

**Etude préalable :
Mise en place d'un portail
d'information documentaire
consultable sur l'Intranet de la
collectivité**

Marina SOUILLEUX

Sous la direction de Pascale BOUTON
Chargée de Documentation au Conseil Régional Rhône-Alpes



Rapport de Stage Septembre 2004

DESS Ingénierie documentaire

**Etude préalable :
Mise en place d'un portail
d'information documentaire
consultable sur l'Intranet de la
collectivité**

Marina SOUILLEUX

Sous la direction de Pascale BOUTON
Chargée de Documentation au Conseil Régional
Rhône-Alpes

ENSSIB

UCBL

Résumé :

Après une brève présentation de la Région Rhône-Alpes et de son réseau de Documentation, ce rapport présente une étude préalable à la refonte des ressources documentaires disponibles sur l’Intranet de la Région Rhône-Alpes. Celui-ci synthétise les résultats d’une étude de l’existant, d’une étude de besoins et d’une démarche de benchmarking en une série ordonnée de suggestions permettant de mener à bien la mise en place d’un portail d’informations documentaires.

Descripteurs :

Portail – Intranet – Collectivité territoriale

Abstract :

After a short presentation of the “Région Rhône-Alpes” and of its internal library network, this paper presents a prior analysis for the reorganization of the information resources available on the Intranet. It synthesises the results of a staff work on the actual Intranet, a user study and a benchmarking approach. It contains proposals for the conception of a future intranet documentation portal.

Keywords :

Corporate portal – Intranet – Local government

| |
|---|
| Toute reproduction sans accord express de l’auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée. |
|---|

REMERCIEMENTS

Mes vifs remerciements à Pascale BOUTON pour ses conseils, sa patience et ses relectures attentives.

Je remercie aussi

- ⇒ le personnel de la Documentation Générale qui m'a permit d'appréhender le travail au sein d'un service de documentation.
- ⇒ les personnes qui ont eu la gentillesse de répondre aux questionnaires et de participer aux réunions
- ⇒ les personnes qui m'ont fait bénéficier de leur expérience en matière d'Intranet documentaire.

Sommaire

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | CONTEXTE | 4 |
| 1.1 | La Région Rhône-Alpes : l'institution | 4 |
| 1.1.1 | Historique..... | 4 |
| 1.1.2 | Les compétences de la collectivité..... | 4 |
| 1.1.3 | Les deux assemblées | 5 |
| 1.1.3.1 | Fonctionnement du Conseil Régional (CR) | 5 |
| 1.1.3.1.1 | Répartition des élus du Conseil régional..... | 6 |
| 1.1.3.1.2 | L'exécutif | 6 |
| 1.1.3.1.3 | Le délibératif | 7 |
| 1.1.3.2 | Fonctionnement du Comité Economique et Social Régional (CESR)..... | 7 |
| 1.1.4 | Les partenaires de la Région Rhône-Alpes..... | 8 |
| 1.1.4.1 | L'Union européenne | 8 |
| 1.1.4.2 | L'Etat | 8 |
| 1.1.4.3 | Les partenaires locaux..... | 8 |
| 1.1.5 | Budget..... | 9 |
| 1.1.5.1 | Les dépenses | 9 |
| 1.1.5.2 | Les recettes..... | 9 |
| 1.1.6 | Le personnel | 10 |
| 1.1.7 | Localisation | 10 |
| 1.2 | L'offre documentaire à la Région Rhône-Alpes | 10 |
| 1.2.1 | Le service de la Documentation Région | 10 |
| 1.2.1.1 | Missions et offre de services..... | 11 |
| 1.2.1.2 | Fonds documentaires disponibles..... | 11 |
| 1.2.1.3 | Locaux..... | 12 |
| 1.2.1.4 | Personnel | 12 |
| 1.2.1.5 | Matériel | 13 |
| 1.2.1.6 | Budget | 14 |
| 1.2.2 | Le Réseau de documentation..... | 14 |
| 1.2.2.1 | Organisation générale | 14 |
| 1.2.2.1.1 | La base de données commune : LORADOC..... | 15 |
| 1.2.2.1.2 | Le dépouillement partagé de périodiques | 15 |
| 1.2.2.1.3 | Le thésaurus commun : le VOCOM | 15 |
| 1.2.2.1.4 | Le répertoire de sites Internet..... | 15 |
| 1.2.2.1.5 | Une référente par pôle..... | 15 |
| 1.2.2.2 | Le contrat d'objectifs pour la documentation..... | 16 |
| 1.2.2.2.1 | Origine | 16 |
| 1.2.2.2.2 | Déroulement par étapes..... | 16 |
| 1.2.2.2.3 | Rôle des correspondants et chargés de documentation | 16 |
| 1.2.2.2.4 | Rôle de la Documentation Région..... | 17 |
| 1.2.2.2.5 | 2004 : Année test..... | 17 |
| 2 | PROJET..... | 18 |
| 2.1 | L'offre de stage et les objectifs du projet..... | 18 |
| 2.2 | La démarche | 19 |
| 2.3 | Mise en situation professionnelle..... | 19 |
| 3 | ANALYSE DE L'EXISTANT..... | 20 |
| 3.1 | L'Intranet : AGORA..... | 20 |
| 3.1.1 | Présentation générale d'AGORA | 20 |
| 3.1.2 | Projet d'amélioration AGORA : maquette | 23 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 3.1.3 | Les usagers d'AGORA..... | 25 |
| 3.1.4 | Démarche de prospection | 25 |
| 3.1.5 | Documents produits | 26 |
| 3.1.6 | Eléments à retenir..... | 28 |
| 3.2 | Statistiques de consultation | 28 |
| 4 | ANALYSE DES BESOINS | 30 |
| 4.1 | Analyse des besoins documentaires de 2000 | 30 |
| 4.1.1 | L'enquête | 30 |
| 4.1.2 | Résultats pertinents liés à AGORA | 30 |
| 4.1.2.1 | Types d'informations recherchées | 30 |
| 4.1.2.2 | Moyens de trouver de l'information | 30 |
| 4.1.2.3 | L'Intranet AGORA | 31 |
| 4.1.2.3.1 | Rubrique « Sites Internet » | 31 |
| 4.1.2.3.2 | Satisfaction générale..... | 32 |
| 4.1.2.3.3 | Rubrique « Documentation »..... | 32 |
| 4.1.2.3.4 | LORADOC..... | 33 |
| 4.1.2.4 | Revue de Presse..... | 33 |
| 4.1.2.5 | Nouveaux services..... | 33 |
| 4.2 | Analyse des besoins 2004..... | 34 |
| 4.2.1 | Usagers..... | 34 |
| 4.2.1.1 | Panel..... | 34 |
| 4.2.1.2 | Questionnaire | 35 |
| 4.2.1.3 | Résultats | 36 |
| 4.2.1.3.1 | Consultation | 36 |
| 4.2.1.3.2 | Source d'information | 37 |
| 4.2.1.3.3 | Mise à disposition de l'information | 38 |
| 4.2.1.3.4 | Mise à jour | 41 |
| 4.2.1.3.5 | Besoins..... | 42 |
| 4.2.1.3.6 | Satisfaction et critiques par rapport à AGORA | 44 |
| 4.2.2 | Producteurs | 46 |
| 4.2.2.1 | Panel..... | 46 |
| 4.2.2.2 | Réunion | 47 |
| 4.2.2.2.1 | L'existant | 47 |
| 4.2.2.2.2 | Suggestions d'améliorations | 48 |
| 4.2.2.2.3 | BILAN..... | 49 |
| 4.2.2.3 | A propos des rubriques documentation des Directions | 50 |
| 4.2.2.3.1 | DPAT : Direction du Patrimoine | 50 |
| 4.2.2.3.2 | DFI : Direction des Formations Initiales | 51 |
| 4.2.2.3.3 | DEFC : Direction de la Formation Continue | 51 |
| 4.2.2.3.4 | CESR : Conseil Economique et Social Régional | 51 |
| 4.2.2.3.5 | La Documentation des élus | 51 |
| 4.2.3 | Décideurs | 51 |
| 4.2.3.1 | Panel..... | 51 |
| 4.2.3.2 | Entretiens | 52 |
| 4.2.3.2.1 | Directeur de la DSI | 52 |
| 4.2.3.2.2 | L'assistante de la responsable de la DTCI | 53 |
| 4.2.3.2.3 | L'ancien webmestre..... | 53 |
| 4.2.3.2.4 | La webmestre | 54 |
| 4.3 | Bilan général des besoins | 55 |
| 4.3.1 | Ergonomie | 55 |
| 4.3.2 | Point sur les ressources existantes..... | 57 |
| 4.3.3 | Suggestions de nouveautés..... | 59 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 5 | BENCHMARKING | 62 |
| 5.1 | Conseil Général du Finistère..... | 62 |
| 5.1.1 | Présentation générale..... | 62 |
| 5.1.2 | Aspect technique..... | 62 |
| 5.1.3 | Contenu..... | 63 |
| 5.1.4 | Partage d'informations..... | 63 |
| 5.1.5 | Projets..... | 64 |
| 5.2 | Conseil Général du Val d'Oise..... | 64 |
| 5.2.1 | Présentation générale..... | 64 |
| 5.2.2 | Aspect technique..... | 64 |
| 5.2.3 | Contenu..... | 65 |
| 5.2.4 | Partage d'informations..... | 65 |
| 5.2.5 | Projets..... | 66 |
| 5.3 | Conseil Régional d'Ile de France..... | 66 |
| 5.3.1 | Présentation générale..... | 66 |
| 5.3.2 | Aspect technique..... | 67 |
| 5.3.3 | Contenu..... | 67 |
| 5.4 | Institut Français du Pétrole..... | 67 |
| 5.4.1 | Présentation générale..... | 67 |
| 5.4.2 | Aspect technique..... | 68 |
| 5.4.3 | Contenu..... | 68 |
| 5.4.4 | Projets..... | 69 |
| 5.5 | Idées à retenir du Benchmarking..... | 70 |
| 6 | SUGGESTIONS D'AMÉLIORATION..... | 72 |
| 6.1 | Idées rejetées..... | 72 |
| 6.2 | Calendrier prévisionnel..... | 72 |
| 6.2.1 | Esthétique et ergonomie générales d'AGORA..... | 73 |
| 6.2.2 | Refontes et améliorations de rubriques..... | 74 |
| 6.2.3 | Création de nouvelles ressources..... | 76 |
| 6.2.4 | Mise à disposition des ressources..... | 77 |
| 6.2.5 | Diffusion de la documentation et information des agents..... | 80 |
| 6.3 | Propositions de maquettes..... | 81 |
| | BIBLIOGRAPHIE | 82 |
| | TABLE DES ANNEXES..... | I |

1 Contexte

1.1 La Région Rhône-Alpes : l'institution

1.1.1 Historique

C'est la loi du 2 mars 1982, initiatrice du processus de décentralisation des collectivités locales françaises, qui donne à la Région son statut de collectivité territoriale à part entière. Elle se voit accorder des compétences propres dans les domaines de la formation professionnelle et des lycées. Ces transferts de compétence sont accompagnés de recettes fiscales et de transferts de l'Etat.

L'élection du Conseil régional au suffrage universel direct en 1986 concrétise la nouvelle autonomie de l'institution dans la gestion de ses affaires.

Le 30 Juillet 2004, le projet de loi sur les responsabilités locales a été définitivement adopté par le Parlement. Il transfère de nouvelles compétences aux Régions, qui concernent les points suivants :

- coordination des actions de développement économique sur son territoire ;
- extension des compétences en matière de formation professionnelle ;
- gestion des écoles de formation des professions paramédicales ;
- transfert aux Régions et Départements de 96.282 techniciens, ouvriers, personnels de services des collèges et lycées (TOS) ;
- « l'inventaire général du patrimoine culturel ».

La compensation financière des transferts de compétences évaluée à 3 milliards d'euros pour les Régions sera financée en 2005 par le produit de la TIPP (Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers) et la Taxe sur les Conventions d'Assurance.

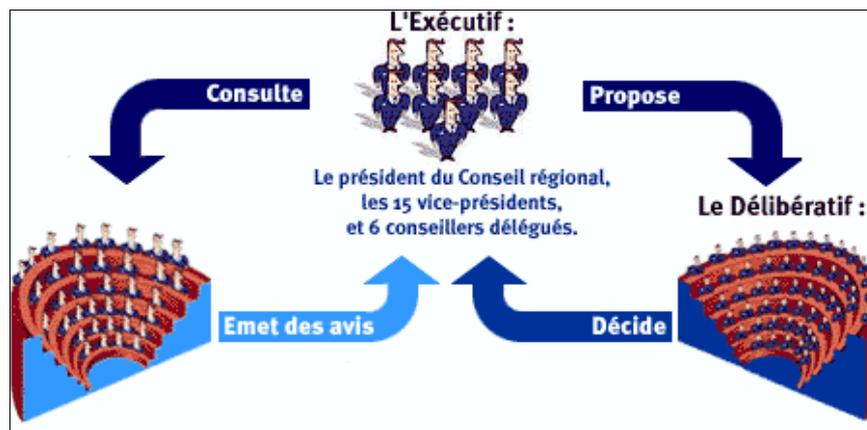
1.1.2 Les compétences de la collectivité

Chacune des collectivités territoriales (Région, Département et commune) a des compétences particulières et dispose d'une assemblée délibérante chargée de voter les projets présentés par le pouvoir exécutif. Il n'y a pas de hiérarchie de compétences entre elles.

| | |
|---------------------------|--|
| Exécutif | Président du Conseil régional |
| Organe délibérant | Conseil régional |
| Durée du mandat | 6 ans |
| Mode de scrutin | Scrutin proportionnel à la plus forte moyenne à deux tours, combiné à une prime majoritaire, fondé sur les principes de listes en sections départementales et de l'alternance homme femme. |
| Prochaines élections | 2010 |
| Compétences particulières | <ul style="list-style-type: none"> ⇒ lycées/apprentissage ⇒ formation professionnelle ⇒ développement économique et emploi ⇒ transports régionaux ⇒ planification |

1.1.3 Les deux assemblées

La Région Rhône-Alpes est composée de 2 assemblées, le Conseil régional et le Conseil économique et social régional.



1.1.3.1 Fonctionnement du Conseil Régional (CR)

La compétence de droit commun des Régions résulte de l'article L.4221-1 du Code général des collectivités territoriales, selon lequel *"le Conseil régional règle par ses délibérations les affaires de la Région"*.

Cette compétence générale est précisée ainsi : *"Le Conseil régional a compétence pour promouvoir le développement économique, social, sanitaire, culturel et scientifique de la région et l'aménagement de son territoire et pour assurer la préservation de son identité, dans le respect de l'intégrité, de l'autonomie et des attributions des départements et des communes"*.

1.1.3.1.1 Répartition des élus du Conseil régional

Depuis les élections de Mars 2004, 83 hommes et 74 femmes composent le Conseil régional Rhône-Alpes. Ils sont répartis en 7 groupes politiques : PS (51 membres), UMP (28), Verts (22), FN (18), UDF (17), PC (15) et PRG (6).

1.1.3.1.2 L'exécutif

Elu par les conseillers le 2 avril 2004, Jean-Jack Queyranne est président du Conseil Régional et détient à ce titre les prérogatives suivantes :

- il prépare et exécute les délibérations du Conseil régional
- il prescrit les recettes et ordonnance les dépenses
- il signe les arrêtés, conventions et marchés et a le pouvoir d'exercer des actions en justice au nom du Conseil régional
- il dirige les services et nomme les agents de la Région
- il gère le patrimoine de la Région.

Il préside également le bureau formé de 15 vice-présidents et de 6 conseillers délégués. Ils reçoivent une délégation correspondant aux domaines d'intervention de la Région.

1.1.3.1.3 Le délibératif

L'Assemblée plénière : composée des 157 conseillers régionaux, elle constitue l'organe délibératif de la Région, chargé de voter le budget et de régler par ses délibérations les affaires régionales. Elle s'appuie sur la Commission permanente et sur les commissions de travail.

La Commission permanente : le Conseil régional peut déléguer une partie de ses attributions à la Commission permanente à l'exception de celles relatives au vote du budget, à l'approbation du compte administratif et à l'engagement des dépenses obligatoires. La commission permanente siège dans l'intervalle des réunions de l'Assemblée plénière.

Les Commissions : le Conseil régional compte 16 commissions thématiques de 25 membres chacune. La composition des commissions est arrêtée à la proportionnelle en fonction de l'importance des groupes politiques. Consultées par le Président avant que les rapports ne soient soumis au vote des conseillers régionaux, les commissions émettent des observations et formulent des propositions dans les domaines d'intervention de la Région.

1.1.3.2 Fonctionnement du Comité Economique et Social Régional (CESR)

Le CESR est une assemblée consultative placée auprès du Conseil régional et de son Président. Véritable chambre de réflexion au service de la Région, il émet des avis et des rapports sur tout domaine de la vie en Rhône-Alpes.

Le CESR s'exprime obligatoirement sur les orientations générales du projet du budget régional, ainsi que sur la présentation, le projet et l'exécution de la planification nationale et régionale. Cette chambre de réflexion donne également son avis à la demande du Président du Conseil régional sur tout projet à caractère économique, social ou culturel.

Il réunit 116 membres issus du monde syndical, associatif, de l'entreprise..., désignés pour 6 ans par leur organisme d'origine.

Les membres du CESR sont répartis en 4 collèges :

- Les entreprises et activités professionnelles non salariées (39 membres)
- Les syndicats de salariés (39 membres)
- Les organismes participant à la vie collective (33 membres)
- Les personnalités qualifiées (5 membres nommés par le Préfet de région).

Le CESR comprend 9 commissions de travail. Elles étudient, enquêtent et peuvent travailler sur des projets de rapports à l'attention du Conseil Régional, qui seront soumis à l'assemblée plénière du CESR (réunie en moyenne 6 fois par an).

1.1.4 Les partenaires de la Région Rhône-Alpes

La Région n'est pas, le plus souvent, seule à intervenir dans les domaines qui sont du ressort de sa compétence. Elle impulse, complète souvent et soutient sur le plan financier des actions menées en collaboration avec d'autres partenaires.

1.1.4.1 L'Union européenne

L'intervention européenne s'effectue en concertation avec les autorités nationales et locales dans le respect des compétences de chacun : aide au développement, soutien à la formation professionnelle, lutte contre le chômage, soutien aux activités rurales, financement de la recherche, programmes d'échanges, définition des grands axes de communication. Cette intervention s'effectue suivant la définition de zones territoriales éligibles et en fonction de principes de mise en œuvre (additionnalité, subsidiarité, suivi, évaluation, contrôle...). Elle prend la forme de versement de fonds structurels : Fonds social européen (FSE) ; Fonds d'orientation et de garantie agricole (FEOGA), Fonds de développement régional (FEDER), Banque européenne, Interreg, Leader II, Leonardo...

1.1.4.2 L'Etat

L'État reste le partenaire privilégié de la Région. Il intervient par l'intermédiaire de son représentant, le Préfet de région dans le respect de la légalité selon l'article 72 de la Constitution française. Leur collaboration s'inscrit notamment dans le cadre du Contrat de plan État-Région. Il définit des objectifs communs de développement et indique les moyens financiers nécessaires à leur mise en œuvre.

1.1.4.3 Les partenaires locaux

La Région entretient un partenariat étroit avec plusieurs niveaux de décisions issues du regroupement des communes voté par les élus locaux. Ils permettent une programmation pluriannuelle d'actions communales ou intercommunales, dans des domaines touchant le développement économique, l'aménagement des espaces,

l'environnement, le logement, la voirie, le cadre de vie et enfin les équipements sportifs, culturels et scolaires.

En Rhône-Alpes on compte :

- ✓ 1166 Syndicats intercommunaux à vocation unique (SIVU)
- ✓ 203 Syndicats intercommunaux à vocation multiple (SIVOM)
- ✓ 150 Syndicats mixtes
- ✓ 8 Communautés d'agglomération
- ✓ 1 Communauté urbaine
- ✓ 180 Communautés de communes
- ✓ 1 Syndicat d'agglomération nouvelle.

1.1.5 Budget

Le budget primitif de la Région prévoit pour l'année 2004 un montant de dépenses de 1 469 milliard d'euros.

1.1.5.1 Les dépenses

Sur 1 469 milliard d'euros de dépenses inscrit en 2004, 1 311 milliards d'euros sont réservés aux politiques régionales et répartis entre trois grands pôles.¹

1.1.5.2 Les recettes

La structure des recettes a fortement évolué au cours des années passées sous l'effet de réformes fiscales nationales qui ont réduit l'autonomie fiscale régionale et accru la part des transferts versés par l'Etat. Cependant, il est possible que la Région retrouve une part d'autonomie financière lors de la nouvelle étape de la décentralisation, notamment par le transfert d'une part de la taxe intérieure sur les produits pétroliers (TIPP).

En 2004, la structure des recettes² est encore modifiée significativement par :

⇒ D'une part le projet de loi de Finances 2004 qui engage la réforme et la simplification des concours de l'Etat en globalisant certaines dotations et compensations de fiscalité au sein d'une dotation globale de fonctionnement régionale (DGF),

¹ Voir l'annexe 1 pour le détail des dépenses.

² Voir l'annexe 2 pour le détail des recettes.

⇒ D'autre part, de nouvelles recettes pour 69 millions d'euros afin de financer les primes d'apprentissage versées pour la deuxième année aux employeurs et l'incidence de la revalorisation des péages ferroviaires.

1.1.6 Le personnel

D'après le bilan social 2002, la Région Rhône-Alpes comptait 754 agents permanents et 196 agents non permanents (c'est-à-dire en CDD de moins d'un an, en CDD d'aide à l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés et apprentis). La croissance de l'effectif permanent a été de 27,6% de 2000 à 2002.

Le taux de féminisation est important, il est de 70% au 31 décembre 2002.

Les agents sont répartis (en 2002), de la manière suivante : 44% de catégorie A, 40% de catégorie C et 16% de catégorie B.

Hors cabinet du Président et du Vice Président, ces personnels sont répartis en 4 pôles (dont 3 opérationnels) divisés en 22 directions³.

1.1.7 Localisation

La Région Rhône-Alpes compte aujourd'hui 8 sites :

- Le site principal : 78 route de Paris à Charbonnières-les-Bains.
- Autres sites : 102 et 104 route de Paris à Charbonnières-les-Bains ; 4, chemin du Ruisseau à Ecully et chemin de la Forestière à Ecully.
- Antennes territoriales : à Aix-les-Bains et à Guilhaumand-Granges.
- Délégation générale de la Région Rhône-Alpes à Bruxelles

1.2 L'offre documentaire à la Région Rhône-Alpes

1.2.1 Le service de la Documentation Région

Le service de la Documentation Région est rattaché à la Direction de la Communication (DCO), elle-même directement rattachée à la Direction Générale des Services (DGS).

³ Voir l'annexe 3 pour le détail de l'organigramme.

1.2.1.1 Missions et offre de services

La Documentation Région assure la conduite de la politique documentaire de la Région. Elle développe, organise et gère le fonds documentaire en lien avec les chargés de documentation des directions. Elle anime le réseau d'information et de documentation de la Région et coordonne les différents outils et travaux liés : vocabulaire commun, dépouillement partagé des périodiques, base de données LORADOC. Elle met au service du personnel de la Région un espace de recherche d'information et de travail. Un documentaliste est toujours présent au centre de documentation pour guider les usagers.

Offre de services :

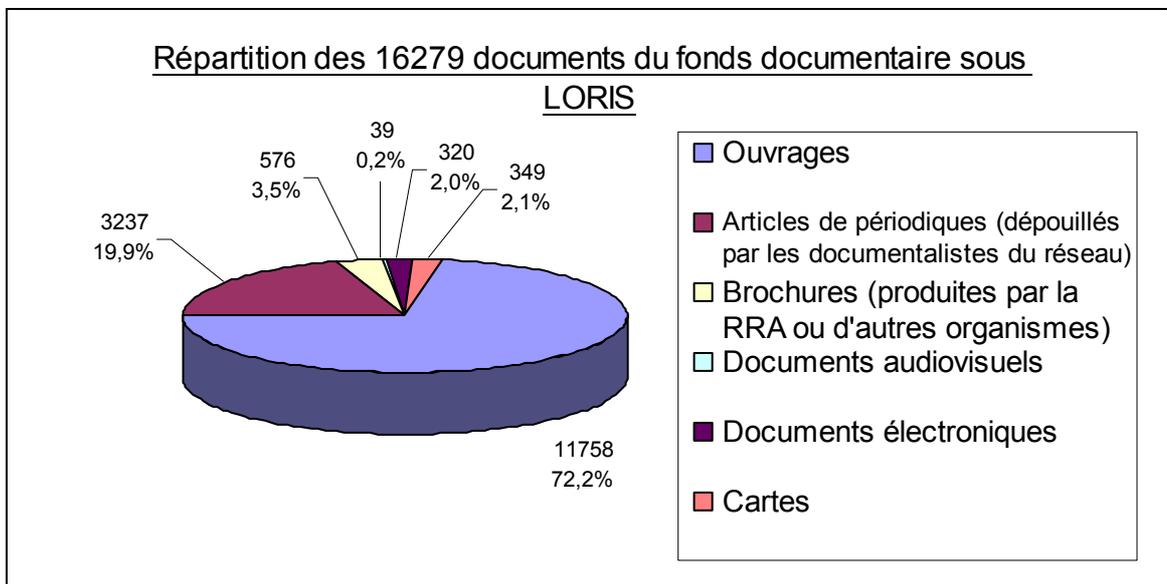
- Réalisation de recherche documentaire dans tous les domaines de compétence de la Région
- Consultation sur place d'ouvrages, de périodiques, de cédéroms
- Prêt d'ouvrages et de périodiques
- Gestion centralisée des commandes et abonnements
- Diffusion personnalisée d'information
- Veille documentaire thématique Formation des utilisateurs : Internet, cédéroms ...
- Médiation avec les centres de documentation extérieurs

1.2.1.2 Fonds documentaires disponibles

La salle de consultation de la Documentation Région contient uniquement le fonds documentaire de la Documentation Région, les autres unités documentaires ayant leurs propres salles de consultation. Ce fonds est régulièrement désherbé et les archives restantes sont envoyées à l'étage du silo archives dédié à la documentation.

Le fonds de la Documentation Région est constitué notamment de 5000 ouvrages (empruntables par 3 pour 15 jours, hormis les usuels et les codes) et de 190 périodiques (en tout 562 périodiques sont reçus à la Région) : quotidiens, hebdomadaires, mensuels... de la presse régionale, nationale ou internationale. Les numéros en cours sont disposés sur les présentoirs et ne sont pas empruntables. Les numéros précédents peuvent être empruntés par 3 pour 8 jours.

Le module Web de LORIS intitulé LORADOC est interrogeable par les lecteurs depuis l’Intranet de la collectivité dans la rubrique « Documentation ». Il donne accès au catalogue des périodiques et au fonds documentaire.



Le plan de classement du centre de documentation permet de voir les domaines liés aux compétences de la Région qui sont couverts⁴.

1.2.1.3 Locaux

La Documentation Région est située dans le bâtiment principal de la Région à Charbonnières-les-Bains. Les locaux à disposition du service sont :

- une grande salle de consultation (ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 15h00, aussi bien en interne aux agents et aux élus qu’à du public externe)
- une salle de réserve (pour stocker et conserver les archives intermédiaires)
- un étage du silo d’archives
- 4 bureaux pour les membres du service.

1.2.1.4 Personnel

Le service de la Documentation Région se compose de 6 personnes :

- ⇒ **Marie-Noëlle MONCORGE** : Responsable de la Documentation Région et du réseau d'information et de documentation.
Administrateur de LORIS-LORADOC

⁴ Voir l’annexe 4 pour le détail du plan de classement du service documentation.

- ⇒ **Pascale BOUTON** : Chargée de documentation.
Recherches documentaires. Diffusion sélective d'informations. VOCOM
- ⇒ **Véronique DUPEROUX** : Assistante de gestion et de documentation.
Gestion et suivi des commandes et de la facturation. Gestion du budget documentation de la Région
- ⇒ **Cécile GULLO** : Assistante de documentation.
Recherches documentaires. Traitement des ouvrages. Sélection de sites Web (Liens utiles).
- ⇒ **Sandra ORIGLIO** : Assistante de documentation.
Abonnements. Cédéroms. Brochures. Recherches documentaires. Co-administrateur de LORIS.
- ⇒ **Ingrid PEREZ** : Secrétaire.
Courrier départ/arrivée. Réponse aux demandes types. Classement et gestion des stocks et collections (périodiques, brochures).

1.2.1.5 Matériel

La salle de consultation est équipée d'un ordinateur pour le poste d'accueil et de deux autres en libre-service pour permettre l'accès aux CD-ROM, aux Bases de Données et à Internet. S'y trouvent aussi plusieurs tables de travail, et des présentoirs pour la presse quotidienne, les périodiques, les brochures, ainsi que des rayonnages pour les ouvrages.

Le service de documentation utilise le logiciel de gestion LORIS d'Ever Team pour son fonds documentaire. Il gère les commandes d'ouvrages et de périodiques, le catalogage, les recherches dans la base documentaire, le fichier des lecteurs, les emprunts, les retours, les réservations et les relances. Il permet aussi d'avoir le module Web LORADOC (OPAC) qui permet de faire une recherche dans le fonds documentaire depuis l'Intranet.

Chaque personne du service dispose de son propre poste informatique. Un poste supplémentaire équipé d'un scanner est à disposition pour réaliser la revue de sommaires en ligne. Ce poste sert aussi aux stagiaires.

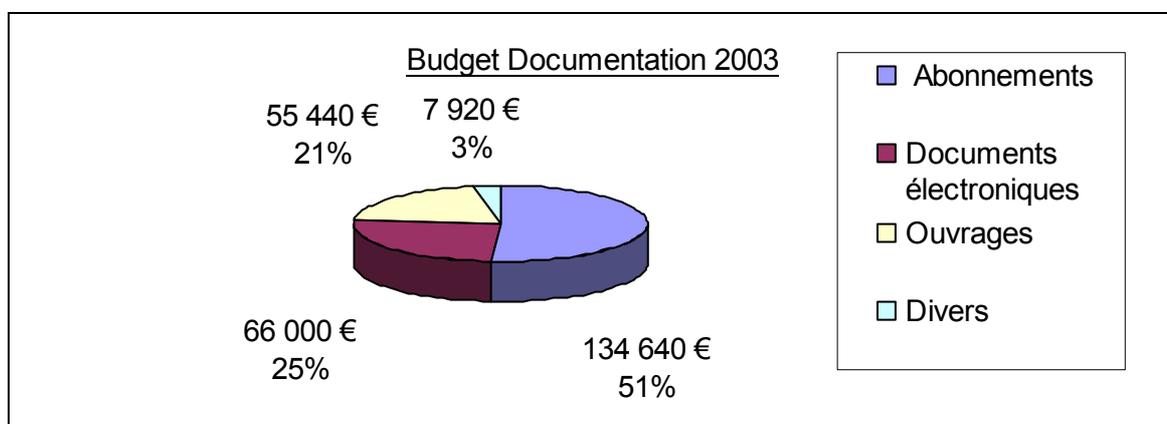
Les pages Web de l'Intranet sont réalisées sous FrontPage.

1.2.1.6 Budget

La Documentation Région gère de manière centralisée le budget de tous les abonnements et commandes d'ouvrages de la Région. Les enveloppes budgétaires et les dépenses déjà effectuées sont consultables par tous sur l'Intranet depuis la rubrique « Documentation ».

Hors charges salariales, le budget 2004 de la Documentation Région s'élève à 360 000 €.

En 2003, les 264 000 € dépensés, sur un budget de 300 000 €, ont été répartis de la manière suivante :



1.2.2 Le Réseau de documentation

1.2.2.1 Organisation générale

La documentation de la Région Rhône-Alpes est le fruit d'un maillage d'unités documentaires réparties dans les directions du Conseil régional et du CESR. De l'organisation et de l'activité de ces unités résulte le réseau de documentation.

Le réseau est piloté par le service de la Documentation Région, chargé de conduire la politique documentaire de la Région.

Les unités documentaires décentralisées travaillent sur une base coopérative, grâce à des échanges réguliers d'informations et une mise en commun de sources d'information, d'outils et de normes de traitement des documents.

Chaque unité, à vocation thématique, est gérée par un chargé/correspondant de documentation : il assure l'accueil des usagers, la réalisation de produits et services documentaires, le traitement et la diffusion des documents de sa

direction. Il dispose d'un accès privilégié à un certain nombre de produits (cédéroms...).

Le réseau se compose de 35 personnes (dont les 6 de la Documentation Région) pour un total de 12 ETP (Equivalent Temps Plein).

1.2.2.1.1 La base de données commune : LORADOC

Ces unités alimentent une base de données commune, accessible aux agents et élus par le réseau Intranet AGORA : LORADOC. Cet outil permet de rechercher et de localiser des documents sur l'ensemble des fonds documentaires de la Région (hors archives). Tous les documents disponibles dans les unités seront à terme répertoriés dans la base, quel que soit leur support : ouvrages, articles, cédéroms, vidéos, périodiques, brochures, etc.

1.2.2.1.2 Le dépouillement partagé de périodiques

Les unités se coordonnent pour effectuer un dépouillement partagé des périodiques, 30 revues sont concernées : ce travail concerté facilite la sélection et la diffusion interne d'articles.

1.2.2.1.3 Le thésaurus commun : le VOCOM

Les chargés de documentation utilisent un même thésaurus, le Vocabulaire commun de la Région Rhône-Alpes (VOCOM), destiné à faciliter les travaux d'indexation et de recherche de documents. Ce langage normalisé couvre l'ensemble des compétences et activités des acteurs de la Région.

1.2.2.1.4 Le répertoire de sites Internet

Les unités travaillent également ensemble à la tenue d'un répertoire de sites Internet. Celui-ci est accessible aux agents par l'Intranet sous la rubrique " Sites Internet " : "Les liens utiles de la Région Rhône-Alpes".

1.2.2.1.5 Une référente par pôle

La Documentation Région a désigné au sein de son équipe une documentaliste « référente » pour chacun des 4 pôles de la Région (Organisation et services communs, Formation et développement personnel, Développement économique et enfin le pôle Aménagement et développement solidaire des territoires).

Cette référente est chargée de suivre plus particulièrement les besoins d'information et de documentation des agents des Directions, en collaboration constante avec les chargés ou les correspondants de documentation.

A la demande des agents ou du chargé/correspondant de documentation, elle peut intervenir en renfort du correspondant documentation de la Direction, pour des prestations que celui-ci ne serait pas en mesure d'effectuer, par manque de temps ou d'accès à certaines sources.

1.2.2.2 Le contrat d'objectifs pour la documentation

1.2.2.2.1 Origine

Né en 2003 de la démarche de progrès de la Direction de la Communication (DCO), le contrat annuel d'objectifs pour la documentation (plus communément appelé COD) va permettre de conduire la politique documentaire au sein du réseau. Véritable contrat conclu entre la DCO et les directions, il fixe des objectifs et des priorités en fonction des moyens alloués.

1.2.2.2.2 Déroulement par étapes

1^{ère} étape : Travaux préparatoires dans les directions menés par les correspondants et chargés de documentation avec l'aide de la DOC Région, validation par le directeur. Les travaux préparatoires ont lieu en novembre-décembre, et s'appuient sur le bilan de l'année précédente.

2^{ème} étape : Consolidation par la DOC Région et communication aux directeurs du document final.

3^{ème} étape : Mise en œuvre dans les directions.

4^{ème} étape : Bilan en fin d'année.

1.2.2.2.3 Rôle des correspondants et chargés de documentation

Les correspondants et chargés de documentation sont les pivots du COD, à la fois forces de propositions et chargés de la mise en œuvre.

1.2.2.2.4 Rôle de la Documentation Région

La DOC Région contribue à formaliser les actions à mener dans les directions, mais surtout collecte les travaux des directions, définit des priorités et effectue les arbitrages nécessaires. Elle assure le suivi global et rédige le bilan consolidé en fin d'année.

1.2.2.2.5 2004 : Année test

L'année 2004, qui voit le lancement de la démarche, doit permettre de tester la méthode dans 7 directions : SA, DRH, DSI, DEFC, DAFEE, DPT, DTCI. Le bilan en fin d'année permettra d'ajuster la méthode, avant de l'étendre à d'autres directions...

2 Projet

2.1 L'offre de stage et les objectifs du projet

L'offre de stage telle qu'elle a été proposée était rédigée comme suit :

« Le stage consiste à la fois en une mise en situation professionnelle et la prise en charge d'une mission propre.

Mise en situation professionnelle : participation aux différentes missions et activités de la Documentation Région au sein du réseau de documentation de la Région.

*Mission propre : réalisation d'une étude préalable à la **mise en place d'un portail d'information documentaire consultable sur l'Intranet de la collectivité.***

La Documentation Région alimente depuis plusieurs années deux rubriques sur l'Intranet de la collectivité : « Documentation » et « Sites Internet ».

La rubrique « Documentation » donne accès au module Web de la base documentaire commune gérée sous LORIS, ainsi qu'à des services et des produits documentaires. La rubrique « Sites Internet » propose un répertoire commenté de sites web pertinents pour les agents de la collectivité.

Le service souhaite faire évoluer cette offre en ligne pour valoriser la documentation proposée, en donner une meilleure visibilité et simplifier l'accès à l'information de ses utilisateurs internes.

L'étude attendue devra notamment :

- *définir et hiérarchiser des contenus pertinents, au vu des besoins des utilisateurs et des ressources disponibles ;*
- *proposer un accès plus intuitif aux divers types d'information (classement thématique, ergonomie de la présentation, libellés...) et une architecture qui favorise l'autonomie des usagers ;*
- *envisager un mode de personnalisation qui permette de s'adapter aux attentes des usagers (ou de groupes d'usagers) ;*
- *prendre en compte la dimension « réseau documentaire » pour permettre une alimentation coopérative par les différentes unités documentaires de la collectivité.*

Dans ce cadre, le stagiaire devra rechercher des solutions organisationnelles et techniques satisfaisantes. »

2.2 La démarche

La démarche adoptée se déroule en trois temps.

➤ Ayant pour objectif de faire des propositions d'amélioration de la mise à disposition des informations documentaires disponibles sur l'Intranet AGORA, il est apparu naturel de commencer le travail par un bilan des ressources présentes sur AGORA dans le domaine documentaire. Des statistiques de consultation ont aussi été étudiées dans le même but.

➤ La logique nous a ensuite amené à conduire une étude de besoins auprès de 3 types de publics : les usagers d'AGORA, les producteurs d'information documentaire sur AGORA et enfin un troisième groupe que l'on peut appeler « décideurs ». Chaque groupe a fait l'objet d'un traitement différent. Nous avons aussi eu accès à une étude de besoins documentaires très poussée qui avait été faite en 2000.

Pour élargir notre champ de vision et nous apporter des éléments de réflexion, nous avons cherché à prendre contact avec des organismes ayant eu la même démarche que nous. Une présentation des exemples les plus pertinents sera faite plus loin.

➤ Suite à ces démarches prospectives, nous avons élaboré des scénarios d'évolution possible, permettant d'améliorer la mise à disposition de l'information documentaire sur l'Intranet AGORA.

La démarche qui vient d'être présentée dans ses grandes lignes, constitue le schéma de présentation de la suite de ce rapport. Le plan se calque sur ce modèle pour rendre notre cheminement plus lisible.

2.3 Mise en situation professionnelle

En plus du projet, qui justifie ma présence au sein du service de la Documentation Région, j'ai pour mission de participer aux tâches quotidiennes de fonctionnement du service. Cela se compose essentiellement de l'accueil en salle de consultation de la Documentation Région : prêts et retours d'ouvrages, accueil téléphonique, surveillance de la boîte générale de messagerie du service, traitement des demandes du public interne et externe...

3 Analyse de l'existant

3.1 L'Intranet : AGORA

3.1.1 Présentation générale d'AGORA

AGORA est l'Intranet de la Région Rhône-Alpes. Il existe depuis 1998.

Lorsque les agents connectent leur poste de travail le matin à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe Internet Explorer s'ouvre automatiquement sur l'accueil d'AGORA.

L'accueil se présente comme suit :

The screenshot shows the AGORA intranet interface. On the left is a vertical blue navigation menu with white text links: 'Plan du site', 'Quoi de neuf', 'Quoi de l'administration', 'Nouvel Arrêté 2', 'Vie des assemblées', 'Rapports et délibérations', 'Documentation', 'Applications', 'Référentiels', 'Projets transversaux', 'Directions et services', 'Petites annonces', 'Infos pratiques', 'Sites Internet', and 'Salle délib en direct'. Below the menu is a small logo and the text 'site internet PIA'. The main content area has a white background and features three logos at the top: 'agORA', 'les instantanées.com', and 'LOCALTIS'. Below the logos is a list of news items, each starting with a date in orange (e.g., 6/08/2004, 5/08/2004, 4/08/2004, 2/08/2004) followed by a title and a brief description. At the bottom of the page is a table with columns for 'Mise à jour', 'Auteur', and 'D'co'.

L'écran se divise en deux parties.

A droite, se trouve une liste des dernières informations mises en ligne (mises à jour ou nouvelles pages). Cela permet à chacun de se tenir au courant sans perdre de temps à aller voir soi-même ce qui est nouveau.

Au dessus de cette liste, 3 logos : le logo AGORA n'est pas réactif contrairement aux deux autres, le logo « Les instantanées.com » renvoie à des actualités de communication interne, et le logo « Localtis » renvoie au site Internet du même nom qui est un portail extranet (d'accès payant) destiné aux acteurs du monde local.

En bas, se trouve une barre présente sur toutes les pages de l'Intranet qui indique la date de mise à jour et l'auteur de la page, ainsi qu'un lien permettant d'envoyer un mail au webmestre.

A gauche, se trouve une frame qui reste présente tout au long de la navigation. C'est en quelque sorte le sommaire du site :

- ✓ Le logo « AGORA » permet de revenir à la page d'accueil.
- ✓ Le « plan du site »
- ✓ Le « quid élus » est la liste des élus
- ✓ Le « quid administration » est la liste du personnel
- ✓ « Nouvel arrivant ? » présente l'essentiel de ce qu'il faut savoir quand on est nouveau à la Région Rhône-Alpes
- ✓ « Vie des Assemblées » : pages du Conseil Régional (CR), du Conseil Economique et Social Régional (CESR) et du Service des Assemblées (SA)
- ✓ « Rapports et Délibérations » : accès aux archives des Rapports et Délibérations
- ✓ « Documentation » présente les rubriques suivantes⁵:



- ✓ « Applications » présente des ressources pratiques, des formulaires de demandes diverses, de réservation, des tutoriels, un lien vers le logiciel de gestion du temps de travail...
- ✓ « Référentiels » donne accès à la rubrique cartographie, aux règles de normalisation des Rapports et Délibérations, à la charte AGORA et aux règles d'usage d'Internet au sein de la Région Rhône-Alpes.
- ✓ « Projets transversaux » présente des projets sur lesquels collaborent plusieurs directions. Tout ce qui concerne le projet est mis en commun à cet endroit, mais ce ne sont pas des espaces de travail collaboratif.

⁵ Voir l'annexe 5 pour le détail du contenu de la partie documentation de l'Intranet AGORA..

- ✓ « Directions et Services » donne accès aux parties de l'Intranet de chaque Direction. Chacune élabore et alimente sa partie de manière autonome d'après un cadre général : « Quoi de neuf ? » pour les actualités, « Que fait la Direction ? » pour la présentation des activités de la Direction et « Les Informations » qui contient souvent des ressources utiles aux membres de la Direction. L'accès à cette partie de l'Intranet se présente sur le modèle de l'organigramme général :



- ✓ « Petites annonces » est une rubrique permettant aux agents de la Région de faire paraître des petites annonces en interne.
- ✓ « Infos Pratiques » présente les menus du restaurant d'entreprise, les activités des associations du personnel, les horaires de transport pour venir à la Région, et les pages des syndicats.
- ✓ « Sites Internet » est une rubrique de liens sélectionnés par la Documentation Région et organisés ainsi :



Le frame de gauche est particulier à cette rubrique. Le logo AGORA en haut permet de revenir à l'accueil général.

- ✓ « Salle des délib en direct » permet d'avoir la retransmission en direct sur son poste de travail des délibérations lorsqu'elles ont lieu.
- ✓ « Site Internet RRA » est un lien vers le site Internet de la Région Rhône-Alpes.

3.1.2 Projet d'amélioration AGORA : maquette

Actuellement, une nouvelle maquette d'AGORA est en cours de validation. Cette réflexion a été initiée dans le cadre d'une démarche plus globale de communication interne. Un groupe de travail a été formé pour réfléchir à des améliorations avec pour but essentiel d'harmoniser l'Intranet, et de ce fait, de le rendre plus lisible. En effet, à l'heure actuelle, chaque Direction développe sa partie d'Intranet comme elle l'entend, avec très peu de contraintes communes.

Cette maquette propose donc une nouvelle charte graphique et éditoriale, une nouvelle structuration des rubriques (surtout dans les Directions) et une nouvelle page d'accueil. Le but étant une harmonisation de forme et de contenu.

La page d'accueil actuellement à l'étude est la suivante :



La disposition des rubriques a été revue dans le frame de gauche. Une mise en place de menus déroulants est proposée pour faciliter la navigation des agents dans l'Intranet. Les actualités gardent une place centrale et une nouvelle colonne d'information est ajoutée à droite pour mettre en valeur certaines ressources : l'actualité de la communication interne (Les instantanées.com), l'actualité territoriale (Localtis) et la vie associative et syndicale.

Les actuelles rubriques « Documentation » et « Sites Internet » seront regroupées sous l'intitulé « Infothèque », et les ressources organisées en 3 grandes parties : Nouveautés, Ressources Documentaires et Sites Internet :

| | |
|--------------------------|---|
| Nouveautés | Brèves (réalisées par la Documentation Région (DOCR)) |
| | Textes officiels : actualité législative (co-réalisé par la DOCR et la Direction des Affaires Juridiques (DAJ)) |
| | Derniers sommaires parus (réalisé par la DOCR) |
| | Panorama de Presse (sur un extranet) : en 2004 |
| | Bulletin documentaire PDF (réalisé par la DOCR) |
| | Quotidien LOCALTIS (sur un extranet) |
| Ressources Documentaires | Catalogue du fonds documentaire (ex LORADOC, alimenté par le réseau documentaire) |
| | Page « Atlas » du site cartographie (réalisé par la DSI – réseau CAIRN ⁶) |
| | BIP ⁷ (sur un extranet) |
| | Ressources concours (réalisé par la DOCR) |
| | Rapports et Délibérations : base de recherche + harmonisation des rapports |
| | Photothèque + base archives (à terme) |
| Liens Internet | Sélection de liens utiles (réalisé par la DOCR) |
| | Conseils de recherche (réalisé par la DOCR) |

Il y a un projet de mise en commun de la partie Sites Internet. Chaque correspondant AGORA des Directions pourrait être contributeur à terme. Il y aurait un index et une base unique, mais des accès multiples, depuis les rubriques « Infothèque » des Directions, qui renverraient aux domaines qui leur sont plus spécifiques. Ce sera aussi le cas pour la rubrique « Textes officiels ».

La proposition de maquette pour les Directions est actuellement la suivante :



⁶ Réseau des utilisateurs de MapInfo (cartographie)

⁷ Banque d'informations sur le personnel des collectivités locales

Le frame de gauche est prévu pour être commun à toutes les Directions. En haut un bandeau « Actualités » permettrait de mettre en valeur une information d'actualité. La colonne « Agenda » (derrière le menu déroulant de l'impression d'écran ci-dessus) présenterait les projets de la Direction, permettant ainsi à chacun de savoir ce que font les autres Directions. La rubrique « Gros Plan », qui est facultative, permettrait de mettre en valeur un projet important mené par la Direction.

Sur le modèle de la page d'accueil générale, il est prévu que chaque Direction ait une rubrique « Infothèque » lui permettant de mettre à disposition de ses agents des informations de type documentaire.

Cette rubrique contient 4 sous-parties comme le montre l'impression d'écran ci-dessus. Les « Nouveautés » et le « Glossaire » sont facultatives. Les deux autres parties sont les « Publications Internes » et les « Sites Internet » (renvoi vers les thèmes les plus pertinents pour la Direction de la partie commune Sites Internet).

3.1.3 Les usagers d'AGORA

AGORA est destiné à tous les agents travaillant à la Région Rhône-Alpes quel que soit le site sur lequel ils se trouvent. Actuellement tous les agents disposent d'un poste informatique propre.

A partir de la rentrée 2004, l'Intranet sera accessible aux élus du Conseil Régional par un accès à distance.

Il est prévisible que l'arrivée prochaine des TOS⁸ causée par la loi du 31 Juillet 2004, aura une influence sur les besoins et les attentes auxquels l'Intranet doit répondre.

3.1.4 Démarche de prospection

Lors de mon arrivée, l'un des premiers objectifs auquel je me suis attachée est de faire un recensement exhaustif des pages d'AGORA. En effet, il est indispensable de très bien connaître l'outil pour lequel je dois faire des propositions d'amélioration.

⁸ Techniciens, ouvriers, personnels de services des collèges et lycées

3.1.5 Documents produits

Cette prospection a donné lieu à l'élaboration de deux documents de travail essentiels.

Tout d'abord ce fut un « sommaire » général d'AGORA présentant toutes les pages de l'Intranet. Ce « sommaire » était basé sur l'arborescence de l'Intranet pour permettre de retrouver facilement le chemin d'accès vers la ressource, en suivant la hiérarchie des titres correspondant aux pages dans lesquelles il faut naviguer⁹.

Ce document fut une étape préalable à l'élaboration du suivant qui recense toutes les ressources ayant un caractère documentaire sur AGORA. En relisant le « sommaire », j'ai opéré une première sélection de pages et/ou de ressources à revoir pour évaluer leur pertinence.

Cela a donné lieu à l'élaboration d'un tableau caractérisant chaque ressource selon divers points listés ici¹⁰ :

| | |
|---|--|
| Le type d'information (cette case a donné lieu à une typologie présentée plus loin) | La forme de la ressource (bibliographie, liste, tableau, page web...) |
| Le titre de la page et son contenu | Les liens vers d'autres ressources insérés dans la page |
| Le producteur | Le mode d'utilisation (consultation, téléchargement...) |
| L'emplacement (sous forme d'arborescence à suivre) | L'accès (libre, par mot de passe...) |
| L'origine (interne ou externe à la Région) | Le niveau d'élaboration (document primaire, secondaire, tertiaire...) |
| Le public cible | La périodicité (rythme de mise à jour) |
| La date de la dernière mise à jour | L'accès ou non aux documents primaires et le cas échéant sous quelle forme |
| Les autres informations sur la page dans le cas où la page présente plusieurs informations (n'ayant pas forcément toutes un intérêt documentaire) | Un lien réactif direct vers la page pour faciliter l'usage de ce document de travail |

⁹ Voir l'annexe 5 pour voir un extrait du sommaire d'AGORA.

¹⁰ Voir l'annexe 6 pour voir un extrait du recensement des ressources documentaires d'AGORA.

Ce tableau présente environ une centaine de ressources qui ont fait l'objet d'une classification en fonction du type d'information :

| TYPE DE RESSOURCE | NOMBRE DE RESSOURCES DE CE TYPE | SOUS TYPE DE RESSOURCES | NOMBRE DE RESSOURCES DE CETTE SOUS - CATEGORIE |
|----------------------------|--|--|---|
| DOCUMENTS PRIMAIRES | 13 | Actes de colloques | 1 |
| | | Brochures | 9 |
| | | Rapports du CESR | 1 |
| | | Référentiels et notes internes | 2 |
| RESSOURCES TERMINOLOGIQUES | 12 | Glossaire | 7 |
| | | Glossaire / Répertoire de sigles | 3 |
| | | Répertoire de sigles | 2 |
| RESSOURCES PEDAGOGIQUES | 5 | Guide | 5 |
| ACTUALITES | 9 | Brèves | 1 |
| | | Bulletin (communication) | 4 |
| | | Bulletin (documentaire) | 2 |
| | | Dossier de presse | 1 |
| | | Quotidien LOCALTIS | 1 |
| BANQUES DE DONNEES | 6 | BIP (Banque d'Informations sur le Personnel des collectivités territoriales) | 1 |
| | | Rapports et Délibérations | 1 |
| | | Cartographie | 2 |
| | | LOCALTIS | 1 |
| | | LORADOC | 1 |
| INFORMATION PRATIQUES | 12 | Budget | 1 |
| | | Commande et réclamation | 1 |
| | | Critères d'attribution des abonnements | 1 |
| | | Les ressources documentaires de RRA | 1 |
| | | Le réseau de documentation de RRA | 1 |
| | | Les unités documentaires de RRA | 7 |
| PRODUITS DOCUMENTAIRES | 38 | Dossier documentaire | 3 |
| | | LIDRAB | 1 |
| | | Nouvelles acquisitions | 1 |
| | | Panorama de presse | 3 |
| | | Répertoire de sites Internet | 17 |
| | | Revue de sommaires | 2 |
| | | Sélection d'articles | 4 |
| | | Sélection de ressources : ouvrages, périodiques, sites (concours) | 1 |
| | | Sélection de textes officiels | 6 |
| TOTAL | | | 95 |

3.1.6 Éléments à retenir

AGORA est un Intranet très étoffé comprenant de multiples ressources de toute nature.

Il existe de nombreuses ressources à caractère documentaire sur AGORA mais elles sont très dispersées. Selon moi, c'est le point essentiel à améliorer pour permettre aux agents de trouver plus facilement les informations dont ils ont besoin. C'est cet objectif qui guidera notre réflexion de projet portail.

La démarche d'amélioration est entamée comme nous l'avons vu avec les maquettes du futur AGORA. Celui-ci propose déjà une harmonisation dans la présentation et la mise à disposition des contenus.

Il semblerait logique de compléter la démarche en regroupant les ressources ainsi harmonisées sous une forme portail.

Les documents produits donnant une vue d'ensemble des ressources à caractère documentaire présents sur l'Intranet de la Région Rhône-Alpes permettront de faciliter ce travail.

N'oublions pas non plus que de nouvelles ressources sont d'ores et déjà en cours d'élaboration comme le panorama de presse.

3.2 Statistiques de consultation

Ces statistiques¹¹, fournies par le logiciel Webtrends, ne concernent pas l'ensemble d'AGORA. Nous ne nous intéresserons ici qu'aux rubriques qui nous concernent le plus : la partie « Documentation » et la partie « Sites Internet », gérées par la Documentation Région, et le lien vers le site LOCALTIS, payé sur le budget de la Documentation Région. Ces données couvrent deux périodes : le 2^o semestre 2003, et le 1^o semestre 2004.

➤ Dans la partie « Documentation », les pages les plus consultées sont : les Brèves et l'accueil de la rubrique.

Par ordre décroissant, viennent ensuite : la revue de sommaires, l'actualité législative et parlementaire, les ressources concours (absentes en 2003), la présentation de la Documentation Région, le formulaire de commande de documentation.

¹¹ Voir l'annexe 7 pour voir le bilan des statistiques de consultation de l'Intranet.

Il semble que sur les deux périodes de 6 mois, tous les agents ont consulté cette rubrique, rares sont ceux qui ne l'ont fait qu'une seule fois.

➤ Dans la partie « Sites Internet », les pages les plus consultées sont : l'accueil de la rubrique et la sélection d'outils de recherche.

Viennent ensuite : les sites pratiques, le Minitel, la Presse, les Institutions, les différents domaines thématiques.

Les domaines les plus consultés sont : la fonction publique, le droit, l'éducation et la formation continue.

Il semble que sur les deux périodes de 6 mois tous les agents ont consulté cette rubrique, rares sont ceux qui ne l'ont fait qu'une seule fois.

➤ Le lien vers le site LOCALTIS a beaucoup de succès aussi. Soulignons que les usagers peuvent accéder à LOCALTIS sans activer le lien, par exemple en s'abonnant à la lettre interactive hebdomadaire du site. Les agents peuvent aussi avoir créé un lien dans leurs favoris. Une sélection de dépêches LOCALTIS est également reprise dans la sélection hebdomadaire de Brèves.

4 Analyse des besoins

4.1 Analyse des besoins documentaires de 2000

4.1.1 L'enquête

En juin 2000, à la demande de la Documentation Région, une enquête a été menée par des étudiants de Maîtrise d'économétrie (Université Lyon II), analysant les besoins en information et en documentation des agents de la Région.

La Région comptait alors 624 agents. 212, sur les 272 sélectionnés pour composer l'échantillon représentatif, ont répondu au questionnaire papier.

Cette enquête, menée auprès des agents de la Région Rhône-Alpes, usagers ou non, comprenait des questions ayant trait à certaines ressources à caractère documentaire sur AGORA : la partie « Documentation » et la partie « Sites Internet », que nous présentons ici pour enrichir notre réflexion.

4.1.2 Résultats pertinents liés à AGORA

4.1.2.1 Types d'informations recherchées

A la question « De quel(s) domaine(s) relève(nt) les informations que vous recherchez ? » (plusieurs réponses possibles)

75% des agents interrogés ont répondu « l'actualité régionale », 49% « la vie politique » et 43% « la société ».

Nous ne citons ici que les 3 réponses les plus souvent citées, sur 21 modalités.

4.1.2.2 Moyens de trouver de l'information

A la question « Si vous effectuez vos recherches vous-même quelles ressources utilisez-vous ? » (plusieurs réponses possibles)

89% des agents interrogés ont répondu « Ressources Région », 68% « Internet » et 55% « Documentation Personnelle ».

Nous ne citons ici que les 3 réponses les plus souvent citées, sur 6 modalités.

Question « Pour rechercher les documents suivants, à quel service faites-vous appel ? » (plusieurs réponses possibles)

| | Rapport délibération RRA | Document budgétaire RRA | Etude commanditée par la RRA | Rapport évaluation des politiques régionales | Brochures, supports promotionnels de la RRA | Rapports de stage effectués au sein de la RRA |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------|------------------------------|--|---|---|
| Service archives | 6% | 8% | 6% | 6% | 2% | 6% |
| Service Documentation | 12% | 16% | 36% | 34% | 45% | 25% |
| Intranet | 54% | 24% | 7% | 8% | 6% | 2% |
| Autres | 23% | 25% | 10% | 15% | 16% | 11% |

On constate que le fort taux d'abstention indiquait que les agents cherchaient probablement peu ces produits.

Ils utilisaient principalement l'Intranet pour chercher des documents budgétaires ou des rapports et délibérations. Pour rechercher des études, des rapports d'évaluation de politiques régionales, des brochures, des supports promotionnels, ou des rapports de stage, le service le plus mis à contribution était celui de la documentation.

4.1.2.3 L'Intranet AGORA

4.1.2.3.1 Rubrique « Sites Internet »

A la question « Utilisez-vous la rubrique « SITES INTERNET » (disponible sur AGORA) préalablement à votre navigation ? »

75% des agents interrogés ont répondu par l'affirmative et seulement 19% ont déclaré ne pas le faire.

Question « Si vous n'utilisez pas la rubrique « SITES INTERNET », pourquoi ? »

46% des agents déclarant ne pas utiliser la rubrique « SITES INTERNET » (19% du total) ont leur propre liste de favoris, 22% ne connaissent pas la rubrique et 20% ne trouvent pas ce qu'ils veulent.

Nous ne citons ici que les 3 réponses les plus souvent citées sur 5 modalités.

4.1.2.3.2 Satisfaction générale

Question « A propos de l’Intranet AGORA, êtes-vous satisfait(e) de la présentation générale, de la facilité à trouver de l’information, de la facilité à naviguer, de la base des rapports et délibérations ? »

| | La présentation | La facilité à trouver de l’information | La facilité à naviguer | La base des rapports et délibérations |
|-------------|-----------------|--|------------------------|---------------------------------------|
| Non-réponse | 11% | 17% | 17% | 26% |
| Oui | 82% | 69% | 71% | 51% |
| Non | 8% | 14% | 12% | 23% |

On constate une satisfaction globalement assez élevée vis-à-vis d’AGORA en 2000, même si les Rapports et Délibérations font l’objet d’un assez fort mécontentement.

4.1.2.3.3 Rubrique « Documentation »

Question « Consultez-vous la rubrique DOCUMENTATION sous AGORA ? »

La rubrique Documentation était sous-utilisée : 42% des agents déclaraient ne jamais y aller, 39% une fois par mois ou moins et 17% seulement une fois par semaine et plus.

Question « Si vous consultez la rubrique DOCUMENTATION, que consultez-vous le plus ? » (Plusieurs choix possibles)

Parmi les agents qui consultaient la rubrique Documentation, 49% consultaient la presse en ligne, 29% le zoom sur l’actualité, 29% l’actualité législative et parlementaire, 26% la sélection de nouveaux documents, 22% LORADOC.

Nous ne citons ici que les 5 réponses les plus souvent citées, sur 7 modalités.

Question « A propos de la rubrique DOCUMENTATION, êtes-vous satisfait de son contenu, de sa présentation et de sa mise à jour ? »

| | Le contenu | La présentation | La mise à jour |
|-------------|------------|-----------------|----------------|
| Non-réponse | 26% | 27% | 28% |
| Oui | 69% | 68% | 69% |
| Non | 5% | 5% | 3% |

On constate que les agents étaient globalement satisfaits de la rubrique Documentation. Le taux élevé de non-réponse peut être la traduction d’un avis mitigé de la part de personnes ne voulant pas donner d’avis négatif, cela peut être du à une méconnaissance de la rubrique.

4.1.2.3.4 LORADOC

A la question « Selon quelle fréquence consultez-vous LORADOC ? »

65% des agents déclaraient ne jamais s'en servir, 26% une fois par mois ou moins et 6% seulement une fois par semaine et plus. LORADOC était sous-utilisée.

Question « Si vous n'utilisez pas ou peu LORADOC, pouvez-vous dire pourquoi ? » (Plusieurs réponses possibles)

47% des agents n'utilisant pas LORADOC déclaraient que c'est par méconnaissance, 14% parce qu'ils ne savent pas l'utiliser et 9% parce que les documents proposés ne sont pas intéressants.

Nous ne citons ici que les 3 réponses les plus souvent citées, sur 8 modalités.

4.1.2.4 Revue de Presse

A la question « Souhaiteriez-vous retrouver la revue de presse « jaune » sous AGORA ? »

46% des agents répondaient souhaiter avoir la revue de presse en ligne, 32% ne le souhaitaient pas. Cette question faisait l'objet de 22% de non-réponse.

A la question « Souhaiteriez-vous recevoir une revue de presse plus adaptée à vos besoins ? »

35% des agents déclaraient ne pas souhaiter avoir une revue de presse adaptée à leurs besoins, 31% l'auraient appréciée et 34% n'ont pas souhaité répondre.

4.1.2.5 Nouveaux services

Question « Seriez-vous intéressé(e) par les prestations suivantes ? » (plusieurs réponses possibles)

| | Nombre de citations | Fréquences |
|--|---------------------|------------|
| Recevoir régulièrement de l'info personnalisée sur vos thèmes de travail | 105 | 50% |
| Commander une synthèse documentaire sur un thème précis | 78 | 37% |
| Disposer d'une base de données recensant les actions RRA | 76 | 36% |
| Consulter des cédéroms en réseau, sur votre poste de travail | 88 | 42% |
| Participer à une session d'initiation à la recherche d'informations | 47 | 22% |
| Participer à une session d'initiation à la recherche d'informations sur Internet | 84 | 40% |
| Non-réponse | 27 | 13% |
| TOTAL OBSERVATIONS | 212 | |

Les agents se montraient très intéressés par les nouvelles prestations suggérées.

50% se disaient intéressés par la possibilité de disposer d'une mise à disposition personnalisée d'informations, 42% par la possibilité de consulter des CD-ROM depuis leur bureau et 40% d'être formé à la recherche d'informations sur Internet.

La question comportait une deuxième partie ouverte permettant de faire des suggestions. Nous présenterons ici quelques points qui peuvent être utiles à notre réflexion :

- une mise en relation avec d'autres institutions traitant des mêmes sujets.
- une veille juridique sur les domaines d'activité de la RRA
- un abonnement à un service en ligne (AEF¹²) sur les problèmes emploi formation
- une communication transversale entre les services
- le classement des sites Internet par thèmes
- il faut que l'information soit plus synthétique (rapide à aborder)
- connaître les ressources documentaires de chaque direction
- il existe de nouveaux procédés « one to one » qui permettent des offres intelligentes d'information en ligne

4.2 Analyse des besoins 2004

L'analyse de besoins 2004 a été conduite auprès de trois groupes d'agents de la Région Rhône-Alpes.

- Un groupe d'agents que nous avons appelés les « Usagers ». Ils utilisent AGORA et les ressources documentaires qui s'y trouvent.
- Un groupe que nous avons appelé « Producteurs » qui met de l'information documentaire à disposition des autres agents de la Région Rhône-Alpes sur l'Intranet.
- Un groupe « Décideurs » composé d'agents ayant une influence sur l'Intranet de par leur position hiérarchique.

4.2.1 Usagers

4.2.1.1 Panel

Nous avons mené notre étude des besoins auprès des usagers en nous fixant comme objectif de trouver une personne par Direction, qui soit « cliente » du réseau de documentation, utilisatrice régulière d'AGORA, et faisant partie du cœur de cible défini dans le cadre de la démarche de projet de la DOCR (principalement

¹² Agence Education Formation

des chargés de mission, des chargés d'études, des chefs de service ou d'unités, des directeurs...).

20 entretiens ont été réalisés dans 17 Directions, au CESR et au cabinet du Vice Président (VP). La Direction Générale des Services (DGS) a été représentée par deux personnes. 4 Directions n'ont pas été représentées, faute de disponibilité des agents en cette période estivale.

Nous sommes conscients du fait que cet échantillon ne permet pas d'obtenir des données représentatives de tous les agents de la Région Rhône-alpes, mais cela nous permet d'avoir quelques éclaircissements et des idées.

4.2.1.2 Questionnaire

Les entretiens étaient prévus pour durer une demi-heure, ce fut le cas pour la majorité d'entre eux, mais certains ont finalement duré une heure devant l'intérêt porté par certains agents à la question de la mise à disposition de l'information.

Les entretiens se sont déroulés en tête à tête dans le bureau des personnes interrogées et de manière assez libre. Les agents ont pu s'exprimer librement à tout moment. Lors du traitement des réponses, ces parenthèses ont été saisies dans la question « remarques et suggestions ».

Une présentation rapide de mon stage a permis d'entrer en matière et de passer aux buts du questionnaire. Il a été précisé que le questionnaire était anonyme et que les questions ne portaient que sur les pages de l'Intranet ayant un caractère documentaire. La question 3, sous forme de liste de ressources documentaires, a permis de bien préciser ce que nous entendons par ressource à caractère documentaire.

Le questionnaire¹³ établi abordait différents points :

- Le profil de la personne (poste, métier, ancienneté, formation d'origine...)
- son usage de l'Intranet (ce qu'elle consulte, à quelle fréquence...)
- son avis (sur l'outil que constitue l'Intranet, sur son contenu, sur les besoins, sur ce qui plaît ou déplaît dans les rubriques, sur ce qu'il manque dans les rubriques, un appel à suggestions et remarques...)
- ses suggestions (sur l'approche de l'information, les rythmes de mise à jour, les modes d'accès à l'information, la personnalisation de la mise à disposition de l'information...)

¹³ Voir l'annexe 8 pour voir le questionnaire usagers.

- à la fin, un temps était réservé pour laisser l'utilisateur montrer comment il utilise l'Intranet et faire éventuellement une démonstration rapide des rubriques consultées et des méthodes employées pour trouver une information.

4.2.1.3 Résultats

L'étude des résultats réalisée avec le logiciel Sphinx a permis de faire ressortir des tendances dans l'opinion des agents usagers d'AGORA. Cette étude a donné lieu à la rédaction d'un rapport¹⁴ dont nous ne présentons ici que les principaux enseignements retenus.

4.2.1.3.1 Consultation

Toutes les personnes interrogées ont déjà consulté des ressources documentaires sur AGORA. C'était un résultat probable : un critère retenu lors de la construction de l'échantillon voulait que les agents soient consommateurs de produits documentaires (Q2).

75% des agents interrogées consultent des ressources documentaires sur AGORA au moins une fois par semaine. C'est un bon score, même si c'était assez prévisible étant donné le choix de l'échantillon. Cette fréquence très élevée révèle aussi une bonne appropriation d'Internet et des TIC en général (Q4).

Tous les agents enquêtés consultent les brèves, tandis que les ressources concours sont sous-utilisées. Plusieurs explications sont envisageables :

1. une méconnaissance de la ressource
2. la sélection du panel de l'enquête : ces usagers ont un bon niveau (catégorie A pour la plupart) qui peut les satisfaire (donc ils ne sont plus intéressés par les ressources concours)
3. les Brèves sont de l'information régulière alors que les ressources concours répondent à un besoin très ponctuel.

Par ailleurs, certaines données suscitent l'intérêt des usagers : 70% des personnes interrogées disent consulter les Sites Internet et l'Actualité Législative, et 65% disent consulter les Rapports et Délibérations et le site LOCALTIS (Q3).

La faible consultation des Rapports et Délibérations s'explique en partie par le fait que les agents peuvent les consulter sous le disque S:/, 5 agents ont spontanément

¹⁴ Voir l'annexe 9 pour voir les résultats de l'enquête réalisée auprès des usagers.

déclaré avoir ce mode de fonctionnement (Q41). Un agent a aussi relevé la mise en forme désagréable, un autre signale qu'il préférerait un accès thématique en fonction des compétences de la Région pour les Rapports et Délibérations.

En guise de Q43, nous avons demandé aux agents de nous montrer les rubriques qu'ils consultent pour trouver des documents et des informations documentaires quand ils en ont besoin. Ce sont les sites Internet qui remportent le plus de succès avec 10 occurrences, viennent ensuite les Directions et Services avec 8 citations, puis les Rapports et Délibérations (6), la Documentation (5 + 1 qui a indiqué ne consulter que rarement), LORADOC (5, mais cela reste ponctuel) et les Brèves (4). D'autres ressources moins citées sont présentées en annexe.

4.2.1.3.2 Source d'information

Le mail est la source la plus importante de prise de connaissance de nouvelles informations sur AGORA (95% des personnes interrogées). A noter quand même que 80% citent aussi la page d'accueil AGORA : ce score peut s'expliquer par le fait qu'elle s'ouvre par défaut lors de la connexion des postes de travail des agents (Q5).

Le mail et la page d'accueil AGORA sont les 2 modes de signalement d'information plébiscités (Q25). Comme nous l'avons vu à la question 5, ce sont aussi les plus utilisés.

- 85% des personnes interrogées citent le mail comme moyen préféré.
- 60% citent l'accueil : 15% comme mode préféré et 45% comme deuxième choix derrière le mail.
- on observe que le papier n'a plus de succès dans ce domaine.

La Q41 met tout de même en avant que certains agents trouvent qu'il y a trop de mails, même si dans le même temps ils admettent que cela reste le meilleur moyen d'information. Malgré cela, la page d'accueil est très appréciée, y compris son ouverture à la connexion des postes. Les deux sont considérés comme complémentaires.

D'après la Q6, la rubrique des sites Internet est une source habituelle de recherche d'information (65%). Les remarques et suggestions (Q41) montrent pourtant que beaucoup d'agents utilisent moins la rubrique des sites Internet depuis qu'ils se sont constitué une liste de favoris. A noter tout de même que 60% citent aussi la Rubrique Documentation (Q6).

80% des personnes interrogées n'accordent pas d'importance à l'origine de l'information (Q27), même si beaucoup disent tout de même que connaître la source est important (Q41).

65% des personnes interrogées trouvent que l'équilibre actuel sur AGORA entre information interne et externe est correct (Q28).

Certains agents critiquent le manque de concertation entre le site Intranet et le site Internet (Q41). Ils font remarquer des doublons d'information, ou regrettent de ne pas connaître le contenu du site Internet pour savoir ce qui peut être diffusé à l'extérieur et ce qui est disponible au téléchargement. Cela est confirmé par un autre agent qui souhaiterait avoir sur AGORA une information sur le contenu du site Internet (Q46).

Certaines ressources externes sont récurrentes dans les propos des agents interrogés (Q41) et semblent essentielles : l'INSEE¹⁵ et les dépêches AEF¹⁶.

En guise de Q44, nous avons demandé aux agents de nous montrer comment ils s'y prennent pour trouver une ressource qui les concerne (le plus souvent un article ou de l'actualité sur un dossier sur lequel ils travaillent). Cela nous a permis de constater qu'AGORA n'est pas du tout perçu comme performant sur ce point. En effet, 10 agents sont allés sur Google ou Yahoo (pour la simplicité et l'efficacité), 8 ont déclaré que dans ce cas ils s'adressent à quelqu'un du réseau de documentation, 5 sont allés dans la rubrique des sites Internet, 3 sont allés sur LORADOC et 1 a déclaré qu'elle demanderait à un collègue.

4.2.1.3.3 Mise à disposition de l'information

Les approches de l'information jugées les plus pertinentes (Q29) sont dans l'ordre :

- thèmes de travail ou de réflexion (75%), sont les plus cités en premier choix (50%)
- territoires (65%), sont les plus cités en 2° et 3° choix (30 et 25%)
- les compétences de la collectivité (55%), sont les plus citées en 4° choix (5%)
- les approches par métier et par type de document ne semblent pas considérées comme pertinentes.

Deux agents ont précisé (Q41) qu'ils considèrent les approches par compétences et par territoires comme complémentaires.

¹⁵ Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

¹⁶ Agence Education Formation

Nous avons demandé aux agents appréciant l'approche par territoire de nous dire ce qui leur semblerait pertinent comme découpage. Pour avoir une vue d'ensemble nous listons les types d'échelons proposés par les agents dans l'ordre des préférences (Q29a)

- département : 7 citations
- CGD/CDRA : 6
- Pays : 2
- Commune : 2
- Région : 2
- Bassin d'emploi : 2
- Grande agglomération : 1
- Pluricommunal : 1
- Bassin de formation : 1
- Bassin d'activité économique : 1
- Interrégional : 1
- Europe : 1
- Zone INSEE : 1
- Zones plus vastes que le département (ex : vallée du Rhône, Bassin Lyonnais, Sillon Alpin, Rhône-Alpes Sud... : 1

Les données sont très dispersées. Chacun semble travailler à une échelle différente. Si nous devons retenir une approche par territoire il faudrait que ce soit le Département ou CGD/CDRA, mais cela créerait beaucoup d'insatisfactions.

Nous avons aussi demandé aux agents trouvant une approche thématique pertinente de nous en donner des exemples. Les résultats sont ici classés par ordre de citation (Q30) :

- Décentralisation : 5 citations
- Démarche de progrès : 2
- Communication Interne : 2
- Achat public : 2
- Dématérialisation : 2
- M71 : 2
- Recherche : 2
- Développement durable : 2
- Développement local : 1
- Développement économique : 1
- Juridique : 1
- TIC : 1
- Patrimoine naturel : 1
- Aménagement du territoire : 1
- Formation/emploi : 1
- Schéma régional de l'enseignement supérieur : 1
- Montagne : 1
- Economie : 1
- Transport : 1
- Agriculture : 1
- Environnement : 1
- Culture : 1
- Tourisme : 1
- Ingénierie du bâtiment : 1
- Prospective : 1

Les données sont trop dispersées pour permettre de tirer une conclusion claire. On note cependant que les 6 points les plus cités sont des projets transversaux internes.

Sur la question du mode d'accès à l'information (Q39), 60% des personnes interrogées disent apprécier l'accès guidé par rubriques thématiques et par menus déroulants, 55% disent apprécier la recherche par le biais de termes saisis dans des zones. Un agent précise (Q41) que pour que le moteur soit efficace, il faudrait tout baser sur un bon thésaurus (dont le service documentation dispose déjà : le VOCOM).

Les modes d'accès préférés sont :

- 1° niveau : recherche libre par termes saisis dans des zones et rubriques thématiques à égalité avec 35% chacun
- 2° rang : les menus déroulants avec 35%
- 3° rang : rubriques thématiques et cartes : 15% chacun
- 4° rang : menus déroulants : 15%

Les menus déroulants sont perçus (Q41) comme un gain de temps, un complément efficace aux autres modes d'accès. Pour d'autres, le mode d'accès est fonction de ce que l'on cherche, pour une recherche générale on apprécierait un accès thématique et pour une recherche plus pointue, on apprécierait un moteur de recherche. D'autres enfin considèrent que ce qui compte, ce n'est pas le mode d'accès choisi mais le fait que ce soit intuitif et naturel.

Les avis sont partagés sur la personnalisation de l'accès à l'information (Q40) : 45% des personnes interrogées ne le souhaitent pas, en partie parce qu'AGORA doit être pour tous et de la même manière (pas de favoritisme ou d'élitisme, avis renforcé par les réponses faites à la Q41) et 55% le souhaiteraient, dont 40% selon un profil personnalisé.

Dans les remarques et suggestions (Q41), 2 agents déclarent ne pas souhaiter d'accès personnalisé car un push est déjà fait dans leur direction par un correspondant de documentation. Un autre pense qu'il se contenterait d'un accès thématique performant. D'autres craignent qu'un accès personnalisé ne limite le point de vue, que par manque de temps les agents se cantonnent dans leurs domaines. Enfin, un dernier suggère un accès personnalisé en fonction des grands pôles de la Région mais signale aussi que c'est un choix fragile et dangereux si cette organisation vient à être modifiée.

Il est possible que les agents n'imaginent pas bien ce que cela pourrait être dans la pratique.

Si AGORA subissait des modifications de la mise à disposition de l'information (Q42), 95% des personnes interrogées souhaiteraient être informées des

modifications de la mise à disposition de l'information. 55% plébiscitent une formation à la Documentation Région et cela en 1^o choix pour tous, 30% citent un stage AFORA¹⁷. Pour beaucoup (la moitié) ce serait un bon moyen de revenir à l'information après quelque chose en présentiel. Les deux sont considérés comme complémentaires (Q41).

4.2.1.3.4 Mise à jour

Les personnes interrogées trouvent à 95% qu'AGORA propose des informations à jour. C'est un avis très positif pour la Documentation à la Région (Q9).

Lorsqu'on demande aux agents un rythme de mise à jour pertinent en fonction du type de ressource, on observe que :

- La presse nécessite pour les agents une mise à jour très fréquente pour tous les agents : quotidienne pour 80% d'entre eux et hebdomadaire pour les autres (20%) (Q35).
- Les revues électroniques semblent devoir être souvent mises à jour : tous les jours ou de manière hebdomadaire pour 80% des personnes interrogées (40% pour chaque modalité) (Q37).
- Sur la mise à jour des rapports officiels, les avis sont partagés (Q36) : mensuel pour 45% des agents, hebdomadaire pour 35%, et tous les jours ou très rarement avec 10% chacun.
- Les études appellent assez peu de mises à jour pour 95% des agents (mensuellement pour 65% et plus rarement pour 30%) (Q33).
- Les personnes interrogées trouvent majoritairement que les archives auraient rarement besoin d'être mises à jour (mensuel ou moins pour 90% du panel) (Q32).
- Les statistiques évoquent une mise à jour assez faible à 80% des personnes interrogées : 40% mensuellement, 40% plus rarement (Q38).
- Les photographies semblent nécessiter peu de mises à jour pour tous les agents: mensuellement pour 30% et plus rarement pour 70% (Q34).

Certaines non-réponses sont dues au fait que les agents pensent parfois que la mise à jour doit être faite au fur et à mesure des changements (Q41). Cette même question nous a fourni l'avis d'un agent mettant en valeur l'importance d'avoir à

¹⁷ Atelier de Formations de la Région Rhône-Alpes. Ce sont des tutoriels en ligne.

disposition la date de la mise à jour la plus récente. Un autre signale que certaines ressources ne sont d'aucune utilité si elles ne sont pas constamment mises à jour, l'organigramme par exemple.

4.2.1.3.5 Besoins

70% des personnes interrogées trouveraient utiles des informations économiques, sociales, démographiques... sur le territoire Régional (Q13). Dans leurs remarques et suggestions (Q41), certains agents précisent qu'ils apprécieraient des éléments prêts à être réutilisés : cartes, schémas, images, encadrés... D'autres se contenteraient de liens vers des sites extérieurs.

Lorsqu'on demande aux agents les types d'information dont ils ont besoin (Q26), on observe que :

- 75% disent avoir besoin d'actualité régionale
- 70% disent avoir besoin d'information juridique. Un agent a même souhaité (Q46) la création d'une rubrique de fondamentaux juridiques.
- 55% disent avoir besoin d'actualité nationale
- 45% disent avoir besoin d'informations techniques
- Les informations concours et l'actualité internationale ont moins d'importance (respectivement 15 et 20%)

Lorsqu'on demande aux agents les types de documents utiles d'avoir à disposition sur l'Intranet (Q31), on observe les résultats suivants :

- 85% trouveraient utile d'accéder aux études sur AGORA. C'est un besoin très présent, mais il semble qu'une liste détaillée serait suffisante. Les agents semblent conscients du fait qu'il serait démesuré de vouloir disposer de tout en téléchargement. Un système de signalement permettant de faire une recherche, de savoir ce qui existe, et indiquant à qui s'adresser pour y accéder serait suffisant (Q41 & 46).
- 75% à de la presse. Il semble que ce besoin serait en grande partie satisfait si la revue de presse était disponible en ligne (avec des archives), complétée par quelques liens vers des sites de presse (Q41 & 46).
- 70% à des revues électroniques. Ce sont des besoins très pointus, très personnels (Q41).
- 65% aux rapports officiels

- 60% à des statistiques. Un agent ajoute être intéressé par les modalités de calcul de statistiques (Q41). Un autre agent a proposé de mettre à disposition une base de données statistiques dans le cadre de la Q46.
- 50% aux archives. Les 2 agents ayant commenté leurs besoins d'archives (Q41) font apparaître que ce sont des besoins très pointus et très personnels.
- 35% à des photographies. Un agent a signalé (Q41) comme suffisante la base de 50 photos libres de droit mise à disposition sur le site Internet de la Région.

Les agents semblent très friands de mise à disposition d'informations. C'est une information cruciale pour le projet de portail documentaire sous AGORA.

Les remarques et suggestions des agents (Q41) soulèvent le problème des inégalités entre les Directions sur AGORA. Les agents n'ayant pas d'espace spécifique à leur Direction le déplorent. Les autres critiquent le manque de concertation et de partage d'information. Beaucoup se disent intéressés de savoir ce que font les autres Directions.

Les réponses (Q41) ayant trait à la recherche d'informations mettent en valeur l'importance de l'aspect humain. Un rapport humain semble plus agréable et plus efficace aux agents.

Cette même question permet de faire remonter des améliorations possibles pour l'Intranet : mettre des informations plus larges sur l'accueil, la météo par exemple, permettre le téléchargement des rapports du CESR (ces rapports sont actuellement téléchargeables en texte intégral depuis la base des Rapports et Délibérations mais il n'est pas aisé de les trouver, il faudrait les mettre en valeur).

Cela complète les suggestions apportées par la Q46 (nous ne re-citons pas ici les idées déjà apportées par ailleurs) :

- de nouveaux projets transversaux : la montagne, le développement durable, les saisonniers, le fleuve Rhône.
- un accès aux grandes décisions de l'Europe qui influencent beaucoup de nos lois, voire une veille européenne plus générale.
- une liste des personnes-ressources sur des domaines très pointus. Savoir qui a travaillé sur quoi et qui dispose d'informations en interne est une ressource inexploitée.
- une rubrique sur les interactions entre nos compétences et celles des autres autorités publiques : Etat, Europe, Commune.

- une rubrique cartographie beaucoup plus développée qu'elle ne l'est actuellement allée à un service dédié uniquement à la production et à la gestion des cartes de la Région Rhône-Alpes.

4.2.1.3.6 Satisfaction et critiques par rapport à AGORA

AGORA est considéré comme un bon outil d'information et de documentation avec 90% de réponses positives (40% de « tout à fait » et 50% de « assez »). C'est très positif pour la Documentation à la Région (Q7). Cela se confirme avec les remarques et suggestions faites à la Q41.

Deux personnes seulement ont émis un avis négatif (Q8) mais 4 sur les 20 ont eu des remarques sur leur satisfaction par rapport à AGORA. La personne qui dit ne pas disposer des informations qui l'intéressent sur AGORA pense que son contenu est trop axé sur la Région Rhône-Alpes (Q8a). Les deux seules personnes qui disent préférer d'autres outils à AGORA préfèrent toutes deux Internet. L'une apprécie aussi le document papier et l'autre le mail (Q8b).

Globalement, les agents sont assez satisfaits de la pertinence de l'information documentaire sur AGORA :

- 75% par rapport à leur métier. Tout comme les réponses de la question précédente, c'est un point positif pour la Documentation (Q10).
- 70% par rapport à leur statut. Les avis négatifs viennent souvent de contractuels qui ne se sentent pas concernés par ce qui est mis à disposition (Q11 & 41).
- 55% par rapport à leur Direction. Les avis négatifs sont en partie dus au fait que certaines directions ne sont pas présentes sur L'Intranet (DGS, CESR, DFI, DESUP)¹⁸ ou sont composées de trop peu de personnes (3 agents à la DRI, 4 agents à la DGS) (Q12).

Les intitulés de rubriques sont jugés clairs par 90% des personnes interrogées (Q14). Toutefois, la Q41 mitige cet excellent résultat en montrant qu'AGORA n'est pas très intuitif. Il semble que les intitulés et la logique d'AGORA nécessitent un apprentissage avant d'être maîtrisés.

75% des personnes interrogées trouvent les ressources documentaires d'AGORA faciles à trouver (Q15). Seulement 4 personnes (20% du panel interrogé) trouvent l'information sur AGORA difficile à trouver (Q15): 3 pour des raisons de présentation sur AGORA (mise en page, arborescence...). 1 souhaiterait un moteur

¹⁸ Voir l'annexe 3 pour avoir le développé des noms de Directions sur l'organigramme.

de recherche, 1 cite les difficultés de Rapports et Délibérations et 1 cite LOCALTIS comme difficile de navigation.

En ce qui concerne l'information documentaire disponible sur AGORA, les agents la trouvent :

- abondante à 95%, personne ne se plaint de ne pas en avoir assez (Q16). Pourtant, dans les remarques et suggestions (Q41), un agent dit souhaiter plus d'informations, interne et externe. Dans le même temps, deux autres déclarent être plus gênés par une trop grande quantité d'information que par un manque.
- dispersée à 45% et non dispersée à 50%. Malgré ce score élevé, il semble que ce ne soit pas forcément une source d'insatisfaction (répartition des ressources documentaires par Direction entre autres) (Q17).
- synthétique à 90% C'est une information importante pour la documentation, surtout suite aux réponses des questions 16 et 17 (Q18).
- pertinente à 90%. C'est un nouveau point très satisfaisant pour les services Documentaires de la Région (Q19).
- facile à consulter à 80% (Q20).
- facile à rechercher à 65%. Notons que personne ne trouve cela « très facile ». Un effort important doit être fourni par les producteurs pour améliorer cela (Q21).
- facile à télécharger à 80% (Q22).
- facile à ré-exploiter à 75% (Q 23). Les avis négatifs semblent venir d'agents n'ayant pas cet usage ou ne maîtrisant pas bien l'outil informatique (Q41).

Les problèmes rencontrés par rapport à l'information (Q24) cités sont : une critique des Rapports et Délibérations (2 personnes), 1 personne qui trouve LORADOC peu performant, 2 personnes trouvant l'arborescence complexe (Q15b), 2 personnes disant n'avoir pas besoin de télécharger et de ré-exploiter de l'information, 1 agent cite sa méconnaissance et signale qu'il manque un endroit permettant de savoir ce qui est disponible sur AGORA. Cela pose de nouveau le problème de l'intuitivité d'AGORA (Q15b), 1 personne voudrait un moteur de recherche (Q15b) et enfin, 1 personne trouve le format PDF difficile à ré-exploiter.

L'ergonomie et l'esthétique d'AGORA sont discutés (Q41), certains agents disent qu'il faudrait développer la clarté et la facilité d'accès à l'information, limiter la profondeur de l'arborescence, rendre AGORA plus logique, plus esthétique ou

encore améliorer la mise en page. Certains saluent tout de même l'aspect synthétique et certains aspects pratiques (ex : accéder depuis une information synthétique à une information plus complète par simple lien).

La Q45 demandait aux agents d'exprimer leur satisfaction ou leur mécontentement par rapport à AGORA. Nous en présentons ici les grandes lignes :

- les Rapports et Délibérations emportent un assez grand nombre de critiques sur l'aspect pratique et esthétique même si l'utilité est reconnue
- AGORA dans son ensemble est considéré comme assez simple et utile.
- La rubrique des sites Web est appréciée mais son arborescence semble parfois trop profonde
- Les brèves sont très appréciées à tel point qu'un agent souhaiterait les avoir en lien comme « les instantanées »
- L'accueil est apprécié par certains comme bien construit alors que d'autres le trouvent lourd et peu esthétique. L'ouverture à la connexion est tout de même appréciée.
- Le mail est vu comme un bon moyen d'information
- Deux agents trouvent le push précieux dans leur travail
- Les avis sur la mise à jour d'AGORA sont partagés
- LORADOC est cité comme ne fonctionnant pas de manière correcte

4.2.2 Producteurs

4.2.2.1 Panel

Pour recueillir les besoins des personnes délivrant de l'information documentaire sur AGORA, nous avons organisé une réunion. Sept participants étaient conviés, retenus pour leur double compétence : membres du réseau de documentation de la Région Rhône-Alpes et correspondants du réseau AGORA. Le but de la réunion était de recueillir des informations pour alimenter la réflexion sur le projet de portail documentaire sur AGORA.

J'ai eu l'occasion de rencontrer d'autres personnes lors de réunions et j'ai pu en profiter pour leur poser quelques questions.

4.2.2.2 Réunion

La réunion a donné lieu à un compte rendu dont je présente ici les éléments essentiels utiles à ma réflexion :

Une définition intéressante de ce qu'est un portail a été apportée :

« Les portails informatifs d'entreprise sont des applications qui permettent aux entreprises de donner accès aux informations internes et externes, en dotant leurs usagers d'un point d'entrée unique vers des informations personnalisées, nécessaires pour prendre les bonnes décisions dans leur travail... »

4.2.2.2.1 L'existant

Le groupe a le sentiment qu'AGORA est globalement méconnu et sous-exploité, et juge positif l'instauration de l'affichage automatique à la connexion des postes.

| RESSOURCES | REMARQUES |
|---|---|
| LORADOC | Semble peu utilisé par les non-documentalistes et usagers. Le groupe présent préfère utiliser LORIS. Un des participants n'a pas LORIS et n'utilise pas pour autant LORADOC. |
| Brèves | Le groupe lit systématiquement le message d'alerte et active les liens selon son intérêt. Le mode d'archivage est perfectible. |
| Sélections d'articles | Pertinent, mais l'information est souvent très dense, d'où une exploitation un peu fastidieuse. La forme retenue contraint à une lecture continue et ne favorise pas la recherche (problème général de l'Intranet). |
| Rapports et délibérations | La base est peu utilisée, le groupe faisant appel aux RUG ¹⁹ , le groupe n'a pas vraiment constaté les dernières améliorations. |
| Cartes, Atlas | Jamais utilisées. A structurer. C'est dommage, il y a là un vrai besoin. |
| Revue de sommaires | Produit peu utilisé et peu pratique (le groupe a les revues à disposition), mais utile dans le cadre de veilles. |
| Textes officiels (textes bruts) | Rarement consultés, sauf si recherche d'un texte précis. Dans la perspective du « pot commun » prévu dans la prochaine mouture d'AGORA, le groupe fait remarquer qu'il revient à chacun de fournir les informations relevant de son domaine. |
| Commentaires de textes officiels | Très dense, surtout pour des non-juristes. Ceci est en partie lié au rythme de mise à jour : environ une fois par mois, d'où l'impression de gros pavés de commentaires. Participation directe sous forme de commentaires dans la rubrique « actualité législative » de la Documentation Région impossible (hiérarchie), mais cela peut se faire par le biais de liens. |

¹⁹ Responsable d'Unité de Gestion

| RESSOURCES | REMARQUES |
|-----------------------|--|
| LOCALTIS | Bien utilisé, notamment pour la base BIP ²⁰ . Tous ne connaissent pas la newsletter hebdomadaire. L'actuel lien sur la page d'accueil AGORA ressemble trop à un logo. |
| Sites Internet | Pertinent, très utilisé, pas de problème. |

4.2.2.2.2 Suggestions d'améliorations

Présentation de quelques initiatives personnelles :

La documentaliste du CESR²¹ adresse un mail quotidien personnalisé aux attachés du CESR (6), signalant ce qui peut les intéresser dans la presse du jour et/ou sur le web. Les thèmes sont très divers : Recherche, Enseignement Supérieur, Emploi, Europe, Tourisme, Culture, Sport... Ce travail peut sans doute être davantage rentabilisé.

Le correspondant documentation de la DAJ²² suit 25 thèmes de veille et adresse un mail quotidien à toute sa direction (jugements, articles, ouvrages...). Il y a un référent par domaine dans sa direction et il coordonne le tout. Il a envisagé de constituer une base pour stocker et réutiliser ces diverses informations mais se heurte à des problèmes de conservation, de recherche, de confidentialité...

| | SUGGESTIONS |
|--|---|
| LORADOC | Renommer LORADOC, les usagers ne savent pas ce que c'est. L'outil est peu pratique, donc peu utilisé. <u>Suggestion</u> : Rendre plus visible la recherche par type de document (ouvrages, plaquettes, articles...). |
| Revue de sommaires | Proposer une diffusion personnalisée par mail : l'utilisateur sélectionnerait les revues qui l'intéressent et serait informé des mises à jour |
| Accès à l'information | L'ensemble du groupe pense qu'il faut guider les agents au maximum. Un moteur semble indispensable mais paraît insuffisant seul. Les avis sont partagés entre deux options : <ul style="list-style-type: none"> - un rubriquage (annuaire) - la recherche guidée par menus déroulants. |
| Informations sur les politiques des autres Régions (nouvelle ressource) | De nombreuses directions cherchent à savoir ce que font les autres Régions. Il est suggéré de monter un groupe de travail pour y réfléchir. Mais cette préoccupation n'est sans doute pas propre à Rhône-Alpes : cela peut-il remonter au niveau de l'ARF ²³ ? |

²⁰ Banque d'informations sur le personnel des collectivités territoriales

²¹ Conseil Economique et Social Régional

²² Direction des Affaires Juridiques

²³ Association des Régions de France

| | SUGGESTIONS |
|---|--|
| Thèmes transversaux | Améliorer le signalement lors de la mise en place de nouveaux thèmes : ils n'apparaissent pas de manière détaillée dans l'arborescence d'AGORA. |
| Système d'alerte | Le mail semble le meilleur moyen pour informer de nouvelles informations en ligne. |
| Critères d'organisation de l'information | Principe : proposer un premier niveau d'information organisé en fonction de certains critères, tout en maintenant un accès à l'ensemble des informations. Sur quels critères opérer cette organisation ? - critères rejetés : type de document, métier. - avis mitigés : ce serait bien par territoire mais cela semble beaucoup trop difficile (échelon pertinent ?). - critères préférés : compétences de la collectivité et/ou thèmes de travail (les deux semblent complémentaires). Ce sont aussi les critères qui semblent les plus faciles à mettre en place. |
| Personnalisation | Suggestion : pouvoir « s'abonner » à des sources d'information, recevoir l'information par mail. Comme beaucoup se plaignent de recevoir trop de courriers électroniques, on pourrait proposer aux usagers un abonnement au choix à différentes newsletters : par types de produits, thèmes, directions ou pôles.... Ce changement supposerait une bonne communication, et expose à une surcharge de travail potentielle pour alimenter correctement ces sources d'information, afin de ne pas décevoir les usagers abonnés. NB : penser à intégrer dans chaque mail un lien pour modifier ou supprimer l'abonnement. |

4.2.2.2.3 BILAN

Une préoccupation était sous-jacente à la réunion : faire mieux sans alourdir la charge de travail des uns et des autres.

Si les ressources documentaires actuelles sur AGORA semblent globalement pertinentes, elles ne sont sans doute pas assez valorisées, pas toujours connues.

Cependant :

- leur « exploitabilité » mérite d'être améliorée (simplicité, lisibilité, rapidité...), pour faciliter la manipulation et l'appropriation par les usagers.
- des besoins importants ne sont pas couverts par les ressources aujourd'hui présentes : cartes, « benchmarking Régions » par exemple.

Le mode d'accès à l'information nous a posé question : la personnalisation de la mise à disposition de l'information apparaît comme une évolution souhaitable, à condition qu'elle cohabite avec une possibilité d'accéder à un « réservoir global ».

L'accès à l'information documentaire doit donc être « pluriel », pour répondre aux attentes de chacun.

Dans la perspective d'une personnalisation, le principe d'un abonnement à des sources/produits/thèmes... et du signalement par mail est apparu au cours de la réunion comme une solution envisageable dans notre contexte de travail, pour signaler l'information aux agents, en fonction de leurs attentes. Cet abonnement doit être facilement modifiable et résiliable.

4.2.2.3 A propos des rubriques documentation des Directions

Au cours du stage, diverses visites du réseau documentaire de la Région Rhône-Alpes m'ont permis de poser quelques questions et de noter quelques éléments utiles à ma réflexion.

4.2.2.3.1 DPAT : Direction du Patrimoine

La partie documentaire de l'Intranet de cette Direction est très développée. Elle comporte une partie « documents types et notes internes ». Son but est de pallier la complexité du plan de classement sur le serveur. La mise à jour ne pose pas de problème car les agents sont très attentifs à tenir le correspondant au courant de toute mise à jour, conscients de l'utilité de cette rubrique. Toutefois, le correspondant pense que cette rubrique ne devrait pas exister, le classement interne devrait être clairement lisible par tous : l'idéal serait un outil de travail collaboratif.

La partie « sites utiles » est ordonnée selon le plan de classement du centre de la DPAT²⁴, selon le correspondant, ce serait pour le faire connaître et rendre les usagers plus autonomes au sein de celui-ci.

Une autre partie est composée de « dossiers thématiques » classés alphabétiquement par thèmes. Il semblait trop difficile de les classer aussi selon le plan de classement. L'utilité avérée de ces dossiers donne envie de les développer et de les valoriser.

Tous les 15 jours, le correspondant informe les agents de sa direction des nouveaux articles parus dans leur domaine. Il souhaiterait mettre ces suggestions

²⁴ Le plan de classement n'est pas commun à tout le réseau de documentation. Celui de la DPAT est donc différent de celui de la DOCR.

d'articles sur le portail et faire un mail comprenant un lien vers cette rubrique, qui comporterait aussi une partie archives.

4.2.2.3.2 DFI : Direction des Formations Initiales

Cette Direction, pourtant une des plus importantes de la collectivité, n'a pas encore mis en place de site sur AGORA. Un projet est en cours de validation.

Le correspondant de documentation déclare que l'essentiel de son travail est de répondre à des demandes de veille ou de synthèse. Les agents ont trop d'informations. Ils souhaitent avoir de l'information travaillée, remise en forme, synthétique. Cette production de documents tertiaires pourrait s'avérer particulièrement intéressante dans la perspective d'un portail documentaire.

4.2.2.3.3 DEFC : Direction de la Formation Continue

Cette Direction, elle aussi très stratégique, n'a pas mis en place de rubrique documentaire dans son site sur AGORA.

La correspondante documentaire suggère de mettre en ligne des dossiers de veille.

4.2.2.3.4 CESR : Conseil Economique et Social Régional

Le correspondant de documentation aimerait fournir plus de ressources disponibles en ligne sur AGORA. Ses suggestions sont par exemple : une ouverture sur des perspectives économiques (ce sont les chargés de missions qui s'en chargent à l'heure actuelle), une veille sur ce que font les autres CESR...

4.2.2.3.5 La Documentation des élus

Le correspondant souhaiterait qu'AGORA permette de mieux mettre le fonds documentaire en valeur.

4.2.3 Décideurs

4.2.3.1 Panel

Nous avons rencontré 4 personnes ayant un pouvoir de décision :

- le Directeur de la DSI²⁵
- l'assistante de la responsable des politiques TIC de la DTCI²⁶

²⁵ Direction des Systèmes d'Information

- l'ancien webmestre d'AGORA (DSI)
- la nouvelle webmestre (DCO²⁷)

4.2.3.2 Entretiens

Je ne présente ici que les éléments jugés les plus utiles à ma réflexion.

4.2.3.2.1 Directeur de la DSI

Ses nombreuses idées et suggestions sont présentées sous forme de tableau pour plus de lisibilité. L'essentiel pour lui étant de répondre à tous les types de besoins.

| | |
|---|--|
| Classement | Par thème et contenu (ex : transport, formation...) renvoyant chacun à tous les types de supports (ex : sites, ouvrages...). |
| LORADOC | Forme d'annuaire. La recherche devrait être possible aussi en plein texte. |
| Accès à l'information | Proposer une vue de l'arborescence sur le principe du navigateur Windows (+ et – pour ouvrir le contenu d'une rubrique). Ce principe impose de limiter la profondeur de l'arborescence. |
| Revue électronique | Proposées en abonnement. Le problème est de faire le choix des revues. |
| Partage d'information | L'idéal serait un réseau entre les Régions. |
| Information interne / information externe | Il faut les séparer dès le début. Il est nécessaire d'obliger les Directions à rendre l'information interne lisible par tous (plan de classement actuellement hétérogène). L'information externe viendrait alors comme complément d'information. L'Intranet devrait permettre de rendre accessible ce qui est commun. Cela demande un outil permettant de faire des recherches par thème, par Direction... |
| Outil de recherche | Outil commun sur Intranet, Extranet et Internet. Il faudrait que l'outil soit modulable et permette de distinguer les ressources. |
| Push | Technique intéressante, elle touche jusqu'à la mise en forme du site. |
| Approche de l'information | Par thème de travail, pour inclure les compétences et les thèmes transversaux. L'approche par territoire doit pouvoir être croisée avec les thèmes. Se pose la question de l'échelon géographique pertinent. Cela fonctionnerait comme des extranets de travail collaboratif. Indexer chaque document d'après tous les échelons possibles permettrait de générer des pages dynamiques. Cela ne pose pas a priori de problème d'outil. Le vrai problème se trouve dans les usages. |

²⁶ Direction des Transports, Communications et Technologies de l'Information

²⁷ Direction de la Communication

| | |
|------------------|---|
| Personnalisation | Elle devrait se faire au niveau de l'individu. Il serait possible de proposer au départ une présélection en fonction de la direction modifiable par chacun. L'abonnement à des listes de diffusion d'information par mail semble hors de propos : le mail n'est pas fait pour ça, il est déjà sur-utilisé. |
|------------------|---|

4.2.3.2.2 L'assistante de la responsable de la DTCl

Les approches de l'information qui lui semblent les plus pertinentes pour les usagers sont : les thèmes de travail et de réflexion (ex : transport, TIC, infrastructures...) et les territoires (ex : CGD/CDRA).

Sur la question du mode d'accès, 3 paraissent complémentaires : la recherche par le biais de termes saisis dans des zones, mais cela pose le problème du bon mot clé ; ainsi que les rubriques thématiques et les menus déroulants, pour lesquels le problème à résoudre est celui de la logique (ex : comment classer un document à cheval sur plusieurs thématiques?).

La veille apparaît comme un service très intéressant.

Pour signaler les nouveautés mises en ligne, le mail semble préférable, même si les agents en reçoivent déjà beaucoup. L'idéal serait de pouvoir en faire la demande pour choisir soi même.

Un accès personnalisé ne semble pas souhaitable : il faut maintenir l'accès à « tout », parce que les besoins varient dans le temps. Toutefois, la segmentation des destinataires pourrait se faire par thèmes de travail, voire par thèmes transversaux.

4.2.3.2.3 L'ancien webmestre

| | |
|-------------------------------------|---|
| Mise à disposition de l'information | Semble plus pertinente par pôles thématiques. Cela permettrait de ne pas avoir de page dédiée à une Direction, plusieurs personnes alimenteraient une même source. L'information doit être regroupée, même si l'accès peut se faire de diverses manières. La sélection pourrait ensuite se faire par support, par date... |
| Fils RSS | Ressource intéressante, mais cela n'est pas forcément facile à mettre en œuvre. |
| Push | Mode de fonctionnement intéressant, mais qui peut poser des problèmes d'organisation en interne pour alimenter équitablement les différents thèmes. |
| Moteur de recherche | Ce serait une bonne amélioration, mais cela impose beaucoup de contraintes. Il semble judicieux de toujours conserver le système d'annuaire en parallèle. Cela demande un thésaurus et une harmonisation du référencement systématique des documents. |

| | |
|---|--|
| Production d'information | Coupler l'Internet et l'Intranet avec un même outil. Avoir deux réseaux de production de pages Web est une perte de temps et d'énergie. L'un pourrait présenter une information quelque peu édulcorée (public externe) et l'autre fournir une information plus sobre et plus développée (public interne : agents et élus). |
| Personnalisation | Cela semble très bien et faisable. |
| Personnel | Toute démarche d'amélioration de l'Intranet doit tenir compte de la prochaine arrivée de TOS ²⁸ , qui modifiera les thèmes importants, les besoins, le rapport à l'outil informatique... Le public actuel est facile, il est captif et entièrement équipé. |
| Etudes financées par la Région | Il faudrait les valoriser au travers de l'Intranet. |
| Rubriques qui fonctionnent le mieux sur AGORA | Celles qui touchent la personne sont de bons produits d'appel. Une fois sur l'accueil, les agents peuvent être amenés à aller sur d'autres rubriques. |

4.2.3.2.4 La webmestre

Si un **changement de maquette** a lieu, cela sera sûrement accompagné d'un **changement d'outil**. Plusieurs sont actuellement à l'étude.

La mise en place d'un **moteur de recherche** pose des problèmes d'harmonisation. Actuellement il y a un mélange de langages sur AGORA et il faut que tout soit compatible.

Beaucoup de documents mis à disposition depuis AGORA sont dans un **répertoire G:/AGORA**. Chaque Direction a un G:/ disponible. De cette manière, chaque fois qu'un Document est modifié, AGORA reste à jour. Ce principe évite de travailler sur son document, puis de devoir mettre à jour la page html correspondante de l'Intranet.

²⁸ Techniciens, ouvriers, personnels de services des collèges et lycées

4.3 Bilan général des besoins

4.3.1 Ergonomie

| | Opinions | Remarques / Suggestions |
|---|--|--|
| Satisfaction globale | AGORA est très apprécié par ses usagers, qui le trouvent plutôt simple et utile. | Aucune rubrique ne semble inutile, mais certaines font l'objet de critiques. <i>Suggestion</i> : réaliser une étude des goûts des agents en terme d'ergonomie et de présentation (en leur présentant des suggestions de maquette) permettrait d'emporter plus facilement leur adhésion en cas de changement important sur AGORA. |
| Intitulés de rubriques | Ils sont jugés clairs, mais demandent un apprentissage. | AGORA ne semble pas assez intuitif. Il faut en développer la clarté et la facilité d'accès. |
| Esthétique | il faudrait améliorer la présentation et la mise en page. | La maquette générale en cours de validation a commencé à résoudre ce problème. |
| Moteur de recherche / Annuaire / Menus déroulants | Il est souhaité par beaucoup d'usagers. Les producteurs voudraient qu'il soit couplé avec un annuaire, ou des menus déroulants. Les décideurs souhaitent que la recherche soit possible simultanément sur AGORA, sur Internet et sur les Extranets auxquels ils ont accès. L'outil devrait alors trier les résultats par ressource. Garder parallèlement un mode annuaire semble judicieux. Un décideur propose un accès sous forme de navigateur Windows ²⁹ permettant de visualiser le contenu de plusieurs rubriques simultanément. | Cela demande une indexation systématique et harmonisée (thésaurus par exemple). Dans le cas d'un annuaire ou de menus déroulants, il faut surveiller la logique pour favoriser l'intuitivité. Ce changement demande d'harmoniser les langages des différentes ressources d'AGORA, pour une réelle compatibilité. L'accès sous forme de navigateur impose une profondeur d'arborescence limitée. |
| Dispersion de l'information | Avis mitigé des usagers. | Cela ne semble pas être source d'insatisfaction. |
| Recherche d'information | Une majorité d'usagers trouve cela facile mais personne ne trouve cela très facile. | Les producteurs d'information sur ce point doivent faire un effort pour rendre AGORA plus intuitif et logique. |
| Utilisation de l'information | Les usagers trouvent globalement aisés le téléchargement et la réutilisation des informations. | Attention aux PDF, parfois difficiles à ré-exploiter. |

²⁹ Voir une illustration en annexe 14

| | Opinions | Remarques / Suggestions |
|--|--|--|
| Arborescence | Plusieurs la jugent trop profonde par endroit. | Limiter la profondeur de l'arborescence. |
| Navigation | Les usagers en sont de plus en plus satisfaits. | Continuer dans ce sens. |
| Présentation de l'information | L'aspect synthétique est recherché. | Proposer deux niveaux d'information et mettre des liens vers de l'information plus détaillée, lorsque c'est possible. |
| Mise à jour | Les usagers trouvent AGORA à jour. | Il est indispensable de faire figurer la date de dernière mise à jour. |
| Approche de l'information | L'approche par thèmes de travail et de réflexion est privilégiée. Vient ensuite une approche par territoire, puis une approche par compétences de la collectivité. Les producteurs d'information considèrent l'approche par compétences de la collectivité et par thèmes de travail comme complémentaires. Ils trouvent les territoires trop difficiles à mettre en œuvre. | Par territoire : il est très difficile de choisir l'échelon pertinent, ou alors il faut indexer tous les documents d'après tous les échelons et générer des pages dynamiques. Le problème est alors du côté des usages. Par compétences de la collectivité : c'est lié à l'organigramme qui peut subir des modifications à tout moment. Les thèmes de travail sont difficiles à définir, mais il semble que ce soit le plus simple et le plus pérenne. Cela permet aussi d'avoir plusieurs contributeurs par ressource, et de ne pas avoir de page dédiée à une direction. Remarque : La centralisation de l'information n'empêche pas de donner un accès multiple. La sélection peut ensuite être proposée par support, par date... Se pose le problème du classement des documents traitant de plusieurs thèmes. Suggestion : Demander aux producteurs de mettre en place un système de renvois pour faciliter la recherche aux usagers. |
| Connaissance de nouvelles informations | Le mail est le mode d'information le plus apprécié, suivi par la page d'accueil. Les deux sont considérés comme complémentaires. L'ouverture d'AGORA à la connexion est appréciée. | Certains trouvent qu'il y a trop de mails, mais pensent tout de même que c'est le meilleur moyen d'information. Pouvoir choisir de recevoir ou non cette information au niveau individuel. |
| Information sur les modifications | Les agents souhaiteraient être informés des changements apportés aux rubriques documentaires d'AGORA. | Une formation au service documentation est ce qui plaît le plus, mais peut être couplée à une formation AFORA en ligne (qui servirait de rappel si nécessaire). |

4.3.2 Point sur les ressources existantes

| Ressources | + | - | Remarques et suggestions |
|-----------------------------------|---|---|--|
| Rubrique Documentation | La consultation est en hausse. Les agents semblent satisfaits du contenu, de la présentation et des mises à jour. | | |
| Ressources concours | | Cette rubrique est sous utilisée. | Promouvoir la rubrique. |
| Base de Rapports et délibérations | La satisfaction, même si elle est peu élevée, semble plus forte qu'en 2000. | Critiques sur la forme, la présentation. Encore peu utilisée. | Faire connaître les améliorations récentes aux usagers. Proposer les rapports du CESR au téléchargement. Organiser selon un accès thématique. |
| LORADOC | | Peu utilisé. Jugé assez peu performant. L'intitulé est peu lisible. | Rendre plus visible la recherche par type de document. Accès thématique aux ressources, combiné à une recherche plein texte efficace. |
| Brèves | Très apprécié, très consulté. | Mode d'archivage perfectible. | Accès sur l'accueil comme les « instantanées.com » |
| Sélections d'articles | Pertinent. | Trop dense. Impose une lecture continue qui ne favorise pas la recherche. | Rendre les archives plus faciles à utiliser. |
| | Sélection faite pour la DPAT tous les 15 jours envoyée par mail aux agents. | | Mettre cette sélection sur le portail. Constituer une base d'archives. Faire le push (mail) avec des liens vers cette base. |
| Cartographie | Besoin important. | Jamais utilisé. A structurer. | En faire une vraie rubrique, plus étoffée. |
| Revue de sommaires | Utile dans le cadre de veille. | Peu utilisé. Peu pratique. | Proposer une diffusion par mail sur abonnement en laissant les agents choisir les revues qu'ils souhaitent. |
| Textes officiels | | Rarement consultés par les producteurs. | Dans la perspective d'une mise en commun, chacun devra alimenter son domaine. Cela peut être une surcharge de travail. Suggestion : création d'une rubrique de fondamentaux juridiques. |

| Ressources | + | - | Remarques et suggestions |
|----------------------------------|--|---|--|
| Commentaires de textes officiels | | Très dense. Mises à jour trop espacées. | Ajouter un lien vers les commentaires à la rubrique « actualités législatives » de la Documentation. Mieux signaler les mises à jour. |
| LOCALTIS | Bien utilisé par les producteurs, surtout BIP. | Certains usagers trouvent la navigation difficile. Le lien ressemble trop à un logo (la nouvelle maquette propose déjà une solution). | Faire mieux connaître la newsletter hebdomadaire. Faire mieux connaître BIP aux usagers (la nouvelle maquette propose déjà une solution). Mettre en place les informations via un fil RSS. |
| Informations statut | La majorité des agents trouve ces informations pertinentes. | Les contractuels ne se sentent pas concernés par l'information proposée. | |
| Rubrique Sites Internet | Apprécié, pertinent, assez utilisé. | La constitution de favoris diminue la consultation de la rubrique. L'arborescence est jugée parfois trop profonde. | La DPAT les a ordonné selon son plan de classement pour le faire connaître aux usagers et les rendre plus autonomes. Ce mode de classement peut être étendu au portail documentaire. Suggestion : signaler les mises à jour sur l'accueil pour que les agents ne perçoivent pas la rubrique comme statique et la consultent plus fréquemment. |
| Projets transversaux | C'est apprécié. | La création de nouveaux projets transversaux ne fait pas assez l'objet de communications, les agents savent mal ce qu'il y a. | En créer de nouveaux. Un outil de travail collaboratif peut être utile dans ce cadre. Mieux signaler la création de nouveaux thèmes. |
| Revue de Presse | Le panorama de presse électronique sera bientôt en ligne. | | Cela permettrait de répondre à l'essentiel des besoins en informations d'actualité des agents et d'avoir des archives. |
| Push CESR | | | Rentabiliser le mail quotidien de la documentaliste. |
| Dossiers DPAT | Les agents de la Direction apprécient beaucoup ces dossiers. | | Il faudrait les mettre en valeur. |

| Ressources | + | - | Remarques et suggestions |
|-------------------------|--|---|---|
| Veille et push DAJ | Le système est en place : un référent par domaine (25) dans la Direction et une personne qui centralise. | | Rentabiliser la veille de la DAJ (objet d'un mail quotidien) en en faisant bénéficier plus d'agents. Déjà envie d'en faire une BDD. |
| Veille et synthèses DFI | C'est un travail déjà réalisé qui représente un potentiel intéressant pour le portail. | Cette Direction n'est pas encore présente sur l'Intranet. | Mettre en ligne les dossiers de veille et les synthèses de la DFI. |
| Site Internet RRA | Le site existe déjà. | Regret de ne pas savoir ce qu'il contient. Manque de concertation entre les deux sites : ce sont deux réseaux de production distincts. | Proposer une liste des ressources du site sur AGORA, ce qui peut poser des problèmes de mise à jour, sauf si on fusionne les deux réseaux de production, pour adapter les informations mises à disposition. (permettrait de ne pas faire de travail en double et peut être de libérer du temps pour créer d'autres ressources). Cela suppose d'avoir le même outil. |

4.3.3 Suggestions de nouveautés

| | Suggestions | + | - |
|----------------------|---|---|---|
| Nouvelles ressources | Mettre des statistiques à disposition (avec les modalités de calcul). | | Travail important d'alimentation. |
| | Mettre à disposition des ressources économiques, sociales, démographiques sur le territoire régional. | Ce serait apprécié par une grande majorité des agents. | Travail important d'alimentation. |
| | Donner accès aux études financées par la Région | Une liste de ce qui existe suffirait, permettant de faire une recherche et indiquant à qui s'adresser pour y avoir accès. | Il faut en organiser le recensement. |
| | Donner accès aux archives. | Le service existe déjà. | Il faut accélérer l'informatisation du service. |

| | Suggestions | + | - |
|--------------|--|---|--|
| | Donner accès à une base de photographies. | Il existe déjà une base de 50 photos libres de droit sur le site Internet. | Il faut alimenter la base, organiser la collecte, indexer, gérer les droits... |
| | Avoir une liste de personnes ressources disposant de documentation sur des sujets pointus. Cela pourrait par exemple être ajouté dans le Quid. | La ressource existe en interne, elle est juste inexploitée. | Il faut l'accord des agents, faire connaître cette ressource, mettre en place un outil de knowledge management et un outil de travail collaboratif.. |
| | Recenser les interactions entre nos compétences et celles des autres autorités publiques : savoir qui fait quoi, les vides, les doublons de compétences. | Cela semble réalisable aisément. | |
| Benchmarking | Savoir ce que font les autres Directions. | Demande des agents. | Il faudrait que toutes les Directions soient présentes sur l'Intranet et se concertent au lieu de développer des sites hétérogènes. |
| | Savoir ce que font d'autres institutions traitant des mêmes sujets que RRA. | | Cela demande un gros travail de collaboration. |
| | Savoir ce que font les autres Régions. | Demande récurrente. | Demande la mise en place d'un réseau de collaboration entre les Régions. |
| | Savoir ce que font les autres CESR. | Souhait de la documentaliste du CESR. | |
| Push | S'abonner à des services internes en ligne (listes de diffusion, newsletters...) | Pas de travail supplémentaire pour le personnel du réseau de documentation. | Choix des ressources proposées. Besoins potentiels de nouveaux outils. |
| | Insérer des fils RSS sur le Portail. | Intérêt des décideurs. Il existe des offres en bouquets d'information. | Mise en œuvre pas forcément aisée. |

| | Suggestions | + | - |
|--|---|---|---|
| | Pouvoir s'abonner à des sources d'information internes par mail. | Il faut que ce soit modifiable et résiliable par chacun à tout moment. Cela intéresse beaucoup. | Le Directeur de la DSI trouve que le mail est déjà trop utilisé et pas fait pour ça. Travail d'alimentation. Suppose une bonne communication. |
| Veille | Veille sur l'Europe en général et la législation communautaire. | | Travail d'organisation et d'alimentation. |
| | Veille juridique sur les domaines d'activité de la Région Rhône-Alpes. | C'est déjà bien commencé par la DAJ. | Travail d'organisation et d'alimentation. |
| | La DEFC propose la création de dossiers de veille. | C'est un objectif essentiel pour ce service documentation. | Travail d'organisation et d'alimentation. |
| Revue électronique | Donner accès des revues électroniques. | Pas de travail d'alimentation. | Les attentes semblent très pointues et très personnelles. Se pose les problèmes du choix de la ressource, de l'offre, du coût. |
| Personnalisation de l'accès au portail | Proposer au départ une sélection par Direction et permettre à chacun de personnaliser ses choix. | Cela semble faisable, des outils existent. | Les avis des usagers sont partagés, certains ne le souhaitent pas, la méfiance est en partie due à une peur de rater des informations et au souhait que l'outil soit le même pour tous. |
| CDROM en réseau | Permettre l'accès aux CDROM depuis leur poste de travail sur le portail. | Une moitié des agents se disaient intéressés en 2000. | Il se peut qu'il y ait de grosses contraintes techniques. |
| Production documentaire interne | Rendre l'information interne accessible à tous et clairement organisée (plan de classement). Il faudrait un outil permettant de faire des recherches par thèmes, par Directions... : outil de travail collaboratif par exemple. | Les documents internes peuvent, dans un premier temps, être mis à disposition en les plaçant sur le disque G:/. | Cela demande de résoudre des problèmes d'organisation et d'indexation, mais aussi d'usage. |

5 Benchmarking

Dans le but de recueillir des témoignages de collectivités ayant eu avant nous cette démarche de mise à disposition d'informations sous forme de portail, nous avons lancé des appels sur plusieurs listes de diffusion :

- Interdoc (association des documentalistes de collectivités territoriales) ;
- l'ADBS ;
- La lettre du cadre territorial ;
- les services informatiques des Conseils Régionaux ;
- la promotion DESSID 2004.

Nous avons eu plusieurs contacts par ce biais, qui ont donné lieu à plusieurs réunions téléphoniques et à une visite. Pour chaque portail, nous nous sommes fait envoyer des copies d'écran permettant de bien visualiser la mise à disposition de l'information et les services proposés. Certaines sont jointes en annexe pour faciliter la compréhension des idées ayant retenu notre attention.

5.1 Conseil Général du Finistère

5.1.1 Présentation générale

L'accès à l'intranet général se fait par une icône sur le bureau. L'accès à « l'Espace documentaire »³⁰ (malgré son nom, l'idée de base est bien celle d'un principe de Portail) se fait depuis un onglet accessible sur l'accueil de l'Intranet général.

Des profils ont été établis qui donnent ou non accès aux usagers aux rubriques de l'Intranet documentaire. Ceux-ci s'identifient lors de leur première connexion sur l'Intranet, ensuite le poste de travail a un cookie en mémoire lié à une table MySQL d'utilisateurs.

5.1.2 Aspect technique

Le portail est développé avec des logiciels libres. Il est basé sur PHPNuke. Il fonctionne avec un moteur Web Apache et sur une plateforme Windows 2000 (une bascule sur un système Linux sera faite prochainement).

³⁰ Voir l'annexe 10 pour voir l'Intranet du Conseil Général du Finistère.

5.1.3 Contenu

La revue de presse est une priorité. Elle est adressée à environ 150 personnes abonnées, nombre en augmentation au fil des réunions de direction qui présentent le nouveau portail documentaire. Les articles de certaines revues de la presse régionale sont numérisés et disponibles dans une Base de données MySQL. Ces articles contenus dans la BDD MySQL ne sont pas signalés dans Alexandria. La documentaliste voit Alexandria (gestion documentaire) et la base MySQL (partage d'information) comme complémentaires.

La rubrique « regards des services » est un bulletin mensuel d'articles proposés par des utilisateurs sur les sujets de leur choix. Ces articles sont validés par la Documentation.

La rubrique « Brèves juridiques » est réalisée au fil de l'eau, via un simple formulaire PHP par une sélection de personnes de confiance et compétentes en la matière, sans validation de la part de la documentation.

En ce qui concerne le bandeau d'informations LOCALTIS, un fichier .txt pré formaté arrive chaque soir par mail. Il est mis manuellement sur le serveur et est automatiquement intégré par une fonction PHP, sur le principe simple du copié collé. L'utilisation d'un flux RSS éviterait cette manipulation, mais il n'y a pas de mise à disposition de flux RSS en projet.

Une petite lettre d'information européenne est réalisée mensuellement.

En ce qui concerne les informations juridiques, un logiciel (Virtual CD) doit donner accès à toutes les applications juridiques via un module de recherche général. Cela ne fonctionne pas encore, il y a des problèmes de cohabitation entre Virtual CD et les différentes couches techniques du système Intranet.

Les liens utiles sont regroupés dans une base MySQL, et organisés par thèmes sous forme d'annuaire.

La rubrique « gérer ses liens utiles » permet aux utilisateurs de proposer de nouveaux liens en y ajoutant un commentaire explicatif.

5.1.4 Partage d'informations

L'un des buts essentiels est de permettre aux usagers d'intervenir sur le Portail, où tout est conçu pour encourager le partage d'expériences. Il est possible pour les usagers de réagir aux articles mis en ligne, pour donner leur avis, proposer des compléments d'information... Les réactions arrivent par mail au service documentation qui se charge de la publication. Lors de la présentation du portail

dans les directions, l'incitation au partage de l'information est particulièrement mis en avant.

5.1.5 Projets

A l'avenir, le portail documentaire sera développé avec Microsoft Sharepoint Portal et sera intégré à un portail plus large incluant tout l'Intranet. Il y a un projet d'ouverture aux élus sous la forme d'un extranet.

Un module Alexandria Web sera prochainement mis en ligne sur le portail, pour permettre des recherches dans la base documentaire des 4 centres de documentation simultanément depuis l'Intranet. Une photothèque est en projet, elle sera gérée sous Alexandria.

Une personnalisation est à l'étude, mais l'approche reste à définir.

5.2 Conseil Général du Val d'Oise

5.2.1 Présentation générale

L'Intranet dans son ensemble s'appelle « P@srel »³¹. Il reste peu consulté malgré les efforts de présentation et de valorisation.

5.2.2 Aspect technique

Le logiciel de publication est LiveLink, un logiciel américain très simple d'utilisation qui commence à poser des problèmes de convivialité: présentation, description... et un problème de coût. La mise à jour est un gros problème car le site est soumis à un prestataire, ce qui génère un manque important de souplesse, tout changement minime passe par eux et est facturé.

A l'allumage du poste de travail, les agents doivent s'identifier une première fois pour accéder au réseau, puis une seconde fois pour accéder à l'Intranet, et à nouveau pour accéder aux applications spécifiques (la messagerie lotus...).

L'Intranet dispose d'un moteur de recherche efficace si les documents ont été bien décrits.

La publication se fait sous format Word, Excel, PowerPoint... La publication n'est pas centralisée.

³¹ Voir l'annexe 11 pour voir l'Intranet du Conseil Général du Val d'Oise.

Il est possible de s'abonner à des alertes par messagerie signalant toute nouvelle publication. L'animatrice est abonnée à tout et souhaite prendre le temps de repasser ce qui est publié pour corriger, harmoniser, indexer...

Il n'y a pas de personnalisation mais les agents n'ont à l'écran que ce à quoi ils ont accès (espaces collaboratifs par exemple).

5.2.3 Contenu

L'Intranet est composé de 8 grandes rubriques dont la rubrique documentaire : « P@srelothèque ». La rubrique documentaire manque de convivialité mais c'est un problème technique du au logiciel. Tous les services peuvent contribuer à cette rubrique. Les sous-rubriques se présentent dans l'ordre alphabétique. Le « flash département » est nourri des publications des départements de France téléchargées et mises en ligne, sans archivage systématique. Ce service fait l'objet de push vers une liste. Cette rubrique permet d'accéder à l'Opac « BASIS »³² mais n'est pas mise en valeur. Elle est peu utilisée car peu de personnes connaissent son existence.

L'accueil « P@srelothèque » est en grande partie composé de brèves : elles sont publiées par la Documentation, au rythme de 3 à 4 par jour. Il n'y a pas de ligne éditoriale rigide.

Le « Bouquet de presse » est une liste de sites de presse.

Il y a enfin un accès aux sommaires, par lequel les agents peuvent demander les articles aux documentalistes.

5.2.4 Partage d'informations

L'esprit de l'Intranet est une culture partagée.

Sa philosophie générale est de donner des droits à des agents contributeurs, d'où une grande richesse d'information. L'inconvénient est que ces personnes n'ont pas de réflexes documentaires et omettent de décrire systématiquement les documents, ne se soucient pas forcément de présentation... Un groupe de correspondants documentaires servant de relais dans l'institution tente de pallier cela.

³² Voir l'annexe 11 pour voir l'illustration de cet accès.

5.2.5 Projets

L’Intranet est accessible aux élus. Un espace qui leur sera propre est actuellement en création, principalement alimenté par des éléments provenant de l’Intranet (peu seront créées spécifiquement).

Un projet de veille juridique est à l’étude (le JO est dépouillé tous les matins).

Il y a un panorama de presse en ligne (numérisé en interne). La version complète sur papier est diffusée à environ 250 personnes. 3 à 4 articles sont mis en ligne. L’ambition est de tout mettre en ligne car les versions papier ne circulent pas suffisamment dans les services. Une mutualisation avec la communication interne, qui fait aussi un panorama est envisagée. Le projet inclut d’indexer les articles dans une BDD et de la stocker sur l’Intranet. La possibilité de proposer la réception du panorama par mail est actuellement un peu laissée de côté. Un agrégateur est à l’étude. Ce serait un gain de temps, mais un dépouillement papier sera toujours réalisé en interne pour permettre de n’acheter que les articles pertinents car un agrégateur facture la consultation des articles, même si ils ne sont pas pertinents et non retenus.

5.3 Conseil Régional d’Ile de France

5.3.1 Présentation générale

Le portail est divisé en deux parties : archives et service documentation³³. Il y a une volonté des deux services de travailler ensemble, tout en ayant des besoins et une démarche différents. Seul l’accueil général sur l’Intranet est commun, ensuite ce sont deux entités distinctes.

Le portail dispose d’une recherche rapide et d’une recherche avancée.

Le portail est sous utilisé, il faudrait communiquer pour le faire connaître. Ceci est peut être lié à un problème de reconnaissance du service de documentation.

La connexion est anonyme : si on souhaite avoir accès à son espace personnel depuis l’accueil, il faut s’identifier³⁴.

³³ Voir l’annexe 12 pour voir l’Intranet documentaire du Conseil Régional d’Ile de France.

³⁴ Voir l’annexe 12 pour voir l’illustration de cette connexion particulière.

5.3.2 Aspect technique

Le module de gestion documentaire et le module portail sont ceux du logiciel Ex-Libris .

5.3.3 Contenu

Le portail documentaire propose des rapports, des ouvrages, des articles de périodiques (le dépouillement n'est pas régulier).

La rubrique « marchés publics » consiste en une sélection de notices, générée automatiquement d'après une sélection de critères.

La rubrique « profils de recherche » se compose de profils publics établis par le service documentation sur des thèmes généraux. Un balayage régulier est effectué sur les thèmes des profils (ex : concours, décentralisation, marchés publics...). Les agents peuvent consulter ces profils ou s'y abonner par mail (Outlook) avec une périodicité de leur choix.

La rubrique « CD-ROM » est une page dynamique mise à jour avec la BDD, elle peut faire l'objet de tris.

Pour les « Profils de recherche personnels », l'agent choisit ses thèmes de veille, reçoit par mail le signalement des nouveautés correspondantes. Les profils personnels ne sont consultables que par les agents qui en sont à l'origine. Ce sont des résultats d'équations de recherche.

La rubrique « vos paniers sauvegardés » est une liste de notices conservées par date de recherche. Il n'y a pas de possibilité de réorganisation, ni de réservation.

5.4 Institut Français du Pétrole

5.4.1 Présentation générale

L'Intranet documentaire est accessible depuis l'Intranet général par un lien « Intranet des Directions », et depuis la rubrique « Informations pratiques ».

Chaque Direction a également une rubrique documentaire sur l'Intranet en fonction de ses besoins.

D'après les statistiques de consultation il n'y a pas une connexion quotidienne de la part des agents. L'Intranet ne s'ouvre pas à la connexion du poste de travail, mais est accessible sans identification.

Le cœur de cible du service (les chercheurs) est un public qui a une culture des revues, des conférences et des brevets. Il se tourne plus spontanément vers ces ressources qu'il sait où rechercher et comprendre. Le partage d'information va quelquefois aussi à l'encontre de leurs principes de travail, dans une communauté assez fermée où chacun sait où chercher l'information dont il a besoin ou au moins où s'adresser pour l'obtenir.

5.4.2 Aspect technique

Les pages de l'Intranet documentaire sont réalisées sous Dreamweaver, le personnel n'est pas formé à la conception de pages et à l'informatique.

Un bandeau en haut rappelle les principales rubriques, chacune faisant l'objet d'un menu déroulant présentant les grandes lignes du contenu au passage du curseur.

Il est possible de faire une recherche globale sur les 4 bases internes (mais pas sur tout l'Intranet) : les rapports internes, les publications de l'IFP (publications des chercheurs, articles...), les ouvrages achetés et les revues (abonnements papier).

5.4.3 Contenu

L'Intranet documentaire est divisé en plusieurs parties :

- chaîne pétrolière Amont
 - chaîne pétrolière Aval
 - Moteur
 - Bibliothèque électronique
 - Fonds documentaires
 - Services documentaires (présentation du service)
 - Publications (l'objectif est de récupérer les publications des chercheurs pour enrichir le fonds documentaire).
- } Fonctionnement IFP

Il n'y a pas de validation centralisée, chaque personne est responsable d'une rubrique.

Un bandeau en haut propose une news par semaine : une information générale, un évènement à la documentation, une ressource à mettre en valeur...

Il y a un accès aux Bases de Données et CDROM. Les mots de passe sont fournis aux utilisateurs, qui peuvent faire leurs propres recherches sur des Bases proposant des données professionnelles et fiables (à l'opposé de Google). Ces Bases font l'objet d'un abonnement forfaitaire. La connexion par reconnaissance d'adresse IP est privilégiée quand c'est possible, même si cela ne permet pas au personnel

d'avoir accès aux BDD ailleurs qu'au travail. Lorsque ce fonctionnement n'est pas possible, l'accès se fait par login et mot de passe (nombre illimité, mais pas encore donné à tous). Un seul accès simultané est possible : actuellement cela semble suffisant. Le centre de documentation a mis en place des programmes de formation sur les Bases de Données pour améliorer leur usage. Certaines Bases de Données permettent de mettre en place des profils.

La partie « Moteur » est une rubrique d'actualité, mise à jour environ tous les mois. Elle est stockée et indexée. L'idée est de proposer un jour un abonnement vers cette information.

Accès à la Base de Données EBSCO (Agence d'Abonnements) par une page personnalisable. Sur cette page se trouve le logo de l'IFP, un lien vers une personne ressource de l'IFP... La recherche se fait dans toutes les revues, que le service y soit ou non abonné, mais l'accès aux articles est conditionné par l'abonnement, d'où des problèmes d'incompréhension de la part des usagers. La tendance est de proposer de plus en plus de revues électroniques, pour des raisons économiques.

Les sommaires des ouvrages sont océrisés et mis à disposition avec la possibilité de faire une recherche dans les mots des sommaires, il est ensuite possible de faire des demandes d'articles au service documentation qui en fait l'acquisition.

La revue de l'IFP est disponible depuis le site Internet.

La Base d'ouvrages en ligne ne permet actuellement pas de prêts.

Le « Projet Mémoire d'Entreprise » actuellement en phase de déploiement dans les Directions, constitue une partie de l'Intranet général. Il est alimenté par toutes les personnes qui sont chefs de projet. Il est possible de faire une recherche et les résultats sont donnés en fonction des projets auxquels appartient la personne qui fait la recherche, et des niveaux de confidentialité établis. A terme le but est d'intégrer cette ressource au portail documentaire. Chacun a accès aux projets auxquels il participe, découpés en tâches. Chaque document fait l'objet d'une fiche avec un niveau de confidentialité à choisir parmi 4 : accès à tous (Interne ou Externe), confidentiel (on sait que ça existe mais on ne peut pas y accéder) et secret (on n'en a pas connaissance).

5.4.4 Projets

Projet pour 2005 : un portail général pour l'IFP.

Avant cela, l'objectif est de regrouper la documentation sous un format de portail personnalisé pour éviter les rubriques documentaires éparpillées dans chaque direction.

Le but est d'évoluer vers un portail. La personnalisation peut se faire par la création de sous couches par pôles, personnalisables par chacun.

Il faut proposer une information documentaire plus structurée avec plus de sources. Il est en projet de mettre en place un moteur général sur l'Intranet qui donne accès simultanément à toutes les ressources quelles qu'elles soient.

5.5 Idées à retenir du Benchmarking

Ce travail nous a permis de réaliser que les préoccupations sont les mêmes dans beaucoup de centres de documentation. Nous avons pu aussi noter avec plaisir que l'offre actuellement en ligne sur AGORA, même si elle n'est pas à la pointe de la technologie, est loin d'être obsolète.

Des exemples que nous avons vus nous retiendrons que :

- il est possible de développer un Intranet documentaire avec des **logiciels libres**.
- proposer aux agents de **commenter eux mêmes les ressources** proposées et de **proposer des ressources** semble un souhait récurrent, mais difficile à réaliser. Un **formulaire PHP** (utilisable simplement par n'importe qui) peut lever les obstacles de maîtrise et de mise à disposition d'outils
- mettre en place un accès à une **base de CDROM** semble difficile techniquement à mettre en place, même si des outils existent
- quelles que soient les modifications il faut **beaucoup communiquer** pour faciliter l'adoption des outils par les usagers.
- le développement d'un portail documentaire est souvent le **préalable au développement d'un portail général** pour les Intranets
- **l'ouverture aux élus** est souvent envisagée, sans nécessiter forcément la création de nouvelles ressources
- avoir un **moteur de recherche** couvrant tout l'Intranet et toutes les ressources mises à disposition semble essentiel. Pour cela il faut veiller impérativement à une **indexation harmonisée**.
- la **personnalisation de l'accès** est encore quelque chose de neuf auquel chacun réfléchit

- **le push** fait de plus en plus partie intégrante des projets de mise à disposition de ressources sur les Intranets documentaires
- **centraliser la publication** apporte plus d'efficacité
- les **brèves**, les **sommaires** en ligne, et l'intérêt pour le **benchmarking** sont assez répandus, de même que les **panoramas de presse avec archives**
- les **pages dynamiques** permettent d'avoir toujours une information à jour
- permettre un accès direct aux **bases de données** demande de former les usagers. Ce travail supplémentaire se justifie sans doute vis-à-vis de certains usagers, mais pas pour tous
- mettre à disposition les **documents de travail** semble être une tâche complexe mais des outils performants existent, le principal obstacle étant dans les **usages**. Il n'est pas toujours facile de partager les informations dont on dispose

6 Suggestions d'amélioration

6.1 Idées rejetées

Au cours de notre réflexion, différentes solutions se sont présentées à nous. Nous présentons d'abord les idées que nous n'avons pas retenues :

- Mettre en place le **portail documentaire depuis l'interface de recherche de LORIS (LORADOC)** ne semble pas pertinent, cela serait trop pénalisant en cas de changement de logiciel documentaire. Cela pourrait aussi être un obstacle si un jour l'ensemble d'AGORA évolue sous la forme portail.
- Ordonner les ressources documentaires selon un **accès géographique** semble pertinent pour les usagers, mais irréaliste. Cela demanderait, entre autres, l'indexation des documents à tous les échelons pour permettre la génération de pages dynamiques.
- **Classer les ressources par pôles de compétence** de la Région ne nous semble pas judicieux car cette organisation est soumise à des changements possibles.
- **Permettre la consultation de CDROM et de bases de données depuis les postes de travail via AGORA.** L'acquisition de CDROM est en diminution constante et élargir l'accès aux bases de données suppose un coût supplémentaire trop important au regard des besoins et des profils des usagers.

6.2 Calendrier prévisionnel

Dans l'optique de la refonte des ressources documentaires, actuellement assez dispersées sur AGORA, en portail documentaire, nous suggérons une mise en place progressive des différentes améliorations possibles.

Nous présentons ici les différentes opérations auxquelles nous avons pensé³⁵ (liste non exhaustive) dans un objectif d'amélioration, dans la perspective d'une évolution vers un portail documentaire sur AGORA. Pour en améliorer la compréhension, un code couleur est mis en place :

⇒ **Le vert** représente ce qui est réalisable à court terme.

⇒ **L'orange** indique ce que l'on peut faire à moyen terme sans trop de moyens.

³⁵ Liste non exhaustive basée sur l'étude de l'existant, les analyses de besoins ainsi que le benchmarking

⇒ **Le rouge** signale ce qui demande beaucoup de travail ou de moyens techniques et qui n'est donc réalisable qu'à long terme.

Les suggestions sont regroupées par domaines : l'esthétique et l'ergonomie générales d'AGORA, l'amélioration des rubriques, la création de nouvelles ressources, leur mise à disposition et la diffusion de la documentation et l'information des agents.

6.2.1 **Esthétique et ergonomie générales d'AGORA**

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué ³⁶ |
|--|--|-----------------------------------|
| Harmoniser la présentation d'AGORA | Appliquer les décisions prises avec la maquette AGORA bis | - |
| | Faire figurer systématiquement la date de mise à jour sur chaque page | - |
| | Elaborer des maquettes du portail documentaire et les soumettre aux agents pour emporter leur adhésion et répondre à leurs aspirations en termes de présentation et d'ergonomie | DOCR + groupe projet à constituer |
| Rendre AGORA plus collaboratif | Mettre en place un outil de travail collaboratif pour, entre autres : <ul style="list-style-type: none"> ▪ favoriser l'harmonisation des documents internes ▪ faciliter la collaboration sur les projets transversaux ▪ permettre des recherches par Directions, par projet, par date... | Les Directions + Webmestre + DSI |
| Faire gagner du temps de consultation aux agents | Systématiser la présentation « information synthétique + lien » permettant d'accéder à une information plus complète (« Pour en savoir + ») | - |
| | Mettre en place un système commun de signalisation des nouveautés dans AGORA | - |
| | Limiter la profondeur de l'arborescence à 3 ou 4 niveaux | Webmestre |
| | Lorsqu'une ressource couvre plusieurs thèmes, la classer dans un thème et mettre en place un système de renvois permettant de la signaler dans les autres thèmes qu'elle aborde. | - |
| Rendre AGORA plus Intuitif | Revoir la mise à disposition des rubriques (cf. 6.2.4) | |
| | Repenser les intitulés pour lever toute ambiguïté sur le contenu désigné | DOCR + Webmestre |
| Faciliter l'usage des ressources | Limiter l'usage de PDF à des documents que les usagers n'auront pas à ré-exploiter | - |

³⁶ Sauf indication contraire il s'agit là du personnel constituant le réseau documentaire de RRA et de la Webmestre : «-».

6.2.2 Refontes et améliorations de rubriques

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|--|---|--|
| Regrouper les documents de même nature entre eux | Fusionner les revues de sommaires (2 recensées) | DOCR + DTCI |
| | Créer une seule base de dossiers documentaires (3 sources recensées : DTCI, DAFEE, DPAT) | - |
| | Constituer une seule base de brochures (9 sources actuellement sur AGORA) à partir de pages dynamiques avec les données de LORADOC | DEFC + DAFEE + DRH + DPCO + DPT + DTCI |
| | Constituer une seule base de vocabulaire et de sigles (12 sources actuellement sur l'Intranet) avec un accès alphabétique et un accès thématique | DGS + DAJ +, DOCR + DFB + DSI + DRH + DPT + DTCI + DEFC |
| | Fusionner les répertoires de sites Internet (9 ressources autres que la rubrique de la DOCR ³⁷) en conservant l'organisation actuelle (alphabétique et thématique) | DAJ + DAFEE + DSI + DRH + DPCO + DTCI + DGS Guilherand-Granges + DOCR + DERTT |
| | Mettre des liens depuis la rubrique de textes juridiques de la DOCR vers les commentaires de la DAJ , puis fusionner les deux ressources . Parallèlement, regrouper les sélections de textes officiels (actuellement 6 ressources) et les données recueillies par la veille réalisée à la DAJ pour en faire une ressource unique (dans LORADOC ?) et permettre la mise en place de pages dynamiques . | DAJ + DOCR + DPEA + DTCI |
| Rendre les rubriques documentaires plus collaboratives | Encourager la participation des agents : suggestions de ressources, avis, ... d'abord par lien permettant d'envoyer des mails , puis sous forme de blog permettant à chacun d'interagir . | DOCR + Webmestre |
| Harmoniser les ressources | Harmoniser et regrouper la présentation des unités documentaires | - |
| | Harmoniser les sélections d'articles, donner plus souvent accès au texte intégral (en systématiser la saisie dans LORADOC) , par des liens depuis des informations synthétiques (« en savoir + »), ou par la génération de pages dynamiques en mettant à profit la base de données LORADOC. Informatiser et intégrer la sélection faite à la DPAT | + DSI |

³⁷ Documentation Région

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|----------------------------------|---|---|
| | Réfléchir à la place de la revue de presse de Guilhaud-Granges et d'Aix les Bains dans cette refonte générale des ressources documentaires. Leurs sélections sont trop particulières pour se voir intégrées au panorama de presse général. Penser aux antennes à venir. | Antennes de Guilhaud-Grange et d'Aix les Bains |
| | Harmoniser les Bulletins (doc et com), puis les fusionner pour n'en avoir qu'un de chaque. Cela peut se faire, en divisant la production des futurs bulletins entre les différents producteurs actuels, dans le cadre d'un travail collaboratif. | Producteurs de bulletins |
| Etoffer les ressources | Intégrer les rapports du CESR à la base de Rapports et Délibérations | DSI + CESR |
| | Enrichir la base de dossiers documentaires après avoir harmonisé leur conception et mis en place leur enregistrement sous LORIS. | - |
| | Capitaliser la production de cartes du réseau MapInfo. Développer une base de cartographie. Proposer plus de documents. | Réseau MapInfo + DOCR |
| | Développer la sélection de textes officiels existante en faisant participer tout le réseau | - |
| | Établir un circuit de diffusion permettant d'avoir connaissance de toutes les brochures RRA pour rendre la base LORIS exhaustive. | Toutes les Directions en collaboration avec la DOCR |
| Faciliter l'usage des ressources | Revoir la présentation et proposer un lien vers la recherche LORADOC, pour ne plus obliger à une lecture continue de la rubrique. A terme, proposer des pages dynamiques. | DOCR + Webmestre + DSI |
| | Permettre un accès thématique aux Rapports et Délibérations par génération de pages dynamiques | DOCR + Archives + Webmestre + DSI |
| | Simplifier la page de recherche LORADOC pour obtenir une interface très dépouillée. Rendre plus visible la recherche par documents via des onglets, au lieu d'une liste déroulante. | DOCR + Ever |
| | Proposer également un accès thématique aux ressources dans LORADOC par génération de pages dynamiques | DOCR + Ever |
| | Faire fonctionner efficacement la recherche plein texte dans LORADOC | DOCR + Ever |

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|---|--|---|
| Mettre en commun les ressources documentaires du site Internet RRA et d'AGORA | Capitaliser les ressources créées par l'un ou l'autre des réseaux Internet ou Intranet pour ne pas réaliser deux fois le même travail | Réseau Internet + Réseau Intranet + DSI |
| | Fusionner les deux réseaux de création autour d'un même outil de création de page | Réseau Internet + Réseau Intranet + DSI |

6.2.3 Création de nouvelles ressources

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|---|--|--|
| Répondre aux besoins d'actualité des agents | Mettre le panorama de presse en ligne | Webmestre + DOCR + DSI + Sous-traitant |
| | Donner accès à un bouquet de revues électroniques. | DOCR + Webmestre |
| | Mettre en place un système de push (cf. 6.2.4) | |
| Proposer une rubrique de fondamentaux juridiques | Proposer les textes fondamentaux , d'abord par une mise en valeur, ensuite par la création de pages dynamiques (à partir de la base de données LORADOC ?) | DOCR + DSI + DAJ |
| Valoriser les études financées par la Région | Mettre en place une liste des études existantes indiquant leur sujet et à qui s'adresser pour la consultation. Leur saisie dans LORADOC permettra à terme de générer des pages dynamiques et de faire des recherches. | - + Archives |
| Proposer des synthèses de documents | Mettre en ligne les synthèses déjà réalisées dans le réseau (ex : DFI) et les intégrer à LORADOC | - |
| Mettre à disposition la documentation produite en interne | Mettre en place une gestion de niveaux de confidentialité des documents , ce qui réglerait les problèmes actuels d'accès aux documents internes en fonction des Directions. | Les Directions + Webmestre + DSI |
| | Proposer un accès transitoire sur AGORA en mettant les documents internes les plus utiles sur le G:/ | Les Directions + Webmestre + DSI |
| | Clarifier et unifier les plans de classement des Directions pour en créer un compréhensible par tous | Les Directions + Webmestre + DSI |
| Proposer des données sur le territoire régional | Créer une page de liens vers des ressources déjà présentes sur AGORA ou ailleurs contenant des informations économiques, sociales, démographiques... sur le territoire. A terme, mettre en place des pages dynamiques à l'aide du futur moteur de recherche commun à toutes les bases d'AGORA. (cf. 6.2.4) | - + DSI |

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|--|---|--|
| Mise à disposition de données statistiques | Mettre en ligne un guide de recherche de données statistiques. Créer une rubrique contenant des données statistiques | - |
| Informersur les compétences et partenariats Région | Proposer un document présentant les interactions entre les compétences des autorités publiques, les vides, les chevauchements... | DOC ELUS |
| Donner accès aux archives | Accélérer l'informatisation du service archives et permettre une recherche dans le fonds depuis AGORA. | Archives + Webmestre + DSI + DOCR |
| Donner accès à une base de photographies | Mettre un lien vers les 50 photographies libres de droit disponibles sur le site Internet sur AGORA. Mettre en place une base plus conséquente gérant les droits d'usage des photographies. | Webmestre |
| | | DCO + DOCR + webmestre |
| Amorcer une capitalisation des connaissances | Créer une liste de personnes ressources, ou disposant de documentation sur des domaines pointus. Cela peut dans un premier temps être combiné au Quid. | - + tout le personnel |
| Créer un système de veille | Proposer des dossiers de veille. Ex : Europe, juridique, rapports officiels... Capitaliser la veille déjà réalisée à la DFI. L'alimentation peut par la suite se faire par génération de pages dynamiques à partir des données présentes sur Agora. | - + DSI |
| Faire du benchmarking | Mettre en place une veille permettant d'être informé de ce que font d'autres institutions traitant de sujets communs, d'autres Régions, d'autres CESR... | Les CESR + les institutions + les Régions, ... concernés |

6.2.4 Mise à disposition des ressources

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|---------------------------------------|--|--|
| Refondre les rubriques d'accès | <p>Créer une rubrique actualités contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Panorama de presse*[⊛] - Quotidien LOCALTIS* - Brèves* - Nouvelles acquisitions - Bulletins documentaires et de communication* - Dossiers de presse*^θ - Revue de sommaires*^θ - Les fils RSS[⊛] - Le bouquet de revues électroniques disponibles (cf. 6.2.5)[⊛] <p>(* mettre un lien vers les archives : dans la rubrique ressources) [⊛] Ressource à venir) ^θ + DCO + service presse du cabinet dans le personnel impliqué)</p> | DOCR + Webmestre + groupe de projet à constituer |

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|----------|--|---|
| | <p>Créer une rubrique pratique contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la base de vocabulaire et de sigles - les guides de recherche (juridique, d'information statistique, dans les Rapports et Délibérations et sur Internet) - les formulaires (commande et réclamation) - les critères d'attribution des abonnements - le budget en cours - la liste des ressources documentaires de RRA aux nouveaux arrivants - un formulaire permettant toutes sortes de suggestions[*] - des liens permettant d'accéder à certains outils de travail. Ex : le futur outil de travail collaboratif^{**} | <p>DOCR + Webmestre + groupe de projet à constituer</p> |
| | <p>Créer une rubrique ressources contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les actes de colloques - les brochures - les rapports du CESR - les référentiels et notes internes) - les banques de données (BIP, Rapports et Délibérations, Cartographie, LOCALTIS, LORADOC) - archives de la rubrique Actualités - Dossiers documentaires - LIDRAB - Répertoire de sites Internet - Sélections d'articles - Sélection de ressources concours - Sélection de textes officiels - La liste des ressources documentaires présentes sur le site Internet (avec des liens) (cf.6.2.5) [*] - La liste des études financées par RRA [*] - Les synthèses de documents[*] - Les dossiers de veille[*] - Les données statistiques[*] - Les informations sur le territoire régional[*] - Les archives[*] - Les photographies[*] - La liste de personnes ressource sur des domaines pointus[*] - Les interactions entre les compétences des autorités publiques[*] - Benchmarking sur les autres institutions, les autres Régions, les autres CESR[*] | <p>DOCR + Webmestre + groupe de projet à constituer</p> |

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|---|---|--|
| | Créer une rubrique présentation de la Documentation contenant : - la présentation du réseau documentaire - les présentations d'unités documentaires | DOCR + Webmestre + groupe de projet à constituer |
| | Créer une rubrique de données personnelles contenant : - les revues électroniques auxquelles l'agent est abonné - les abonnements aux newsletters (une pour les mises à jour du site, une pour les dossiers de veille...) - Ses dossiers de liens Internet, articles, ouvrages... sélectionnés par ses soins. | DOCR + Webmestre + groupe de projet à constituer |
| Donner un accès aux élus | Créer un accès personnalisé destiné aux élus à partir de ce qui existe sur AGORA. | DOCR + DSI + Webmestre |
| Permettre un accès multiple s'adaptant à la logique de chacun | Concevoir un annuaire thématique des ressources : - par thèmes de travail et de réflexion - ou en fonction du plan de classement de la DOCR pour le faire connaître et rendre les usagers plus autonomes | - |
| | Proposer un accès sur le modèle du navigateur Windows³⁸ | - + DSI |
| | Mettre en place des menus déroulants | - + DSI |
| Personnaliser l'accès aux ressources | Proposer à chaque agent de choisir le mode d'accès qu'il souhaite privilégier (annuaire, mode navigateur, menus déroulants) | DOCR + DSI + Webmestre |
| | Proposer des profils par Direction personnalisables par chaque agent | - + DSI |
| | Permettre aux agents de conserver des sélections personnelles d'articles, d'ouvrages, de sites Internet, de Rapports et Délibérations... avec la possibilité d'opérer des tris (date, support, thème...) et d'avoir toujours un lien vers la ressource en texte intégral. | DOCR + Webmestre + DSI |
| | Donner accès aux agents aux caractéristiques de leurs profils pour leur permettre de le modifier : sélection de thèmes à mettre en avant sur l'accueil personnalisé, mode d'accès à l'information sélectionné, abonnements push... | DOCR + Webmestre + DSI |
| Faciliter l'accès aux ressources | Proposer un accès aux brèves sur l'accueil d'AGORA | Webmestre + DOCR |
| | Mettre en place une indexation systématique et harmonisée des ressources pour améliorer la performance de recherche lors de la future mise en place d'un moteur | - + réseau de correspondants AGORA |

³⁸ Voir une illustration en annexe 14

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|-----------------|--|--|
| | Harmoniser les langages des ressources d'AGORA pour les rendre compatibles dans l'optique de la mise en place d'un moteur de recherche | DSI + Webmestre + correspondants AGORA |
| | Mettre en place un moteur de recherche : - rendant possible la recherche simultanée sur AGORA, sur les Intranets et sur Internet, et triant les résultats par ressources - permettre le tri des résultats par date, par support, par type de document, par base de données d'origine (LORADOC, Rapports et Délibérations...). | Webmestre + DSI |
| | Permettre la création de pages dynamiques à partir des ressources mises à disposition | Webmestre + DSI |
| Elargir l'offre | Permettre de lancer une recherche Google depuis les pages AGORA | DOCR |

6.2.5 Diffusion de la documentation et information des agents

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|---|--|--------------------|
| Faire savoir ce qui se passe dans les autres Directions | Créer une ressource signalant en un unique endroit ce qui se passe de nouveau dans chaque Direction, ainsi que les nouveautés sur les sites de chacune. Ce peut être dans un premier temps une rubrique du bulletin de communication interne « les instantanées.com ». | DRH + DCO |
| Diminuer le nombre de mails | Proposer aux agents de s'abonner individuellement à des listes de diffusion | - + DSI |
| Proposer de l'information en push aux agents | Proposer les mails quotidiens déjà réalisés au CESR et à la DAJ aux autres agents sous forme d'abonnement | DOCR + DAJ + CESR |
| | Proposer régulièrement : - des sélections d'articles et/ou d'ouvrages en fonction de l'actualité (extractions LORIS) - des sélections de rapports officiels | DOCR |
| | Faire la promotion de la newsletter et du bulletin hebdomadaire de Localtis, les proposer dans le bouquet d'abonnement des listes de diffusion, des newsletters... (ressources externes) | DOCR + DCO |
| | Permettre aux agents de sélectionner les revues pour lesquelles ils souhaitent recevoir les sommaires | DOCR + DTIC |
| | Proposer la sélection d'articles de la DPAT (sous forme de liste de diffusion de mails sur abonnement) dans un bouquet d'offre interne | DOCR + DPAT - |

| Objectif | Suggestions | Personnel impliqué |
|--|---|--|
| | Intégrer des fils RSS aux pages documentaires | DOCR + DSI + Webmestre |
| | Proposer les dossiers de veille et l'information sur ce qui se passe dans les autres Directions en push , chaque agent choisissant d'être informé sur qui l'intéresse (sur AGORA ou par liste de diffusion). | - + DRH + DCO |
| Améliorer la fréquentation des rubriques existantes | Faire la promotion de la base de données BIP | DOCR + DCO |
| | Ajouter un lien vers les ressources concours sur l'accueil AGORA lors de la parution de concours à venir | DOCR |
| | Communiquer sur les améliorations récentes de Rapports et Délibérations , voire proposer des formations à la DOCR ou aux archives | DOCR et/ou Archives |
| Tenir les agents informés des mises à jour | Signaler davantage les mises à jour dans la partie « Sites Internet » pour qu'elle ne semble pas statique aux agents | DOCR |
| | Mettre en place une signalétique pour indiquer les dernières mises à jour des textes juridiques | DOCR + DAJ + Webmestre |
| | Faire la promotion des projets transversaux lors de leur création et de leur évolution | Webmestre + responsables des projets |
| | Créer une liste de diffusion permettant d'être informé des mises à jour effectuées dans les pages documentaires d'Agora | - + DSI |
| | Signaler les nouveautés dans les Rapports et Délibérations en générant des pages dynamiques | DOCR + DSI + Archives + Webmestre |
| Former les agents aux modifications de mise à disposition des ressources documentaires | Proposer une formation à la DOCR | DOCR |
| | Mettre un tutoriel sur AGORA pour permettre aux agents de revenir sur ces informations | DOCR + DSI |
| Faire connaître les ressources disponibles sur le site Internet | Mettre une liste sur AGORA avec des liens vers le site | DOCR + réseau de conception du site Internet |

6.3 Propositions de maquettes

L'avancement actuel des maquettes ne permet pas de les mettre à disposition dans le présent document. Cela fera l'objet d'une partie de la soutenance orale.

Bibliographie

Sophie BOMBARDE. Intranet : pour une communication réussie. Issy-les-Moulineaux : Stratégies, 2000.

Christophe BONNET, Jean-François MACARY. Technologies Push. Paris : Eyrolles, Informatique Magazine, 1997.

Olivier DEVILLERS, Dominique CAILLAUD. Internet : du site au portail. Paris : La lettre du Cedre Territorial, Dossier d'expert, 2002.

Amandine LAMBERET. Usages et services de l'Intranet, dans le cadre des besoins professionnels, au Conseil Général de l'Ain. Conseil Général de l'Ain, 2003.

Pierre MONGIN. Simplifier la gestion de votre collectivité grâce à un Intranet. Paris : La lettre du Cedre Territorial, Dossier d'expert, 2002.

Romain PARISOT. Portail Internet : Vade mecum. Paris : Ems, Management et société, 2002.