès 1945, se spécialise dans la recherche expérimentale sur la physiologie du système nerveux, à l'institut de physiologie de l'université de Lausanne, à l'université libre de Bruxelles et à Johns Hopkins à Baltimore. Professeur ordinaire (1963-1986) de pharmacologie à Lausanne. Ses travaux sur les relations entre ultrastructure et fonction de la cellule nerveuse dans différentes conditions métaboliques lui valent le prix Marcel Benoist en 1968. Membre du conseil de la recherche au Fonds national suisse de la recherche scientifique (1972-1984). » Vincent Barras. Disponible sur : <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/f/F44426.php>

[8] « Un collaborateur libre est défini comme étant un chercheur en relation étroite avec l'Institut d'histoire de la médecine en raisons de recherches menées dans le domaine de l'histoire de la médecine, tout en ayant par ailleurs, dans certains cas, des attaches institutionnelles bien définies dans d'autres universités (Fribourg, Genève). Ces collaborations représentent pour chacun d'entre eux un temps de travail de l'ordre de 10 à 20% maximum. » Vincent Barras

malade, ou encore la construction des pratiques et des concepts médicaux. D'ailleurs, l'éthique est une discipline transversale reliant les sciences humaines et la médecine.

L'unité d'éthique, gérée par le professeur Lazare Benaroyo, initialement intégrée au Centre Hospitalier Universitaire Vaudois (CHUV) a été rattachée à l'Institut en juillet 2010. L'éthique fait donc désormais entièrement partie des activités de l'Institut. Des séminaires seront organisés autour de l'éthique médicale au sein de l'Institut à compter de septembre 2010. L'éthique médicale devient donc une activité, un domaine pleinement assimilé à l'Institut et la communication autour du fonds hébergé à l'Institut se fera en parallèle à ce rattachement pour lui donner encore plus de poids.

La bibliothèque et l'éthique médicale

La Bibliothèque de l'IUHMSP a ouvert ses portes au public au printemps 1990. Danièle Calinon en a été la bibliothécaire responsable de mars 1990 à juillet 2008. En septembre 2008, Daniela Vaj lui succèda. Dès 1990, les livres furent catalogués dans le catalogue du Réseau des bibliothèques de Suisse occidentale : réro[9]. La bibliothèque était administrativement rattachée à l'Institut jusqu'en mars 2005, année au cours de laquelle, dans une logique d'optimisation des ressources du centre hospitalier universitaire vaudois la bibliothèque fut rattachée aux bibliothèques universitaires de médecine et santé publique, tout en stipulant que la bibliothèque restait physiquement sur le site de l'Institut.

Actuellement, la bibliothèque est dirigée par Daniela Vaj (environ vingt-cinq heures par semaine) ; y travaillent aussi une assistante en information documentaire : Manoo Gobin (environ dix-sept heures par semaine), ainsi que, avec un contrat à durée déterminé, un assistant en information documentaire, Jonathan Weber (20 heures par semaine) et une apprentie Agent en Information Documentaire (AID) : Caeiro Liliana (trente-deux heures par semaine).

Les domaines privilégiés de la bibliothèque sont : l'histoire de la psychiatrie et des neurosciences, la philosophie de la médecine et l'éthique médicale, l'histoire de la médecine antique, l'histoire des hôpitaux et des institutions médicales, l'histoire de la médecine en Suisse, plus particulièrement dans le canton de Vaud. La bibliothèque possède une collection de plus de trente mille titres. Le fonds ancien (livres publiés entre le XVIème et le XIXème siècle) de la bibliothèque est

[9] RÉRO (REseau ROmand) est le catalogue des bibliothèques de Suisse occidentale. Il regroupe des bibliothèques universitaires, publiques et patrimoniales des cantons de Genève, Fribourg, Jura, Neuchâtel, Valais et Vaud. RÉRO est un catalogue encyclopédique donnant accès non seulement à des références bibliographiques, mais également à des documents numériques (thèses, revues électroniques, images, collections patrimoniales numérisées). RÉRO recense environ 6 six millions de livres, deux cent vingt mille titres de revues, ainsi que des archives, des partitions musicales, des DVDs, des CDs, des vidéocassettes, des thèses, des revues électroniques, etc. Il est accessible sur Internet à l'adresse suivante : http://opac.rero.ch

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

composé de quatre mille sept cents titres. En outre, la bibliothèque reçoit une centaine de périodiques spécialisés. Certaines revues sont consultables en ligne dans la base de données PERUNIL[10]. Accueillir le fonds d'éthique médicale à la bibliothèque permettait d'ouvrir le public d'intéressés non plus seulement aux chercheurs[11], mais aussi à des cliniciens et praticiens[12] confrontés dans leur travail à ces questions. Ce nouveau public, attendu et souhaité en accueillant ce fonds, ne s'est malheureusement pas manifesté. Par contre, le fonds est devenu une référence pour les étudiants de la faculté de médecine.

L'Institut et la bibliothèque en accueillant ce fonds espéraient attirer un nouveau public : les praticiens. Même si ceux-ci ne sont pas venus, ce sont les étudiants qui sont demandeurs en éthique. Le portail aura donc pour vocation d'intéresser les praticiens à l'éthique et de répondre à leurs besoins à distance, devenant ainsi un outil de médiation entre la bibliothèque et les praticiens. Nous allons maintenant voir ce qu'est l'éthique médicale mais aussi ce qu'est un portail et les enjeux liés à la création d'un tel produit hypermédiatique.

2. Un thème, un outil, un projet

2.1 L'éthique médicale

L'éthique médicale : définition

L'éthique vient du mot grec *Aethos* qui signifie le comportement individuel, par rapport à celui de la Société, comportement non spontané, mais mûrement réfléchi et qui ne laisse pas de place à l'improvisation. Aujourd'hui, comme le signale Christian Herve « l'éthique médicale est une discipline qui s'est imposée dans les sciences humaines à l'interface entre la médecine, la biologie, la philosophie, la psychologie et l'anthropologie dans le début des années 1990 en France, dans la continuité de mouvements sociaux constitués dans les pays anglo-saxons dans la seconde moitié du 20ème siècle. »[13] Cependant, il faut bien distinguer l'éthique et la morale qui sont deux notions distinctes. Paul Ricoeur a bien résumé : « au delà de la morale : l'éthique ». L'éthique est dans une visée, de l'ordre de l'interrogation, de la recherche, alors que la morale est une obligation.

> L'intérêt actuel, pour le domaine de l'éthique médicale a été suscité par le progrès des données scientifiques de la médecine. Dans le passé, le praticien, n'avait pas d'autres alternatives sinon la guérison, du moins la diminution, ou la suppression de la souffrance. Dans le passé, aucun médecin n'éprouvait un besoin de considérer le concept de la mort. Aujourd'hui, avec les nouvelles

[10] Perunil est une base de données produite par les bibliothèques universitaires de Lausanne qui donne accès au texte intégral de revues électroniques. Elle est accessible depuis les sites de l'université et du CHUV à l'adresse suivante : <http://perunil.unil.ch/perunil/periodiques/>

[11] Philosophes, membres de commission d'éthique, organisations internationales (UNESCO, OMS)…

[12] Médecins généralistes, cliniciens…

[13] HERVE, Christian. *Essai sur une définition de l'éthique médicale.* p.1 . Disponible sur : <http://infodoc.inserm.fr/ethique/cours.nsf/0/c0b945e14621fb97c1256e7f004599d5?OpenDocument>

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

> techniques, qui permettent de maintenir un organisme vivant, le diagnostic de la mort obéit à des règles scientifiques bien définies, par les textes légaux, qui définissent la mort cérébrale. Aujourd'hui les acquisitions récentes et vertigineuses dans plusieurs domaines, telles la recherche, l'expérimentation, les investigations, les thérapeutiques médicales et chirurgicales sur le malade et même sur le foetus, les transplantations d'organes, la fécondation assistée et autres acquisitions renouvelées, créent des dilemmes pour lesquels, le médecin n'a pas de réponse, toute prête, et qui nécessitent la réflexion individuelle ou de l'équipe soignante avant toute décision thérapeutique. Or il y est souvent confronté seul et a un devoir de réponse ou d'improvisation, qui est censé contenter les exigences scientifiques et celles du respect de la personne humaine, de la morale, de la culture, de la religion, les intérêts de la communauté et de la justice distributive des soins.[14]

Pour aider le praticien dans son exercice des règles éthiques, des codes sont régulièrement mis à jour.

Les codes

> L'éthique médicale est celle qui pour toutes les décisions médicales thérapeutiques, préventives, de recherche et d'expérimentation, nous fournit des directives propres à dicter notre comportement, pour la meilleure des conduites possibles, dans le respect de la dignité humaine, de la morale, de la déontologie, des lois, et d'un serment prêté préalablement à l'exercice de la profession médicale. C'est le serment d'Hippocrate que le médecin prête avant l'exercice de sa profession. Ce serment vieux de plusieurs siècles reste inamovible et continue de garantir l'art médical, son humanisme, sa dignité et le respect des patients et de leur entourage.[15]

Le serment d'Hippocrate rédigé au IVème siècle av. J-C reste jusqu'au XIXème siècle une référence exprimant des règles fondamentales à respecter et constituant un lien solide pour les médecins : avec ce texte, ils engagent leur vie professionnelle.

Cependant, à cause de l'expérience de la seconde guerre mondiale et des expérimentations sur les êtres humains menées notamment dans les camps de concentration, le serment d'Hippocrate a été jugé insuffisant et a été complété par le code de Nuremberg élaboré en 1947. Le code de Nuremberg est nommé ainsi à cause des procès de Nuremberg, mené par un tribunal militaire international qui a défini les crimes contre l'humanité et qui a jugé les responsables politiques de l'Etat allemand, assisté par un tribunal militaire américain constitué pour juger certains médecins allemands responsables de crime de guerre et de crimes contre l'humanité. Claire Ambroselli nous explique la création de ce code et sa signification : « […] le Tribunal militaire américain, avant de prononcer sa sentence, a jugé nécessaire de définir dix règles d'éthique médicale élaborées à partir de l'instruction du procès (expertises, consultation, interrogatoires des accusés…). Ces dix règles, qu'on appelle depuis le Code de Nuremberg, témoignent directement, à la fois de la crise de

[14] HAMZA, Béchir et BEN SALAH, Nabil. *L'éthique médicale en question. Ses applications à l'âge préscolaire.* p. 1-2 . Disponible sur : <http://www.comiteethique.rns.tn/ethique/CONFERENCES_ET_PUBLICATIONS/ETHIQUE_MEDICALE_QUESTION.pdf>

[15] *Ibid*, p. 1-2.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

l'éthique médicale et d'une ébauche de solution proposée dans ces conditions tragiques. »[16] Claire Ambroselli continue en définissant la spécificité et l'importance du code de Nuremberg pour l'éthique :

> L'importance du Code de Nuremberg tient autant au nouveau type de texte qu'il représente qu'au contenu de ses principes. A la base de ces nouveaux principes : le consentement volontaire du sujet. C'est le premier principe exprimé, à la différence des directives allemandes de 1931 qui commencent par les exigences scientifiques et par les nouvelles obligations du médecin, considéré comme 'responsable de la vie et de la santé de chaque individu', sans insister, comme le texte de Nuremberg, sur la 'nécessité absolue' du consentement volontaire d'un sujet expérimental qui jouit de 'capacité légale totale pour consentir'. C'est ce principe [d'autonomie du patient] qui transforme fondamentalement la relation médicale et qui devra être peu à peu mise en œuvre dans les sociétés modernes.[17]

Ainsi, selon Claire Ambroselli, « Du Serment d'Hippocrate au Code de Nuremberg, la crise de l'éthique médicale témoigne de la place fondamentale de la médecine dans la culture occidentale. »[18] Cependant, les règles de l'éthique étant dépendantes des progrès et de l'évolution des sociétés, d'autres codes ont été énoncés après celui de Nuremberg notamment celui d'Helsinki (1964), de Tokyo (1975) puis de Paris (2005). Mais le code de Nuremberg est l'élément déclencheur dans le développement des principes d'éthique médicale qui ont abouti à des comités d'éthique médicaux ou nationaux et à des réunions internationales de bioéthique.

Les comités d'éthique

Le 2 décembre 1983, François Mitterand, président de la République française, participait à la première réunion de travail du Comité consultatif national d'éthique pour les sciences de la vie et de la santé, créé par décret quelques mois plus tôt. Le Président venait préciser les enjeux de cette création :

> J'irai tout de suite à l'essentiel. La science d'aujourd'hui prend souvent l'homme de vitesse. Il faut essayer d'y remédier : voilà dans le domaine qui est le vôtre, la raison d'être du comité…Le développement de la recherche nous contraint à des interrogations plus fondamentales encore. Qu'est ce que la mort, si les progrès des techniques de réanimation permettent une survie végétative presque indéfinie ? Qu'est ce que la vie, si l'on peut en reconstituer les éléménts ? Qu'est ce que la personne, si l'expérimentation génétique permet d'agir sur les identités ? (Allocution prononcée le 2 décembre 1983).

La Suisse est une confédération il n'y a donc pas d'organisme d'Etat comme en France. Mais dès 1943, les cinq facultés de médecine, les deux facultés de médecine vétérinaire ainsi que la Fédération des médecins suisses (FMH) fondèrent l'Académie Suisse des Sciences Médicales (ASSM). Celle-ci a pour mission de clarifier les problèmes éthiques liés au développement de la médecine et de ses conséquences sur la société, mener une réflexion approfondie sur l'avenir de la méde-

[16] AMBROSELLI, Claire. *L'éthique médicale*. Paris : Presses Universitaires de France, Que sais-je ?, n°2422. 1988, p. 4.

[17] *Ibid*, p. 108.

[18] *Ibid*, p. 117.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

cine et s'engager dans la politique des hautes écoles, de la science et de conseiller à l'attention des politiciens et des autorités; enfin assurer la communication entre la médecine scientifique et la pratique. Béchir Hamza et Nabil Ben Salah spécifient le rôle et les missions qu'ont les comités d'éthique nationaux :

> Le Comité d'Ethique [Les comités d'éthique nationaux] n'a nullement la prétention, ce qui serait contraire à sa mission, d'apporter des solutions toutes faites dans un domaine aussi sensible et évolutif, que la biotechnologie. Il n'a pas non plus le pouvoir de légiférer ou de réglementer ; tâches qui appartiennent au pouvoir législatif ou aux autorités compétentes. Néanmoins de par sa qualité nationale et consultative, il est une référence à la détermination des implications éthiques de la politique de santé et un gage du 'respect du progrès' et du respect de la personne humaine.[19]

L'éthique est donc désormais une discipline à part entière et réglementée grâce à des conventions internationales. Jusqu'ici, la Fondation n'a eu aucune politique de communication et l'objectif du portail était de créer un outil de communication à part entière afin de promouvoir simultanément l'éthique et la Fondation. Être présent sur Internet répond à une volonté d'ouvrir le fonds à d'autres personnes qu'aux spécialistes et de pouvoir toucher un public qui n'a pas le temps de se déplacer (les actifs) ou qui n'a pas connaissance de ce fonds. Nous allons désormais voir grâce à quel support nous avons essayé de développer l'intérêt envers l'éthique médicale et tous les enjeux liés au choix du support.

2.2 Un portail pour valoriser le fonds

L'éthique médicale soulève parfois des questions particulièrement délicates, comme, par exemple, l'euthanasie. C'est lorsque le thème est en « vogue » qu'il est le plus difficile de trouver une information pertinente et certifiée. C'est donc là l'objectif de notre portail : apporter à l'usager une information de qualité, validée par un expert, mais aussi de lui apporter des ressources accessibles dans un lieu identifié. En effet, l'éthique est une discipline transversale que l'on retrouve dans de nombreuses bases de données médicales sans pour autant que celles-ci soient spécialisées dans cette discipline. De plus, le fonds de la Fondation Chassot et Guex avec deux mille cinq cents ouvrages est très riche et est unique en Suisse Romande.

Ainsi, afin de développer l'intérêt pour l'éthique médicale, nous avons décidé de créer un portail entièrement dédié à ce thème, en mettant au second plan la bibliothèque. En effet, le fonds appartenant à une Fondation privée, il fallait parvenir à faire de la promotion pour la Fondation et à faire le lien avec la bibliothèque. L'objectif était donc, au travers de la promotion de l'éthique, d'encourager les internautes à venir consulter les ouvrages de la Fondation Chassot à la bibliothè-

[19] HAMZA, Béchir et BEN SALAH, Nabil. *L'éthique médicale en question. Ses applications à l'âge préscolaire.* op. cit., p. 4.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

que. La bibliothèque est ainsi omniprésente sur le portail, mais tout en restant discrète et en mettant à l'honneur et au premier plan l'éthique médicale. En cela le portail est dit « vertical », c'est-à-dire qu'il s'adresse à un public spécialisé et est fédéré autour d'un sujet, on peut aussi parler de « portail de niche ou sous-portail »[20] L'objectif de ce portail, malgré son identité fortement marquée par l'éthique médicale est d'imposer la bibliothèque comme une référence dans le domaine. La médiathèque de Dole dans le Jura, a adopté la même stratégie de communication avec succès. En effet, celle-ci a mis sur pied un blog thématique intitulé Médiamus. « Celui-ci est perçu d'abord comme un blog thématique musical, avant d'apparaître comme un service de la bibliothèque de cette ville. Ce positionnement lui permet d'être classé soixante-dixième sur les cent blogs les plus remarqués dans le classement proposé par Wikio en novembre 2009, classement composant la communauté d'intérêt des amateurs de musique. »[21] L'objectif de notre portail est le même mais l'outil proposé diffère réellement, notamment aussi de par le public ciblé. Les médias sociaux (blogs, wiki…) ne sont pas estimés par les chercheurs et praticiens (nous reviendrons sur cet aspect en quatrième partie) c'est pourquoi nous avons décidé de réaliser un « portail documentaire » considéré comme beaucoup plus fiable par les chercheurs. En effet, un portail met en œuvre un véritable « cycle de gestion de l'information […] depuis l'identification des sources jusqu'à leur diffusion. »[22] car « avant la mise en place du portail, l'information est déjà présente, mais éparpillée, mal présentée ou mal indexée, ce qui la rend difficile à trouver et à exploiter »[23]. Le travail d'identification des sources constitue une brique tout à fait essentielle dans la construction d'un portail car l'intérêt d'un portail réside en grande partie dans le contenu de ses liens hypertextes. Un portail n'a pas de contenu propre à lui, c'est une passerelle pour accéder à des résultats situés ailleurs. Les liens vers lesquels pointent un portail forment donc l'intérêt et la richesse de cet outil. Si les sources sélectionnées sont intéressantes et riches alors le portail sera considéré comme une référence dans son domaine. Au-delà de l'importance de la sélection celle de la diffusion, c'est-à-dire la manière de présenter les sources de façon claire et facile d'accès est essentielle : c'est « la clé de l'utilisation d'un portail »[24] nous reviendrons sur ce point en deuxième partie.

---

[20] STILLER Henri., Le portail, outil fédérateur d'information et de connaissances, *Documentaliste-Sciences de l'information* 2001, vol. 38, n°1. p. 40. Disponible sur : <http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=DOCSI&ID_NUMPUBLIE=DOCSI_381&ID_ARTICLE=DOCSI_381_0039>

[21] MERCIER, Silvère. Quelle identité numérique institutionnelle pour les bibliothèques et les centres documentaires, *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2010, vol. 47, n° 1. p. 40-41.

[22] BENARD, Jean-Louis (dir.). *Les portails d'entreprise : conception et mise en œuvre*. Lavoisier : 2002. p. 21-24.

[23] *Ibid*, p. 84.

[24] BENARD, Jean-Louis (dir.). *Les portails d'entreprise : conception et mise en œuvre*. op. cit., p. 84.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Le choix de l'outil

Lorsque nous avons débuté ce projet, nous nous sommes demandés vers quel outil et vers quel hébergement nous tourner. Nous avions deux possibilités. L'Institut étant rattaché administrativement au CHUV, le portail pouvait être hébergé par cette structure et utiliser son logiciel, Livelink[25]. Mais l'Institut étant rattaché académiquement à l'Université de Lausanne (UNIL) nous aurions pu choisir de nous tourner vers la faculté de médecine et donc choisir de travailler avec Jahia[26]. La charte graphique imposée à la faculté de médecine (couleurs peu enthousiasmantes), ma connaissance préalable de Livelink (j'avais déjà travaillé sur ce logiciel lors de mon stage de master 1 à bioMérieux) ainsi que la volonté du directeur de l'Institut de conserver une charte graphique similaire pour le site d'éthique que celle de l'Institut nous ont engagé à nous tourner vers un hébergement au CHUV avec Livelink. Lors de notre premier rendez-vous avec le service de communication du CHUV, celui-ci nous a également proposé de travailler avec wordpress pour la réalisation de notre portail, outil qui nous aurait permis d'être plus libres au niveau de la réalisation mais qui nous empêchait d'être hébergés au CHUV. En effet, le CHUV refuse d'héberger les blogs wordpress pour des raisons de sécurité et de confidentialité, ce refus d'hébergement fut la raison principale de notre choix de ne pas travailler avec Wordpress. Nous verrons par la suite l'importance que les chercheurs accordent au crédit de l'information et combien l'hébergement au CHUV est important dans le cadre de ce projet.

Cette décision d'hébergement est essentielle en terme de communication car elle définit le statut dans lequel voulait s'inscrire le site. En choisissant Livelink, nous nous rapprochions davantage des chercheurs et des praticiens que des étudiants : le choix de l'hébergeur correspond tout à fait au public cible de l'Institut.

L'explicitation d'une collection

Lorsqu'un usager se rend sur le catalogue des bibliothèques (réro) et qu'il fait une recherche (« mort et éthique » par exemple) voici la page de résultats qui s'affiche :

[25] Livelink est le leader collaboration et des logiciels de gestion des connaissances pour l'entreprise globale, il est édité par la société Open Text.

[26] Jahia est un serveur applicatif remplissant les fonctions de portail d'entreprise, de serveur de gestion de documents, de serveur de gestion d'activité, de moteur de recherche et de suite collaborative.

Disponible(s) pour le prêt: 1

Disponible à: BPUL Cery .

Titre	La passion : un peu, beaucoup, à la folie
Lieu / Dates	Le Bouscat : L'Esprit du Temps, 2010
Collection	Champ psychosomatique 2010, 57
ISBN	9782847951844

Service

Disponible(s) pour le prêt: 2

Disponible à: BCUR magasins ., IUHM Fond. Chassot

Titre	Sauver la vie, donner la mort : une sociologie de l'éthique en réanimation néonatale / Anne Paillet
Accès	Compte rendu:: http://www.laviedesidees.fr/Au-secours-des-mourants.html
Lieu / Dates	Paris : La Dispute, 2007
Collection	Corps santé société
ISBN	9782843031410

Service

Disponible(s) pour le prêt: 2

Disponible à: BCUD philosophie , BPUL Cery .

Titre	L'humain est-il perfectible ? : progrès, transgression et bioéthique
Lieu / Dates	Le Bouscat : L'Esprit du Temps, 2009
Collection	Champ psychosomatique 2009, 55
ISBN	9782847951653

Service

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Disponible(s) pour le prêt: 1

Disponible à: BiUM salle HECVSanté

Titre Face aux fins de vie et à la mort : éthique, société, pratiques professionnelles / sous la dir. de Emmanuel Hirsch

Lieu / Dates Paris : Vuibert, 2009

Edition 3e éd. augmentée

Collection Espace éthique

ISBN 9782711711895

Service

Disponible(s) pour le prêt: 1

Disponible à: IUHM Fond. Chassot

Titre Le respect du corps humain pendant la vie et après la mort : droit, éthique et culture / sous la dir. d'Anne-Marie Duguet, avec la collab. d'Isabelle Filippi

Lieu / Dates Bordeaux : Les Etudes Hospitalières, 2005

Collection Séminaire d'actualité de droit médical

ISBN 2848740418

Service

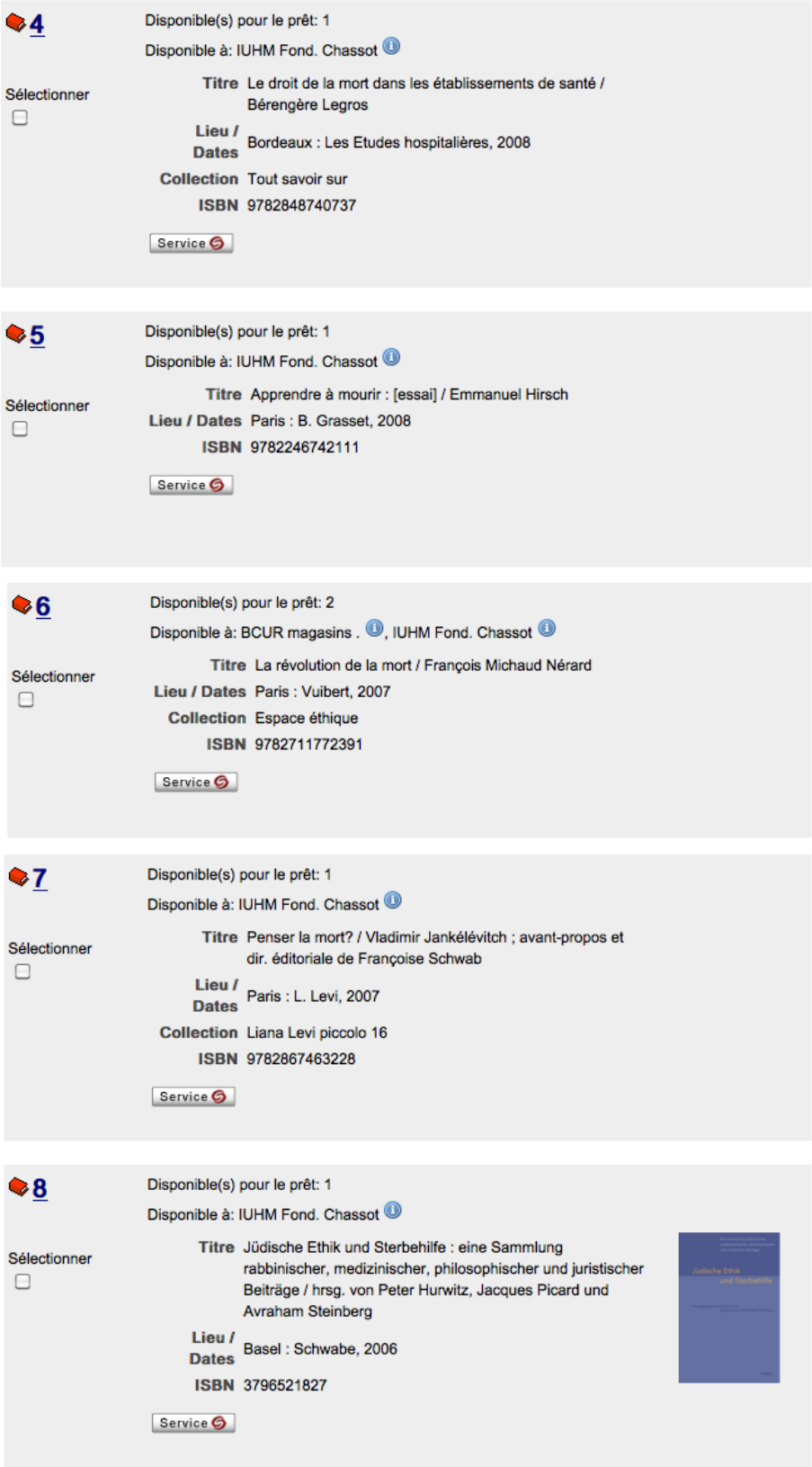
Figure 1- Résultats (dans le désordre) correspondants à la requête « mort et éthique » dans tous les champs faite dans le catalogue réro.

Un des gros inconvénients de cet affichage est que rien ne spécifie que « IUHM Fond. Chassot » est un fonds spécialisé en éthique médicale et que l'usager pourra donc trouver (potentiellement) d'autres ressources sur le même sujet sur l'étagère. Au milieu de toutes ces autres bibliothèques qui n'ont pas forcément de rayons dédiés à l'éthique, la spécificité du fonds n'est pas mise en valeur.

En revanche, si l'usager accède au catalogue réro via le portail, voici ce qu'il voit (la requête est basée sur la cote, seuls les ouvrages possédés par la Fondation Chassot ressortiront donc dans la recherche) :

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011



4
Sélectionner
Disponible(s) pour le prêt: 1
Disponible à: IUHM Fond. Chassot
Titre Le droit de la mort dans les établissements de santé / Bérengère Legros
Lieu / Dates Bordeaux : Les Etudes hospitalières, 2008
Collection Tout savoir sur
ISBN 9782848740737
Service

5
Sélectionner
Disponible(s) pour le prêt: 1
Disponible à: IUHM Fond. Chassot
Titre Apprendre à mourir : [essai] / Emmanuel Hirsch
Lieu / Dates Paris : B. Grasset, 2008
ISBN 9782246742111
Service

6
Sélectionner
Disponible(s) pour le prêt: 2
Disponible à: BCUR magasins . , IUHM Fond. Chassot
Titre La révolution de la mort / François Michaud Nérard
Lieu / Dates Paris : Vuibert, 2007
Collection Espace éthique
ISBN 9782711772391
Service

7
Sélectionner
Disponible(s) pour le prêt: 1
Disponible à: IUHM Fond. Chassot
Titre Penser la mort? / Vladimir Jankélévitch ; avant-propos et dir. éditoriale de Françoise Schwab
Lieu / Dates Paris : L. Levi, 2007
Collection Liana Levi piccolo 16
ISBN 9782867463228
Service

8
Sélectionner
Disponible(s) pour le prêt: 1
Disponible à: IUHM Fond. Chassot
Titre Jüdische Ethik und Sterbehilfe : eine Sammlung rabbinischer, medizinischer, philosophischer und juristischer Beiträge / hrsg. von Peter Hurwitz, Jacques Picard und Avraham Steinberg
Lieu / Dates Basel : Schwabe, 2006
ISBN 3796521827
Service

Figure 2 - Résultats correspondants à une requête exprimée dans le champ de la cote (en l'occurrence la 820.3 : « attitudes envers la mort ») faite dans le catalogue réro.

Le déficit en terme de communication est pallié dans le portail car même si l'affichage reste le même (« IUHM Fond. Chassot » sans mention de spécialisation en éthique médicale), l'usager voit

se succéder des ouvrages sur un thème qui se trouvent tous dans un même fonds. Ainsi l'usager se rend compte par la multitude de ressources proposées par « IUHM Fond. Chassot » que le fonds est spécialisé et est surtout très riche car de nombreux ouvrages ne sont présents que dans le fonds Chassot et nulle part ailleurs.

Grâce au portail que nous avons mis en place, le fonds d'éthique médicale a donc gagné en visibilité mais la volonté de la bibliothèque a été d'ouvrir cette visibilité au web. Le choix de réaliser un portail fut une réponse à la volonté de s'imposer comme une référence dans le domaine de l'éthique médicale. Nous verrons que le contenu à mettre en ligne est un choix stratégique de communication de la bibliothèque et nous étudierons dans un second temps l'importance de l'architecture de l'information pour la mettre en valeur puis les contraintes imposées au projet, empêchant une communication optimale.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

II. Communiquer sur Internet : une réflexion spécifique

1. Les ressources à mettre en valeur : un enjeu stratégique

1.1 Internet : une concurrence déloyale ?

La création du portail a donc nécessité de définir un public cible (les chercheurs et praticiens) et de choisir un outil et un hébergeur en fonction des attentes de ce public (Livelink et CHUV). Nous allons maintenant étudier le contenu mis en ligne et les enjeux liés à la sélection de celui-ci ainsi que la structure permettant de mettre en valeur ce contenu.

La bibliothèque comme médiatrice sur Internet

Au début de ce projet, le contenu à mettre en ligne restait à définir. Ainsi, même si nous savions avec certitude que nous mettrions un lien vers le catalogue de la bibliothèque (le portail ayant été crée pour promouvoir et accroître en visibilité le fonds de la bibliothèque), nous avions conscience que, comme le signale Bertrand Calenge « La collection, si abondante paraît-elle, est devenue singulièrement petite et ne représente plus qu'une opportunité originale parmi d'autres ressources. »[27] Ainsi, nous avons décidé de réaliser une étude préliminaire sur le web pour décider si nous intégrerions cette ressource ou pas. Au vu des nombreux résultats trouvés, deux craintes sont apparues et que nous allons développer ici : la concurrence de cette ressource si riche face à celle des bibliothèques et l'impossibilité de maintenance des liens hypertextes.

Laure Bourgeaux explique la différence de modèles entre Internet et les bibliothèques :

> Internet réactive l'image de la bibliothèque de Babel, traitée par l'écrivain Jorge Luis Borges dans *Fictions*. La bibliothèque décrite par l'auteur se compose de salles hexagonales empilées verticalement et reliées horizontalement par des galeries ; dans chaque salle, les murs sont occupés par un nombre toujours identique de rayonnages, contenant un nombre toujours identique d'ouvrages. Par la systématicité de l'art combinatoire appliqué aux lettres de l'alphabet, la bibliothèque de Babel peut ainsi contenir tous les livres existants, de même que ceux qui n'existent pas encore. L'idée d'universalité et de rassemblement des savoirs est ainsi poussée à l'extrême, mais elle finit par conduire au découragement et au désespoir : dans cette quantité infinie d'ouvrages, les livres les plus précieux ne sont plus accessibles ; le sens se perd et la rationalité du lieu se mue en labyrinthe. Par la croissance exponentielle des contenus mis en ligne, la diversité des langages, des formats et des principes d'indexation utilisés, Internet se placerait ainsi dans la filiation directe du thème de Babel et représenterait un contre-modèle pour les bibliothèques, qui privilégient, quant à elles, l'ordre plutôt que l'abondance, la collection plutôt que l'accumulation, et la médiation plutôt qu'une pure logique algorithmique.[28]

La bibliothèque doit être un médiateur entre l'information et l'usager. Elle doit, pour avoir une légitimité sur Internet, apporter une valeur ajoutée à l'information librement accessible par l'usager.

---

[27] CALENGE, Bertrand. Partie 6 : Des collections aux modalités d'accès p. 177-232, *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Collection Bibliothèques. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2008. p. 178-179.

[28] BOURGEAUX, Laure. Partie 1 : L'émergence des réseaux et leur impact sur le secteur culturel p. 44-53, *Musées et bibliothèques sur Internet : le patrimoine au défi du numérique*. Mémoire de master 2, Université Paris 1. Juin 2009. p. 58.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Pour cela, la bibliothèque doit sélectionner des ressources qu'elle juge pertinentes et surtout dont elle se porte garante, c'est-à-dire que la bibliothèque doit avoir identifié la source de l'information. La sélection de l'information et l'identification de la source d'une information jouent un rôle essentiel pour les chercheurs et les praticiens, notre public cible, car « le niveau de confiance accordé par un individu à une information est conditionné par la connaissance de sa source. Cette relation entre confiance et connaissance est exprimée par la notion d' autorité cognitive (Wilson, 1983). »[29] Une enquête menée en 2007 auprès d'étudiants prouve qu'eux aussi sont vigilants quant à la source de leur information :

> Malgré toutes les limitations reconnues par les sujets, 81% de l'échantillon font confiance aux informations recueillies sur le web […] Ainsi, 25% des sujets basent leur confiance sur un examen des contenus trouvés […] En plus de ce critère, est prise en compte la connaissance de la provenance des articles, les sujets choisissant d'aller chercher leurs documents sur des sites légitimés, des organisations connues et renommées (23,9% font référence à des centres de recherche, universités, associations, etc). En fait, ils font confiance à la source d'information et moins à l'information elle-même.[30]

Ainsi, la bibliothèque, en tant que référence, en tant qu'organisation connue et légitimée à un rôle de médiateur à jouer pour assurer à l'usager la certification de l'information. Brigitte Simmonot suppose même que ce rôle de médiateur s'amplifiera : « La multiplication des sources et des relais d'information, phénomène déjà présent sur le web mais grandement amplifié par le développement des blogs et par la simplification des modes de publication, contribue à rendre les tâches d'évaluation de l'information de plus en plus complexes »[31] Ainsi, la référence qu'incarne la bibliothèque permet à l'utilisateur de naviguer dans une sélection de sources et de ressources validées et organisées par un professionnel, et permet à la bibliothèque de s'affirmer également comme référence « en dehors de ses murs », de communiquer un savoir.

Oser « perdre » l'utilisateur

La bibliothèque a donc un rôle à jouer sur Internet et sa présence sur la toile permet de faire perdurer son rôle de référence. En présentant des ressources extérieures à son institution, la bibliothèque met en avant ses compétences de sélection et de validation de l'information. Comme le lecteur pourra le voir sur notre portail seulement vingt-cinq liens hypertextes renvoyant vers des ressources issues d'Internet sont présentés car réaliser un répertoire de sites web à jour et efficace est un travail qui demande un suivi d'Internet, une veille régulière, et surtout une lourde mise

[29] PIROLLI, Fabrice. Web 2.0 et pratiques documentaires : Evolutions, tendances et perspectives, *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n°1, p. 12. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm>

[30] BELISLE Claire, ROSADO Aliana, SAEMMER Alexandra et. al. Encyclopédies en ligne : quels enjeux pour le lecteur ? Manuscrit auteur, *Document numérique et société*, 2006. p. 10 Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/87/58/PDF/BelisleContriDocSoc06.pdf>

[31] PIROLLI, Fabrice. Web 2.0 et pratiques documentaires : Evolutions, tendances et perspectives, *Les Cahiers du numérique*, op. cite. p. 11-12.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

à jour. Or, à la création du portail, les conditions étaient claires : aucun poste, ni même aucun surplus de temps ne serait mis à disposition pour la maintenance du portail. Les liens hypertextes vers des sites web sont par conséquent très instables : il arrive régulièrement que les liens sont rompus, que les sites ne soient plus mis à jour : une surveillance hebdomadaire serait en vérité nécessaire comme le signale Yuwu Song « Maintaining a library Web site involves updating information, checking hyperlinks, adding new Internet resources, deleting resources that are no longer active or useful, adding new features using new technologies, and so on. »[32]

Nous avons donc fait le choix de réaliser seulement une vingtaine de liens externes vers des institutions renommées, qui, elles, proposent des répertoires de liens pour approfondir une réflexion. Cette offre réduite de liens vers le web, au-delà des problèmes de maintenance, est également justifiée par notre crainte de perdre l'usager dans une masse d'information trop importante : une fois parti dans l'exploration des ressources web, il ne reviendrait peut être jamais sur le portail. Cette crainte est justifiée, notamment par les résultats de l'enquête précitée réalisée auprès d'étudiants qui signale « les sujets […] se sentent occasionnellement perdus (47, 1%). L'impression de 'se perdre' dans le web serait due aux caractéristiques inhérentes au réseau, c'est-à-dire, l'absence d'organisation du savoir […], la non-linéarité des parcours, qui donnerait l'impression d'un espace très désordonné (24,7%). »[33] Ainsi, l'orientation sur le web est perçue comme compliquée et certains utilisateurs se perdent dans la multiplication des contenus, ou plus simplement des onglets ou fenêtres ouvertes. Néanmoins, les remarques d'Isabelle Canivet nous font réfléchir, car elle donne une autre vision de l'insertion de liens vers d'autres sites web : « Souvent, la politique est de ne pas faire de lien externe vers d'autres sites : 'S'il va sur un autre site, je vais le perdre !' Il n'en est rien. Donner des ressources supplémentaires à l'internaute est un service que vous lui rendez ; il vous en sera gré et reviendra sur votre site, certain que vous offrez une information et des ressources à valeur ajoutée. »[34] Lors de notre enquête préliminaire à la création de notre portail, nous avons demandé aux personnes interviewées : «Lorsque vous faites une recherche d'informations, quel support privilégiez-vous? » ; sept sur les dix-huit ont effectivement répondu qu'ils utilisaient exclusivement Internet, cinq ont répondu utiliser à part égale les trois ressources (articles scientifiques, ouvrages, sites web). Internet est donc une ressource que le portail

[32] SONG, Yuwu. Partie 1 : Building and maintaining Better Library Web Sites p. 1-45, *Building better web sites : a How-To-Do-It Manual for librarians*. n° 123, New York 2003 . p. 33.

[33] BELISLE Claire, ROSADO Aliana, SAEMMER Alexandra et. al. Encyclopédies en ligne : quels enjeux pour le lecteur ? op.cit. p. 9.

[34] CANIVET, Isabelle. Première partie : Le rédacteur au centre du projet web, in *Bien rédiger pour le web…et améliorer son référencement naturel*. Paris : Eyrolles, 2009. p. 23.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

ne doit pas négliger afin de répondre aux besoins et désirs des usagers. L'insertion des vingt-cinq liens était un compromis entre l'absence de maintenance, la crainte de perdre les usagers et la volonté de répondre à leurs besoins. La bibliothèque communique ainsi des références sûres et à la fois peu nombreuses pour s'engager à d'abord attirer l'usager vers son fonds documentaire.

La visite virtuelle complément de la visite réelle

Nous allons maintenant étudier une autre forme de concurrence, celle de la visite virtuelle face à la visite réelle, institutionnelle. En effet, créer un portail sur Internet en permettant aux usagers d'accéder à de nombreuses ressources ne représente-t-il pas un risque pour le site physique (notamment en terme de fréquentation) de la bibliothèque ? Les usagers font-ils de leur visite sur le site un complément de leur visite à la bibliothèque ou la visite virtuelle se substitut-elle à la visite réelle ? La visite virtuelle du catalogue de la bibliothèque est-elle complémentaire ou concurrentielle d'une visite à la bibliothèque ? L'objectif du portail est de communiquer sur les ressources disponibles à l'Institut et d'engager les usagers à se rendre à l'Institut. Il faut donc proposer aux usagers un fonds riche, mais aussi une consultation simplifiée, de façon à ce que les internautes puissent « préparer » leur visite à la bibliothèque. Le lien vers le catalogue présent sur le portail est un lien thématique, dont la requête est basée sur la cote. Cela signifie que lorsque je clique sur le lien « Ethique de la recherche médicale » cela renvoie la liste de tous les ouvrages qui ont la cote 802,4. Les internautes peuvent alors naviguer dans le catalogue comme s'ils étaient dans le rayon. Ainsi, le catalogue devient un complément à la recherche dans les rayons. On peut feuilleter le catalogue comme on butinerait dans les rayons de la bibliothèque. On peut avoir ainsi une vision complète de ce que la bibliothèque propose sur tel ou tel sujet. D'ailleurs, l'enquête InterConnections[35], dont les résultats ont été publiés en 2008 par l'IMLS (Institute of Museum and Library Services), institut nord-américain de soutien aux musées et aux bibliothèques, parvient aux mêmes conclusions au sujet des visiteurs virtuels des deux institutions : 90% des utilisateurs des sites Internet de musées visitent tout aussi bien les institutions réelles. Il en est de même pour 91% des utilisateurs de sites de bibliothèques. La démarche de visite en ligne semble ainsi venir s'inscrire dans un projet de visite global, une volonté de mieux connaître l'institution et les oeuvres qu'elle détient. Selon l'IMLS, dès lors, il n'y a pas lieu d'évoquer une quelconque relation de concurrence entre visite réelle et visite virtuelle, « En 2006, l'accès à distance a fait progresser le volume des visites de musées de 75% et le volume des visites de bibliothèques de 73%. La fré-

[35] IMLS. *InterConnections : Conclusions Overview*. Publié le 28 février 2008, p. 15. Disponible sur : <http://interconnectionsreport.org/presentations/IMLSConclusionsOverview022708.ppt>

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

quentation sur place des bibliothèques publiques a augmenté de 26% durant les 13 dernières années»[36]

Internet n'est donc pas forcément un concurrent à la bibliothèque, même si la multitude de ressources présentes sur le web a tendance à laisser croire à l'exhaustivité. D'ailleurs, selon les résultats de l'enquête menée auprès des étudiants universitaires, « Pour l'instant, il semblerait que c'est par l'articulation de ces deux univers de savoir : informations que l'usager trouve ses repères en profitant au mieux des deux. Les avantages de rapidité et facilité d'accès à une multitude d'informations peu coûteuse sont en concurrence avec le savoir légitimé, fiable, stabilisé sur support papier (livres et revues scientifiques principalement). »[37] Les ressources seraient donc considérées comme complémentaires et non comme substitutives l'une à l'autre. Nous avons pour notre part réalisé un compromis car les liens insérés dans le portail sont des liens institutionnels ; donc nous pouvons supposer que les sites sont stables et que la mise à jour est moindre que pour des liens vers des blogs ou autres sites non institutionnels. Ces liens nous permettent de proposer à l'internaute des liens vers d'autres ressources web certifiées et possédant de vrais répertoires ; la bibliothèque communique ainsi un savoir-faire de sélection et de certification de l'information, tout en limitant la concurrence d'Internet, qui avec vingt-cinq liens sur le site reste peu visible et permet de mettre en valeur les ressources propres à la bibliothèque. Nous étudierons maintenant l'essentiel du contenu du portail qui ne réside pas dans les ressources web mais dans la mise en valeur d'une autre source d'information que sont les bases de données.

1.2 Les bases de données : un univers complexe

La connaissance des besoins des usagers

Avant de réaliser le portail, nous avons réalisé des entretiens préliminaires pour connaître les ressources utilisées par notre public cible (voir annexe n° 1). Ainsi, la ressource la plus utilisée paraît être Pubmed[38], utilisé par quinze des dix-huit personnes interviewées. D'ailleurs, une étude menée par S. Renwick[39] confirme cette tendance, avançant ainsi que 65% des personnes sondées dans son enquête font usage de cette base de données. De plus, l'étude menée sur 1150 usagers – membres du corps enseignants, médecins et vétérinaires – en Belgique aborde la question de la

[36] IMLS. *InterConnections : Conclusions Overview.* op.cit. p. 15.

[37] BELISLE Claire, ROSADO Aliana, SAEMMER Alexandra et. al. Encyclopédies en ligne : quels enjeux pour le lecteur ? op.cit. p. 10.

[38] Crée en 1997, aujourd'hui, Pubmed contient plus de 19 millions de citations bibliographiques d'articles publiés dans 3900 revues de soixante-dix pays à travers le monde. Elle est la base de données bibliographiques médicale la plus utilisée au monde.

[39] RENWICK, S., Knowledge and use of electronic information resources by medical sciences faculty at The University of the West Indies, *iJournal of Medical Library Association*, janvier 2005, vol. 93, n°1. p. 24-25, Disponible sur : <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=545116&blobtype=pdf>

[39] *L'usage de l'information dans la recherche médicale et biomédicale*. Bruxelles, 2007. p. 8.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

fréquence d'usage de cette ressource : « PubMed fait l'objet d'une utilisation très répandue, puisque 71% des gens qui utilisent PubMed la consultent au moins onze fois par mois. »[40] Les entretiens que nous avons réalisés confirment cette utilisation puisque les deux tiers des personnes utilisant Pubmed disent l'utiliser « souvent ». De façon plus générale, comme nous le signale Yasmina Benjana « l'utilisation des ressources électroniques est de plus en plus répandue, entre autre l'usage des bases de données bibliographiques, devenues intermédiaires incontournables de l'information dans ce domaine. »[41]

Or, lorsqu'on interroge ces mêmes personnes sur leur capacité à trouver des informations dans ces outils spécifiques, C. B. Wessel indique qu'« ils se sentent beaucoup moins à leur aise. Les personnes justifient cette impression par les difficultés liées au temps (trouver des articles rapidement, manque de temps à accorder à l'utilisation de Medline[42]), le trop-plein de réponses (bruit), le trop peu de réponses (silence), la difficulté de choisir les mots-clés de recherche et l'impossibilité de trouver les articles souhaités. »[43] L'enquête de Carol Tenopir, Donald King et M. S Bush Amy met en avant le même type de problèmes : « The major problems identifies were a lack of time to search for information and a large amount of irrelevant material that must be screened to laczte the desired information. Eighty-seven percent of office-based practicioners said that most physicians have at least moderate difficulty with inadequacies of terms used in Medline (Index Medicus) or other journal indices. »[44] Marc Maisonneuve et Philippe Lenepveu[45] mettent en avant trois facteurs de complexités et d'incertitude d'une démarche multibases : tout d'abord, « bâtir une stratégie de recherche adaptée » dû notamment à la multiplicité des ressources proposées, problème que nous résolvons en proposant à l'usager une sélection de quatre bases de données ; ils avancent ensuite la difficulté de « mettre en œuvre la stratégie de recherche » dû à la méconnaissance des termes à employer et à la variation des significations données par les éditeurs à ces termes ; ce problème est résolu sur le portail car les requêtes sont pré-paramétrées, les mots-clés employés ont donc été choisis par des professionnels ; et enfin la dernière difficulté évoquée est d'« obtenir le résultat attendu dans un délai raisonnable » dû à la consultation suc-

---

[40] BENJANA, Yasmina. Chapitre 6 : L'usage de l'information dans la recherche médicale et biomédicale dans le contexte universitaire belge francophone p. 31-77, in *L'usage de l'information dans la recherche médicale et biomédicale*. Bruxelles, 2007. p. 38.

[41] *Ibid.* p. 8.

[42] MEDLINE est une base de données bibliographiques qui couvre tous les domaines médicaux de l'année 1966 à nos jours : plus de onze millions de références issues de quatre mille trois cents périodiques, principalement en langue anglaise.

[43] WESSEL C. B., TANNERY N. H., EPSTEIN B. A. Information-seeking behavior and use of information resources by clinical research coordinators, *Journal of Medical Libraries Association*, janvier 2006, vol. 94, n°1. p.50-51, Disponible sur : <http://www.pubmedcentral.nih.gov/picrender.fcgi?artid=1324771&blobtype=pdf>

[44] TENOPIR Carol, KING Donald W, BUSH AMY M.S. *Medical Faculty's Use of Print and Electronic Journals : Changes Over Time and Comparison with Other Scientists*. 22 avril 2003, p. 6.

[45] MAISONNEUVE, Marc et LENEPVEU, Philippe (collab.). Partie 1 : Présentation de l'offre de progiciels p . 9-30, *Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web : Applications documentaires de la génération de liens contextuels*. Paris : ADBS Editions, 2003. p.10.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

cessive des différentes bases avec nécessité de ressaisir la requête ; le portail répond également à cette lenteur puisque l'usager accède à quatre bases de données en quatre clics, en choisissant les requêtes que celui-ci souhaite lancer.

Le portail, grâce à ces requêtes pré-paramétrées répond donc aux trois principales difficultés que peut rencontrer un usager et permet donc à l'usager non seulement d'optimiser la qualité de sa recherche mais aussi son temps.

Les bases de données sont des outils précieux pour les chercheurs car comme le souligne Shinn Terry, ceux-ci « s'inquiètent tout particulièrement de la précision, de la cohérence et de la crédibilité de leurs résultats de recherche.»[46] Cependant, elles sont aussi complexes à utiliser et nous verrons dans cette partie que c'est notamment par l'accompagnement dans ces bases de données et dans leur thésaurus que la bibliothèque peut communiquer un savoir-faire, le partager, attirer un public intéressé par ce savoir mis à leur disposition.

La solution que nous avons choisie pour mettre notre savoir à la disposition du public est la pré-requête dans les bases de données sélectionnées, concept appelé par Jean-louis Benard « canal d'information » : « il s'agit d'offrir à l'utilisateur des libellés de thèmes en phase avec ses attentes. Lorsque l'utilisateur va accéder à ces thèmes, il va en fait lancer une requête sur le moteur de recherche. Mais cette requête aura été paramétrée à l'avance par le responsable des fonds documentaires. Ainsi, les résultats de la recherche seront totalement pertinents par rapport au thème demandé. Un canal est donc une vue thématique, une requête pré-paramétrée sur le fonds d'information géré par le portail. »[47] C'est tout à fait le modèle que nous avons adopté, puisque les termes des équations sont visibles à l'usager mais il ne voit la requête que lorsqu'il arrive sur la base de données. L'usager trouve donc des résultats pertinents grâce à une requête pré-enregistrée et peut comprendre le moyen par lequel nous avons abouti à cette liste de résultats en étudiant l'équation utilisée par le bibliothécaire-documentaliste. La communication du savoir à l'usager est importante car elle permet de mettre en valeur les compétences du professionnel et peut-être d'inviter l'usager à se rendre à la bibliothèque pour être accompagné, guidé par celui-ci.

[46] SHINN Terry. Hiérarchies des chercheurs et formes des recherches. *Actes de la recherche en sciences sociales*, septembre 1988, vol. 74. p. 2-22.

[47] BENARD, Jean-Louis (dir.). Chapitre 2 : Gestion de l'information, in *Les portails d'entreprise : conception et mise en œuvre*. Lavoisier, 2002. p. 36-37.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

La sélection des bases de données

« Si le développement d'Internet a considérablement facilité et démocratisé l'accès à l'information, la recherche via le réseau reste un processus complexe, qui ne peut se limiter à l'usage d'un seul et même outil, aussi puissant et diversifié soit-il. »[48] C'est dans cette logique que nous avons décidé de proposer sur le portail quatre bases de données qui présentent des ressources différentes (ouvrages, articles scientifiques, littérature grise…) et permettent une complémentarité des sources dans un processus de recherche.

La sélection des bases de données exploitées sur le portail s'est faite très rapidement. La première base de données (qui est en fait un catalogue) choisie fut réro. Créé il y a plus de vingt ans, réro est le catalogue collectif des bibliothèques de Suisse occidentale (plus de deux cents bibliothèques font partie de ce réseau) dans lequel le fonds d'ouvrages d'éthique médicale de l'Institut est catalogué. C'est pourquoi l'usager retrouve sur chaque page du site un lien vers réro. Lors des entretiens préliminaires, nous nous sommes aperçus que réro n'était pas très bien connu des praticiens et chercheurs, puisque parmi les dix-huit interviewés seulement sept le connaissaient et cinq l'utilisaient vraiment ; l'insérer sur le portail augmentera, nous l'espérons, sa visibilité et sa notoriété dans le milieu et permettra ainsi par cet intermédiaire de rendre plus accessible et de valoriser les collections des bibliothèques.

Ensuite, au vu des résultats des entretiens avec les chercheurs et praticiens et de l'omniprésence de Pubmed dans leurs recherches, nous avons intégré cette base de données au portail (Pubmed est présent dans soixante-treize des quatre-vingt-neuf pages du portail). Enfin, Saphir (Swiss Automated Public Health Information Resources) est un réseau coordonné par une des huit « bibliothèques » rattachée au CHUV : le centre de documentation en santé publique. Créée en 1993, cette base de données est constituée d'articles scientifiques, de recensions d'ouvrages, de littérature grise…Saphir est très méconnu, notamment des personnes que nous avons interrogées puisque près des trois quarts d'entre elles ne la connaissaient pas (treize personnes sur dix-huit interviewées) une seule personne a dit connaître et utiliser Saphir. Cette ressource fut relativement peu utilisée sur le portail, seulement présente sur trente pages, car celle-ci est très axée sur la santé publique et possède très peu de ressources concernant l'éthique.

La dernière base de données insérée est la Banque de Données en Santé Publique (BDSP). Nous n'avions pas connaissance de cette base de données au moment de la réalisation des entretiens préliminaires, c'est pourquoi nous ne pouvons estimer de sa popularité auprès des chercheurs. La

[48] MESGUICH, Véronique. Entre médiation humaine et expertise technique, *Documentaliste - Sciences de l'information,* 2009, vol. 46, n° 3. p. 36-37.

BDSP est un réseau de coopération créé à l'initiative de la Direction générale de la santé française qui développe depuis 1993 des services d'information en ligne destinés aux professionnels des secteurs sanitaire et social. Le centre de documentation en santé publique du CHUV (qui coordonne Saphir) est un partenaire de la Banque de données en Santé Publique ce qui explique le choix de proposer cette base de données aux internautes. Cette base de données étant, elle aussi, une base de données en santé publique nous avons décidé de ne l'intégrer qu'avec des mots-clés associés au terme « éthique ». La BDSP est une base de données relativement riche, ce qui la rend très présente sur le portail, puisque nous pouvons la trouver sur soixante et une pages du portail.
Afin d'être certains de répondre au besoin des chercheurs, lors des entretiens nous leur avons demandé s'ils utilisaient d'autres bases de données que celles préalablement citées (réro, Pubmed, Saphir), deux d'entre eux ont cités Medline mais aucune autre base (pertinente) fut signalé.

La connaissance d'un expert pour validation

Le projet de construction du portail fut avant tout un projet de collaboration, et notamment avec le docteur Pierre-Guy Chassot[49]. Comme nous l'avons vu, nous avons au préalable de la construction de ce portail mené des entretiens pour mieux cerner les besoins, les attentes des chercheurs et des praticiens en matière d'éthique médicale. Ainsi, en posant la question : « Quelle information vous paraît essentielle sur un portail portant sur l'éthique médicale ? » de façon spontanée, cinq personnes sur les dix-huit interviewées mentionnent l'importance de l'auteur (savoir qui il est) et de pouvoir certifier d'un point de vue objectif, indépendant. Il était donc essentiel que docteur Pierre-Guy Chassot collabore à ce projet, puisse apporter son expertise ; la réputation et le sérieux de la bibliothèque sont engagés dans ce projet. Le nom du docteur Pierre-Guy Chassot n'apparaît pas sur le portail. C'est donc par la logique et le sérieux des ressources proposées que les praticiens pourront être convaincu de l'importance du portail. Mais il y aussi un autre élément qui leur permet de juger de l'expertise et du sérieux du portail, l'adresse URL : www.chuv.ch/ethiquemedicale. Nous parlions en première partie de l'importance de l'hébergement, celle-ci est confirmée puisque le fait que le CHUV soit dans l'adresse URL cela garantie le sérieux du site.

C'est dans cette logique de sérieux que le docteur Pierre-Guy Chassot a participé au travail de sélection et de répartition de l'information. Ainsi, à partir d'une extraction des quatre mille descripteurs ayant pour qualifiant le terme « éthique » réalisé par Pablo Iriarte[50] à partir de Pubmed, le

[49] Président de la Fondation Chassot & Guex et professeur anesthésiste

[50] Développeur web et gestionnaire de la base de données du réseau SAPHIR

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

docteur Pierre-Guy Chassot a sélectionné ceux qui lui paraissaient les plus pertinents. Ensuite, le docteur Pierre-Guy Chassot est intervenu afin de répartir les différents mots-clés sélectionnés dans les différentes parties du site. Ce travail fut long et fastidieux et s'apparente à la création d'une bibliothèque avec la répartition des ouvrages selon le plan de classement.

Cette étape était primordiale pour que le site puisse se prévaloir d'une expertise et d'une validation scientifique tant recherchée par les chercheurs. La validation de chaque mot-clé par un expert du domaine était la condition *sine qua non* à l'utilisation du portail par le public à qui il était adressé : les chercheurs et praticiens.

La connaissance des bases de données

Les bases de données sont le cœur de notre portail. Au-delà du but de faire découvrir de nouvelles ressources aux internautes il s'agit aussi de leur faire exploiter au maximum les ressources qu'ils utilisent quotidiennement. Cet aspect de maîtrise et de connaissance de l'interrogation des bases de données est essentiel car il va permettre aux chercheurs d'y trouver une valeur ajoutée réelle (ils n'auraient pas su forcement requêter aussi spécifiquement). La reconnaissance d'un savoir par les chercheurs permet aussi de leur montrer que s'ils viennent à la bibliothèque, nous pouvons rechercher pour eux, même si nous ne connaissons pas spécifiquement leur domaine ; en tant que professionnels, nous savons interroger une base de données. Cette connaissance est une valorisation et une mise en avant des compétences des bibliothécaires documentalistes.

La complexité du travail se trouvait dans la multiplicité des bases et des modes de fonctionnement de celles-ci. Pubmed fut la première base de données exploitée, et ce pour deux raisons. Tout d'abord celle-ci utilise les mots clés MeSH[51], tout comme Saphir, ce qui nous permettait de faire une sélection des mots clés qui nous intéressaient et de les réutiliser ensuite pour la construction des requêtes dans Saphir. La deuxième raison était la richesse de Pubmed, et donc la possibilité d'utiliser de nombreuses combinaisons et équations de recherche pour réussir à faire une réelle sélection. Nous avons fixé le nombre de résultats maximums à cent (nous avons essayé de limiter le plus souvent à soixante-dix) pour qu'une équation soit validée. A l'inverse, il fallait au moins trois résultats pour qu'une combinaison « Descripteur/qualifiant » soit retenue. Afin de fixer une limite raisonnable, nous avons réalisé un petit sondage, envoyé par mail à l'équipe de chercheurs (trente personnes) rattachée à l'Institut. Dix personnes nous ont répondu, soit un tiers des personnes interrogées. La question posée était celle-ci : « Lors d'une recherche sur une base de

[51] Medical Subject Headings

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

données, jusqu'à combien de résultats êtes-vous prêt à lire? » Les résultats sont les suivants : deux personnes disent en lire vingt, trois personnes disent en lire trente, quatre personnes disent en lire cinquante et une personne dit en lire de soixante à cent. Une limitation à soixante-dix résultats était donc un bon compromis.

La plupart des équations dans Pubmed sont construites sur le modèle suivant : Descripteur MeSH [Majr] AND ethics [Majr :noexp] OR « Descripteur MeSH/ethics » [Majr].

Exemple : "Resuscitation_Orders" [Majr:noexp] AND "ethics" [Majr:noexp] OR "Resuscitation_Orders/ethics" [Majr:noexp]

Le « noexp » (no explosion, en réalité explosion turned off) permet de limiter la recherche au terme Générique et de ne pas prendre en compte les termes spécifiques.

Le « majr » (major) permet de ne faire ressortir que les documents où le terme « Resuscitation_Orders » est majeur, c'est-à-dire particulièrement représentatif du document : c'est une notion de hiérarchie dans les descripteurs.

Parfois, même avec la limitation au seul terme principal (sans les termes spécifiques) et à l'alliance avec le terme éthique nous trouvions trop de résultats. Nous avons donc décidé d'inclure une limitation chronologique, grâce à cette combinaison : ("Année de début"[PDAT] : "Année de fin"[PDAT])

Par exemple pour limiter les résultats de la recherche aux articles publiés à partir de 2002 :

"Resuscitation_Orders" [Majr:noexp] AND "ethics" [Majr:noexp] OR "Resuscitation_Orders/ethics" [Majr:noexp] AND ("2002"[PDAT] : "2020"[PDAT]). Nous avons inséré comme limite 2020 car cela permet de ne pas réaliser de maintenance sur les requêtes avant un certain laps de temps. Cette limitation chronologique nous dérangeait dans un premier temps car l'éthique est une discipline transversale et en sciences sociales les articles de plus de cinq ans sont parfois tout à fait pertinents. Cependant, comme le signalent Caril Tenopir, Donald King et Amy Bush dans les résultats de leur enquête : « About 85% of readings are of articles less than one year old and only one percent of the readings are over five years old »[52]

Les recherches dans Saphir se font grâce aux termes Mesh de Pubmed. Nous avons donc réalisé nos recherches avec les descripteurs associés à l'éthique : « descripteur/ethics ».

Pour la BDSP, nous avons utilisé leur thésaurus plutôt orienté « Santé publique » et avons combiné chacun des termes souhaités avec le mot clé « éthique ». Si les résultats étaient inférieurs à quatre ou s'ils n'étaient pas pertinents alors la requête n'était pas retenue.

[52] TENOPIR Carol, KING Donald W, BUSH AMY M.S. *Medical Faculty's Use of Print and Electronic Journals : Changes Over Time and Comparison with Other Scientists*. op.cit. p. 16 .

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Ce travail sur les bases de données s'est avéré rigoureux et exigeant, mais il permettait de repositionner le documentaliste et son savoir au cœur de ce portail en mettant en avant ses compétences, notamment exprimées par Véronique Mesguich «il [le documentaliste] est capable de reformuler une demande et de maîtriser la syntaxe complexe des systèmes d'accès à l'information. »[53] Cette mise en avant du savoir du professionnel de la documentation est un moyen de faire connaître les compétences qui se trouvent dans les bibliothèques et d'inviter le public à venir approfondir ou personnaliser leur recherche à la bibliothèque. Nous allons maintenant voir la difficulté de mettre en place une architecture efficace tout en combinant avec les contraintes imposées par le département informatique.

2. Utilité et faisabilité

2.1 Une architecture parlante et efficace

« L'architecture de l'information est un principe général visant à définir les fondations d'une construction web »[54] ; celle-ci est donc essentielle car elle garantit l'utilisabilité d'un site web. D'ailleurs Rob Ford et Julius Wiedemann conseillent de « Traitez la navigation comme un contenu. Le chemin qui mène au contenu doit être au moins aussi important que le contenu lui-même »[55]

Contenu de l'arborescence

La réalisation de la structure du site fut réalisée en étroite collaboration avec docteur Pierre-Guy Chassot. En raison de contraintes liées à la réalisation de liens profonds vers la base de données d'ouvrages de l'Institut, nous devions suivre la classification utilisée pour le fonds d'ouvrages de la Fondation Chassot (voir annexes n° 2). Ce plan de classement est fortement inspiré de celui du *Kennedy Institute of ethics* de Georgetown. La réalisation de liens profonds vers le catalogue de la bibliothèque fut complexe. Ainsi, nous sommes parvenus à réaliser des liens profonds en basant notre interrogation sur le champ correspondant à la cote. Nous devions donc, d'après cette contrainte ne pas mélanger les différentes thématiques et respecter le plan de classement du fonds d'ouvrages. La principale difficulté fut d'adapter ce plan de classement « papier » à un site web car nous le verrons plus précisément par la suite, les contraintes apportées par le département informatique étaient assez fortes avec en particulier l'interdiction de réaliser plus de sept rubriques principales, un maximum de cinq sous-rubriques par rubriques, et enfin au troisième ni-

[53] MESGUICH, Véronique. Entre médiation humaine et expertise technique, op. cit. p. 36-37.

[54] BOUCHER, Amélie. *Architecture de l'information*. Publié le 29 février 2004. Disponible sur : <http://www.ergolab.net/articles/architecture-information.php>

[55] FORD, Rob et WIEDEMANN, Julius. *Succès en ligne : mode d'emploi*. Taschen : 2008. p. 58.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

veau de profondeur un maximum de dix rubriques. De plus, les termes utilisés devaient, si possible, être limités à treize lettres et n'être composés que d'un seul terme. Les informaticiens avancent l'hypothèse que lorsqu'une rubrique est composée de deux termes, le fil d'Ariane devient moins clair et les utilisateurs ne parviennent plus à se repérer. Dans toutes les présentations du site que nous avons pu faire, les lecteurs parvenaient pourtant très bien à distinguer les différentes parties puisque celles-ci sont séparées par un signe « < ». Nous observons aussi, au contact des usagers, que ceux-ci utilisent très peu le fil d'Ariane ; la navigation via cet outil est en réalité très secondaire, même s'il leur permet de se repérer dans leur navigation.

Le plan de classement de l'Institut est constitué de vingt-trois rubriques principales. Il a donc fallu faire des associations logiques et pertinentes pour les regrouper en sept grandes rubriques.

La difficulté a notamment résidé dans l'intitulé des rubriques. Certains termes scientifiques n'étaient pas réductibles et étaient pourtant composés de plus de treize lettres tels que « transplantation » composé de quinze lettres. Nous avons donc essayé de réduire au maximum l'intitulé des rubriques, tout en conservant un certain esprit critique car un terme approprié de quinze lettres a été préféré à un synonyme « pas tout à fait synonyme » de huit lettres. Cependant, les sept grandes rubriques respectent la règle des treize lettres et de l'interdiction des termes composés. Dans les cinq sous-rubriques autorisées pour chacune des rubriques nous trouvons six sous-rubriques intitulées par deux mots (exemples : ouvrages introductifs) et en dessous parmi les quatre-vingt-trois sous-rubriques (au troisième niveau de profondeur), quatre ont plus de treize lettres et cinquante-cinq sont composées de deux termes. La règle n'a donc pas été complètement respectée. Cependant, à notre décharge, *a priori* la confusion dans le fil d'Ariane dû à la présence d'une rubrique composée de deux termes ne se fait pas au troisième niveau de profondeur puisqu'il s'agit du dernier.

Home < Reproduction < Procréation < Réflexions philosophiques

Figure 3 - Fil d'Ariane considéré comme « lisible » par les informaticiens

Ci-dessus, un fil d'Ariane respectant la règle de lisibilité bien que le dernier niveau soit un terme composé. Ci-dessous, un fil d'Ariane considéré par les informaticiens comme « portant à confusion » puisque le deuxième niveau est un terme composé tout comme le troisième niveau :

Home < Clinique < Aspect philosophique < Souci d'autrui (Care)

Figure 4 - Fil d'Ariane considéré comme « portant à confusion » par les informaticiens

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

La principale difficulté de la transposition d'un plan de classement « papier » à une arborescence web fut les vingt-et-une rubriques « Généralités ». Parce que cela ne veut rien dire sur un site web, et parce qu'il est conseillé d'éviter dans la structuration d'un site web les rubriques intitulés d'une façon similaire, il a fallu trouver vingt-et-un synonymes à ce terme de « Généralités ». Quatre rubriques « Généralités » ont réussi à être fondues avec d'autres sous-rubriques, il a donc fallu en réalité trouver dix-sept synonymes (voir annexe n° 3). Il faut tout de même signaler que nous n'avons pas repris l'intégralité du plan de classement puisque certaines rubriques du plan de classement étaient vides (aucun ouvrage répertorié sous cette cote, voir également annexe n° 3).
Cette médiation entre les exigences du département informatique du CHUV et l'expertise scientifique du docteur Pierre-Guy Chassot a été un travail délicat et relativement long (1er mars - 26 avril). Nous avons choisi de ne pas respecter les règles strictes données par l'informatique afin de pouvoir bénéficier d'un vocabulaire scientifique approprié au contenu. La certification du contenu par un expert permet à la bibliothèque et à son fonds de s'affirmer comme spécialiste du domaine. Nous étudierons maintenant comment nous avons agencé les rubriques et déterminé l'ordre d'apparition de celles-ci.

Structuration du site

Lorsque les rubriques et sous-rubriques du plan de classement ont été fusionnées, renommées et parfois ré-agencées, la question de l'ordre d'apparition des rubriques s'est posée. Faut-il suivre l'ordre d'apparition dans le plan de classement ? Faut-il mettre en valeur les notions les plus « à la mode » ? Nous avons choisi d'une façon générale de mettre en avant les rubriques qui comportaient le plus d'ouvrages dans le fonds Chassot afin de communiquer au mieux sur la richesse de notre fonds. Il y a toutefois des rubriques où une logique thématique semblait primer sur le contenu et nous l'avons respectée, par exemple dans la rubrique « thanatologie » ; la catégorie « réanimation » est placé avant celle sur le « suicide », afin que l'utilisateur, au fil de la rubrique, ait l'impression de se diriger vers la mort. Cependant, cette configuration sera certainement à revoir puisque comme le dit Jean-François Nogier il faut « agencer les rubriques dans l'ordre où elles sont utilisées. […] Les rubriques y sont placées selon la façon dont l'utilisateur en a besoin, selon la fréquence de visite de la rubrique et selon son importance. L'agencement de la barre de navigation résulte de la combinaison de ces critères. Elle donne lieu à des tests d'utilisabilité afin de vérifier les hypothèses sur l'ordre et la fréquence d'utilisation des rubriques. »[56] Ainsi, lorsque le site pourra se baser sur des statistiques en nombre suffisant, l'arborescence, ou en tout cas, l'ordre

[56] NOGIER, Jean-François. *Ergonomie du logiciel et design web : le manuel des interfaces utilisateurs*. Dunod, 4ème édition. 2008. p. 132.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

d'apparition des rubriques pourra être modifié afin de répondre au mieux aux besoins des internautes.

L'agencement des rubriques est une notion fondamentale pour la mise en valeur des ressources. Dans la même optique de valorisation du fonds sur le site, la structuration de la page joue, elle aussi, un rôle stratégique dans la mise en valeur des ressources.

Structuration de la page

L'organisation des différentes ressources sur le site a été un long chemin et a nécessité plusieurs maquettes pour atteindre le résultat final. Dans un premier temps, l'idée était de structurer l'information en tableau de trois colonnes. Cela aurait permis une compréhension rapide des différentes bases de données sélectionnées et permettait de proposer à l'usager un calque exactement similaire sur toutes les pages du site. Or, cette structuration a très vite été remise en question pour deux raisons : tout d'abord, comme l'écrit David Dabner : « évitez de vous servir de colonnes, que l'utilisateur devra alors faire continuellement défiler de haut en bas. »[57] Ce problème se posait de façon réelle car il y avait parfois beaucoup de contenus et certaines pages faisaient plus de quatre pages-écran. De plus, nous nous sommes rendu compte que de mettre en parallèle une ressource comme Pubmed avec celle de l'Institut ne mettait pas en valeur l'Institut :

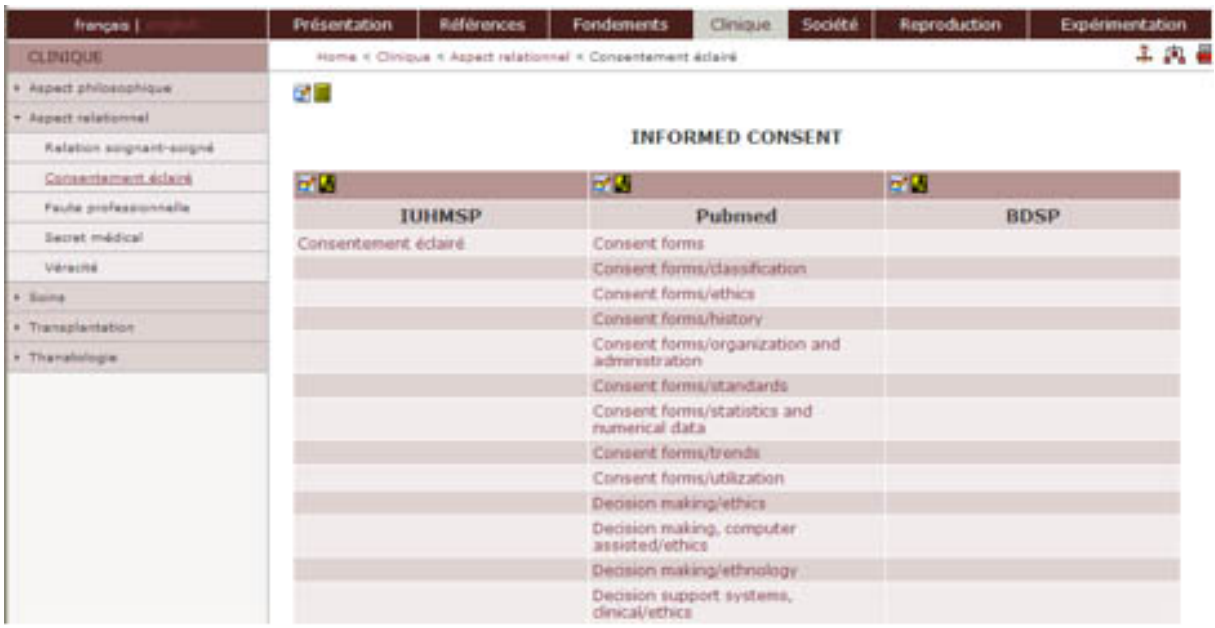


Figure 5 - Architecture d'une page du portail en avril 2010

[57] DABNER, David. *Maquette et mise en pages : les bases de la conception graphique.* 3ème tirage : 2006. Eyrolles. p. 119.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

En effet, Pubmed étant une base d'articles scientifiques qui possède plus de dix-neuf millions de références est sur certains sujets très pertinente et les liens se multiplient. Or, il n'y a qu'un lien vers le catalogue concernant l'Institut (même si celui-ci renvoie vers cinquante ou cent ouvrages). Nous avons donc décidé, pour mieux mettre en valeur notre fonds de changer la présentation. En raison d'empêchements techniques nous avons présenté les ressources sur trois lignes (dans un tableau) avec en première ligne une image transparente pour fixer la largeur de la colonne, en deuxième ligne le sigle, le nom de l'organisme ou le nom de la base de données et en troisième ligne le type de contenu présent dans la base de données (articles scientifiques, ouvrages…). Puis, en dessous, en liste, les liens hypertextes.

Figure 6 - Architecture d'une page du portail en mai 2010

Enfin, dans un objectif de sobriété, nous avons supprimé deux des trois lignes, pour n'avoir plus qu'une ligne de tableau composée du sigle, du nom de l'organisme ou du nom de la base de données, et, de chaque côté du texte deux images transparentes pour fixer la largeur de la ligne. En dessous de cette ligne colorée on trouve en gras, le type de données que l'on peut trouver dans la base. Cette configuration avait notamment l'avantage de mettre particulièrement en avant l'Institut puisque celui-ci est visible sur toutes les pages ce qui n'est plus le cas de Pubmed. En effet Pubmed n'apparaît parfois que sur la deuxième page-écran, ce qui, si l'on s'appuie sur l'étude de Jacob Nielsen et Hoa Loranger, signifie que Pubmed ne sera vu que par 42% des usagers : « [Sur les pages intérieures] : Plus de la moitié des utilisateurs n'ont pas du tout fait défiler, seuls 42% ont vu des informations sur la deuxième page-écran (celle venant après le premier défilement).

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Seuls 14% ont été au-delà de deux pages écrans. »[58] Nous avons ensuite dupliqué le squelette de la page pour l'ensemble du site (exceptée la page d'accueil et celle d'introduction). L'adoption d'un « tracé régulier homogène »[59] est notamment encouragée par Jean-François Nogier, qui explique que l'utilisateur « a ainsi le sentiment de rester 'au même endroit'. La prise en main est plus facile. »[60]

Figure 7 - Architecture d'une page du portail en juillet 2010

Le choix de l'apparition des bases de données à l'écran s'est fait en fonction du degré de proximité avec l'Institut. La première présentée fut donc la base de données présentant les ouvrages du fonds Chassot, ensuite apparaît, dans certaines pages uniquement, la base de données Saphir, qui est rattachée au même département que l'Institut, de la même façon et dans certaines pages seulement, la banque de données en santé publique, auquel Saphir participe ; et enfin Pubmed.

Nous voyons par cet exemple l'importance d'une bonne structuration de l'information à l'écran. Nous sommes partis d'une situation où les ressources de l'Institut étaient noyées par la richesse de Pubmed, pour arriver à une situation où les ressources de l'Institut sont visibles pas cent pour-

[58] NIELSEN, Jacob et LORANGER, Hoa. *Site web : priorité à la simplicité.* Campus press : 2007. p. 45.

[59] NOGIER, Jean-François. *Ergonomie du logiciel et design web : le manuel des interfaces utilisateurs*. Dunod, 4ème édition. 2008. p. 166.

[60] *Ibid*. p. 166.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

cent des internautes alors que celles de Pubmed ne le seront plus que par la moitié d'entre eux, ceux qui accepteront de scroller.

Nous allons maintenant voir à quel point les contraintes imposées par le département informatique ont déterminé la réalisé du projet et dans quelle mesure cela a eu un impact sur la politique communicationnelle envisagée au départ.

2.2 S'adapter à une politique contraignante

Le CHUV a limité au maximum les possibilités de développement d'un site avec Livelink, afin que les sites, une fois conçus, soient autogérés par les services et puissent être mis à jour par les secrétaires. Une formation de deux demi-journées est dispensée pour pouvoir devenir administrateur. A la suite de celle-ci, un développeur installe la structure du site (charte graphique, sept onglets principaux de la navigation, version bi-lingue) et ensuite les administrateurs créent l'architecture du site selon leurs besoins, leurs ressources et selon leurs compétences. Interdiction de toucher au code HTML, ou encore de choisir les polices, les couleurs ou les tailles des caractères. A disposition une police et cinq variables en taille (du 10 au 16). En ce sens, les services proposés sont très limités ce qui a affecté le projet notamment au niveau de certaines ambitions de départ qui ont dû être revues (à la baisse). Etudions tout d'abord la difficulté d'adaptation d'un plan de classement à un schéma strict et rigoureux d'arborescence imposé par le service informatique.

L'architecture

L'architecture, nous venons de le voir fut laborieuse à mettre en place, et constitue le cœur de notre portail. Si l'arborescence d'un site n'est pas logique et compréhensible par tous, le site devient inutilisable. Mais il y a aussi la construction de l'architecture soit en profondeur, soit en largeur qui va faciliter ou pas la navigation. L'expérience de Miller[61] a montré qu'il était préférable d'organiser les menus en largeur plutôt qu'en profondeur.

Dans le cas du portail, il n'y avait aucune restriction quant au nombre de rubriques et sous-rubriques utilisables. Cependant, la prochaine version, mise en production dans dix-huit mois, possède quant à elle des limitations : 7-5-10. Cela signifie : sept rubriques au premier niveau, cinq au second niveau et dix au troisième niveau de profondeur. Afin de ne pas à revoir l'intégralité de l'architecture pour la version suivante, nous avons d'ores et déjà respecté ces principes. Ces chiffres imposés par l'informatique ont une source très controversée. En effet, sept est le « nombre magique de Miller à plus ou moins deux éléments près (autrement dit un empan de cinq à neuf

[61] MILLER. L*e nombre magique 7 plus ou moins 2 : certaines limites de notre capacité de traitement de l'information*, 1956.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

éléments), ce qui, selon lui, représente le seuil maximal de ce qu'on appelle notre mémoire de travail (mémoire à court terme). L'architecture doit donc être guidée selon ce principe (sept éléments au premier niveau, cinq au second, et neuf ou dix au troisième) la règle de Miller est respectée. Or comme le signale Amélie Boucher, appliquer cette référence théorique aux problématiques du web est un usage détourné parfois inapproprié. « En effet, ce n'est pas parce que l'on parle de mémoire de travail que l'on doit se croire obligé de faciliter la mémorisation des pages web. […] Dans l'idéal, votre site doit être assez intuitif et fournir l'information nécessaire au moment adéquat, afin de pas faire appel à la mémoire de vos visiteurs»[62] L'architecture du portail a donc été conçue en respectant cette règle, en souhaitant que la limitation du nombre de rubriques permette aux internautes de mémoriser celles-ci, d'autant qu'il n'y a pas de menus déroulants - l'internaute ne peut même pas se remémorer le contenu des autres rubriques par un glissement de souris.

L'architecture fait clairement partie d'une stratégie de communication de la bibliothèque, puisqu'un site possédant une architecture trop en profondeur risque de décourager les usagers qui pourraient s'y perdre. L'objectif du portail était d'être exhaustif dans ce que nous voulions présenter tout en condensant et mutualisant les domaines qui pouvaient l'être. Cette restriction (7-5-10) est aussi une mise à disposition du savoir des informaticiens pour limiter la possibilité de perdre les futurs internautes et ainsi mieux communiquer sur nos services. Mais nous allons voir que des restrictions en terme d'ergonomie ont également été imposées .

Flash

Face à l'absence de menus déroulants et à la complexité de l'architecture du portail (richesse et complexité des termes utilisés), l'idée de réaliser une vue d'ensemble du site en guise d'introduction s'est imposée. Pour cela, l'utilisation de la technologie Flash[63], dynamique et innovante, et surtout particulièrement adaptée à notre besoin, aurait pu être une solution.

L'idée était de développer une animation afin de permettre aux visiteurs d'avoir une visualisation dynamique en guise d'introduction et de donner l'impression (l'illusion) d'un site interactif et dynamique. De plus, cela aurait permis d'avoir une interface graphique très belle et très ergonomique. Au niveau communicationnel, la technologie Flash est intéressante car si celle-ci est bien exploitée, une animation réussie peut marquer l'usager et le faire revenir grâce à la simplicité de navigation apportée.

[62] BOUCHER, Amélie. Deuxième partie : Dans la peau de votre internaute : les fondements de l'ergonomie, p. 37-73., *Ergonomie web : pour des sites web efficaces*. 2ème édition. Paris :Eyrolles ; 2009. p. 65.

[63] Flash est une technologie permettant la réalisation d'animations vectorielles pour le Web.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Cependant, cette technologie n'est pas autorisée au CHUV ; seul le dépôt d'un fichier Flash sera autorisé dans la prochaine maquette (dans dix huit mois). La technologie Flash présente en effet des inconvénients qui permettent de justifier ce refus. Tout d'abord, Flash est un format propriétaire, qui nécessite pour être lu, d'avoir au préalable téléchargé Adobe Flash Player. Aujourd'hui, quatre-vingt pourcent des internautes auraient Flash sur leurs postes, ce qui exclut vingt pourcent du public potentiel. De plus, Flash n'est pas un format facilement lu par les spiders des moteurs de recherche ; le contenu d'une animation ne sera pas aussi bien référencé qu'un contenu formaté en html. Enfin, Apple, refuse à Flash l'accès aux iPhone, iPad et Ipod. Steeve Jobs justifie ce refus en qualifiant l'environnement Flash de «*'100% propriétaire'*, peu fiable, peu performant, mal sécurisé, consommant trop d'énergie […] »[64] Or, se priver d'une visibilité sur ces supports c'est renoncer à des internautes de plus en plus nombreux (plus de cinquante millions d'Iphone vendus en date d'avril 2010, trois millions d'Ipad vendus en date de mai 2010). A signaler tout de même la sortie d'une application nommée Frash, développée par la société Comex et sortie en version beta en juilllet 2010, permettant de lire le format Flash sur les Ipad et les Iphone.

En somme, la technologie Flash aurait été intéressante en tant qu'animation intégrée sur le site. Le non-référencement de cette animation et la non-lecture de celle-ci par certains internautes n'aurait pas été trop préjudiciable au site puisqu'il n'aurait de toute façon jamais été basé sur une technologie Flash dans son intégralité. Une animation aurait été une réelle plus-value en terme de dynamisme du site. Nous verrons maintenant que l'aspect dynamique du site a également été limité par l'interdiction des menus déroulants.

Les menus déroulants

La navigation sur le site se fait actuellement par un bandeau statique à gauche de la page, et non par menus déroulants. Les menus déroulants ne seront disponibles que lors de la prochaine version mise en place dans dix-huit mois. Comme le signale Jean-françois Nogier, le principal avantage des « menus déroulants est le gain de place puisque seule la barre de navigation est affichée en permanence »[65] L'avantage des menus déroulants développés dans la prochaine version est la simplicité de manipulation de ceux-ci. En effet, ils sont très statiques (voir annexes n° 4) et permettront aux internautes débutants de ne pas rencontrer de difficultés. Notre public cible étant à l'aise avec l'informatique, ces menus déroulants statiques sont désagréables car ils manquent de

[64] LAMBEL, François. *Steve Jobs s'en prend publiquement à Flash*. Publié le 30 avril 2010. Disponible sur : <http://pro.01net.com/editorial/516065/steve-jobs-s-en-prend-publiquement-a-flash/>

[65] NOGIER, Jean-François. *Ergonomie du logiciel et design web : le manuel des interfaces utilisateurs*. op.cit. p. 143.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

spontanéité et l'impression de dynamisme, de mouvement est très faible. Cependant, l'apparition des menus déroulants permettra d'épurer le graphisme du site et ainsi de mettre encore davantage en valeur le contenu, et donc nos ressources. Une autre solution s'offrira : celle d'insérer sur toutes les pages du site le bandeau gauche de la page d'accueil afin d'imposer une plus forte identité visuelle et surtout de trouver sur chaque page le contact de la Fondation et de la bibliothèque (voir quatrième partie), ce qui permettra à l'internaute de se sentir guider et entourer, la présence d'un contact rassurant l'internaute.

Comme nous l'avons vu précédemment, la volonté d'insérer une animation Flash pour présenter le contenu du site était dû à la volonté de pallier l'absence des menus déroulants. Or Jean-François Nogier explique que « les menus déroulants ne permettent pas à l'internaute de se construire une vue globale de l'ensemble du site. La comparaison entre les différentes rubriques est difficile car un seul menu est visible à un instant donné. ». Il faudra donc réfléchir dans la prochaine maquette du site comprenant les menus déroulants, si l'on souhaite ou pas laisser la carte d'introduction, qui permet, elle, d'avoir une vue d'ensemble du contenu.

D'un point de vue communicationnel, les grands menus déroulants sont très intéressants car ils laissent une large place à l'arborescence du site, et permettent aux sites riches en contenu de mettre l'intégralité de leur contenu en valeur. Le fait que ces grands menus déroulants cachent un gros tiers de la page ne dérange pas tellement les usagers dans notre cas, car le contenu à lire sur le portail est très faible, il s'agit principalement de liens hypertextes, leur visibilité pendant la consultation des menus déroulants n'estt pas essentielle.

Nous venons donc de voir les enjeux de sélection et de médiation qui ont jalonnés ce projet tout en ayant toujours pour objectif de promouvoir le fonds d'éthique et par la même la bibliothèque. Le site n'aura certainement pas la même ergonomie dans dix-huit mois mais avec les possibilités qui nous étaient offertes nous avons essayé de concilier obligations liées au CHUV et nécessités liées à la promotion de la bibliothèque. Nous aborderons désormais deux aspects de communication : tout d'abord les politiques de sensibilisation à destination de deux publics différents et ensuite la promotion du portail tant au niveau des potentiels usagers qu'au niveau des moteurs de recherche.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

III. Une communication ciblée

1. Communiquer pour intéresser à l'éthique

1.1 Un public « cible » mais une porte ouverte aux autres

Deux publics mais un même outil

L'objectif d'un site d'information est souvent de s'adresser à un public précis, une communauté particulière. Notre portail s'adresse quant à lui aux chercheurs en éthique médicale et autres domaines transversaux et aux praticiens. Cependant, comme l'explique Hervé Le Crosnier, nous devons avoir conscience que nous publions sur le web et que celui-ci est ouvert à tous :

> Une information est en général produite dans un cadre, et à destination d'un public défini. Mais par la magie de l'Internet et du numérique, elle peut aussi servir en dehors de ce premier marché. C'est d'ailleurs, très profondément, ce phénomène qui a été à l'origine du décollage du web : un auteur, un éditeur, une institution…produisait de l'information à destination d'un public cible […] Mais dès qu'il est placé sur l'Internet, un document reste accessible au reste du monde.[66]

L'enjeu consistait donc à réaliser à la fois un outil de travail pour les scientifiques et un outil de butinage accessible au grand public.

Ainsi, afin que le « grand public » puisse comprendre ce que cache, par exemple, l'intitulé « Clinique », nous avons réalisé un schéma appelé « Introduction », qui permet à l'internaute de voir ce que renferme chaque onglet principal. Un chercheur ou un praticien n'aura a priori pas besoin de cet outil car il sait que s'il cherche des informations sur l'éthique de la réanimation cela fait parti de l'éthique clinique. Ce schéma d'entrée est donc à la fois une feuille de route pour l'internaute néophyte qui arrive sur le site et un aperçu de ce que celui-ci pourra trouver sur le site car comme le souligne Rob Ford et Julius Wiedemann « les gens aiment savoir quelles sont les sections proposées et s'ils sont passés à côté de quelque chose qui pourrait les intéresser. »[67]

Ce schéma est une partie importante du site car celui-ci a été conçu comme un médiateur entre le langage scientifique adopté sur le site et la nécessaire vulgarisation pour le « grand public ». Le but est que toute personne arrivant sur le site puisse trouver l'information qui lui convient, quelque soit son niveau de connaissances en éthique. De plus, nous avons inséré un glossaire (celui-ci explicite treize termes) au fil des pages afin que les termes complexes soient correctement entendus, au sens scientifique du terme.

---

[66] Institut National de recherche en informatique et en automatique LE MOAL Jean-Claude, HIDOINE Bernard, CALDERAN Lisette (coordoné par). Chapitre 1 : LE CROSNIER, Hervé. L'évolution des modèles éditoriaux confrontés aux documents numériques. p. 11-65, *Publier sur Internet*. Séminaire INRIA, 27 septembre – 1er octobre 2004 : Aix-les-bains. ADBS. p. 32.

[67] FORD, Rob et WIEDEMANN, Julius. *Succès en ligne : mode d'emploi*. op.cit. p. 190.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Ce glossaire et ce schéma participent à un acte de communication en direction du « grand public » afin qu'il puisse lui aussi accéder à une information de qualité. Nous allons maintenant voir ce que ces deux publics, experts et novices, ont en commun et ce qui les différencient.

Des stratégies de recherche et de navigation différentes

Selon Claire Denecker « • L'érudit poursuit un plan orienté vers un but construit par l'attente d'un résultat en termes de contenu. Il a une idée précise du contenu qu'il cherche et réajuste en permanence sa stratégie.

• Le novice pratique la cueillette de baies et construit sa recherche au fur à mesure de son déroulement. »[68]

C'est donc sur cette supposition que nous avons construit les attentes et besoins de nos publics. Ainsi, nous avons estimé que les chercheurs demandaient des ressources et de la littérature sur des sujets spécifiques. D'ailleurs, lors des entretiens menés durant la phase préliminaire de la construction du portail, nous leur avons demandé l'objectif d'une visite sur le portail : y vont-ils pour trouver une information précise ou rester informé sur un sujet (réaliser une veille) ? Les chercheurs interrogés ont majoritairement répondu (quinze d'entre eux) qu'ils consulteraient le portail pour trouver une information précise. Les praticiens quant à eux, recherchent des réponses précises et concrètes à des questions auxquelles ils sont confrontés dans leur pratique professionnelle ; enfin le grand public est à la découverte de l'éthique médicale dans son ensemble…

C'est donc un défi qui est lancé que de « […] ménager à la fois celui qui recherche un titre précis et qui ne doit pas errer longuement et celui qui veut embrasser un sujet (et qui doit trouver rassemblés les documents susceptibles de l'intéresser). »[69]

[68] DENECKER, Claire. *Les compétences documentaires : Des processus mentaux à l'utilisation de l'information*. Villeurbanne, ENSSIB, DL 2001. p. 102.

[69] CALENGE, Bertrand. Partie 6 : Des collections aux modalités d'accès p. 177-232, *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. op.cit. p. 183.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Amélie Boucher souligne la complexité de la tâche de l'« architecte de l'information [qui] doit se préoccuper de satisfaire toutes les stratégies de recherche d'une information :

- Recherche précise d'un contenu par mot-clé

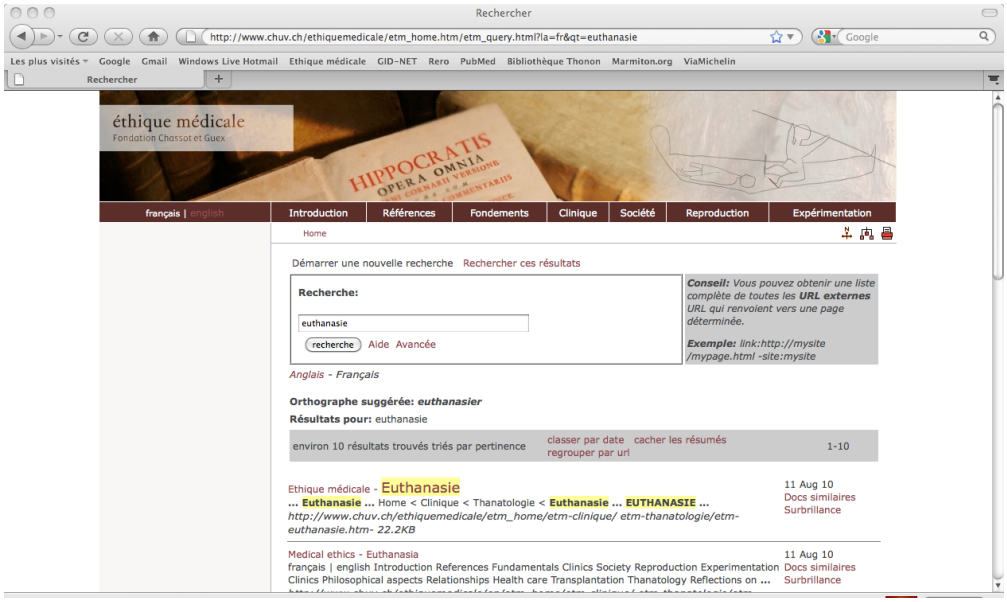


Figure 8 - Exemple de recherche par mot-clé : Page de résultats d'une recherche « Euthanasie » avec le moteur de recherche interne du portail

- Recherche précise d'un contenu par navigation

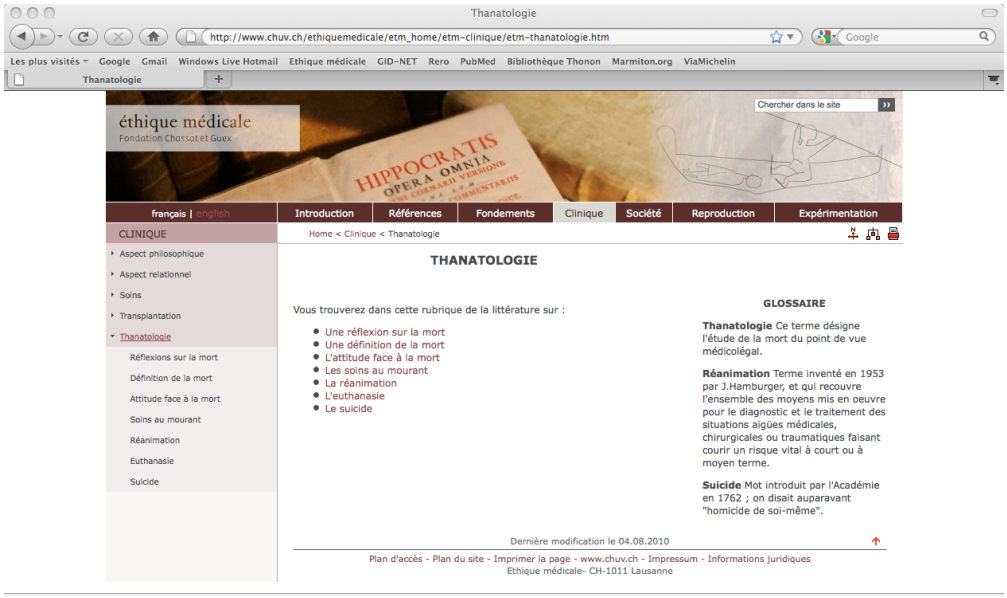


Figure 9 - Exemple de recherche par navigation : Page « thanatologie » permettant d'accéder soit via l'arborescence à gauche à la rubrique « euthanasie », soit par lien interne dans le corps de la page thanatologie

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

- ‘Open ended browsing’ (Catledge, L.D. & Pitkow, J.E.) »[70]

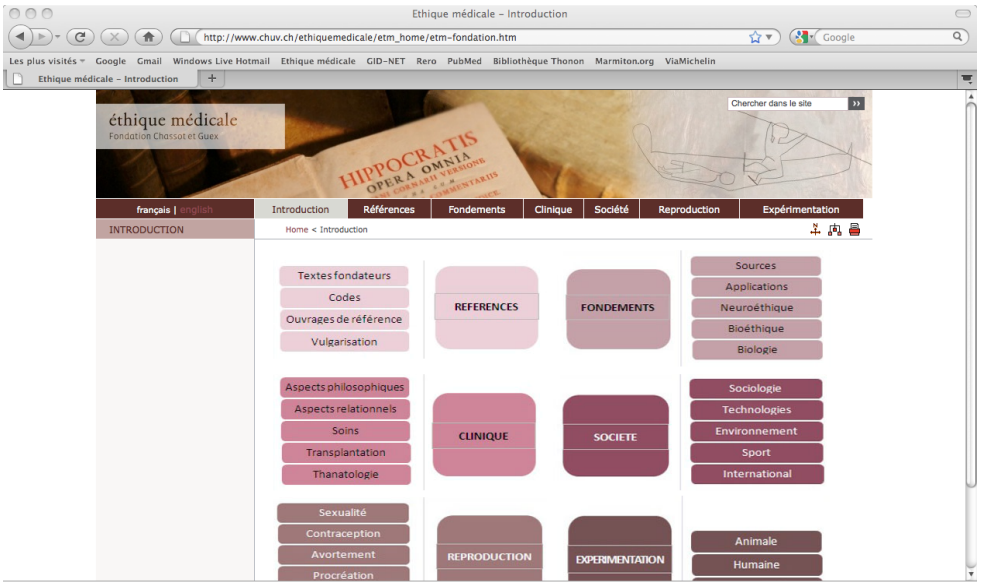


Figure 10 - Exemple de recherche ‘open ended browsing’ : Page d’introduction permettant d’accéder à la page « euthanasie » via le lien « thanatologie » dans « Clinique »

Avec notre portail, nous avons tenté de répondre à ces trois possibilités. La première sera rendue possible par une requête avec le moteur de recherche interne ; la seconde permettra de naviguer dans le contenu grâce à l’arborescence. La troisième est facilitée par le schéma d’introduction qui lui permettra de passer d’un thème à un autre, de façon transversale, sans linéarité. L’internaute s’inscrivant dans cette dernière démarche est peut-être le plus à même de faire des découvertes et des trouvailles inattendues. Réussir à satisfaire ces trois publics, ces trois besoins est une tâche ardue à laquelle nous espérons avoir répondu au mieux afin de contenter tous les publics, même si nous le répétons : nous avons un public cible dont nous devons prendre en compte les besoins spécifiques, celui des chercheurs et praticiens. Nous verrons l’importance du graphisme pour communiquer et notamment auprès d’un public de spécialistes.

1.2 Toucher un public d’initié : le graphisme comme point d’appui

Le lien entre Institut et Ethique : un défi graphique

La charte graphique du site d’éthique médicale est quasiment identique à celle de l’Institut. Cette « confusion » est volontaire afin que l’usager qui connaît bien l’Institut fasse très vite le lien lorsqu’il est sur le site d’éthique.

[70] BOUCHER, Amélie. *Architecture de l’information*. Publié le 29 février 2004. Disponible sur : <http://www.ergolab.net/articles/architecture-information.php>

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Au niveau visuel, notre regard se porte peut-être d'abord sur le logo, avec un premier rapprochement « éthique médicale » et « Fondation Chassot et Guex ». Puis en découvrant la hiérarchie de la page, le rapprochement entre IUHMSP et « Ouvrages de la Fondation Chassot & Guex » devient évident. Indirectement et visuellement, nous voudrions que le lien se fasse entre IUHMSP et éthique.

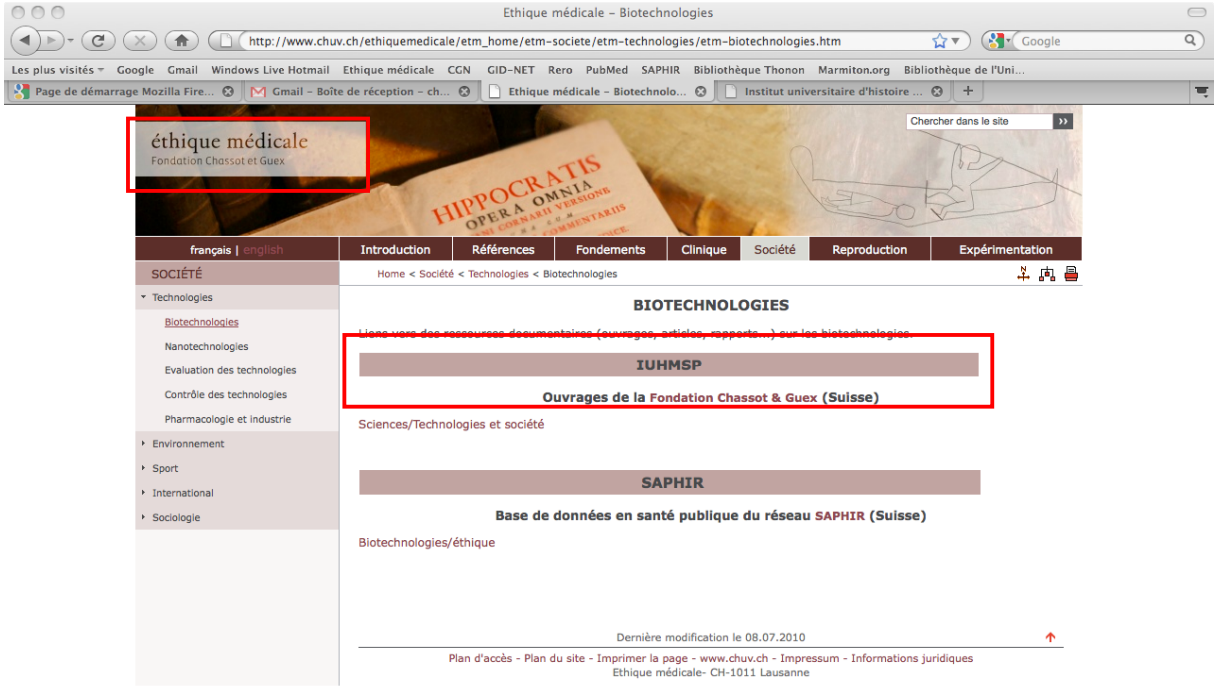


Figure 11 - Eléments permettant de faire le lien, visuellement, entre Ethique médicale, Fondation Chassot & Guex et IUHMSP

Ainsi, lorsque le lecteur clique sur le lien « Fondation Chassot & Guex » (dans la version française du site), il arrive sur une page interne de l'Institut, présentant la Fondation dans un onglet intitulé « Ethique ». Sur le site d'éthique le lecteur est censé, grâce au logo, avoir fait le lien entre « éthique » et « Fondation Chassot » et en approfondissant sa recherche et en cliquant sur ce qu'est plus précisément la Fondation Chassot, il est dirigé vers le site de l'IUHMSP, similaire graphiquement à celui d'éthique. En principe, toutes les conditions graphiques sont donc réunies pour faire comprendre à l'internaute la relation entre « éthique médicale » et IUHMSP.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

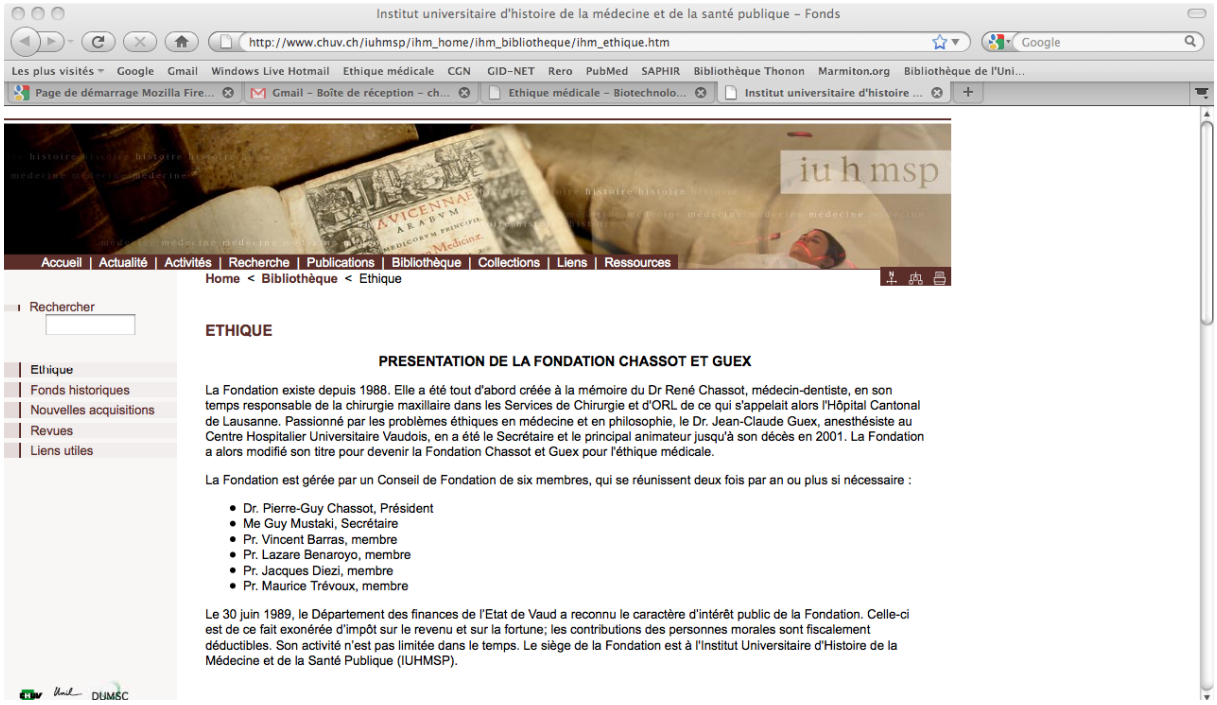


Figure 12 - Page de présentation du fonds d'éthique et de la Fondation Chassot & Guex sur le site de l'IUHMSP

Le même lien (vers le site de l'IUHMSP) est en projet pour la version anglaise du site, qui pour l'instant atténue ce rapprochement entre Institut et éthique en renvoyant, pour la présentation de la Fondation, vers un document PDF (le site de l'Institut n'est actuellement pas disponible en anglais).

Regardons de plus près la similitude des deux bandeaux supérieurs :

Figure 13 - Bandeau supérieur du site web de l'IUHMSP

Figure 14 - Bandeau supérieur du portail d'éthique médicale de la Fondation Chassot & Guex

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Lorsque nous avons réalisé ce bandeau, il nous importait de créer cette similitude afin que les chercheurs et les usagers de l'Institut fassent un lien entre l'éthique et l'Institut d'histoire de la médecine et de la santé publique.

Le premier tiers de l'image en partant de la gauche est strictement la même.

Dans le deuxième tiers de l'image, l'ouvrage choisi est différent car l'éthique et l'histoire de la médecine n'ont pas la même littérature de référence. Ainsi, Avicenne (980-1037), ouvrage de référence choisi pour le bandeau supérieur de l'Institut d'histoire de la médecine est un « philosophe et médecin iranien qui a réalisé une véritable encyclopédie des connaissances médicales est connu en Occident au XIIe siècle grâce à la traduction latine de Gérard de Crémone (1114-1187). Le Canon d'Avicenne devient l'ouvrage fondamental de l'enseignement de la médecine jusqu'au XVIe siècle. »[71] Afin de représenter au mieux l'éthique médicale nous avons choisi un ouvrage d'Hippocrate présent dans les fonds anciens de l'Institut d'histoire de la médecine. Hippocrate (460-356 av. J.C.) est le « Père de la médecine occidentale, […] Avec Hippocrate, la relation du médecin au malade ne passe pas par des pratiques divinatoires ou magiques : fondée sur les connaissances acquises par le médecin, elle consiste en un examen clinique permettant un diagnostic et, moyennant la prise en compte des conditions environnementales, la prescription d'une thérapeutique aussi prudente que possible. »[72] C'est aujourd'hui le fondement du Serment que prêtent les étudiants en médecine lors de la soutenance de leur thèse. Il instaure la confraternité entre médecins, l'égalité des hommes devant la maladie, la défense de la vie avant tout et le respect du secret médical.

Enfin la dernière image composant le bandeau supérieur est réellement différente car nous voulions une image qui symbolise et incarne les valeurs de l'éthique médicale, afin de donner au site une « identité visuelle » essentielle dans la communication du site. En effet, « Un site web ayant une forte identité, grâce à un look accrocheur, qui lui est propre, un nom caractéristique mémorisable, et éventuellement un logo ou une mascotte, aura de fortes chances de marquer l'esprit du visiteur. »[73]

---

[71] Le *Canon de médecine* d'Avicenne. Disponible sur : <http://classes.bnf.fr/idrisi/pedago/culture/index.htm>

[72] LAVERGNE, Didier. Hippocrate, *Encyclopaedia universalis*. Disponible sur : <http://universalis.bibliotheque-nomade.univ-lyon2.fr/encyclopedie/hippocrate/>

[73] PILLOU, Jean-François (dir.). *Webmastering - Introduction à la création de pages web*. Publié le 21 juillet 2009. Disponible sur : <http://www.commentcamarche.net/contents/web/conception.php3>

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

L'identité visuelle d'un site : un élément clé

L'identité visuelle du site est symbolisée par une œuvre réalisée par Paul Klee. Cette image évoque le mythe de Charon[74] et le rôle de « passeur » entre la vie et la mort. Selon Daniel Lagoutte « ce bateau c'est Paul Klee lui-même. Il a le pressentiment de sa fin prochaine […] Cette traversée dans la nuit est celle de son ultime voyage qu'il ressent parce qu'il est malade. Klee veut parvenir à l'essentiel, au symbole présent en toute chose »[75] La barque est donc la métaphore de la mort et la référence à Charon est évidente car il avait le qualificatif de « conducteur des morts ». Cette référence est destinée à des médecins et chercheurs en médecine qui la connaissent. En effet, cette image incarne le passage vers la mort accompagné d'un passeur, dont le rôle est incarné dans notre société par le médecin. L'image qui constitue notre identité graphique est donc très suggestive et représentative pour notre public cible.

Ainsi et afin d'exploiter au maximum l'image de Paul Klee et d'affirmer encore davantage sa présence sur le site, le service de communication nous a conseillé de l'insérer dans le bandeau de navigation sur la page d'accueil. Or, ce que nous aurions souhaité, c'est pouvoir l'insérer à cet emplacement dans toutes les pages du site, (voir simulation en quatrième partie) avec une navigation qui ce serait faite par menus déroulants. Au-delà de l'espace de navigation à gauche qui serait libre et où nous aurions pu insérer l'image de Paul Klee, nous aurions pu également sur chacune des pages, proposer les coordonnées de l'Institut ainsi que celles de la Fondation. Imposer l'image de Paul Klee sur chaque page du site aurait permis d'affirmer l'identité graphique du site et selon Commentcamarche.net cette démarche est essentielle : « Il est nécessaire de tout mettre en oeuvre pour que le visiteur associe le site et ses couleurs à un nom et qu'il ait le réflexe de vouloir y revenir lorsqu'il s'intéresse au sujet dont traite le site »[76]. La charte graphique, ainsi que le choix de l'image ont été réfléchis car « la charte graphique confère une véritable « personnalité » à un site. »[77]

De plus, au-delà de l'image, la répétition des coordonnées de l'Institut comme de la Fondation sur toutes les pages du site permettrait de faire sentir au visiteur qu'il n'est pas tout seul s'il rencontre des difficultés dans sa navigation ou dans sa recherche. Actuellement sur le site, nos coordonnées

---

[74] Charon était une divinité secondaire du monde des enfers, serviteur impassible du dieu des ténèbres, son rôle consiste à faire franchir les fleuves marécageux.

[75] *La valise-musée. 90 oeuvres d'art pour l'Education artistique.*

[76] PILLOU, Jean-François (dir.). *Webmastering - Introduction à la création de pages web*. Publié le 21 juillet 2009. Disponible sur: <http://www.commentcamarche.net/contents/web/conception.php3>

[77] CHU, Nicolas. *Réussir un projet de site web*. Eyrolles : 2003. p. 41.

ne sont présentes que sur la page d'accueil, ce qui n'est pas forcément l'endroit le plus visible, d'autant que les internautes ont désormais l'habitude de trouver sur les sites web des onglets de navigation ou la présence en pied de page d'une rubrique « contact ». Au-delà de la complexité de nous joindre, s'ajoutent des difficultés dans la navigation ainsi que dans la localisation physique de notre bibliothèque dû aux icônes.

Problèmes de signalisation

Analysons les trois icônes présentes sur le site et permettant à l'usager de se repérer aussi bien sur le site web que sur le site physiquement, puisque ces trois icônes sont intitulées dans l'ordre : « plan d'accès », « plan du site » et « imprimer »

Figure 15 - Icônes du portail web : orientation, plan du site, impression

Les trois icônes sont inclues dans la maquette graphique fournie par le CHUV et ne peuvent pas être modifiées. Or, ces icônes sont particulièrement inadaptées aux spécificités de chaque site. Par exemple, lorsque l'on clique sur l'icône représentant les quatre points cardinaux, nous arrivons sur un plan du CHUV indiquant l'entrée du bâtiment principal (rond rouge) mais absolument pas l'endroit où nous nous trouvons par rapport à celle-ci (endroit signalé par un carré orange, rajouté pour les besoins de la démonstration).

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Figure 16 - Plan d'accès disponible sur le portail d'éthique médicale

L 'icône représentant le plan du site est particulièrement peu explicite (un utilisateur l'a souligné spontanément lors de la phase test) d'autant que lorsque l'on clique sur le lien le plan n'apparaît pas sous la forme indiquée ! Une aide contextuelle existe mais apparaît après un long stationnement sur l'icône. Spontanément au vue de la forme de l'onglet, l'usager s'attendrait plutôt à trouver un plan sous la forme suivante :

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

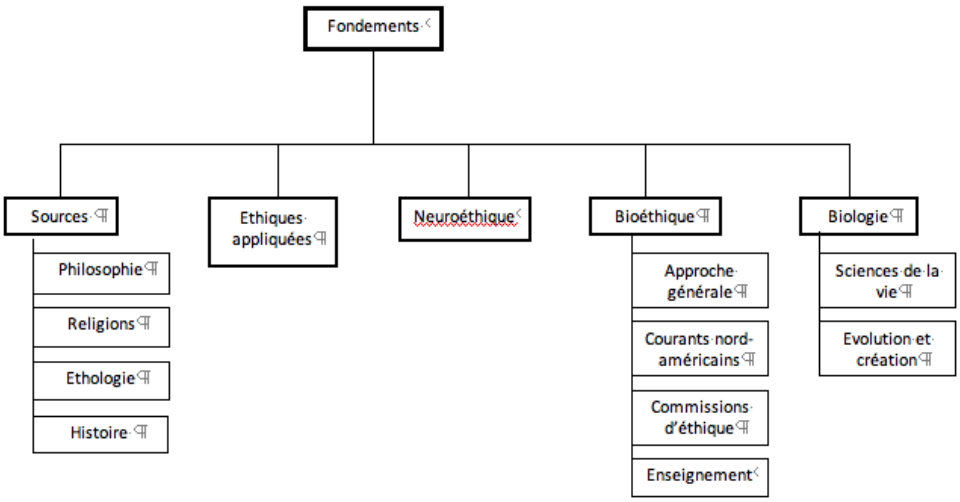


Figure 17 - Partie d'un fichier réalisé lors de la création du portail afin d'en concevoir l'architecture

Or c'est un plan en forme d'arbre (voir ci-après) qui apparaît ce qui est déstabilisateur et n'est pas très pratique car nous sommes obligés de scroller de nombreuses fois pour voir l'intégralité du site. De plus, la vue du site est strictement hiérarchique et empêche toute lecture transversale.

Figure 18 - Plan du site disponible en ligne sur le portail d'éthique médicale

L'onglet symbolisant l'imprimante, dit « analogique », est facilement reconnaissable par tout internaute, et est d'autant plus intéressant qu'il permet une transformation de la page courante pour l'impression. Ainsi, le bandeau supérieur disparaît (pour des raisons d'économie d'encre), la

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

navigation (c'est-à-dire tout le bandeau latéral gauche, et les onglets présents dans le bandeau supérieur) disparaît afin de laisser plus d'espace au contenu à proprement parler. En tête de page s'inscrit le nom du site à gauche (éthique médicale) ainsi qu'à droite l'adresse URL de la page que l'internaute a décidé d'imprimer.

Le choix des onglets par le CHUV est contestable et la communication institutionnelle liée aux onglets et notamment le plan du CHUV est particulièrement inefficace et inadapté à l'usager. N'ayant pas la main sur ces éléments nous n'avons pu les modifier cependant nous verrons dans la quatrième partie une maquette « idéale », intégrant des modifications qui nous paraissent pertinentes, notamment au niveau des icônes et des couleurs imposées dans la charte graphique.

Le graphisme d'un site est essentiel dans l'acte de communication avec l'internaute et est un facteur grandissant dans l'évaluation des sites web. Une enquête réalisée par Eric Daspet[78] concernant la raison de départ d'un internaute d'un site web met en avant l'importance du graphisme. Ainsi, alors qu'en 2007 seulement six pourcent des internautes quittaient un site en raison du graphisme, ils sont aujourd'hui vingt-quatre pourcent. Le graphisme représente donc une part non négligeable dans la construction d'un site, de son identité et donc de son efficacité informationnelle et communicationnelle. Nous étudierons la nécessaire promotion lors du lancement d'un site que ce soit auprès des personnes intéressées qu'auprès des moteurs de recherche.

2. Communiquer pour faire connaître le site

2.1 La promotion

Nous parlerons dans cette partie de la promotion du site web qui se définit comme telle « la promotion est une démarche ponctuelle ; elle est privilégiée lors de la phase de lancement d'un produit »[79] contrairement à la communication qui est une « démarche permanente ». Nous étudierons le marketing dit « actif », définit par commentcamarche.net « on distingue le marketing viral passif, où le produit se fait connaître de lui-même, du marketing viral actif, pour lequel il s'agit de véhiculer un message sur un produit grâce à un support qui se diffuse »[80] Cette promotion a pour but d'améliorer la visibilité du portail web en utilisant Internet comme canal de prospection : on appelle cela du « web marketing » (ou encore du *cybermarketing* ou *netmarketing*). Le terme *web*

[78] DASPET, Eric. *Pourquoi partez-vous ?* Publié le 29 juillet 2009. Disponible sur : <http://performance.survol.fr/2009/07/pourquoi-partez-vous/>
[79] SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information*. Paris : ESF, 1994. p. 161.
[80] PILLOU, Jean-François (dir.). *Webmastering - Introduction à la création de pages web*. op.cit.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

marketing est utilisé par opposition au « *marketing traditionnel* ». Néanmoins webmarketing et marketing traditionnel ne sont pas nécessairement concurrents. Ainsi une promotion online (sur le web) bien articulée avec une promotion offline (traditionnelle) aura encore plus d'impact. La presse est le média traditionnel par excellence pour mener une campagne de communication. La promotion de sites web ne déroge pas à cette règle. La communication par ce canal se fait habituellement via un communiqué de presse, c'est-à-dire un court texte descriptif envoyé à des journalistes.

La communication active

En direction des sites web

L'objectif lorsque l'on envoie un e-mail aux sites web (concernant le même domaine d'activités que nous de préférence) annonçant la création du portail, est que ceux-ci mettent en place des liens réciproques. Cet échange de liens (en anglais *Netlinking*) permet d'établir un partenariat afin d'augmenter mutuellement la fréquentation. Il s'agit d'une des stratégies de promotion les plus avantageuses, tant en termes de simplicité de mise en oeuvre que de coût. Concernant cette stratégie, commentcamarche.net met en garde : « L'échange de liens permet de bénéficier de trafic qualifié en provenance des sites partenaires, mais il peut également être contre-productif ou nuire à l'image du site si les partenaires ne sont pas correctement choisis. » [81]

Cette stratégie a été largement exploitée dans le cadre de la promotion de notre portail, puisque nous avons contacté près de cent sites concernés par l'éthique ou des domaines transversaux. Parmi ces cent sites, soixante-douze sont des sites repérés comme intéressés (facultés, comités nationaux, revues en ligne, sites spécialisés…), vingt-cinq sont des sites dont on pourrait espérer devenir partenaires puisqu'il s'agit des sites dont nous avons mis un lien direct sur le portail.

En direction des intéressés

Simplement en envoyant à la liste des chercheurs de l'Institut, l'annonce non-officielle mais à des fins de test, l'adresse du portail, deux d'entre eux ont déjà mis un lien vers celui-ci sur leur blog personnel ou site institutionnel (voir annexes n° 5 et 6). Le lien mis sur le site professionnel est un lien intéressant en terme de communication car il s'agit d'une plateforme interdisciplinaire en

[81] PILLOU, Jean-François (dir.) *Référencement*. op.cit.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

« éthique » rattachée à l'université de Lausanne. C'est donc un public très proche géographiquement de la bibliothèque et qui pourra donc, s'il est intéressé, se déplacer pour venir chercher un ouvrage dans nos rayons. Il faut préciser que ce lien a été inséré par le professeur Lazare Benaroyo, membre du comité de la Fondation Chassot et Guex.

Lors des entretiens préliminaires à la création du portail, sept interviewés sur dix-huit se sont dit prêts à partager avec des collègues, amis, éventuellement par liste de diffusion privée la création du portail. Cette stratégie adoptée dès le départ du projet est en réalité du marketing viral. Ce type de marketing consiste « à utiliser les relations interpersonnelles entre internautes pour diffuser une information. Il s'agit de faire des visiteurs du site les ambassadeurs de la promotion du site grâce à un phénomène de recommandation ou de bouche à oreille. Un marketing viral réussi aboutira à une diffusion exponentielle. »[82]

La communication du site web auprès des personnes interviewées est une communication très efficace car les personnes se sentent investies dans le projet : elles y ont contribué. Ainsi, ces personnes sont souvent des relais et des cibles pour toucher plus de monde et en parler autour d'elles ; c'est la communication du « bouche-à-oreille » très active dans le milieu scientifique que nous allons étudier maintenant.

Le marketing d'influence

Le « marketing d'influence, […] consiste à détecter, identifier et activer des 'leaders d'opinion' et utiliser les gens non pas comme des cibles, mais comme des relais. »[83] C'est ce que nous appelons plus communément le « bouche à oreille ». Ce type de communication est particulièrement efficace puisque comme le signale Yasmina Benjana « 47% des personnes sondées déclarent faire appel à leurs collègues […] On voit bien ici que le côté 'réseau social' est un vecteur important des informations, même au niveau scientifique, et que celui-ci intervient avec un certain poids dans le choix (on n'apporte pas du crédit à tous ses collègues et ceux-ci ne divulguent pas toutes les informations qui leur parviennent) et dans la dissémination des informations. »[84] D'ailleurs, lors des entretiens préliminaires à la création du portail, à la question : « Où trouvez-vous de l'information sur l'éthique ? », trois des dix-huit personnes interviewées ont mentionné spontanément une ressource personne, ce qui prouve bien que dans le milieu scientifique

[82] PILLOU, Jean-François (dir.) *Référencement*. op.cit.

[83] CANIVET, Isabelle. Troisième partie : Les clés du référencement , *Bien rédiger pour le web…et améliorer son référencement naturel*. Paris : Eyrolles, 2009. p. 389.

[84] BENJANA, Yasmina. Chapitre 6 : L'usage de l'information dans la recherche médicale et biomédicale dans le contexte universitaire belge francophone p. 31-77, *L'usage de l'information dans la recherche médicale et biomédicale*. op.cit. p. 68.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

particulièrement « la communication […] est fondée sur la confiance et la crédibilité. »[85] Commentcamarche.net rappelle toutefois que la meilleure façon de promouvoir un site est « de satisfaire les visiteurs, afin qu'ils reviennent, voire qu'ils se fassent ambassadeurs du site web en vantant ses mérites. »[86]

Le marketing est encore rarement utilisé dans le vocabulaire des bibliothèques, Jean Yves Lepinay écrivait même en 2008 « dans le milieu de la culture, le mot 'marketing' est presque un gros mot »[87]. Le marketing est pourtant bien implanté dans les pratiques et permet d'accroître considérablement la visibilité du portail et donc de la bibliothèque. Nous allons maintenant voir qu'au-delà du marketing qui permet de se faire connaître auprès de notre public cible, il faut aussi être bien positionné sur les annuaires et moteurs de recherche en terme de communication auprès du grand public.

2.2 Le référencement

Le « référencement » c'est « l'ensemble des techniques permettant d'améliorer la visibilité d'un site web :

- Indexation (en anglais submission) consistant à faire connaître le site auprès des outils de recherche grâce aux formulaires que ceux-ci proposent ;
- Positionnement (en anglais positionning) consistant à positionner le site ou certaines pages du site en première page de résultat pour certains mots-clés ;
- Classement (en anglais ranking) dont le but est similaire au positionnement mais pour des expressions plus élaborées ; une partie du travail étant d'identifier ces requêtes. »[88]

Aussi appelé SEO (Search Engine Optimization) le référencement est essentiel pour la visibilité d'un site sur Internet : Charles-Victor Boutet et Samy Ben Amor décrivent ce qu'est le référencement et surtout l'enjeu pour un site de bien maîtriser cette technique :

> Dans un environnement qui permet à tout un chacun de communiquer des informations à l'échelle planétaire, le référencement internet – ou SEO *(Search Engine Optimization)* – est une discipline stratégique pour qui veut obtenir de la visibilité, du trafic internet, un écho maximal à ses publications, trop souvent assimilé à de la fraude, le SEO évolué a toute sa place pour qui

[85] CANIVET, Isabelle. Troisième partie : « Les clés du référencement », *Bien rédiger pour le web…et améliorer son référencement naturel*. op.cit. p. 388.

[86] PILLOU, Jean-François (dir.) *Webmastering - Introduction à la création de pages web*. op.cit.

[87] LEPINAY (de), Jean-Yves. Marketing stratégique – « le médiateur culturel n'est pas là pour relayer le marché mais plutôt pour le compléter, le réguler, voire parfois s'y opposer », *Documentaliste-Sciences de l'information*, paru le 29 février 2008, vol. 45, n° 1, p. 57-59.

[88] PILLOU, Jean-François (dir.) *Webmastering - Introduction à la création de pages web*. op.cit.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

souhaite bien référencer son site internet auprès des moteurs de recherche.[89]

L'accès au site est un facteur essentiel lors de la conception d'un site et garantit sa visibilité et sa fréquentation future.

L'accès au site

Il y a trois types d'accès à un site web : l'accès via un moteur de recherche ou un annuaire, l'accès direct ou l'internaute accède au site web en rentrant directement l'url de ce site, ou en utilisant les 'favoris' de son navigateur et enfin, les liens externes où «l'internaute accède au site web en suivant un lien situé sur un autre site, en cliquant sur une publicité, sur un lien présent dans un mail, ou encore en cliquant sur un lien promotionnel présent dans la page des résultats d'un moteur de recherche. »[90] Les statistiques peuvent être multipliées, aucune ne donne les mêmes chiffres et toutes mentionnent les situations particulières propre à chaque site. Ainsi, selon une étude réalisée par Xiti[91] en 2005 sur un échantillon de cinq cent trois millions de visites celle-ci avait estimée que trente pourcent du trafic d'un site était issu des moteurs de recherche, quarante sept pourcent de l'accès direct et vingt-trois pourcent des liens. En 2009, Claire Ruffin a estimé « que les moteurs de recherche fournissent environ un tiers du trafic d'un site web. »[92] En l'occurrence comme le signale Sébastien Caron, les nouveaux visiteurs accèdent aux sites web en grande majorité grâce aux moteurs de recherche. En effet quarante et un pourcent d'entre eux accèdent à un site pour la première fois via un moteur de recherche, ce qui démontre « l'importance du référencement pour l'acquisition de nouveaux visiteurs »[93] Sébastien Caron constate « la forte diminution sur deux ans de l'accès par liens externes au profit de l'accès direct et de l'accès par un moteur de recherche […] Par contre, ils [les internautes] sont de plus en plus nombreux à connaître l'adresse du site auquel ils veulent accéder ou à se servir des 'favoris' de leur navigateur. »[94] Le portail, bien que très récent, a, en date du 21 septembre, reçu quarante-et-une visites (soit 49,3% des visites) par accès direct, vingt-sept entrée depuis un moteur de recherche (soit 32,5% des visites) et quinze par accès externe (soit 18%). La très forte proportion

[89] BOUTET, Charles-Victor et BEN AMOR, Samy. Vers l'activité SEO 2.0. 20 p, *Les Cahiers du numérique* 2010, vol. 6, n° 1, p. 1. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm>

[90] CARON, Sebastien. Chapitre 1 : Une entreprise doit-elle se préoccuper du référencement de son site ?, in *Intérêt du référencement et des référenceurs pour un site Internet d'entreprise*. Thèse professionnelle HEC-entrepreneurs. 2004. p. 13. Disponible sur : <http://www.kreatys.com/pdf/20040423-these-referencement.pdf>

[91] Etude XiTi. *Les différents types d'accès aux sites Internet*. Décembre 2005. 9 p.

[92] RUFFIN, Claire. Chapitre 1 : La visibilité sur Internet, clé du succès d'un site. p. 11-22, in *Le référencement de site web pour les petites entreprises : intérêts, spécificités et limites.* Master 1 – Mémoire de stage. juin 2009. Sous la direction de DELCROIX, Eric et RINGARD, Julien. p. 12.

[93] CARON, Sebastien. Chapitre 1 : Une entreprise doit-elle se préoccuper du référencement de son site ?, in *Intérêt du référencement et des référenceurs pour un site Internet d'entreprise*. op.cit. p. 15.

[94] *Ibid*, p. 13.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

d'internautes par accès direct peut s'expliquer par l'envoi du mail aux chercheurs de l'Institut comportant l'adresse du portail.

Les personnes accédant au site par un accès direct sont les plus intéressées, ce qui se mesure notamment grâce à la qualité d'audience. En effet, une personne accédant à un site en ayant tapé l'adresse directement visitera en moyenne 6,04 pages par visite, alors qu'une personne arrivant depuis un moteur de recherche n'en verra que 5,56, les moins curieuses seront celles arrivant d'un lien hypertexte situé sur un autre site avec 5,32 pages vues par visite[95]. Nous n'avons pas malheureusement de statistiques suffisamment abouties du portail pour différencier les accès, cependant en moyenne les internautes visitent 4,01 pages sur notre portail[96]. La fidélisation et l'audience sont donc intimement liées nous verrons comment et pourquoi multiplier les liens vers notre site.

Une communication efficace pour maximiser les liens vers le site

La promotion d'un site doit surtout être, en priorité, destinée à des personnes relais pour avoir une large audience, mais aussi vers d'autres sites web traitant du même thème. En effet, les autres sites web, nous l'avons vu vont avoir une large influence sur l'audience du site puisque 47% des visiteurs accèdent au site grâce à un lien externe. Ces liens à partir d'autres sites web vers le portail sont essentiels, car en plus d'amener des internautes, ceux-ci agissent sur l'indice de popularité des pages (IPP). En effet,

> pour estimer la crédibilité des sources, les moteurs utilisent largement un indice de popularité des pages (IPP), inspiré du facteur d'impact conçu en bibliométrie pour l'information scientifique et technique. Le facteur d'impact d'un article, calculé comme le nombre moyen de citations dont il a fait l'objet durant une période de référence, est considéré comme un indicateur de qualité de la recherche scientifique. Exploitant la nature hypertextuelle du web, certains ont imaginé l'appliquer à ces ressources : l'IPP d'une page mesure la proportion de pages Web présentes dans l'index du moteur qui possède un lien vers cette page.[97]

L'importance des moteurs de recherche et du positionnement

Le positionnement dans les moteurs de recherche est essentiel pour la visibilité d'un site web. En effet, les internautes consultent guère plus de deux pages de résultats (à raison de dix résultats affichés par page), il est donc essentiel d'être dans les vingt premiers résultats. Jacob Nielsen témoigne :

> Dans 93% des cas, les utilisateurs de notre étude n'ont consulté que la première [page de résultats dans le moteur de recherche], […] Dans seulement 7% des cas, ils se sont rendu sur une seconde SERP (Search Engine Results Page) et ceux qui en ont visité trois pour une simple requête

[95] Etude réalisée sur un échantillon de sites professionnels audités par XiTi, sur un échantillon total de 503 millions de visites, Etude XiTi. *Les différents types d'accès aux sites Internet*. op.cit.

[96] Statistiques issues du portail d'éthique médicale datant du 21 septembre 2010

[97] SIMONNOT, Brigitte. De la pertinence à l'utilité en recherche d'information : le cas du Web, *Recherches récentes en Sciences de l'information - convergences et dynamiques*, actes du colloque international MICS-LERASS, 21-22 mars 2002, Toulouse ; ADBS Éditions, collection Sciences de l'information, série Recherches et Documents, Paris, 2002, p. 393-410.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

> ont été trop peu nombreux pour que l'on apporte une estimation ferme mais il est probable que c'était moins de 1%. Non seulement la plupart des utilisateurs se sont contentés d'une seule SERP mais ils n'ont même pas été voir la fin de la page. Seuls 47% des utilisateurs ont navigué jusqu'à la fin de la première SERP, ce qui signifie que 53% d'entre eux n'ont vu que les résultats de recherche de la première page-écran.[98]

La nécessité de se trouver sur la première page paraît évidente même si toutes les études ne présentent pas les mêmes chiffres, comme cette étude menée en 2008 par IProspect a montré que « 49% des utilisateurs ne consultaient pas les résultats au-delà de la première page, 28% allaient jusque la deuxième et 15% jusque la troisième. On constate depuis la naissance d'Internet un empressement des internautes de plus en plus grand, puisqu'en 2002 seuls 28% des internautes s'arrêtaient à la première page. »[99] Même si ces chiffres montrent une plus large consultation, les résultats indiquent clairement que le positionnement sur la première page est un gage de visibilité bien qu'une étude d'eyetracking menée par Enquiro, EyeTools, Did-It[100] a mené à la conclusion qu'il valait mieux être situé en haut de la deuxième page qu'en bas de la première. En effet, les internautes sont très concentrés notamment sur les trois premiers résultats ensuite leur attention diminue. Ainsi, Miratech[101] a calculé le temps de regard moyen sur les résultats. Le premier est regardé durant 2, 39 secondes le deuxième 1, 48 seconde, le troisième 1,15 pour le troisième ; enfin le dixième résultat n'est regardé que pendant 0, 29 secondes. Concernant le portail d'éthique médicale sur Google.ch, en faisant une requête avec les mots clés « Ethique médicale » il apparaît à la dixième place, résultat mitigé qu'il faut nuancer car la promotion du site n'a pas encore été réalisée. De plus, avec la même requête le portail occupe la première et la deuxième position dans Yahoo.ch.

L'importance des mises à jour

A priori, le portail est incapable de répondre à un critère entrant dans le calcul de positionnement des pages dans les moteurs de recherche : la mise à jour. En effet, nous l'avons déjà vu, il n'y a pas de poste et pas (ou très peu) de possibilités de maintenance du portail, et cela pourrait lui porter préjudice et le faire reculer dans son positionnement au cours du temps. Selon l'organisation mondiale du Tourisme, « nombreux sont les indices qui prouvent que des pages fréquemment mises à jour permettent de faire en sorte que le site soit visité plus souvent (notamment par les mé-

[98] NIELSEN, Jacob et LORANGER, Hoa. *Site web : priorité à la simplicité*. op.cit. p. 39.

[99] Iprospect, Iprospect Blended Search Results Study, publié en avril 2008, Disponible sur : <http://www.iprospect.com/premiumPDFs/researchstudy_apr2008_blendedsearchresults.pdf>

[100] *Eye Tracking Study*, juin 2005, Disponible sur : <http://www.enquiroresearch.com/images/Eyetracking2-Sample.pdf>

[101] Miratech, *La deuxième annonce Google est plus regardée que la première*, avril 2009. Disponible sur : <http://www.miratech.fr/newsletter/eye-tracking-google.html>

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

ta-moteurs). Cela peut avoir un impact significatif sur le rang obtenu par le site. »[102], ce qu'Olivier Duffez confirme : « Google privilégie les sites qui vivent en publiant des nouveaux contenus ou en mettant à jour les anciens. »[103]

Le référencement est une étape capitale dans la promotion du portail car sa visibilité résulte en grande partie de son positionnement dans les moteurs de recherche et annuaires. Nous allons maintenant aborder une toute autre partie, basant la visibilité de la bibliothèque sur sa capacité à partager son savoir et devenir une référence « hors les murs », savoir être plus proche des internautes et de leurs besoins, nous clôturerons cette dernière partie par une maquette d'un portail qui aurait permis de maximiser la communication de la bibliothèque, mais qui n'a pas pu être réalisé pour diverses contraintes, il s'agit un peu d'un « idéal communicationel » pour la bibliothèque de l'IUHMSP tout en conservant cette volonté de portail.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

[102] Organisation Mondiale du Tourisme. *Evaluation et amélioration des sites web – Le système de veille électronique des sites de destinations*. Madrid : 2005. p. 21.

[103] DUFFEZ, Olivier. Conseil n° 10 : des mises à jour régulières du site, 10 conseils pour débuter en référencement : Dossier, publié en août 2008. Disponible sur : <http://www.webrankinfo.com/dossiers/conseils/mettre-a-jour-son-site>

IV. Communiquer, Partager, Collaborer…

1. Offrir des services en ligne

1.1 Proposer des outils web 2.0 ?

Définition du web 2.0

Nous étudierons ici les possibilités de mise en place de services de personnalisation ou encore de services de réponse à distance. Ces services sont aujourd'hui qualifiés de services web 2.0, concept qu'Isabelle Canivet définit ainsi :

> L'expression [web 2.0] a été lancée par Tim O'Reilly en 2004 et désigne ce qui est perçu comme un renouveau du *World Wide Web*. On qualifie de web 2.0 les interfaces permettant aux internautes d'interagir à la fois avec le contenu des pages, mais aussi entre eux, en construisant un Web communautaire et interactif. L'évolution concerne aussi bien les technologies employées que les usages. [104]

Muriel Amar et Véronique Mesguich vont plus loin en définissant quatre caractéristiques principales pour « […] la capacité du site à intégrer les contenus produits par l'usager (critiques, commentaires, votes…), la personnalisation des services et des informations, la mise à contribution des usagers pour leur faire produire des contenus à la place des bibliothèques et la sérandipité. »[105] Les tags par exemple ne sont pour l'instant absolument pas présents sur le portail, cependant, d'ici deux ans celui-ci devrait pouvoir tagger les ouvrages et autres ressources présentes dans le catalogue des bibliothèques réro. Le service palliera donc la faiblesse du portail. La personnalisation est déjà présente dans le catalogue de la bibliothèque mais absolument pas sur le portail, qui ne permet pas l'authentification de l'internaute. La sérendipité peut être développée tout au long des mots-clés du portail concentré dans un même thème. Ces services web 2.0 ne repose donc plus exclusivement sur « […] l'échange d'informations, mais aussi le partage d'un savoir .»[106]

Offrir des avantages aux lecteurs

La bibliothèque doit être présente sur Internet pour accroître sa visibilité, cependant, il faut aussi que cette visibilité soit bénéfique pour elle. En effet, cette visibilité a notamment pour but de faire déplacer les internautes pour qu'ils empruntent ou viennent consulter sur place les ouvrages repérés au préalable sur Internet. Les internautes américains, par exemple, ne sont donc pas le premier public visé. Le portail a une visée particulière sur la Suisse et ses pays limitrophes (notam-

---

[104] CANIVET, Isabelle. Troisième partie : Les clés du référencement p. 259-402, *Bien rédiger pour le web…et améliorer son référencement naturel*. Paris : Eyrolles, 2009. p. 389.

[105] AMAR, Muriel et MESGUICH, Véronique. *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Collection bibliothèques. Editions du cercle de la librairie. 2009. p. 127.

[106] PYBOURDIN, Isabelle. Repenser la communication des organisations : liens, réseaux et coopération 2.0. Paris : Lavoisier, *Les Cahiers du numérique,* 2010, vol. 6, n° 1. p. 2. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm>

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

ment l'Allemagne et la France). Ainsi, comme le souligne Gaëlle Enjalbert « Il faut quand même s'interroger sur la différence entre ce que la bibliothèque offre sur Internet à l'intention du monde entier et ce qu'elle propose à son véritable public. Celui-ci peut avoir des besoins spécifiques autres que ceux des premiers. »[107] Avis partagé par Bertand Calenge : « offrir sur un écran la même image à celui qui interroge de Paris, Reims ou Berkeley, et à l'utilisateur local, ne sera bientôt plus possible. La personnalisation devient incontournable. »[108] Dans le cadre de notre portail, nous proposons un accès vers le catalogue de la bibliothèque, où l'internaute, s 'il est titulaire d'une carte de bibliothèque réro (carte gratuite et valable dans les deux cents bibliothèques du réseau) peut s'identifier. Ce service permet à l'internaute de préparer sa visite à la bibliothèque sur place : l'internaute repère un ou des ouvrages dans le catalogue qui l'intéresse, les réserve, s'informe des prêts qu'il a en cours au moyen de son compte-lecteur et vérifie les horaires d'ouverture pour pouvoir venir rendre ou chercher des documents.

Personnaliser les services

Mais il faudrait pouvoir proposer d'autres services à l'internaute tels que la personnalisation de l'interface non pas visuellement mais intellectuellement. En effet, une personnalisation purement esthétique ne paraît pas essentielle, mais permettre à l'usager de se créer des favoris, afin de ne visiter que ceux-ci et de ne pas perdre à chaque visite du temps lors de la navigation, lui permettre de « tagger » les liens qui lui paraissent les plus pertinents…Cette personnalisation permettrait de faciliter l'accès aux ressources et de créer une vision positive du service proposé par le portail. En effet, selon Sriram Kalyanaraman « les utilisateurs ayant customisé leur interface, retournent cinq fois plus facilement sur le site déjà visité que des utilisateurs navigants sur des sites non customisés »[109]

Une autre façon de personnaliser les services offerts, est non plus d'agir sur l'interface mais d'offrir des services qui font que l'internaute trouve une réponse adaptée à son besoin, une réponse « sur-mesure ». Pour cela, et c'est ce que nous allons étudier dans la prochaine partie, il y a des avantages réels pour une bibliothèque de proposer un service de questions-réponses (QR). Voyons tout d'abord le ressenti des usagers face à ce service : Catherine Jackson et Marie-France Peyrelong qui utilisent ce service à l'ENSSIB remarquent **«** […] les utilisateurs s'approprient le service QR. Trois grandes dimensions peuvent être identifiées : celle de l'appartenance à une com-

[107] ENJALBERT, Gaëlle. *Offrir Internet en bibliothèque publique*. Editions du Cercle de la Librairie. p. 156.

[108] Bibliothèques et nouvelles technologies, Lecture jeune, mars 1999, n° 89, p. 15.

[109] KALYANARAMAN, Sriram. The psychological appeal of personalized content in web portals : Does customization affects attitudes and behavior. Shyan Sundar, collab. *Journal of communication*, 2006, n° 56, p. 110-132.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

munauté, celle de la personnalisation, celle de la garantie institutionnelle. »[110]. Elles approfondissent les raisons de ce ressenti :

> La première forme de personnalisation ressentie vient du fait que la réponse est taillée 'sur mesure', détaillée : les utilisateurs le soulignent et en sont parfois surpris. Outre le fait que l'on obtient non une réponse générale, ou un 'copié-collé' d'une autre réponse, mais une prise en compte de sa situation particulière, il y a également le fait de ne pas être 'exposé', comme on pourrait l'être en posant sa question sur une liste de diffusion. Le fait d'avoir un accusé de réception puis une réponse parvenant dans sa propre messagerie contribue donc également à cette perception.[111]

Mettre en place un service « questions-réponses » permet donc de fournir à l'usager un service de référence, nous verrons que nous avons essayé d'aller plus loin en impliquant les chercheurs pour qu'ils contribuent à la visibilité de l'Institut en leur proposant de participer à un forum, outil web 2.0 et permettant un dialogue direct avec l'usager.

Partager son savoir en instantané : les forums

Un des idées évoqués au début du projet pour faire de la bibliothèque et de l'Institut une référence dans le domaine de l'éthique aurait été de mettre sur le portail un forum. L'intérêt pour l'usager d'avoir une personne référente à contacter est conséquent. Cependant, les chercheurs n'ont aucun intérêt à participer à ces forums car « cette fonction de communication, peu valorisante pour leur reconnaissance par leurs pairs dès lors que l'évaluation reste essentiellement fondée sur la publication dans des revues prestigieuses. »[112] D'ailleurs, ce sont ces mêmes revues prestigieuses qui ont initié la création de réseaux à destination des chercheurs : « Certains réseaux sont gérés par et pour des chercheurs, à l'instar de *Nature Network* <network.nature.com>, le réseau social proposé et hébergé par la revue scientifique *Nature*, tandis que plusieurs autres sont constitués autour d'universitaires, tels *EduSpace* <eduSpace.net/> […]. Le principe est ici de favoriser l'organisation de communautés au sein desquelles peuvent émerger idées et innovations »[113]

La personnalisation est un moyen d'adapter au mieux l'outil aux besoins des usagers et surtout est un formidable outil de fidélisation. Les forums au contraire paraissent à peine dans le milieu scientifique car très peu valorisés par ce public : aucunes des dix-huit personnes interviewées ne publient dans les forums, mais six d'entre eux les consultent pour connaître l'opinion du grand public. Nous essayerons d'impliquer davantage les bibliothécaires dans ce projet afin qu'ils jouent

---

[110] JACKSON, Catherine et PEYRELONG, Marie-France. Le service « Questions ?Réponses ! » de l'Enssib : un véritable processus d'échange, *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2009, vol. 46, n° 3. p. 66-67.

[111] *Ibid*, p. 66-67.

[112] BROUDOUX, Evelyne et CHARTRON, Ghislaine. *La communication scientifique face au Web 2.0 : premiers constats et analyse. Rétrospective et perspective* - 1989-2009 - France : H2PTM, 2009. p. 6.

[113] AMAR, Muriel et MESGUICH, Véronique. *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ?* Collection bibliothèques. Editions du cercle de la librairie. 2009. p. 114-115.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

eux le rôle de référents. Cependant, « Le service de référence virtuel n'est pas à proprement parler un outil du Web 2.0, mais s'en approche fortement, avec les multiples possibilités d'interactions offertes : par les échanges de courriels en vue de préciser une demande, l'entretien de référence se « virtualise » : par le *chat* qui permet de dialoguer en direct ; le forum… »[114]

1.2 Etre une référence « hors les murs »

Définition d'un service de référence, quelques exemples

Bertrand Calenge donne une définition du service de référence : « le service de référence peut donc être considéré comme une fonction organisée de réponse personnalisée à une demande explicite d'information documentaire ou de documentation. »[115]

Proposer un autre accès à la bibliothèque

Dans l'optique d'offrir toujours plus de services à l'usager depuis notre portail, mais aussi dans celle d'être un service de référence, nous suggérons de mettre en place un service de réponses à distance. De plus, comme le signale Marie-Christine Linck, grâce au service de questions-réponses « la bibliothèque se prolonge donc hors les murs. Sans que soit pour autant remise en cause son existence réelle (un lieu et des collections), elle s'affirme comme un espace virtuel.»[116] Cet espace virtuel touche un nouveau public et constitue une identité à part entière de la bibliothèque. D'ailleurs, comme le dit Jean-Philippe Accart, la création d'un service de référence virtuel de questions-réponses modifie le territoire de la bibliothèque. « En effet, le service de référence virtuel permet de (ou oblige la bibliothèque à) sortir de son aire d'influence – elle n'est plus attachée à un espace géographique ou institutionnel […] La référence virtuelle constitue donc une extension du rôle traditionnel de la référence, la bibliothèque est en quelque sorte 'hors les murs' »[117] De plus, celui-ci soulève un autre avantage à ce type de service, la visibilité, objectif premier de la constitution du portail. En effet, un service de questions-réponses permet de « pallier la désaffection ou la méconnaissance au public pour les services de référence en présentiel. »[118]

---

[114] ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Editions du cercle de la librairie : 2008. 283 p. Collection bibliothèques. p. 164.

[115] CALENGE, Bertrand. *Accueillir, orienter, informer : l'organisation des services aux publics dans les bibliothèques.* 2ème éd. rev. et mise à jour. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1999. 444 p.

[116] LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 99-100 Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010>

[117] ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. op.cit. p. 154.

[118] *Ibid*, p. 213-214.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Faire connaître cet accès

La communication est au cœur d'un projet de mise en place d'un service de référence virtuel car ceux-ci sont encore peu nombreux et comme le souligne Claire Nguyen « il n'y a pas de tradition de service de référence en France.»[119] Du fait de cette nouveauté, de l'installation d'un outil novateur encore peu connu du grand public, « la promotion est d'autant plus importante que l'offre crée ici la demande. »[120] Or, « chez certains bibliothécaires, la peur d'être envahi pourrait être susceptible de ne pas donner beaucoup d'ampleur à la campagne. »[121]. C'est un tort car parmi les services déjà mis en place, très peu croulent sous les demandes et tous parviennent à gérer la quantité de demandes qui affluent. Ainsi, Claire Nguyen conseille de « placer un lien dès la page d'accueil du site Web de la bibliothèque, voire de l'établissement. »[122] En effet, la page d'accueil est la plus visitée d'un site web et cela confère au service de référence virtuelle une visibilité maximale : d'ailleurs, Sherry E. Moeller remarque que lorsque le lien du service a été déplacé sur les pages Web de l'université, les questions ont crû de manière exponentielle.

Un avantage supplémentaire du service de référence à distance « est la fenêtre sur le monde que représente le service virtuel : les ressources documentaires sont disponibles pour les internautes du monde entier. »[123] mais aussi plus humblement, pour les internautes actifs (dont les praticiens par exemple) qui n'ont pas le temps de se rendre en bibliothèque.

Cibler un nouveau public

Si on veut viser les praticiens, il faut leur donner les moyens, le temps et le dispositif de nous contacter… Ceci confirme l'idée que le service virtuel de référence peut avoir une fonction complémentaire pour la bibliothèque sans être duplicatif. Puisque nous avons échoué à amener le public de praticiens à l'Institut pourquoi ne pas lui proposer d'autres moyens d'y venir, de s'intéresser au fonds d'éthique. D'ailleurs, le cas de la Bibliothèque municipale de Lyon est très représentatif : « la bibliothèque est hors les murs, aussi, parce que les usagers qu'elle dessert dans le cadre de ces services à distance sont par nature hors de la bibliothèque. La Bibliothèque Municipale de Lyon revendique ainsi, dans son projet de mise en œuvre du Guichet du savoir, la recherche d'un nouveau public. Les premières statistiques confirment que le public utilisant le service à

[119] NGUYEN, Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal*. Janvier 2006, dirigé par Elisabeth Noël, ENSSIB, diplôme de conservateur de bibliothèque. p. 62.

[120] *Ibid*, p. 62.

[121] *Ibid*, p. 62.

[122] Ibid, p. 62.

[123] ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. op.cit. p. 214.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

distance correspond au public des adultes actifs particulièrement sous-représentés parmi les usagers des bibliothèques. »[124] Le service de référence est donc une occasion de rencontrer le public que nous n'avons pas réussi à rencontrer en intégrant le fonds d'éthique au fonds de la bibliothèque de l'Institut, les praticiens. Ce peut-être également l'occasion de communiquer sur le fonds mais aussi sur les qualités du personnel comme le remarque Emmanuelle Jannes-Ober « En complément du portail, la mise en place d'un service questions-réponses sur le serveur Web de la médiathèque a permis de valoriser les qualités professionnelles du personnel de la médiathèque »[125] En effet, Piero Cavaleri inscrit également ce service comme un moyen de valorisation des compétences du professionnel de l'information documentaire et lui institue un nouveau rôle : « les usagers des services de référence ne cessent de signaler qu'ils ont perdu inutilement du temps sur Internet à la recherche d'informations : le rôle du bibliothécaire de référence devient celui d'un instructeur, d'un guide pour trouver les informations sur Internet. »[126]

Le service de référence peut donc être un outil de communication à l'égard d'un nouveau public, et dans le cas échéant, un outil de communication sur les compétences du personnel, facteur valorisant l'image de l'Institut d'une façon générale.

2. Etre dynamique

2.1 Les flux RSS et les newsletter

Les flux RSS[127] sont apparus en 1997, mais leur utilisation « en masse » remonte à 2004. Un fil RSS correspond à un fichier en langage XML[128], qui structure sommairement une information ou une actualité nouvellement publiée sur un site Internet ; c'est un format de syndication de contenu.

Les flux RSS permettent de signaler rapidement les nouveautés d'un site Web et d'accélérer l'accès au contenu dans le cadre d'une veille permanente.

L'objectif serait de pouvoir mettre des flux RSS sur le site, et ainsi de proposer aux internautes d'être alertés de tous les nouveaux liens insérés sur le site. D'ailleurs, lors de notre enquête préliminaire à la création du site, nous avons demandé aux personnes interrogées si celles-ci utili-

[124] LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance, *Bulletin des Bibliothèques de France*, op.cit.

[125] JANNES-OBER, Emmanuelle. Chapitre 4 : L'usager face à la bibliothèque numérique : l'expérience du portail d'information scientifique de l'Institut Pasteur p. 95-108, in PAPY, Fabrice (dir.). *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*. Paris : Lavoisier, 2007. op.cit. p.107.

[126] CAVALERI, Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel, *Bulletin des Bibliothèques de France*, t. 48, n° 4, 2003. p. 29. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/04-cavaleri.pdf>

[127] Really Simple Syndication

[128] eXtensible Markup Language

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

saient un système de veille automatisé (newsletter et flux RSS) : treize sur dix-huit ont dit s'en servir. Cependant, seulement trois d'entre eux utilisaient les flux RSS, surtout par méconnaissance du système. Les newsletters sont beaucoup plus utilisées car huit personnes sont abonnées à des listes et onze se sont dit prêtes à s'abonner à une alerte sur le portail d'éthique. Le site s'il proposait de tels systèmes serait donc utilisé comme un outil de veille et s'imposerait comme une référence dans le domaine des bases de données en éthique médicale.

L'installation de flux RSS ou de newsletters permettraient de passer du stade cognitif (de la simple communication sur le produit), au stade conatif[129] ; c'est-à-dire engager l'usager à utiliser régulièrement le portail.

Cependant, un des inconvénients des fils RSS c'est l'absence de statistiques permettant de savoir combien de personnes sont venues sur le site depuis un flux. Il est possible de savoir combien de personnes sont abonnées au flux, mais il est impossible de savoir combien de trafic vous ramène ces flux. Si l'on croit Jean-Claude Morand, «un flux RSS s'avère un excellent outil de génération de trafic. »[130] En effet, selon lui, « une fois que l'utilisateur est convaincu du bien-fondé d'un abonnement à votre flux, il recevra votre visite virtuelle chaque fois que vous aurez choisi de communiquer quelque chose. »[131]

L'inconvénient d'un flux RSS est que si la personne met une alerte vers une rubrique rarement mise à jour (domaine dans lequel on ne compte pas se spécialiser, par exemple : Armées et guerre) cela n'aura pas pour résultat la promotion du site puisque cette personne ne recevra jamais d'alerte ; les newsletters permettent de rappeler aux chercheurs de façon régulière et ponctuelle que nous existons mais aussi de devenir une référence dans un domaine, de mettre en avant le savoir-faire de « veilleurs » des documentalistes.

Les newsletters, complément idéal aux flux RSS

« Les listes de diffusion (mailing lists) restent l'outil le plus simple à mettre en œuvre : les utilisateurs reçoivent par mail des informations sur le portail, mais sans que ces informations soient personnalisées. »[132] permettant ainsi une diffusion massive. Cependant, comme le signale Jean-Louis Benard, « ces listes de diffusion doivent être utilisées avec précaution car elles sont souvent associées à de l'intrusion (spamming)» [133] D'ailleurs lors de notre enquête les personnes interrogées

[129] Ces stades sont les différents objectifs de la communication commerciale développée par Eric SUTTER dans *Le marketing des services d'information*. Paris : ESF, 1994. p. 158.

[130] MORAND, Jean-Claude. *RSS, Blogs : Un nouvel outil pour le management*. Version 2. MM2 Editions. Paris 2006 p. 87.

[131] *Ibid*, p. 87.

[132] BENARD, Jean-Louis (dir.). Chapitre 2 : Gestion de l'information, *Les portails d'entreprise : conception et mise en œuvre*. Lavoisier, 2002. p. 36.

[133] *Ibid*, p. 36.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

ont souhaité spécifier pour trois d'entre elle la périodicité de réception des newsletters, qu'ils souhaiteraient limiter à une fois par mois. Lorsque la newsletter est trop fréquente, les abonnés ne la lisent pas car ils n'ont pas le temps : il faut donc que celle-ci soit concise mais efficace. L'efficacité se mesurant par l'audience du site web, notamment dans la période suivant l'envoi de la newsletter.

Les newsletters sont des outils très intéressants en matière de communication car le centre de documentation maîtrise parfaitement sa communication, met en avant ses atouts et permet de rappeler aux internautes le site et de les encourager à y revenir. D'ailleurs, c'est un des conseils promu par Jacob Nielsen et Hoa Loranger : « encouragez les utilisateurs à revenir ; utilisez des stratégies comme les lettres d'information pour vous rappeler au bon souvenir des utilisateurs. » [134] Ces listes de diffusions sont d'ailleurs qualifiées par Jean-Louis Benard comme « un complément souvent indispensable aux alertes (notamment pour inciter l'utilisateur à se connecter sur de nouvelles parties du portail) ».

La newsletter est cependant un outil qui demande beaucoup de travail, une veille régulière dans le domaine, un tri des informations les plus « accrocheuses »…mais comme le signale Gaëlle Enjalbert « cette technique permettant d'offrir des services d'alerte, c'est un puissant outil de promotion de la bibliothèque et de ses services. »[135]. Et c'est l'objectif majeur de ce portail qui doit s'en donner les moyens car il faut bien l'avouer la mise en place d'un tel outil est, pour l'instant, illusoire car la bibliothèque n'a actuellement pas les moyens en personnel pour mettre à jour le site, et effectuer une veille des nouveaux mots-clés pertinents dans le domaine de l'éthique ou rédiger une newsletter. Cependant, réaliser un site sans s'en donner les moyens est dommage et il faudrait, dans l'idéal, et si la Fondation veut véritablement devenir une référence, que celle-ci finance un poste de documentaliste-webmaster. En conservant cette optique d'une création de poste et d'une plus grande liberté au niveau du CHUV, nous verrons dans le dernier chapitre de ce mémoire à quoi ressemblerait le site qui pourrait être une référence dans le domaine de l'éthique médicale et être un réel outil de communication pour la Fondation.

2.2 Evaluation et évolution du site

Cette partie est l'aboutissement de la réflexion menée tout au long de ce travail, puisqu'il s'agit de re-créer un portail qui optimise la communication de la bibliothèque sur le Fonds Chassot & Guex. En effet, beaucoup de contraintes, que ce soit en termes de technique, de politique, de budgets,

[134] NIELSEN, Jacob ; LORANGER, Hoa. *Site web : priorité à la simplicité.* Campus press : 2007. p. 54.

[135] ENJALBERT, Gaëlle. *Offrir Internet en bibliothèque publique*. Editions du Cercle de la Librairie. p. 156.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

ont été formulées dans ce projet. Désormais, nous allons donc voir les améliorations qui peuvent être apporté, sans bouleverser la structure du portail, juste en agissant sur le graphisme et les fonctionnalités proposées à l'internaute. Cette dernière réflexion s'appuiera donc sur la comparaison de deux captures d'écran, une du portail en production, une autre projective :

Figure 19 - Capture d'écran de la page « Enseignement » du portail en production

Figure 20 - Maquette de la page « Enseignement » d'une projection du portail

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Les liens hypertexte

Les liens hypertexte ont été modifiés et surtout standardisés car sur le portail ces derniers sont indiqués en rose non soulignés, alors que la norme veut aujourd'hui que les liens hypertextes soient bleu et non soulignés (le soulignement gène la lecture). C'est donc une standardisation que nous avons effectuée, même si cela « casse » en partie la charte graphique.

Des ressources web variées

Des ressources web ont été intégrées non pas seulement au niveau supérieur (les sept principaux onglets comme dans le portail) mais dans chaque sous-onglet afin de diriger les internautes vers des sites spécialisés : institutionnels pour avoir une information de qualité, vers d'autres catalogues de bibliothèques dans le monde, ainsi que vers des forums ou les gens peuvent trouver une réponse à une question particulière.

Des contrastes plus marqués

Les onglets principaux sont noirs sur blancs plutôt que du blanc sur fonds marron. L'amélioration de la visibilité est surtout frappante lorsque l'on regarde les langues puisque la langue inactive dans le portail en production est en rose sur fonds marron et devient illisible. Afin de mettre en valeur l'effort de traduction du site, et de faire en sorte que les anglophones repèrent l'interface bilingue, nous avons inséré les drapeaux correspondant aux pays dans lesquels la langue est pratiquée. L'œil est ainsi attiré par l'icône et la couleur.

Figure 21 - Bandeau supérieur du portail en production

Figure 22 - Bandeau supérieur de la maquette du portail projective

Cependant, nous avons gardé la présence du rose ancien (notamment dans les bandeaux dans la page, mais aussi dans le contour des sept onglets principaux) afin de conserver une charte graphique cohérente et similaire à celle de l'IUHMSP afin que le lien visuel soit toujours effectuable.

La recherche plus présente

Le moteur de recherche a été déplacé et inséré au-dessus de l'image car celui-ci se trouve, dans le portail en production, dans la partie supérieure droite du site ; hors cette partie est très peu visible pour les usagers de téléphones mobiles, d'ordinateurs onze pouces, ou encore de résolution inférieure à celle paramétrée pour un usage optimal (1280 x 800). Au-dessus de l'image celui-ci est très visible et pourra donc mieux servir l'usager, d'autant que lors de notre enquête préliminaire à la création du portail nous avons demandé aux usagers s'ils utilisaient les fenêtre de recherche internes sur les sites, quinze sur les dix-huit interviewés ont répondus par l'affirmative, cela signifie donc qu'il est important que le moteur de recherche soit visible.

Une plus forte identité

L'image de Paul Klee, grâce à la création de menus déroulants, est présente sur toutes les pages du site et permet d'offrir à l'usager un contact à porter de clics en permanence n'importe où qu'il se trouve sur le site. Ce nouveau bandeau permet également d'insérer, au-delà du lien implicite présent dans le bandeau supérieur (lien également présent dans le portail en production) un lien établi et fixe vers la page d'accueil.

Davantage de fonctionnalités web 2.0

Dans ce portail, des fonctionnalités abordées tout au long de ce mémoire figurent. La possibilité de s'abonner aux flux RSS et à une newsletter pour l'usager, afin qu'il soit au courant dès qu'une nouvelle requête est mise en place sur le portail. La fonctionnalité « Ask a librarian » également, pour contacter directement un bibliothécaire et ainsi profiter de son savoir-faire, notamment en matière de recherche documentaire.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Conclusion

Parce qu'Internet fait désormais parti de notre quotidien, parce que les attentes des usagers sont de plus en plus nombreuses, les bibliothèques ne peuvent pas passer à côté de ces nouveaux besoins. Piero Cavaleri décrit ainsi l'évolution du métier : « Autrefois, le bibliothécaire de référence montrait une page d'encyclopédie ; aujourd'hui, en plus de cela, il pourra et devra fournir les URL ou les moteurs de recherche particulièrement adaptés aux exigences des usagers. »[136] Le portail d'éthique médicale que nous avons mis en place pour l'Institut d'histoire de la médecine et de la santé publique tente donc de répondre à cette demande en ressources électroniques (c'est-à-dire en ressources consultables vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept). Au-delà de l'aspect informationnel, nous avons essayé dans ce mémoire de mettre en avant les compétences communicationnelles des professionnels de l'information car la communication est essentielle comme le rappelle Jean-Philippe Accart « […] à l'heure d'Internet, le devoir de communication est encore plus aigu afin de valoriser la recherche d'information par le professionnel de référence ; l'utilisateur perçoit encore trop peu l'apport de la profession dans cette activité. »[137] Notre rôle en créant ce portail pourrait être résumé par l'appellation d'«intermédiaire des chercheurs et des curieux », candidat non retenu pour désigner le métier de «documentaliste »[138] car c'est bien l'usager et ses pratiques qui ont guidé notre réflexion puis notre travail. La bibliothèque s'est dirigée vers un public très ciblé afin d'adapter au maximum l'outil à leurs besoins spécifiques et gagner ainsi en visibilité de façon pérenne. La création d'un portail est essentiellement un travail de coordination, de chef de projet car comme le dit Henri Stiller « concevoir un site web est avant tout un travail d'équipe. C'est la conjugaison des talents de chacun des membres de l'équipe qui permet d'obtenir le meilleur résultat. »[139] J'ai mené un travail d'enquête auprès des usagers pour connaître leurs besoins et leurs pratiques, j'ai rencontré les informaticiens pour comprendre avec eux l'outil et la politique rédactionnelle, j'ai collaboré avec un photographe pour valoriser l'identité graphique du portail, j'ai surtout travaillé en tandem, tout au long de ce projet, avec le docteur Pierre-Guy Chassot, scientifique spécialiste de l'éthique médicale et qui a légitimé et vali-

[136] CAVALERI, Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : De nouveaux produits dans un marché concurrentiel, *Bulletin des Bibliothèques de France*, 2003, n°4, p. 28. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004>

[137] ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Editions du cercle de la librairie : 2008. p. 249.

[138] Terme adopté en 1937

[139] STILLER, Henri. Le portail, outil fédérateur d'information et de connaissances, *Documentaliste-Sciences de l'information* 2001, vol. 38, n° 1, p. 40. Disponible sur: <http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=DOCSI&ID_NUMPUBLIE=DOCSI_381&ID_ARTICLE=DOCSI_381_0039>

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

dé ce projet. Cette mutualisation des savoirs a été passionnante et très enrichissante, cependant comme le signale Clemence Joste, tout ce travail de mobilisation qui a eu lieu à la création s'essouffle vite « Sans la création de profils de poste entièrement consacrés à la conception intellectuelle du site web de la bibliothèque, celui-ci risque de rester longtemps encore ce travail supplémentaire que l'on a tendance à négliger, quand il devient au contraire nécessaire de le considérer comme un mode d'accès à part entière à la bibliothèque. »[140] C'est là le plus gros bémol de ce projet : aucun poste ne sera pourvu à la maintenance du portail et ce travail vient s'ajouter aux tâches quotidiennes de la directrice de la bibliothèque. Cependant, sans forcément faire évoluer le portail, les bases de données vont quant à elles évoluer, agissant sur les fonctionnalités proposées ; par exemple l'interface du catalogue des bibliothèques va très prochainement inclure des fonctionnalités collaboratives (flux RSS, tags…) : évolution dont je suis, en partie, chargée. En effet, au cours de la période de réflexion de ce travail universitaire, le logiciel qui gère le catalogue de la bibliothèque de l'IUHMSP (et plus de deux cents autres), réro, m'a proposé un emploi de coordinatrice OPAC (Online Public Access Catalogue). Ce poste me permet de mettre en pratique la réflexion menée en quatrième partie, notamment sur l'implémentation de flux RSS sur une liste de résultats du catalogue mais aussi l'ajout de tags, de navigation à facettes pour permettre au catalogue de s'inscrire vraiment dans les pratiques des usagers. Mon objectif est de rendre le catalogue plus dynamique, plus réactif aux nouvelles pratiques des usagers car le catalogue est la vitrine de la bibliothèque sur Internet et comme le disent Camille Alloing et Nicolas Moinet « […] Tant que la réponse pour nombre de professionnels sera limitée à 'une bibliothèque est un endroit où l'on trouve des livres ' – donc, tant que l'on ne pensera pas la bibliothèque comme un continuum entre le lieu physique et la présence en ligne, autour de services, on continuera à faire des outils web pourris (sic) et/ou à ne pas considérer la présence en ligne comme faisant part intégrante de la bibliothèque […] »[141] Mon travail est donc d'accroître la visibilité des bibliothèques en améliorant leur catalogue tout en coordonnant les besoins de chaque professionnel et internaute : la communication est décidément essentielle dans nos métiers aujourd'hui.

[140] JOSTE, Clémence. Partie 3 : La place du site au sein de la bibliothèque : propositions et perspectives. p. 69, in *La place du site web au sein de la bibliothèque : organisation et objectifs : L'exemple de la Bibliothèque publique d'information*. ENSSIB - Janvier Mémoire d'études - diplôme de conservateur, Sous la direction d'Anne Meyer, 2005.

[141] ALLOING, Camille et MOINET, Nicolas. Des réseaux d'experts à l'expertise 2.0 : le web 2.0 modifie-t-il la création et la mise en place de réseaux d'experts ?, *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n° 1. p. 116-117. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm>-

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Bibliographie

1. Ouvrages

La problématique de ce mémoire se situe à la croisée de plusieurs sujets sur lesquels il existe en général une littérature abondante. Ne pouvant prétendre à l'exhaustivité, nous nous contentons de citer pour chaque sujet les ouvrages de références et les principales études qui ont étayé notre réflexion.

ACCART, Jean-Philippe. *Les services de référence. Du présentiel au virtuel*. Editions du cercle de la librairie : 2008. 283 p. Collection bibliothèques. ISBN : 978-2-7654-0969-4

ALIX, Yves (dir.). *Le métier de bibliothécaire*. 12ème édition. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2010. 656 p. ISBN : 978-2-7654-0977-9

AMAR, Muriel et MESGUICH, Véronique. *Le web 2.0 en bibliothèques. Quels services ? Quels usages ? Collection bibliothèques*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2009. 202 p. ISBN : 978-2-7654-0976-2

AMBROSELLI, Claire. *L'éthique médicale*. Paris : Presses Universitaires de France, Que sais-je ?, 1988, n° 2422. 126 p. ISBN : 2-13-041917-8

BENARD, Jean-Louis (dir.). *Les portails d'entreprise : conception et mise en œuvre*. Paris : Lavoisier, 2002. 204 p.

BLANCHET, Alain et GOTMAN, Anne. *L'enquête et ses méthodes : L'entretien*. Paris : Nathan, 1992. 125 p.

BLANCHET Alain, GHIGLIONE Rodolphe, MASSONNAT Jean et.al. *Les techniques d'enquête en sciences sociales : observer, interviewer, questionner*. Paris : Dunod, 1998. 197 p. ISBN : 2-10-003950-4

BOUCHER, Amélie. *Ergonomie web : pour des sites web efficaces*. 2ème édition. Paris : Eyrolles, 2009. 455 p. ISBN : 978-2-212-12479-8

CALENGE, Bertrand. Partie 6 : Des collections aux modalités d'accès p. 177-232 et Partie 7 : Que reste t-il de la politique documentaire p. 233-256 In *Bibliothèques et politiques documentaires à l'heure d'Internet*. Paris : Editions du cercle de la librairie, 2008. (Collection Bibliothèques). 264 p. ISBN : 978-2-7654-0962-5

CANIVET, Isabelle. *Bien rédiger pour le web…et améliorer son référencement naturel*. Paris : Eyrolles, 2009. 412 p. ISBN : 978-2-212-12433-0

CHU, Nicolas. *Réussir un projet de site web*. Paris : Eyrolles, 2003. 194 p. ISBN : 2-212-11266-2

COMPANT LA FONTAINE, Marie-Laure. *Les cartes conceptuelles au service de l'appropriation des concepts informationnels : la formation des PLC2 Documentation.* Février 2009. 18 p.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

DABNER, David. *Maquette et mise en pages : les bases de la conception graphique.* 3ème tirage. Paris : Eyrolles, 2006. 128 p. ISBN : 2-212-11795-7

ENJALBERT, Gaëlle. *Offrir Internet en bibliothèque publique.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2002. 209 p. ISBN : 2-7654-0844-0

FORD, Rob et WIEDEMANN, Julius. *Succès en ligne : mode d'emploi*. Taschen, 2008. 334 p. ISBN : 978-3-8365-0383-9

HÖFFE, Otfried (dir.). « Ethique médicale », p. 135-139, *Petit dictionnaire d'éthique*. Paris : Editions du cerf, 1993. 371 p. ISBN : 2-204-04870-4

Institut National de recherche en informatique et en automatique*. Publier sur Internet.* Seminaire INRIA, 27 septembre-1er octobre 2004. Paris : ADBS., 2004, 248 p. ISBN : 2-84365-072-0

JANNES-OBER, Emmanuelle. Chapitre 4 : L'usager face à la bibliothèque numérique : l'expérience du portail d'information scientifique de l'Institut Pasteur p. 95-108, in PAPY, Fabrice (dir.). *Usages et pratiques dans les bibliothèques numériques*. Paris : Lavoisier, 2007. 364 p. ISBN : 978-2-7462-1655-6

MAISONNEUVE, Marc et LENEPVEU, Philippe (collab.). Partie 1 : Présentation de l'offre de progiciels p. 9-30, in *Du catalogue de la bibliothèque aux ressources du Web : Applications documentaires de la génération de liens contextuels*. Paris : ADBS Editions, 2003. 148 p. ISBN : 2-84365-065-8

MARESCA, Bruno. *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet : Attarctivité, fréquentation et devenir*. Paris : Bibliothèque Publique d'information, 2007. 290 p. ISBN : 978-2-84246-103-4

MISRAHI, Robert. Chapitre 2 : L'éthique, la santé et la vie p. 101-158, in *La signification de l'éthique*. Synthélabo, 1995. 185 p. ISBN : 2-908602-61-X

MORAND, Jean-Claude. *RSS, Blogs : Un nouvel outil pour le management*. Version 2. Paris : MM2 Editions, 2006. 295 p. ISBN : 2-916260-02-1

NIELSEN, Jacob et LORANGER, Hoa. *Site web : priorité à la simplicité.* Campus press, 2007. 403 p. ISBN : 978-2-7440-2152-7

NOGIER, Jean-François. *Ergonomie du logiciel et design web : le manuel des interfaces utilisateurs*. 4ème édition. Paris : Dunod, 2008. 292 p. ISBN : 978-2-10-051572-1

Organisation Mondiale du Tourisme. *Evaluation et amélioration des sites web – Le système de veille électronique des sites de destinations*. Madrid, 2005. ISBN : 92-844-0918-7

PIHNIER, Nicole et DROUILLAT, Benoît. *Penser le webdesign : modèles sémiotiques pour les projets multimédias.* Paris : L'Harmattan, 2004. 218 p. ISBN. : 2-7475-7078-9

ROUILLER Jean-Luc, VAJ Daniela et CALINON Danièle. Bibliothèque de l'Institut universitaire d'histoire de la médecine et de la santé publique de Lausanne, in *Répertoire des fonds imprimés anciens de Suisse*, nouvelle édition sous presse.

RUETTE-GUYOT, Emmanuelle et LECLERC, Serge. *Web 2.0 : la Communication « Iter-@ctive »*. Paris : Economica, 2009. 160 p. ISBN : 978-2-7178-5776-4

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

SONG, Yuwu. Partie 1 : Building and maintaining Better Library Web Sites p. 1-45, in *Building better web sites : a How-To-Do-It Manual for librarians*. How-To-Do-It Manual for librarians : n° 123, New York : Neal-Schuman, 2003. 359 p. ISBN : 1-55570-466-2

STOCKINGER, Peter (coord.). *Portails et collaboratoires pour la recherche et l'enseignement*. Hermes science. Paris : Lavoisier, 2003. 250 p. ISBN : 2-7462-0766-4

SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information*. Paris : ESF, 1994. 207 p. ISBN : 2-7101-1068-7

VAN PEK, Andel et BOURCIER, Danièle. Chapitre 4 : La définition d'un chercheur p. 47-54, *De la sérandipité dans la science, la technique, l'art et le droit : leçons de l'inattendu*. Paris : L'actmem, 2009. 298 p.

2. Articles scientifiques

ALLOING, Camille et MOINET, Nicolas. Des réseaux d'experts à l'expertise 2.0 : le web 2.0 modifie t-il la création et la mise en place de réseaux d'experts ?, *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n° 1. 19 p. ISSN : 1469-3380, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm> (Consulté le 4 août 2010)

BAUNE, Isabelle et PERRIAULT, Jacques. Bibliothèques de lecture publique, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 1, p. 13-16, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-01-0013-002> (Consulté le 4 juin 2010)

BAZIN, Patrick. Plus proches des lointains, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2004, n° 2, p. 8-14, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2004-02-0008-002> (Consulté le 12 août 2010)

BERMES, Emmanuelle. Gestion d'équipe : accompagner le changement. p. 27-29, In GUERRE, Louise (dir.) *La bibliothèque à l'heure du web 2.0*. Guide pratique, n° 33. Paris : Archimag, 2008. 53 p.

BERTONECHE, Jérôme. L'Internet-bibliothèque : accéder au savoir ou se l'approprier ? *SPIRALE, Revue de Recherches en Education*, 2001, n° 28, [en ligne]. Disponible sur : <http://spirale-edu-revue.fr/IMG/pdf/11_Berthonech_Spi28F.pdf> (Consulté le 7 juin 2010)

BELISLE Claire, ROSADO Aliana, SAEMMER Alexandra et. al. Encyclopédies en ligne : quels enjeux pour le lecteur ? Manuscrit auteur, in *Document numérique et société*, 2006. 11 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/87/58/PDF/BelisleContriDocSoc06.pdf> (Consulté le 6 septembre 2010)

BOUCHER, Thierry et MARTIN, France. Témoignage. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2009, vol. 46, n° 3. p. 69.

BOUTET, Charles-Victor et BEN AMOR, Samy. Vers l'activité SEO 2.0. 20 p, *Les Cahiers du numérique,* 2010, vol. 6, n° 1. 200 p. ISSN : 1469-3380, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm> (Consulté le 26 août 2010)

BREEDING, Marshall. Winning the Competition for Attention on the Web : Tune for Discoverability , *Computers in libraries : the systems librarian*. Juin 2008. p. 31-33, [en ligne]. Disponible sur :

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

<www.infotoday.com> (Consulté le 26 avril 2010)

BROUDOUX, Evelyne et CHARTRON, Ghislaine. La communication scientifique face au Web 2.0 : premiers constats et analyse. *Rétrospective et perspective* - 1989-2009 - France : H2PTM, 2009. 14 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/42/48/26/PDF/Broudoux-Chartron-H2PTM09-ComScW2.pdf> (Consulté le 22 février 2010)

Les centres de documentation en éthique, in *Les cahiers du Comité Consultatif National d'Ethique pour les sciences de la vie et de la santé*, n° 14, janvier 1998. p. 26-27.

CANDEL, Etienne. L'imaginaire du « portail » : le cas de Rezo.net, *Communication et langages*, 2005, vol. 146, n° 1. p. 19-34, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/colan_0336-1500_2005_num_146_1_3374> (Consulté le 10 février 2010)

CAVALERI, Piero. Les bibliothèques et les services personnalisés en ligne : de nouveaux produits dans un marché concurrentiel, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, t. 48, n°4. p. 24-32, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0024-004> (Consulté le 5 août 2010)

COUDRIN, Delphine. Fréquentation du site Internet, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n° 6, p. 54-58, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-06-0054-010> (Consulté le 21 juin 2010)

DASPET, Eric. *Pourquoi partez-vous ?* Publié le 29 juillet 2009, [en ligne]. Disponible sur : <http://performance.survol.fr/2009/07/pourquoi-partez-vous/> (Consulté le 7 juin 2010)

Etude XiTi. *Les différents types d'accès aux sites Internet*. Décembre 2005. 9 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.winandweb.com/pdf/Xiti%20etude%20acces.pdf> (Consulté le 17 juin 2010)

FINGERHUT, Michel. Le site web de la bibliothèque considéré comme un espace, *Bulletin des bibliothèques de France*, mai 2000, t. 45, n° 3. p. 78-82. ISSN : 0006-2006, [en ligne]. Disponible sur : <http://articles.ircam.fr/textes/Fingerhut00a/> (Consulté le 23 juin 2010)

HAMZA, Bechir et BEN SALAH, Nabil. *L'éthique médicale en question. Ses applications à l'âge préscolaire.* 6 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.comiteethique.rns.tn/ethique/CONFERENCES_ET_PUBLICATIONS/ETHIQUE_MEDICALE_QUESTION.pdf> (Consulté le 17 juin 2010)

HOTCHKISS Gord, ALSTON Steve, EDWARDS Grerg. *Eye tracking study*. Enquête réalisée par Enquiro, EyeTools and Did-It. Juin 2005, 8 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.enquiroresearch.com/images/eyetracking2-sample.pdf> (Consulté le 9 septembre 2010)

JACKSON, Catherine. Le service de réponses à distance de l'Enssib, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2009, n° 4, p. 65-68, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0065-012> (Consulté le 17 juin 2010)

LAHARY, Dominique. La conjuration pour des accès thématiques aux catalogues, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, t. 50, n° 4, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-04-0029-005> (Consulté le 8 juin 2010)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

LAUER, Jonathan D. et McKINZIE, Steve. Le travail de référence virtuel, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2003, n° 4, p. 63-65, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2003-04-0063-012> (Consulté le 12 août 2010)

LAVERGNE, Didier. « Hippocrate », in *Encyclopaedia universalis*, [en ligne]. Disponible sur : <http://universalis.bibliotheque-nomade.univ-lyon2.fr/encyclopedie/hippocrate/#> (Consulté le 27 août 2010)

LE DEUFF, Olivier. Outils sociaux : la caverne d'Ali Baba version web 2.0. p. 38-39, in GUERRE, Louise (dir.) *La bibliothèque à l'heure du web 2.0*. Guide pratique, n° 33. Paris : Archimag, 2008. 53 p.

LEPINAY (de), Jean-Yves. Marketing stratégique – « le médiateur culturel n'est pas là pour relayer le marché mais plutôt pour le compléter, le réguler, voire parfois s'y opposer », *Documentaliste-Sciences de l'information*, paru le 29 février 2008, vol. 45, n° 1, p. 57-59.

LIBMANN, Anne-Marie. Portail documentaire : Une approche participative, *Bases*, Janvier 2002, n° 179, [En ligne]. Disponible sur : <http://www.bases-publications.com/revues/bases/e-docs/00/00/01/4C/document_article.phtml> (Consulté le 11 juillet 2010)

LINCK, Marie-Christine. Le renseignement personnalisé à distance, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2005, n° 2, p. 99-100, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0099-010> (Consulté le 31 juillet 2010)

MAISONNEUVE, Marc. Recherche multibases : de nouveaux outils pour accroître l'autonomie des usagers, *Documentaliste-Sciences de l'Information,* 2003, vol. 40, n° 3. p. 214-217.

MERCIER, Silvère. E-contenus et e-services : ouvrir un portail de bibliothèque. p. 24-25, In GUERRE, Louise (dir.) *La bibliothèque à l'heure du web 2.0*. Guide pratique, n° 33. Paris : Archimag, 2008. 53 p.

MERCIER, Silvère. Quelle identité numérique institutionnelle pour les bibliothèques et les centres documentaires, *Documentaliste - Sciences de l'information,* 2010, vol. 47, n° 1. p. 40-41.

MESGUICH, Véronique. Entre médiation humaine et expertise technique, *Documentaliste - Sciences de l'information,* 2009, vol. 46, n° 3. p. 36-37.

MIRIBEL, Marielle (de). L'information et la communication en bibliothèque, *Communication et langages*, 1999, n° 120. p. 55-80.

PIROLLI, Fabrice. Web 2.0 et pratiques documentaires : Evolutions, tendances et perspectives, *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n° 1. 15 p. ISSN : 1469-3380, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm> (Consulté le 4 août 2010)

PYBOURDIN, Isabelle. Repenser la communication des organisations : liens, réseaux et coopération 2.0. Paris : Lavoisier. 13 p, *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n° 1. p 1-3. ISSN : 1469-3380, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm> (Consulté le 4 août 2010)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

QUONIAM, Luc. Introduction : Du web 2.0 au concept 2.0, *Les Cahiers du numérique*, 2010, vol. 6, n°1. p. 1-3. ISSN : 1469-3380, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1.htm> (Consulté le 4 août 2010)

SCOPSI, Claire. Construire un portail, oui mais comment ? *Documentaliste, Sciences de l'information,* novembre 2008, vol. 45, n° 4. p. 16-17.

SHINN, Terry . Hiérarchies des chercheurs et formes des recherches. *Actes de la recherche en sciences sociales*, septembre 1988, vol. 74, p. 2-22, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/arss_0335-5322_1988_num_74_1_2430?_Prescripts_Search_isPortletOuvrage=false> (Consulté le 23 février 2010)

SORET, David. Les services de référence dans un environnement concurrentiel, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2007, n° 6, p. 20-24, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-06-0020-003> (Consulté le 31 juillet 2010)

STILLER, Henri. Le portail, outil fédérateur d'information et de connaissances, *Documentaliste-Sciences de l'information,* 2001, vol. 38, n° 1. p. 39-42, [en ligne]. Disponible sur: <http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=DOCSI&ID_NUMPUBLIE=DOCSI_381&ID_ARTICLE=DOCSI_381_0039> (Consulté le 16 février 2010)

TENOPIR, Carol. LJ infotech: online databases. Pricing options. *Library Journal*, Septembre 1998, vol. 123, n° 14. p. 130-132.

TENOPIR Carol , KING Donald W , BUSH AMY M.S. *Medical Faculty's Use of Print and Electronic Journals : Changes Over Time and Comparison with Other Scientists*, 22 avril 2003, 26 p.

TOUITOU, Cécile. Les portails des bibliothèques publiques américaines, *Bulletin des bibliothèques de France*, 2006, n° 3, p. 5-15, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2006-03-0005-001> (Consulté le 26 juin 2010)

VILA-RAIMONDI, Martine et SALMON, Marie-Madelaine. La politique de communication, *Documentaliste-Sciences de l'information*, 2008, vol. 45, n° 1. P. 64-69, [en ligne]. ISSN : 0012-4508. Disponible sur : <http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=DOCSI&ID_NUMPUBLIE=DOCSI_451&ID_ARTICLE=DOCSI_451_0064> (Consulté le 26 mai 2010)

3. Travaux universitaires

BENJANA, Yasmina. Chapitre 4 : Typologie des sources d'information médicale p. 13-17 ; Chapitre 5 : Le comportement des chercheurs universitaires anglo-saxons en sciences médicales et biomédicales face à l'information p. 18- 27 ; Chapitre 6 : L'usage de l'information dans la recherche médicale et biomédicale dans le contexte universitaire belge francophone p. 31-77, in *L'usage de l'information dans la recherche médicale et biomédicale*. Bruxelles, 2007. 112 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/55/PDF/mem_00000636.pdf> (Consulté le 16 février 2010)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

BONNEFOY, Laetitia. Introduction p. 15-17, *Valoriser un centre de ressources documentaires : quelles pistes envisager? Le cas du Centre de documentation de la Direction des musées de France*. Mémoire, INTD. 20 novembre 2008. 229 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/28/74/PDF/BONNEFOY.pdf> (Consulté le 25 janvier 2010)

BOURGEAUX, Laure. Partie 1 : L'émergence des réseaux et leur impact sur le secteur culturel p. 44-53, in *Musées et bibliothèques sur Internet : le patrimoine au défi du numérique*. 161 p. Mémoire de master 2, Université Paris 1. Juin 2009, [en ligne]. Disponible sur : <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/46/29/49/PDF/MemM2LB.pdf> (Consulté le 24 mai 2010)

BOUVAREL, Elodie. Partie 3 : Donner à voir les collections à l'extérieur, p. 25-30, *Faciliter l'accès aux collections en bibliothèque municipales et améliorer leur visibilité*. Grenoble : Mémoire de stage, Année spéciale option métiers du livre, 2009. 72 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://doc.iut2.upmf-grenoble.fr/Memoires/Ml09/Ml09_10as.pdf> (Consulté le 4 juin 2010)

BRISSET, Antoine. *Mise en place d'un site dynamique pour optimiser la communication web d'un établissement muséal*. Mémoire de stage de master 1, Juin 2009. 82 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/43/05/84/PDF/Antoine_Brisset_M1_ICD_memoire_de_stage.pdf> (Consulté le 16 février 2010)

BRU Gaëla, JOUNEAU Thomas, STENTA Anne et SUCHEL-MERCIER Isabelle. Une évolution vers plus de services p. 19-27 et approfondissement et diversifications des fonctionnalités p. 28-35, in *Essai de typologie des sites web de bibliothèques*. ENSSIB, Diplôme de conservateur de bibliothèque, 2001. 109 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/statistiques/phpmyvisites.php?url=http://bbf.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-749&id=4&pagename=FILE:Documents/Travaux+d'%E9tudiants/Conservateurs/M%E9moire+de+recherche+DCB/Essai+de+typologie+des+sites+web+de+biblioth%E8ques+-> (Consulté le 15 juin 2010)

CARON, Sebastien. Chapitre 1 : Une entreprise doit-elle se préoccuper du référencement de son site ?, in *Intérêt du référencement et des référenceurs pour un site Internet d'entreprise*. Thèse professionnelle HEC-entrepreneurs. 2004. 71 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.kreatys.com/pdf/20040423-these-referencement.pdf> (Consulté le 17 juin 2010)

COSTECEQUE, Christine. *Concevoir un service de référence en ligne des médiathèques françaises du réseau britannique : enjeux informationnels et territoriaux*. Janvier 2006 : Mémoire détude sous la direction d'Olivier Planchon. Dipôme de conservateur de bibliothèque. 99 p.

FALAVARD, Hélène. Partie 1 : Quelques définitions… p. 3-10 et Partie 3 : Quels contenus sont diffusés et utilisables…plus particulièrement en bibliothèques p. 20-24, in *Fils RSS, usages et pratiques en bibliothèques*. Premières journées RNBM – Grenoble : 4-5 décembre 2006. 58 p.

JOSTE, Clémence. Partie 3 : La place du site au sein de la bibliothèque : propositions et perspectives. p. 52-69, in *La place du site web au sein de la bibliothèque : organisation et objectifs : L'exemple de la Bibliothèque publique d'information*. ENSSIB - Janvier Mémoire d'études – diplôme de conservateur, Sous la direction d'Anne Meyer, 2005. 85 p.

LADANT, Julie. Partie 1 : La place d'Internet dans l'action culturelle des bibliothèques : quelle valeur ajoutée ?, p. 13-22, in *La valorisation des collections patrimoniales des bibliothèques sur Internet en direction des jeunes publics : Enjeux et méthodologie*. Mémoire d'étude. ENSSIB 63 p,

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

[en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1050> (Consulté le 7 juin 2010)

NGUYEN, Claire. *Mettre en place et développer un service de référence virtuelle dans une perspective d'intégration à un réseau collaboratif : analyses comparées et propositions à partir de l'exemple de l'Université de Montréal*. Janvier 2006, dirigé par Elisabeth Noël, ENSSIB, diplôme de conservateur de bibliothèque. 121 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://bbf.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-555> (Consulté le 12 août 2010)

RADEFF, Fred. *Le portail personnalisable comme interface d'optimisation de ressources académiques*. Mémoire DESS, Technologies et Formation de l'Apprentissage, Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Education, Université de Genève, 2002, 72 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://tecfa.unige.ch/staf/staf-f/radeff/staf25/> (Consulté le 10 juillet 2010)

RUFFIN, Claire. Partie 1 : La visibilité sur Internet, clé du succès d'un site. p. 11-22, in *Le référencement de site web pour les petites entreprises : intérêts, spécificités et limites.* Master 1 – Mémoire de stage. juin 2009. Sous la direction de DELCROIX, Eric et RINGARD, Julien. 69 p, [en ligne]. Disponible sur : <http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/43/05/89/PDF/Memoire_Claire_Ruffin.pdf> (Consulté le 16 février 2010)

SAINT GEORGES, Audrey. *Un portail pour améliorer l'accès à l'information : l'exemple de la bibliothèque HEC*. Mémoire INTD, 2008. 87 p, [en ligne]. Disponible sur : <memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/34/08/74/PDF/SAINT-GEORGES.pdf> (Consulté le 25 janvier 2010)

4. Actes de colloque

Institut National de recherche en informatique et en automatique. LE MOAL Jean-Claude, HIDOINE Bernard, CALDERAN Lisette (coordonné par). *Publier sur Internet*. Séminaire INRIA, 27 septembre – 1er octobre 2004 : Aix-les-bains : ADBS. 248 p.

IRIARTE, Pablo. La diffusion de l'information documentaire et des actualités en format RSS : un exemple de mise en place au Centre de Documentation en Santé Publique de Lausanne, in *Document numérique et société*, 1ère édition, sous la dir. de Ghislaine CHARTRON et Evelyne BROUDOUX. Actes de la conférence organisée dans le cadre de la Semaine du document numérique à Fribourg (Suisse) les 20 et 21 septembre 2006. ADBS Éditions, 2006. 344 p. Collection Sciences et techniques de l'information (2006), [en ligne]. Disponible sur : <http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/09/86/73/PDF/DocSoc06_RSS_complet_030606.pdf> (Consulté le 11 juillet 2010)

LAMOUROUX, Mireille. *Le développement du numérique : menace ou chance pour le métier de documentaliste ?*. 2ème séminaire académique des professeurs documentalistes. Saint-Denis de La Réunion, 3 décembre 2009, [en ligne]. Disponible sur : <http://blog.crdp-versailles.fr/actudoc/index.php/post/08/01/2010/Le-d%C3%A9veloppement-du-num%C3%A9rique-:-menace-ou-chance-pour-le-m%C3%A9tier-de-documentaliste.-2%C3%A8-s%C3%A9minaire-acad%C3%A9mique-des-professeurs-documentalistes,-Saint-Denis-de-La-R%C3%A9union,-3-d%C3%A9cembre-2009> (Consulté le 18 avril 2010)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

POISSENOT, Claude. Penser la fréquentation des bibliothèques à l'heure d'Internet, in *Internet , une chance ou une menace pour les bibliothèques ?* Journée d'étude ABF du 22 mai 2006, 13 p.

SIMONNOT, Brigitte. De la pertinence à l'utilité en recherche d'information : le cas du Web, *Recherches récentes en Sciences de l'information - convergences et dynamiques*, actes du colloque international MICS-LERASS, 21-22 mars 2002, Toulouse ; ADBS Éditions, collection Sciences de l'information, série Recherches et Documents, Paris, 2002, p. 393-410, [en ligne]. Disponible sur : <http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/06/26/04/PDF/sic_00001410.pdf> (Consulté le 10 juillet 2010)

VALTERIO, Romaine. Métadonnées et politique du catalogue : les orientations de réro dans un contexte d'échange de données : règles et outils pour décrire, localiser, mettre en valeur et donner accès aux collections numérisées. p. 33-39, in *Systèmes d'informations et synergies entre musées, archives, bibliothèques, universités, radios et télévisions : Les bases de données et les médias numériques au service des patrimoines historique, cultutrel, naturel et scientifique.* Lausanne – 2007. 154 p. ISBN : 978-2-9700592-0-2

5. Cours

HERVE, Christian. *Essai sur une définition de l'éthique médicale.* Cours du 13 octobre 2003, retranscrit par MF Mamzer, [en ligne]. Disponible sur : <http://infodoc.inserm.fr/ethique/cours.nsf/0/c0b945e14621fb97c1256e7f004599d5?OpenDocument> (Consulté le 17 juin 2010)

6. Sites web

Arcaneslyriques. *CHARON, Passeur d'âmes*. Publié le 26 novembre 2008, [en ligne]. Disponible sur : <http://arcaneslyriques.centerblog.net/6468912-CHARON--passeur-d-ames> (Consulté le 28 août 2010)

Blackburry. *Avantages et Inconvénients de Flash.* Publié le 8 mars 2008, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.paperblog.fr/549053/avantages-et-inconvenients-de-flash/> (Consulté le 1er mai 2010)

BOUCHER, Amélie. *Architecture de l'information*. Publié le 29 février 2004, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.ergolab.net/articles/architecture-information.php> (Consulté le 16 mai 2010)

BOUCHER, Amélie. *Comment concevoir un Menu ? Partie 1*. Publié le 20 octobre 2003, [en ligne]. Disponible sur : < http://www.ergolab.net/articles/ergonomie-menu-1.php> (Consulté le 16 mai 2010)

GOURDOL, Jean-Yves. *AVICENNE (Abu Ali al-Hussein ibn-Abdullah Ibn-Sina) 980- 1037 : Médecin, savant et homme politique de l'ancienne Perse*, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.medarus.org/Medecins/MedecinsTextes/avicenne.html> (Consulté le 27 août 2010)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

LAMBEL, François. *Steve Jobs s'en prend publiquement à Flash*. Publié le 30 avril 2010, [en ligne]. Disponible sur : <http://pro.01net.com/editorial/516065/steve-jobs-s-en-prend-publiquement-a-flash/> (Consulté le 1er mai 2010)

Miratech. *La deuxième annonce Google est plus regardée que la première*. Publié en avril 2009, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.miratech.fr/newsletter/eye-tracking-google.html> (Consulté le 17 juin 2010)

Miratech. *La lecture d'une page de résultats Google*. Publié le 13 février 2009, [en ligne]. Disponible sur : http://www.miratech.fr/newsletter/eye-tracking-google1.html (Consulté le 17 juin 2010)

PILLOU, Jean-François (dir.) *Référencement*. Publié le 14 octobre 2008, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.commentcamarche.net/contents/web/referencement.php3> (Consulté le 27 août 2010)

PILLOU, Jean-François (dir.) *Webmastering - Introduction à la création de pages web*. Publié le 21 juillet 2009, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.commentcamarche.net/contents/web/conception.php3> (Consulté le 28 juin 2010)

Reseaux-Telecoms.net. *Apple a vendu 50 millions d'iPhone*. Publié le 9 avril 2010, [en ligne]. Disponible sur : <http://www.reseaux-telecoms.net/actualites/lire-apple-a-vendu-50-millions-d-iphone-21842.html> (Consulté le 17 juin 2010)

Visionarymarketing.com. *B2B PME : Etude viasolutions in a box,* [en ligne]. Disponible sur : <http://visionarymarketing.com/articles/mkgntic/fmkgntic10.html> (Consulté le 3 février 2010)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Table des annexes

Annexe n° 1 - *Résultats de l'enquête préalable à la création du portail* 86

Annexe n° 2 - *Plan de classement des ouvrages du Fonds Chassot* 90

Annexe n° 3 - *Adaptation du plan de classement pour réaliser l'arborescence du portail* 91

Annexe n° 4 - *Maquette du futur intranet du CHUV avec menus déroulants* 93

Annexe n° 5 - *Capture d'écran du blog Corps et médecine* : *http://blogs.univ-tlse2.fr/corpsetmedecine/* 94

Annexe n° 6 - *Capture d'écran du site Ethos : http://www.unil.ch/ethos* 95

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Annexe n° 1 - Résultats de l'enquête préalable à la création du portail

Résultats de l'enquête préalable à la création du portail d'éthique médicale

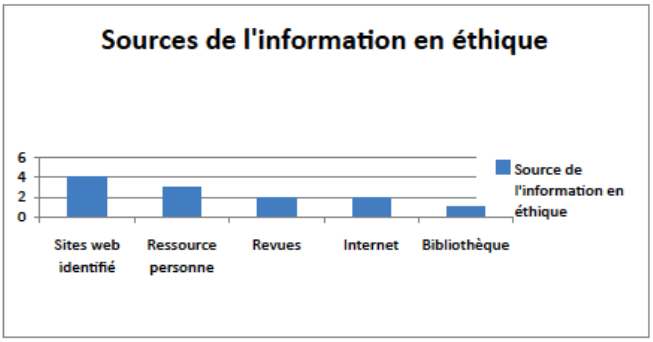
Les entretiens

Nombre d'entretiens réalisés :	18
Période de réalisation :	1.03.2010 au 06.04.2010
Durée moyenne d'un entretien :	27 minutes

L'enquête que nous avons menée est de type qualitative, l'echantillonage étant formé par des usagers représentatifs du public visé. Compte tenu du faible nombre de personnes interviewés, les résultats présentés ici sous forme de tableaux quantitatifs servent à donner une vision d'ensemble et n'ont pas la prétention de fournir une analyse statistique.

Où trouvez vous de l'information sur l'éthique?

Sites web identifié	4
Ressource personne	3
Revues	2
Internet	2
Bibliothèque	1



Question non posée à six personnes, car les gens répondaient spontanément à cette question dans le cadre d'autres questions.
Internet représente réellement la première source d'information pour la recherche (60% des répondants mentionnent cette ressource).
Seul Lazare Benaroyo fu mentionné comme personne ressource.

Connaissance du Fonds Chassot à l'IUHMSP

	OUI	NON
Connaît le fonds Chassot	8	10
Est déjà venu au centre (parmis ceux qui le connaissait)	4	4

Le fonds chassot est relativement bien connu dans le milieu de l'éthique médical (45% des répondants). Cependant, à peine la moitié de ceux connaissant le fond sont déjà venu. Ce qui prouve la peine qu'ont les gens à se déplacer en bibliothèque aujourd'hui (problème de manque de temps évoqué).
Résultat biaisé : Quatre personnes sur les huit qui connaissaient le fonds font parti du comité de la fondation.

Connaissance et utilisation de PubMed

	OUI	NON	Sans indication d'usage
Connaît Pubmed	15	3	0
Utilise Pubmed	12	3	3

82% des usagers interrogés connaissent Pubmed, et 80% de ceux qui le connaissent l'utilisent.

Frequence d'utilisation de Pubmed

Assez peu	4
Souvent	8

Les deux tiers des personnes utilisant Pubmed, l'utilise souvent ; preuve de la notoriété et de l'usage de cette ressource dans la communauté scientifique.

Connaissance de Saphir

Connaît (et utilise) Saphir	1
A entendu parler de Saphir	4
Ne connaît pas Saphir	13

Saphir souffre d'un reel manque de visibilité. Près des trois quarts des personnes interogées ne connaissaient pas la base.

Connaissance et utilisation de Rero

	OUI	NON
Connaît Rero	7	11
Utilise Rero	5	0

Rero est encore peu connu, plus de 60% des personnes intérrogées ne le connaissait pas. Cependant, un bon point, près des trois quarts des personnes le connaissant, l'utilise.

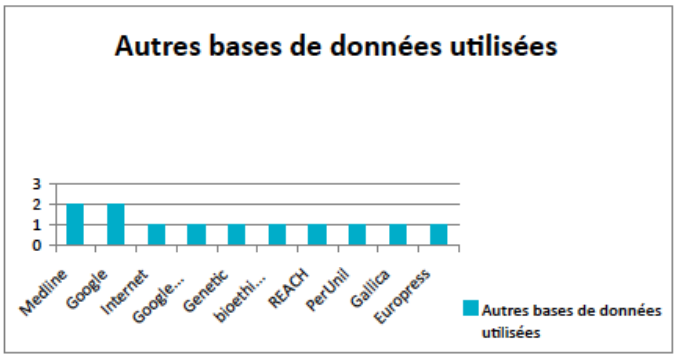
mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Frequence d'utilisation de Rero

Rarement	3
frequemment	1
Sans indication de fréquence	1

Autres bases de données utilisées

Medline	2
Google	2
Internet	1
Google Scholar	1
Genetic	1
bioethicsline	1
REACH	1
PerUnil	1
Gallica	1
Europress	1



Google et Internet ne sont peut être pas plus cités car ils ne sont pas considérés par tous comme une base de données.
Deux personnes spécifient qu'ils sont plutôt "vieux papiers" que bases de données.
Deux autres disent n'utiliser aucune autre base de données que celles citées precedemment (Saphir, Rero, Pubmed)

Utilisation des outils bibliographiques

	OUI	NON	Non posé
Utilise un outil de Gestion bibliographique	6	11	1
Utilise RefMan	3	0	
Utilise EndNote	3	0	

Un tiers des personnes interviewées utilisent un outil bibliographique. Aucun des deux outils de RefMan ou EndNote ne prédomine vraiment dans les usages.

Liste de sites que les interlocuteurs trouvent bien réalisés :
Hasting Center
UNESCO
Swissethic
REACH
Espace ethique
ENS Sciences Paris
Edicom.ch
Wikipedia
Ubu.com
BIUM
Google Scholar

Objectif d'une visite sur le portail

Trouver une information précise	15
Rester informé sur un sujet	1
Les deux à part égale	2

Cela permet de définir l'objectif que le site doit atteindre, il n'est pas attendu de ce site une actualisation permanente puisque la veille n'est mentionnée que par une personne. L'objectif de ce site est d'être précis dans les réponses qu'il apporte.

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Quelle information vous paraît essentielle sur un portail portant sur l'éthique médicale ?

Suggestion de l'interlocuteur	Nombre de fois ou cette suggestion est apparue
Certification de l'auteur	
Savoir qui alimente le site	3
Avoir un point de vue objectif, indépendant	1
Un certificat comme le HON Code	1
Ressources essentielles	
Trouver les textes importants	3
Une bibliographie	2
Cours	1
Fraicheur de l'information	
Trouver l'actualité	1
Avoir un système d'alerte	1
Trouver la littérature des deux-trois dernières années	1
Autres	
Les coordonnées de référent dans le domaine	1
Avoir les grands thèmes de l'éthique médicale	1
Des informations bien classées	1
Une navigation simple et des termes simples	1
Avoir des réponses à des applications concrètes	1
Trouver de l'information avec un mot clé	1
Avoir une vraie traduction anglophone (adaptée à leur culture, avec leurs auteurs...)	1

La certification de l'auteur est une priorité : c'est la réponse qui, spontanément revient le plus. L'identification et l'indépendance du responsable éditorial est la première préoccupation. Le certificat HON Code est mentionné, celui ci fait parti des objectifs fixés par le CHUV pour la prochaine maquette des sites web, d'ici 2012.

Les ressources sont mentionnées à 6 reprises. Nous observons que les ressources demandées sont des ressources de base, de vulgarisation. Les ressources demandées sont les textes fondateurs de l'éthique, un pannel de cours...

La fraîcheur de l'information est une notion très relative. Il y a la notion d'actualité, de veille, qui est de l'information à très haute actualisation. Cela nous ne pouvons y répondre, mais la dernière demande, concernant la littérature des 2-3 dernières années sera certainement satisfaite car les acquisitions sont directement intégrées au portail (lien profond vers la base de données)

Réalisez vous souvent des recherches sur l'éthique médicale

Oui	5
Non	5
Non posée	8

Notion de "souvent" est ambiguë. Au fil des rendez-vous cette question n'a plus été posée puisqu'elle apparaissait comme inexploitable, ce qui explique le fort pourcentage de "non posée".

Si un ouvrage vous interesse, vous deplacerez vous?

Oui	8
Non	5
Non. Raison invoquée : commande sur Amazone	3

Un a répondu "non" car il y a le prêt inter-bibliothèque dans son organisation, un autre a répondu qu'il se déplacerait mais qu'il y avait le prêt inter-bibliothèque et que c'était plus pratique...Le portail permettra alors peut être de diffuser le fonds Chassot mais pas forcément d'attirer d'avantage de lecteur (en présentiel) à l'institut.

Quel support privilégiez vous?

Internet exclusivement	7
A part égale les trois ressources	5
A part égale ouvrage et articles scientifiques	3
Articles scientifiques exclusivement	2
A part égale articles scientifiques + Internet	1

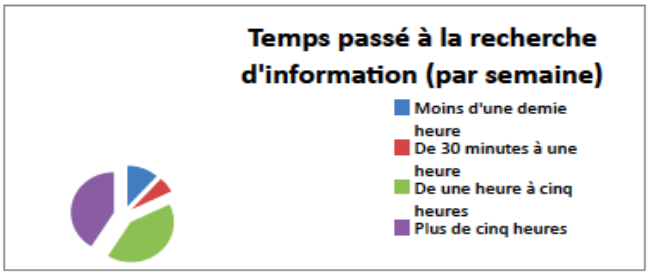
Les scientifiques n'ont pas une ressource en particulier qu'ils affectionnent. Les articles scientifiques sont une ressource très importante (plus de 11 personnes sur 17 les consultent), des précisions lors des entretiens ont été demandées notamment quant aux habitudes de travail (de lecture). Ainsi, pour 8 personnes la consultation des articles se fait en ligne, 4 d'entre elles imprime les articles pour travailler dessus, pouvoir les annoter. Deux personnes indiquent lire des articles "papier".

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Temps passé à la recherche d'information (par semaine)

Moins d'une demie heure	2
De 30 minutes à une heure	1
De une heure à cinq heures	7
Plus de cinq heures	7

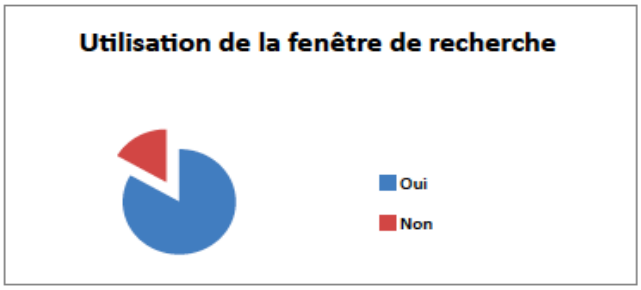
77% des personnes interrogées passent plus d'une heure à la recherche par semaine. Nous pouvons donc considérer que ce sont des utilisateurs avisés d'Internet. 38% des utilisateurs de façon plus particulière passent plus de 5 heures à la recherche d'information par semaine.



Utilisation de la fenêtre de recherche sur un site

Oui	15
Non	3

Plus de 80% des utilisateurs interogés utilisent la fenêtre de recherche. En essayant de connaître plus précisement leur utilisation (regardent ils d'abord le site ou pas, essaye t-il de chercher au préalable?) les résultats se sont avérés mitigés, beaucoup ont répondus "ca dépend" ne sachant expliquer leur comportement.



Vous servez vous des forums présents sur les sites?

Oui	6
Non	12

Un tiers des utilisateurs consultent les forum : résultat étonnant puisque l'on ne pensait pas qu'autant de gens les regardaient. Parmis les personnes qui regardent les forums, aucune ne publient dessus, certaines mentionnent que cela leur permet de voir les sujets qui font débat, de connaître l'opinion du "grand public", de la société en général...

Utilisez vous des systèmes de veille automatisés?

Oui	13
Non	5

Quel système de veille utilisez vous?

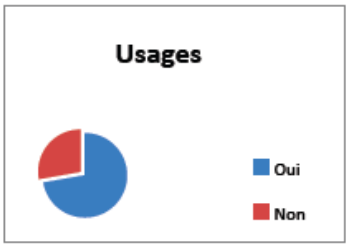
Alertes e-mail	8
Flux RSS	3

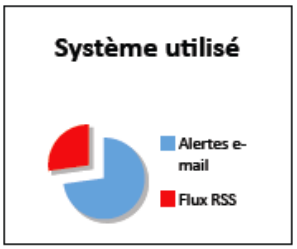
Mettriez vous un système de veille sur un portail sur l'éthique?

Oui	11
Non	2

3 personnes disent "oui" à condition que ce soit une fois par mois (surabondance de mail).

3 personnes mentionnent la necessité de pouvoir selectionner des thèmes précis sur lesquels portent la newsletter (envie d'une personnalisation)



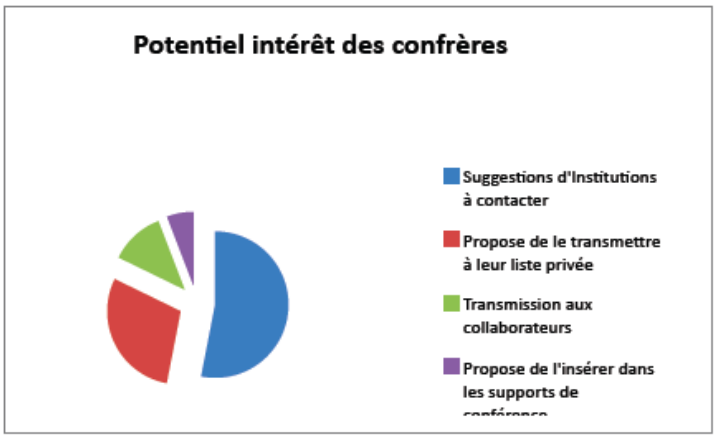


Les personnes intérogées paraissent particulièrement intéréssées par l'éthique (84% des personnes utilisant un système de veille en mettrait un sur un portail d'éthique médicale), et maitrîse bien les systèmes de veille, il pourrait donc être intéressant, lorsque l'outil le permettra de proposer ce genre de service, dit "push" car l'information va directement à l'utilisateur...

Pensez vous que ce portail puisse interesser vos confrères?

Suggestions d'Institutions à contacter	9
Propose de le transmettre à leur liste privée	5
Transmission aux collaborateurs	2
Propose de l'insérer dans les supports de conférence	1

Le nombre n'est pas complet car parfois les gens répondaient simplement "Oui" sans plus développer



Annexe n° 2 - Plan de classement des ouvrages du Fonds Chassot (inspiré de celui du Kennedy Institute)

800 Ouvrages de références
800.1 → Lexiques, dictionnaires, encyclopédies →

801 Ethique
801.1 → Ethique : sources philosophiques →
801.2 → Ethique : inspirations religieuses
801.3 → Ethiques appliquées

802 Bioéthique
802.1 → Généralités
802.2 → Histoire de l'éthique médicale
802.3 → Bioéthique : courants nord-américains
802.4 → Ethique de la recherche médicale
802.5 → Enseignement
802.6 → Comités / commissions / conseils

803 Philosophie de la biologie
803.1 → Généralités
803.2 → Evolution et création

804 Philosophie de la médecine et de la santé
804.1 → Généralités
804.2 → Philosophie du soin (infirmier & médical)
804.3 → Concept de la santé
804.4 → Qualité / valeur de la vie
804.5 → Anthropologie de la maladie
804.6 → Approches transculturelles et religieuses
804.7 → Médecines parallèles
804.8 → Ethique du souci d'autrui (*Care*)

805 Sciences / technologie et société
805.1 → Généralités
805.2 → Evaluation des technologies
805.3 → Contrôle social de la science / technologie

806 Codes d'éthique professionnelle
806.1 → Généralités
806.2 → Droit

807 Sociologie de la médecine
807.1 → Généralités
807.2 → Education médicale / formation
807.3 → Organisation des systèmes de santé

808 Relation avec le patient
808.1 → Généralités
808.2 → Véracité
808.3 → Consentement éclairé
808.4 → Secret médical
808.5 → Faute professionnelle

809 Soins médicaux
809.1 → Généralités
809.2 → Droit aux soins
809.3 → Economie de la santé
809.4 → Décision / choix thérapeutique
809.5 → Soins pour les populations / malades spécifiques
→ 809.5.1 Personnes âgées
→ 809.5.2 Malades du HIV et SIDA
→ 809.5.3 Enfants
809.6 → Pharmacologie et industrie pharmaceutique
809.7 → Qualité des soins
809.8 → Douleur / souffrance
809.9 → Spécialités cliniques

810 Sexualité
810.1 → Généralités
810.2 → Déviances

811 Contraception
811.1. → Généralités
811.2. → Accès à la contraception
811.3. → Stérilisation
811.4. → Accidents dans la contraception

812 Avortement
812.1 → Généralités
812.2 → Aspects moraux et religieux
812.3 → Aspect légaux
812.4 → Aspects sociaux

813 Population
813.1 ··· Généralités
813.2 ··· Accroissement de la population
813.3 ··· Politique démographique

814 Reproduction
814.1 → Généralités
814.2 → Insémination artificielle
814.3 → Sélection / prédétermination du sexe
814.4 → Fécondation In vitro et transfert d'embryons
814.5 → Clonage
814.6 → Congélation de sperme, ovaires et embryons

815 Génétique, biologie moléculaire et microbiologie
815.1 → Généralités
815.2 → Diagnostic prénatal / conseils génétiques
815.3 → Thérapie génique
815.4 → Eugénisme
815.5 → Tests génétiques et médecine prédictive

816 Environnement
816.1 → Généralités
816.2 → Energie nucléaire / radiations
816.3 → Santé au travail

817 Neurosciences et thérapies
817.1 → Généralités
817.2 → Psychiatrie
817.3 → Psychanalyse

818 Expérimentation sur l'être humain
818.1 → Généralités
818.2 → Historique
818.3 → Consentement éclairé
818.4 → Recherches sur le comportement
818.5 → Recherches sur des populations spécifiques
→ 818.5.1 Retardés mentaux
→ 818.5.2 Prisonniers
→ 818.5.3 Embryons et foetus
818.6 → Contrôle social
→

819 Transplantations d'organes / tissus artificiels
819.1 → Généralités
819.2 → Organes
819.3 → Sang / transfusions
819.4 → Donations / obtention d'organes / tissus
819.5 → Attribution des organes
819.6 → Xénogreffes

820 Mort et mourants
820.1 → Généralités
820.2 → Définition / délimitation de la mort
820.3 → Attitudes envers la mort
820.4 → Soins au patient mourant
820.5 → Prolongation de la vie / euthanasie / réanimation
820.6 → Peine de mort
820.7 → Suicide

821 Dimensions internationales / politiques de la biologie et de la médecine
821.1 → Généralités
821.2 → Aide humanitaire
821.3 → Armées et guerre
821.4 → Armes chimiques et biologiques
821.5 → Torture et génocide

822 Monde animal
822.1 → Généralités
822.2 → Expérimentation animale
822.3 → Production / clonage
→ → (Mars 2010) →

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Annexe n° 3 - Adaptation du plan de classement pour réaliser l'arborescence du portail - correspondance pour chacun des onglets avec la cote du fonds d'ouvrages

Les rubriques rédigées en orange sont les rubriques qui n'apparaissent pas sur le site car il n'y a aucun ouvrage sous celle-ci dans le fonds Chassot.
Les rubriques rédigées en vert sont les rubriques intitulées « Généralités » dans le plan de classement du fonds Chassot et ou nous avons trouvé des synonymes.

1 – Présentation

2 –Référence

- Ouvrages généraux (800)
- Textes fondateurs
- Codes
  - Ethiques professionnelles (806.1)
  - Aspects juridiques (806.2)
- Bibliographie introductive

3 – Fondements

- Sources
  - Philosophiques (801.1)
  - Religieuses (801.2)
  - Ethologie (A VOIR)
  - Histoire (802.2)
- Application (801.3)
- Neuroéthique (817.1)
- Bioéthique
  - Approche générale (802.1)
  - Courants nord-américains (802.3)
  - Commissions d'éthique (802.6)
  - Enseignement (802.5)
- Biologie
  - Sciences de la vie (803.1)
  - Evolution et création (803.2)

4 – Ethique clinique

- Aspects philosophiques
  - Réflexions générales (804.1)
  - Souci d'autrui (*Care*) (804.8)
  - Approches transculturelles (804.6)
  - Approches religieuses (804.6)
  - Médecines parallèles (804.7)
  - Concept de la santé (804.3)
  - Anthropologie de la maladie (804.5)
  - Qualité de la vie (804.4)
  - Soin infirmier et médical (804.2)
- Soins médicaux
  - Approche générale (809.1)
  - Spécialités cliniques (809.9)
  - Maladies mentales (817.2 et 817.3)
  - Gériatrie (809.5.1)
  - VIH et SIDA (809.5.2)
  - Pédiatrie (809.5.3)
  - Droit aux soins (809.2)
  - Douleur (809.8)
  - Choix thérapeutique (809.4)
  - Qualité des soins (809.7)
- Relation avec le patient
  - Relation soignant-soigné (808.1)
  - Consentement éclairé (808.3)
  - Faute professionnelle (808.5)
  - Secret médical (808.4)
  - Véracité (808.2)
- Transplantation
  - Greffes d'organes (819.1 et 819.2)
  - Don d'organes (819.4)
  - Transfusion (819.3)
  - Attribution des organes (819.5)
  - Xénogreffes (819.6)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

- Morts et mourants
  - Réflexions sur la mort (820.1)
  - Définition de la mort (820.2)
  - Attitude face à la mort (820.3)
  - Soins au mourant (820.4)
  - Réanimation (820.5)
  - Euthanasie (820.5)
  - Suicide (820.7)

5 –Société

- Sociologie
  - Approche conceptuelle (807.1)
  - Systèmes de santé (807.3)
  - Economie de la santé (809.3)
  - Education médicale (807.2)
- Technologies
  - Biotechnologies (805.1)
  - Nanotechnologies (805.4)
  - Evaluation des technologies (805.2)
  - Contrôle des technologies (805.3)
  - Pharmacologie et industrie (809.6)
- Environnement
  - Ecologie (816.1)
  - Energie nucléaire (816.2)
  - Santé au travail (816.3)
  - Démographie (813.1 et 813.2)
  - Politiques (813.3)
- International
  - Santé dans le monde (821.1)
  - Aide humanitaire (821.2)
  - Armées et guerre (821.3)
  - Bioterrorisme (821.4)
  - Torture et génocide (821.5)
  - Peine de mort (820.6)

6 – Reproduction et génétique

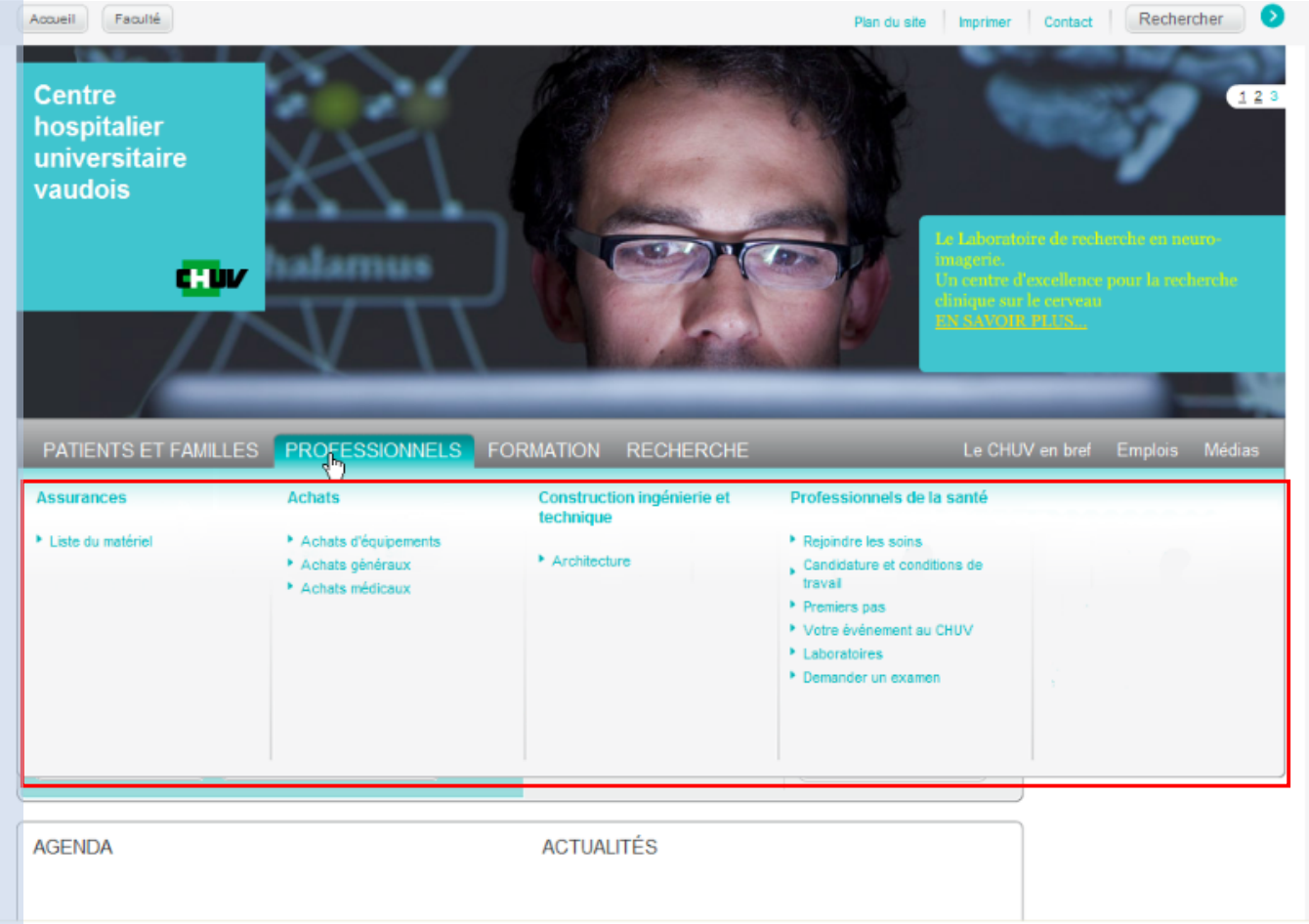
- Sexualité (810.1 et 810.2)
- Contraception
  - Ethique et religion (811.1)
  - Accessibilité (811.2)
  - Stérilisation (811.3)
  - Accidents (811.4)
- Avortement (812.1 et 812.2 et 812.3 et 812.4)
- Reproduction
  - Réflexions philosophiques (814.1)
  - Procréation assistée (814.2 et 814.4)
  - Clonage (814.5)
  - Congélation de cellules (814.6)
  - Sélection du sexe (814.3)
- Génétique
  - Réflexions générales (815.1)
  - Médecine prédictive (815.5)
  - Eugénisme (815.4)
  - Diagnostic prénatal (815.2)
  - Thérapie génique (815.3)

7 – Expérimentation

- Humaine
  - Ethique de la recherche (818.1 et 802.4)
  - Historique (818.2)
  - Consentement (818.3)
  - Recherches comportementales (818.4)
  - Contrôle social (818.6)
- Groupes spécifiques
  - Retardés mentaux (818.5.1)
  - Embryons et fœtus (818.5.3)
  - Prisonniers (818.5.2)
- Animale
  - Conditions expérimentales (822.1)
  - Monde animal (822.2 et 822.3)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Annexe n° 4 - Maquette du futur intranet du CHUV avec menus déroulants



mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Annexe n° 5 - Capture d'écran du blog Corps et médecine :

http://blogs.univ-tlse2.fr/corpsetmedecine/ (réalisée le 5 septembre 2010)

Corps et Médecine - Recherches en sciences humaines et sociales

http://blogs.univ-tlse2.fr/corpsetmedecine/

Les plus visités Google Gmail Windows Live Hotmail Ethique médicale GID-NET Rero PubMed Bibliothèque Thonon Marmiton.org ViaMichelin

Corps et Médecine - Recherches e...

Corps et Médecine

Recherches en sciences humaines et sociales

Abonnement au fil RSS

Actualités A propos Liens utiles Comptes rendus

CONTACT

Pour publier une annonce, envoyez un mail à : corpsetmedecine@gmail.com

RUBRIQUES

Appels à contribution
Colloques
Emplois
Expositions
Journées d'études et Séminaires
Parutions
Pétitions
Prix et bourses
Soutenances

DISCIPLINES

Anthropologie Ethnologie Etudes des sciences Etudes Genre Géographie Histoire Histoire de l'art Littérature Philosophie Psychologie Sociologie

RECHERCHE

Rechercher dans ce site

Recherche

LIENS

AAHM
ACCORPS
AGEM
Amades
Approches de la médecine chinoise
Balneorient
Biomedicine on Display
BIUM
Brought to Life (Science Museum)
CEHM
Centre Alexandre Koyré
Centre Ethique Clinique
Centre François Viète
Centre George Canguilhem
Cermes-3
CIEER
CRESP
Cultures of health
Docteurs&Co
Doctorants LLA
Doctorants Santé et Société
EAHMH
EASA
Efigies
Ethique médicale Fondation Chassot et Guex
Framespa
Gallica
H-Madness
Hist-Sciences-Tech
Histoire des sciences de l'homme
HOPOS
HSLS
Institut d'éthique biomédicale
Institut de recherche Robert-Sauvé (IRSST)
ISHM
ISHN
IUHMSP
Le Prisme
Leblogducorps
LHSP – Archives Henri Poincaré
MAS
MedHist
Medic@
Medical Anthropology
Medical Historical Library
Necrolog
Neuroanthropology

Les annonces de la rentrée sur Corps et Médecine

4 septembre 2010 dans Appels à contribution, Colloques, Emplois, Expositions, Journées d'études et Séminaires, Parutions, Prix et bourses, Pétitions, Soutenances

Bonjour à toutes et à tous,

En cette rentrée universitaire 2010, n'oubliez pas de faire parvenir à *"Corps et Médecine. Recherches en sciences humaines et sociales"* vos annonces de colloques, de journées d'études et séminaires, les appels à contributions...

Pour publier une annonce, veuillez envoyer un mail à : corpsetmedecine@gmail.com

Vous pouvez également insérer cette adresse mail dans vos listes de diffusion pour une meilleure circulation des informations.

En vous souhaitant d'excellentes recherches,

Nahema HANAFI – *Administratrice de "Corps et Médecine"*

Tags: Anthropologie, Ethnologie, Etudes des sciences, Etudes Genre, Géographie, Histoire, Histoire de l'art, Littérature, Philosophie, Psychologie, Sociologie

Dix-septième session du Comité international de bioéthique de l'UNESCO (CIB) et la session conjointe du CIB et du Comité intergouvernemental de bioéthique (CIGB)

4 septembre 2010 dans Journées d'études et Séminaires

Annonce concernant la dix-septième session du Comité international de bioéthique de l'UNESCO (CIB) et la session conjointe du CIB et du Comité intergouvernemental de bioéthique (CIGB)

Division d'éthique des sciences et des technologies

Secteur des sciences sociales et humaines

UNESCO

La **dix-septième session (ordinaire) du Comité international de bioéthique (CIB)** se tiendra au Siège de l'UNESCO à Paris les 26 et 27 octobre 2010.
Elle sera suivie par une **session conjointe du CIB et du Comité intergouvernemental de bioéthique (CIGB)**, convoquée par la Directrice générale les 28 et 29 (matin uniquement) octobre 2010, afin de favoriser les échanges entre les deux comités sur le travail en cours.

Créé en 1993, le CIB est composé de 36 experts indépendants – nommés par le Directeur général de l'UNESCO à titre personnel. Il encadre les progrès dans les sciences de la vie et leurs applications en veillant au respect des principes de dignité et de liberté de la personne humaine.

Créé en 1998, le CIGB est composé de 36 Etats membres élus par la Conférence générale de l'UNESCO. Il examine le travail du CIB et soumet son opinion au Directeur général de l'UNESCO.

Trois sujets principaux seront au centre des débats lors de ces réunions :

- le principe du **respect de la vulnérabilité humaine et l'intégrité personnelle** tel qu'énoncé dans la Déclaration universelle sur la bioéthique et les droits de l'homme (2005) ;

- la question du **clonage humaine et la gouvernance internationale** ;

- la question de **la médecine traditionnelle et ses implications éthiques**.

Les sessions sont ouvertes au public. Les langues de travail seront l'anglais et le français et l'interprétation simultanée sera assurée dans ces deux langues. De plus, pendant la session conjointe du CIB et du CIGB l'interprétation simultanée sera assurée également en arabe, espagnol et russe.

Aucun frais de participation n'est demandé. Selon l'usage en vigueur, les frais de voyage et de séjour des observateurs sont néanmoins à leur charge ou à celle de l'organisation et/ou institutions qu'ils représentent.

Si vous souhaitez participer à ces réunions en tant qu'observateur, veuillez vous rendre sur le site Internet suivant : *www.unesco.org/bioethics*, où vous trouverez un formulaire d'enregistrement à retourner dûment rempli au Secrétariat du CIB (par courrier: Division de l'éthique des sciences et des technologies, 1, rue Miollis – 75015 Paris; ou par fax: + 33 1 45 68 55 15; ou par e-mail : ibc@unesco.org), **avant le 20 octobre 2010**.

De plus amples informations ainsi que les documents de travail sont disponibles sur le site Internet mentionné ci-dessus et sur demande auprès du :

Secrétariat du CIB
Division de l'éthique des sciences et des technologies

UNESCO

1, rue Miollis

75732 Paris Cedex 15 – France

Téléphone : + 33 1 45 68 44 64

Fax : + 33 1 45 68 55 15

Courrier électronique : ibc@unesco.org

Tags: Etudes des sciences, Philosophie

Terminé zotero Navicrawler

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011

Annexe n° 6 - Capture d'écran du site Ethos :

http://www.unil.ch/ethos (réalisée le 22 septembre 2010)

mem_00576180, version 1 - 13 Mar 2011