

**Mise en place d'une cellule de veille
et d'une newsletter
au Centre d'Information et de Ressources
sur les Drogues et Dépendances
de l'Hérault**

Marion JACQUELIN

Sous la direction de Nathalie GUEZ
Chef de projet CIRDD de l'Hérault
Et de Thierry LAFOUGE
Maître de conférence à l'ENSSIB



Mise en place d'une cellule de veille et d'une newsletter au Centre d'Information et de Ressources sur les Drogues et Dépendances de l'Hérault

Résumé : Le Centre d'Information et de Ressources sur les Drogues et Dépendances de l'Hérault veut créer une cellule de veille sur Internet. L'analyse des informations à rechercher, la hiérarchisation des sources et l'étude comparative des agents intelligents de veille ont permis de mettre en place une solution de surveillance automatique, dont les résultats sont diffusés aux usagers actuels et potentiels grâce à une newsletter.

Descripteurs : Agent intelligent, veille technologique, Internet, newsletter, information électronique, circulation information, gestion information

About the starting of a watch section and a newsletter at the Center for Information and Sources on Drugs and Addictions in Hérault

Abstract : The Center for Information and Sources on Drugs and Addictions in Hérault wishes to start a watch section on the Internet. The analysis of the information needed the ranking of the sources as well as the comparative study of the autonomous watches searchers, allowed a solution for automatic watching to be found. The watch result will be posted in a newsletter for actual and possible users to have easy access.

Keywords : intelligent agent, technological watch, Internet, newsletter, electronic information, circulation information, information management

Sommaire

SOMMAIRE	3
INTRODUCTION	5
PARTIE 1 : LE CIRDD DE L'HÉRAULT	7
1. Présentation générale.....	7
1.1. Une histoire récente.....	7
1.2. Les missions des CIRDD.....	8
1.3. Une structure associative.....	10
2. L'information au CIRDD	12
2.1. Le fonds documentaire	12
2.2. Le traitement documentaire.....	15
2.3. La diffusion	16
PARTIE 2 : ANALYSE DE LA MISSION	19
1. Méthodologie : la norme Afnor XP X 50-053	19
1.1. Présentation de la mission.....	19
1.2. Présentation de la norme	19
1.3. Mise en place au CIRDD.....	21
1.4. Calendrier de la mission.....	22
2. Les phases préalables : analyse de l'existant.....	22
2.1. Sensibilisation.....	22
2.2. Prise de connaissance de la situation.....	23
2.3. Définition des enjeux	24
2.4. Traduction en axes de veille	24
2.5. Diagnostic de l'organisation et des pratiques	25
3. Analyse des besoins et cahier des charges	26
3.1. Recensement des sources et des types d'informations	26
3.2. Évaluation des écarts	26
3.3. Présentation des résultats.....	28
PARTIE 3 : L'ÉLABORATION DES RECOMMANDATIONS	30
1. Les catégories d'information à collecter	30
2. Hiérarchisation des sources	30
3. Proposition de solutions de veille.....	32
3.1. Propositions d'outils	32
3.2. Propositions d'organisation.....	41

PARTIE 4 : LA MISE EN PLACE DE LA CELLULE DE VEILLE	43
1. Le choix du logiciel	43
1.1. Présentation des recommandations	43
1.2. La phase de test.....	43
1.3. Bilan du test.....	48
2. La cellule de veille	51
2.1. Les fiches de veille	51
2.2. L'extension des sources	53
2.3. L'organisation	54
3. La diffusion externe	54
3.1. Quelle newsletter pour le CIRDD ?	54
3.2. La sélection des informations.....	55
3.3. La présentation de la newsletter.....	56
3.4. Organisation technique.....	56
CONCLUSION	58
BIBLIOGRAPHIE SÉLECTIVE	59
1. La veille.....	59
2. Drogues et dépendances.....	61
LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS	62
TABLE DES ANNEXES	63

Introduction

Le 10 décembre 1999, lors de la première rencontre de la Mission Interministérielle de Lutte contre les Drogues et Toxicomanies (MILDT¹), sa présidente, Nicole Maestracci, lance le « pari de l'information »², précisant que « la campagne d'information doit se poursuivre par une mise à disposition du grand public et des professionnels non spécialisés, de connaissances jusque-là réservées au cercle des spécialistes »³. Pour pallier ce manque, la MILDT prévoit dans son plan triennal de lutte contre les drogues et de prévention des dépendances, la création de relais départementaux, les Centres d'Information et de Ressources sur les Drogues et Dépendances (CIRDD).

Le CIRDD de l'Hérault est ainsi né en 2000, sur les bases du centre de ressources et de documentation sur les toxicomanies (CRDT) implanté dans la région depuis 1985 et centre associé Toxibase⁴ depuis 1995. Le centre de documentation profite donc de cet héritage et doit s'adapter aujourd'hui au cahier des charges établi par la MILDT. Face à l'émergence de nombreuses sources d'informations en ligne, le CIRDD a décidé de mettre en place un système de veille automatique sur Internet afin de surveiller les mises à jour des sites spécialisés dans l'étude des toxicomanies. Le résultat de cette veille sera ensuite diffusé aux usagers du centre par le biais d'une newsletter.

Aucun des salariés du CIRDD n'a de compétence dans le domaine de la veille. La responsable du développement m'a donc chargée de réfléchir à la mise en place d'une solution de veille et d'une newsletter pendant mes quatre mois de stage de fin d'études.

Pour réaliser ce travail, il a d'abord fallu faire connaissance avec le CIRDD de l'Hérault, et en particulier avec la mission information-documentation du centre, afin de bien comprendre les enjeux et perspectives de la structure. Une

¹ Cf Composition de la MILDT. Annexe 1-1. P II.

² Nicole Maestracci. Une nouvelle approche de la lutte contre la drogue et de la prévention des dépendances. In *Les actes du colloque de la Sorbonne* (23). P. 48.

³ Nicole Maestracci. *Op. cit* (23). P. 48.

⁴ Réseau documentaire national sur les pharmacodépendances.

analyse de la prestation de mise en place d'un service de veille s'est ensuite imposée. Expliquée par une méthodologie et cadrée par un calendrier prévisionnel, elle s'appuie sur une analyse de l'existant, au niveau matériel et humain, avant une analyse des besoins. Ont ensuite été élaborées les recommandations sur les catégories d'information et les sources Internet à surveiller avant la proposition de trois scénarios techniques d'outils de veille et d'organisation de la cellule. Enfin, ont été effectuées les différentes étapes de la mise en place : paramétrage des logiciels, élargissement des sources, organisation et création de la newsletter.

Partie 1 : Le CIRDD de l'Hérault

1. Présentation générale

1.1. Une histoire récente

Le 16 juin 1999, confronté à une évolution profonde des modes de consommation de drogues, le gouvernement français a adopté un plan triennal de lutte contre les drogues et de prévention des dépendances (1999-2001)⁵. Face à la découverte de la polyconsommation, à la fréquence de la dépendance à plusieurs produits, et à l'arrivée massive des drogues de synthèse, il est apparu nécessaire d'améliorer les dispositifs publics et les savoir-faire. Parallèlement, les travaux scientifiques ont démontré alors qu'il existe une base biologique et moléculaire commune à toutes les dépendances malgré les spécificités propres à chaque produit psychoactif. Substances licites et illicites sont donc placées sur le même plan. Recherche, communication, prévention, formation, accueil, orientation, soins et insertion des usagers, loi et applications sont les priorités de ce plan triennal qui s'appuie sur une coordination locale et nationale entre les différents acteurs.

Partant du constat que les outils de connaissance et d'évaluation ne sont pas assez développés pour que les pouvoirs publics prennent en temps utile les dispositions nécessaires, que l'information mise à la disposition du grand public reste faible, et que l'insuffisance de culture commune reste un frein à la diffusion de messages clairs, crédibles et efficaces, notamment auprès des jeunes, le plan de la MILDT instaure la mise en place d'un réseau national d'information pour aider et conseiller les acteurs locaux. Est alors prévue la création en trois ans de quarante Centres d'Information et de Ressources sur la Drogue et les Dépendances à vocation régionale ou départementale, pouvant s'appuyer sur des structures déjà existantes. C'est ainsi qu'en novembre 2000, le CRDT de Montpellier, ayant déjà

⁵ Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie. *Plan gouvernemental de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances*. (28)

développé un fonds documentaire sur les toxicomanies depuis 1985 et répondant au cahier des charges de la MILDT, devient CIRDD de l'Hérault.

Son objectif principal est donc de servir de relais au niveau local pour répondre à la volonté nationale de « mettre à la disposition de la population des informations validées, afin d'améliorer sa capacité à formuler des réponses adaptées »⁶ et participer ainsi à la création d'une culture de référence fiable. « Ces informations porteront sur les comportements, les produits ainsi que sur les politiques conduites. Elles permettront aussi de rappeler le cadre de la loi. »⁷ Pour appuyer cette politique volontariste de communication et d'information, quatre missions ont été confiées aux CIRDD.

1.2. Les missions des CIRDD

Dans une note du 15 septembre 1999, Nicole Maestracci, présidente de la MILDT, précise les fonctions du CIRDD : documentation-information-communication ; observation ; ingénierie sociale et appui technique aux chefs de projet.

1.2.1. Documentation-information-communication

- Le centre doit répondre localement aux demandes relatives à la consommation de l'ensemble des substances psychoactives et aux problèmes des dépendances dans les domaines de la prévention, de la formation, des soins, de la réadaptation et de l'insertion.
- Il doit disposer d'une documentation de base (les textes législatifs et réglementaires via Internet, les grands rapports, quelques abonnements à des revues et périodiques et des ouvrages) et être en mesure de donner accès à une documentation plus large notamment grâce à Internet.
- Il doit mettre à la disposition du public les documents d'information et de prévention validés par la MILDT (plaquettes et outils, affiches, jeux et mallettes pédagogiques, vidéo...) et être en mesure de conseiller les demandeurs.

⁶ *Synthèse du plan triennal de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances (27)*. P.10.

⁷ *Op. Cit (27)*. P.10.

- Pour les documents non disponibles en nombre, il mettra en place un système de prêt ou aidera le public à se les procurer.

1.2.2. Observation

- En lien avec l'Observatoire français des drogues et des toxicomanies (OFDT) pourront être entreprises les observations qualitatives sur les particularités locales de l'usage des substances psychoactives et le trafic illicite de stupéfiants.
- L'observation des actions et acteurs sera le volet essentiel de cette mission : répertoire des actions et des « personnes relais ».
- La mise en perspective des données, des actions et des acteurs permettra au chef de projet départemental (nommé par le préfet)⁸ de porter un diagnostic local et de l'actualiser périodiquement, grâce aux relations avec les organismes similaires notamment l'Observatoire régional de la Santé (ORS). Il pourra utiliser les données recueillies par les antennes de Drogues-Alcool-Tabac-Info-Service (DATIS).

1.2.3. La mission ingénierie sociale

- Le centre apportera son soutien méthodologique aux organismes qui souhaitent promouvoir des actions nouvelles et élaborer des projets.
- Il aidera à l'étude et au montage de projets, notamment dans le domaine de la prévention et de la formation ; il pourra en assurer le suivi et réaliser son évaluation.
- Il aura un rôle de conseil, d'études et d'analyse des besoins locaux, de création ou d'expertise d'outils pédagogiques.

1.2.4. L'appui technique aux chefs de projet

- Le chef de projet départemental pourra s'appuyer sur le CIRDD dans sa mission de coordination en matière de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances. Il pourra lui demander un avis technique.
- Le centre aura une place essentielle auprès du chef de projet et du comité de pilotage dans l'élaboration du plan départemental de prévention des dépendances.

⁸ Le chef de projet de l'Hérault est le directeur de la DDASS (Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales)

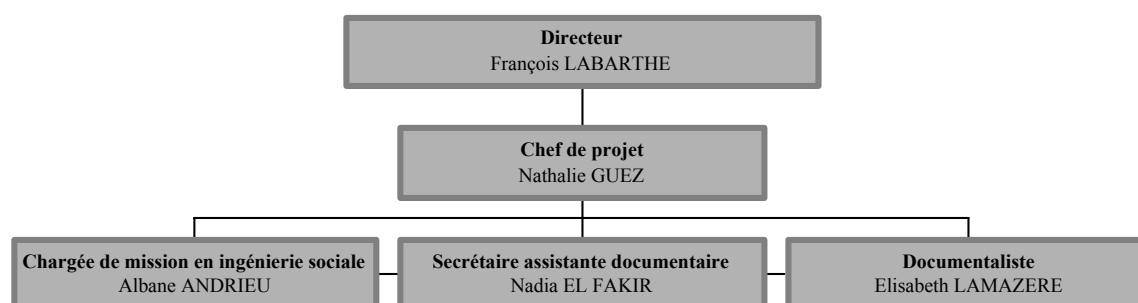
- Il pourra constituer un lieu d'échange et de débat qui, ouvert à tous les acteurs et permettant la confrontation des points de vue, fera émerger une culture commune indispensable aujourd'hui.
- Il favorisera la capitalisation des savoirs et des savoir-faire des différents professionnels sur les différents territoires géographiques couverts.

Cette synthèse des fonctions attribuées aux CIRDD par la MILDT devrait permettre de mieux comprendre les principes directeurs et le fonctionnement du centre de l'Hérault en 2002, soit deux ans après sa naissance.

1.3. Une structure associative

Le CIRDD de Montpellier est un des établissements de l'association nationale SOS Drogue International (SOS DI), qui a diversifié ses actions dans le champ de la lutte contre la toxicomanie. SOS DI gère le CIRDD de l'Hérault, rattaché jusqu'en 2001 au Point Ecoute parents-adolescents (PEPA) de Montpellier avec lequel il partage ses locaux.

1.3.1. L'équipe



Le directeur du CIRDD, François Labarthe, est le délégué régional de SOS DI. Nathalie Guez, chef de projet et responsable du développement, anime et pilote l'équipe du CIRDD au quotidien. Contrôlant l'adéquation entre les orientations et directives fixées et leur application et ayant suivi une formation de documentaliste, c'est elle qui définit la politique documentaire (objectifs, moyens, produits et réseaux) et élabore la politique de communication. Elle est à l'origine du projet de veille sur Internet et de la newsletter.

Elle est épaulée par Elisabeth Lamazère, documentaliste, qui met en œuvre la politique documentaire définie, satisfait les demandes des utilisateurs et assure une coordination permanente avec les autres missions du CIRDD. Cette dernière sélectionne, regroupe, analyse et synthétise les informations. Elle réalise les produits documentaires du CIRDD et assure les fonctions de documentaliste-relais du réseau national Toxibase. Nadia El Fakir, secrétaire assistante documentaire, traite le secrétariat courant, assure l'accueil du public et appuie le service information-documentation en réalisant une revue de presse hebdomadaire, une revue de sommaire, des bibliographies. Elle effectue également des recherches sur la base de données interne à l'aide du logiciel documentaire Gesbib et sur Internet. Albane Andrieu, chargée d'étude en ingénierie sociale, soutient les acteurs de terrain dans leur gestion de projets.

1.3.2. Le fonctionnement

Chaque salariée a un domaine d'activité très précis. Cependant les différentes compétences et les services internes du CIRDD sont associés. Le personnel participe à la préparation des décisions. Pour cela, les missions et tâches transversales sont clairement définies, les méthodes sont harmonisées et le centre aspire à une circulation fluide de l'information. Régulièrement, il évalue la qualité de ses produits et services afin de vérifier l'adéquation entre ses activités et les objectifs fixés par les décideurs publics, qui financent le centre par le biais des crédits MILDT.

1.3.3. L'équipement informatique

Le CIRDD est équipé d'un réseau informatique, modèle client-serveur, depuis juin 2002, c'est-à-dire depuis mon arrivée au centre. Le serveur est exploité sous Windows XP Professionnel. Chacune des salariées a son propre PC et il y a en plus un poste en libre accès dans la salle d'accueil du public. Le serveur est un PC distinct dont le disque dur a été partitionné afin de bien distinguer le progiciel documentaire Gesbib des autres logiciels et documents. L'ensemble du réseau est relié à Internet par une liaison haut débit, l'ADSL⁹. Trois des cinq ordinateurs clients fonctionnent sous Windows XP, les deux autres ont pour système

d'exploitation Windows 1998. Le réseau venant d'être mis en place, il n'est pas encore vraiment utilisé : la société d'informatique qui l'a installé doit former l'équipe du CIRDD fin septembre 2002.

Il était donc indispensable avant d'entrer de plain-pied dans la mission qui m'a été confiée de bien comprendre le fonctionnement du centre héraultais et de bien connaître les missions des CIRDD, établies selon le cahier des charges de la MILDT. Mais cet état des lieux ne saurait être complet sans une analyse de la place de l'information au CIRDD.

2. L'information au CIRDD

2.1. Le fonds documentaire

Le CIRDD a été créé pour favoriser l'application des politiques publiques de lutte contre la drogue et de prévention des consommations de substances psychoactives et des dépendances. Il se place comme relais du chef de projet chargé du dossier toxicomanies au niveau départemental et organise ses actions en collaboration avec les services de l'Etat et les opérateurs spécialisés des réseaux prévention, santé, répression, justice et addictologie¹⁰. Il doit mettre à leur disposition un fonds documentaire pertinent, adapté à la demande de professionnels de secteurs variés.

2.1.1. Typologie des informations

Les informations recueillies au CIRDD de l'Hérault sont donc de nature très différente. Les documents qui y sont collectés traitent de tous les domaines d'approche des toxicomanies et des conduites de consommation des drogues licites et illicites. Les informations peuvent être de divers types : générales, médicales, psychologiques, sociales, géopolitiques, économiques, législatives et réglementaires, et préventives. Le problème des addictions touche à la fois

⁹ ADSL : Asymmetric Digital Subscriber Line

¹⁰ L'addictologie englobe toutes les disciplines autrefois centrées sur les produits (alcool, tabac, ou médicaments psychotropes sont considérés au même titre que les drogues illicites). C'est une approche qui accorde une priorité à la notion de comportement d'usage plutôt qu'à celle de produit. L'usage du terme addictologie atteste que ce qui compte, ce n'est pas tant le produit en cause que le sujet (personne ou famille) en détresse, en difficulté et qui a besoin d'aide.

l'individu et la société dans son ensemble. Le CIRDD doit ainsi couvrir tous les domaines représentés par la MILDT¹¹.

En raison de son histoire commune avec le Point Ecoute Parents Adolescents, le centre a développé un fonds sur l'adolescence (238 documents) et sur la délinquance (47 documents). Le dopage (66 documents), le sida et la réduction des risques (267 documents) font aussi partie des domaines privilégiés du fonds. Mais le centre s'adapte également aux réalités locales : il a constitué un répertoire de près de huit cents structures spécialisées et des dispositifs existant sur la région (lieux d'écoute, points information jeunesse, centres de soins...) pour orienter le public. Il s'attache aussi à extraire les données locales des statistiques repérées dans les différentes enquêtes de l'Office Français des Drogues et Toxicomanies ou de l'Observatoire Régional de la Santé, par exemple.

2.1.2. La nature du fonds

Le fonds stocké dans les locaux du CIRDD rassemble aujourd'hui une collection de documents sur support papier et vidéo. 3 176 documents composent le fonds depuis sa création. 3 665 notices ont été enregistrées depuis l'informatisation en 1996. La différence entre ces deux nombres s'explique notamment par la multiplicité des notices d'articles sélectionnés à partir des abonnements vivants du centre.

Tableau 1 : Répartition par type de document des notices informatisées du CIRDD enregistrées entre 1996 et septembre 2002

Type de documents	Nombre de notices	Pourcentage
Articles de périodiques	1639	44,72 %
Ouvrages	841	22,95 %
Brochures	308	8,4 %
Rapports	249	6,79 %
Actes de congrès	244	6,66 %
Outils de prévention	191	5,21 %
Thèses, mémoires	108	2,95 %
Documents divers (tirés à part, etc.)	85	2,32 %
Total	3665	100,00%

Ces documents sont rangés selon un plan de classement thématique. Mais, l'implication active du CIRDD dans deux réseaux documentaires lui permet d'accéder à un fonds beaucoup plus large.

¹¹ Cf. annexe 1-1 : La composition de la MILDT, p. II.

2.1.3. Les réseaux documentaires

2.1.3.1. *Interdépartemental : santé-social*

Le CIRDD appartient au réseau documentaire interdépartemental santé-social. Un répertoire rassemble les informations pratiques sur les centres de documentation membres de ce réseau (adresse, téléphone, horaires d'ouverture...). Une liste des abonnements de périodiques des centres est également disponible et les échanges de photocopies se font de manière prioritaire.

2.1.3.2. *National : Toxibase*

Centre associé de Toxibase depuis 1995, le CIRDD participe à l'alimentation des bases de données de ce réseau documentaire national sur les drogues. Association « loi 1901 », Toxibase est financée essentiellement par l'Etat depuis sa création en 1986. Le centre de Lyon coordonne les huit centres associés qui animent ce réseau de référence¹². La base de données bibliographiques de Toxibase recensait en décembre 2001 quelque 26 469 références d'ouvrages, articles, rapports, thèses, actes de congrès ou brochures en français et en anglais. Le réseau tient également une base de données d'articles traitant du domaine dans la presse quotidienne et hebdomadaire, nationale et régionale (6 800 références en 2000). Depuis janvier 2001, les articles référencés sont accessibles en texte intégral au format PDF¹³ sur le site intranet de Toxibase. Le réseau national recense les outils de prévention spécialisés ou de prévention primaire (250 références en 2000).

Parallèlement, Toxibase édite une revue documentaire trimestrielle comprenant notamment des dossiers thématiques rédigés par des spécialistes et des rubriques documentaires. Le réseau tient à jour un catalogue des sources d'information spécialisées. De plus, pour répondre aux demandes les plus courantes, Toxibase publie une série de fiches pratiques, disponible sur le site Internet de la MILDT¹⁴. L'appartenance à ce réseau national joue également un rôle déterminant dans la politique d'acquisition du centre de Montpellier.

¹² Cf. annexe 1-2 : Le réseau Toxibase, p. III.

¹³ Portable Document Format : format propriétaire des documents Acrobat.

¹⁴ <http://www.drogues.gouv.fr>

2.1.4. La politique d'acquisition

Les acquisitions se font par don et achat. L'achat concerne les abonnements aux périodiques généraux et spécialisés, les ouvrages, rapports, actes de colloques et les outils de prévention. Une quarantaine de revues sont suivies et analysées. Neuf d'entre elles le sont pour Toxibase. Si le centre entend développer sa politique d'achat notamment d'ouvrages récents, une majorité des documents acquis aujourd'hui provient de dons.

Ces dons émanent des organismes publics. Ils sont conséquents en raison des liens privilégiés qu'entretient le CIRDD avec Toxibase, la MIDLT, l'OFDT et l'INPES (Institut National Pour l'Education à la Santé).

Le CIRDD reçoit ainsi tous les dossiers documentaires de Toxibase.

Tableau 2 : Evolution des acquisitions de CIRDD entre 1999 et 2001

	Dons et Autres (*)	Achats	Abonnements vivants	Total acquisitions
1999	138	63	40	241
2000	105	102	40	247
2001	126	5	40	171

(*) Dossiers internes et documents téléchargés sur Internet

Chaque acquisition est analysée par la documentaliste, soit pour le catalogue interne, soit pour les bases de données bibliographiques Toxibase.

2.2. Le traitement documentaire

2.2.1. Les notices bibliographiques sous Gesbib

Le CIRDD de l'Hérault gère son fonds documentaire avec le logiciel Gesbib. Ce logiciel est commun à presque tous les centres associés Toxibase (un seul d'entre eux utilise Textto). Les notices qui y sont saisies pour les bases de données nationales sont ensuite envoyées par lots régulièrement au centre coordinateur de Lyon qui les bascule sous Dip Maker. Elles sont ensuite validées avant d'être mises à disposition sur l'intranet de Toxibase pour interrogation dans l'ensemble du réseau. Il en existe donc deux types : les notices internes et les notices Toxibase.

Les analyses bibliographiques effectuées pour Toxibase correspondent essentiellement aux revues attribuées au CIRDD pour une surveillance

systematique, article par article. Chaque centre associé propose également une liste de certaines de ses acquisitions, susceptibles d'intéresser les bases nationales. Celles-ci étant souvent communes à tous les centres, c'est le centre coordinateur qui répartit ensuite les notices en équilibrant la charge de travail des différents documentalistes. Pour ces notices, les descripteurs français et anglais sont choisis dans le thésaurus Toxibase qui a remplacé, il y a trois ans, la liste de mots clés qui servait de référence. Chacune d'elle comprend également un résumé en français.

Pour les notices internes, la saisie est sensiblement la même ; seuls trois champs sont ajoutés : le numéro d'acquisition, la cote et les descripteurs internes qui peuvent éventuellement compléter les descripteurs du thésaurus Toxibase.

2.2.2. Les produits documentaires

Associés à la politique de diffusion de l'information, de nombreux produits documentaires sont élaborés au CIRDD et complètent le fonds. Des dossiers thématiques sont créés lors de la participation du CIRDD à des colloques ou lors de l'organisation de sessions de formations. Des bibliographies thématiques sont effectuées à la demande. Sont également réalisées des listes d'acquisitions, des revues de sommaires, des agendas de colloques, des synthèses bibliographiques. Le CIRDD conçoit également une revue de presse bimensuelle disponible sur le site intranet de l'association SOS Drogue International et diffusée par courrier électronique à une sélection de partenaires privilégiés sur la région. Ces produits poursuivent tous le même objectif : aller au-devant des attentes du public et consolider la position du CIRDD de l'Hérault comme centre d'information de référence sur les toxicomanies dans le département.

2.3. La diffusion

2.3.1. Le public

En 2001, le centre a déployé un certain nombre de moyens afin de repérer, identifier et contacter ses publics cibles : 450 exemplaires d'un questionnaire d'identification des besoins en information ont été envoyés aux usagers. 53% des destinataires ont répondu. Le CIRDD surveille et évalue constamment toutes les

demandes d'information de son public grâce à des fiches d'identification, remplies à chaque demande d'information.

Cet état des lieux a également permis de faire le point sur le profil du public actuel du CIRDD en repérant les secteurs professionnels des 364 professionnels ayant formulé une demande directe d'information au CIRDD entre avril et décembre 2001. Ne sont donc pas comptabilisées toutes les personnes ayant bénéficié des services du CIRDD, notamment toutes celles documentées par le biais des formations ou celles ayant été orientées vers le service ingénierie sociale.

Tableau 3 : Secteurs professionnels du public du CIRDD entre avril et décembre 2001

Profession	Nombre	Pourcentage
Travailleurs sociaux du secteur associatif	78	21.4 %
Personnels d'institutions	69	18.9 %
Personnels de l'Education nationale	68	18.7 %
Professionnels de l'information	43	11.8 %
Professionnels de la loi et de la justice	30	8.2 %
Professionnels de santé	26	7.1 %
Professionnels du soin et de la réduction des risques	26	7.1 %
Sciences humaines	24	6.6 %
Total	364	100 %

Cette analyse du public en documentation ne saurait toutefois être complète sans une étude de ses modes d'accès au centre d'information et de ressources.

2.3.2. Les modes d'accès

Les chiffres précédents ont donc montré un public essentiellement composé de professionnels, correspondant à la cible définie dans le cahier des charges. Souvent très occupés, ils n'ont que peu de temps à consacrer à l'information et à la mise à jour de leurs connaissances. Ce manque de temps se retrouve dans les modes d'accès au CIRDD choisis. En 2001, les visites n'ont ainsi représenté que 26,5 % des demandes alors les demandes à distance ont été très largement majoritaires, avec en tête le téléphone (48,8 %), suivi des courriers (12,8 %), des rencontres extérieures (11,1 %) et des mails (0,75%).

2.3.3. Les moyens de diffusion

La diffusion de l'information est aujourd'hui assez traditionnelle ; différents services sont offerts aux usagers :

- Accueil, consultation sur place et prêt de documents.
- Accès aux bases de données bibliographiques Toxibase et aux ressources internet.
- Service question-réponse (par courrier, téléphone et email).
- Élaboration de produits documentaires à la demande (dossiers thématiques, bibliographies, catalogues et fiches descriptives d'outils, synthèses). De nombreux dossiers ont ainsi été réalisés pour les Centres de Documentation et d'Information des collèges et lycées.

Si le téléphone reste aujourd'hui le mode d'accès le plus courant au CIRDD de l'Hérault, l'usage de la messagerie électronique a été encouragé, en particulier pour diffuser les documents numériques volumineux, afin de simplifier les canaux de distribution, de multiplier les destinataires et de baisser les coûts.

Doté aujourd'hui d'une connexion internet ADSL¹⁵, le CIRDD de l'Hérault entend ainsi développer une politique de collecte et de diffusion d'information sur Internet afin de mieux satisfaire un public actuel souvent distant et de pouvoir conquérir un public potentiel, en partie identifié. C'est pour cela qu'une des perspectives fixées pour l'année 2002 est la mise en place d'une cellule de veille sur Internet accompagnée de la diffusion d'une newsletter régulière.

¹⁵ Asymmetric Digital Subscriber Line : ligne asymétrique numérique.

Partie 2 : Analyse de la mission

1. Méthodologie : la norme Afnor XP X 50-053

1.1. Présentation de la mission

Pour aller au-devant d'un public souvent distant, Nathalie Guez a décidé de mettre en place une cellule de veille sur Internet chargée de repérer les sources d'informations pertinentes sur les addictions et de signaler aux usagers du CIRDD les nouveaux documents disponibles sur le réseau mondial grâce à une newsletter. Ne disposant pas de compétences internes en matière de veille, elle a fait appel à moi pour réaliser ce projet signalé comme prioritaire en 2002 dans le rapport d'activité 2001 du centre¹⁶.

Pour mener à bien cette mission en quatre mois, j'ai décidé de me consacrer dans un premier temps à la mise en place de la prestation de veille, enjeu majeur de la mission, et de réfléchir ensuite à la newsletter, dans la limite du temps disponible. Un premier calendrier a donc permis de découper la durée de mon stage en deux périodes : trois mois et demi ont été dévolus à la veille elle-même et les quinze derniers jours ont été utilisés pour la mise en route de la newsletter.

La méthodologie utilisée pour la création de la cellule de veille a été celle préconisée dans le texte de référence en France, la norme Afnor XP X 50-053 intitulée *Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille*¹⁷.

1.2. Présentation de la norme

1.2.1. Définitions

Dans un secteur en plein développement, la norme XP X 50-053 poursuit deux objectifs : faciliter la relation entre le client et son prestataire interne ou externe et

¹⁶ CIRDD. *Rapport d'activité 2001* (31).

¹⁷ « Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille » in *Maîtriser et pratiquer la veille stratégique* (2). p.53-57.

contribuer à l'amélioration de la qualité des prestations. Elle se veut suffisamment large pour s'appliquer à toute prestation de veille quel que soit le domaine concerné (veille concurrentielle, commerciale, technologique et environnementale : juridique, sociétale, économique). Elle peut donc être aussi bien utilisée par des entreprises du secteur privé que par des organisations publiques ou par tout autre organisme. Elle a également le mérite de proposer des définitions claires de la terminologie de l'intelligence économique. La veille est ainsi définie comme une « *activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions* »¹⁸ et le système de veille comme un « *ensemble structuré réunissant les compétences répondant à des besoins de veille* »¹⁹.

Cette norme a également permis de clarifier les limites de la mission qui m'a été confiée : la prestation de mise en place d'un service de veille correspond en effet au « *service d'un prestataire consistant à assister une entité, à analyser ses besoins, à concevoir un système de surveillance active de l'environnement et à organiser le traitement et la circulation de l'information stratégique* »²⁰.

1.2.2. Les facteurs clés de la réussite

La norme a aussi défini les facteurs clés de la réussite d'un service de veille. Cinq facteurs sont considérés comme essentiels ; il est donc important de les rappeler pour mieux comprendre l'importance des différentes étapes de ma mission au CIRDD de l'Hérault :

- Réalisation d'un audit de l'existant.
- Définition d'objectifs clairs et précis associés à la stratégie de l'entreprise.
- Appel à des spécialistes pour tous les domaines où l'entreprise n'a pas encore acquis une compétence suffisante.
- Mise au point d'un système de contrôle et de pilotage de la veille.
- Mise en place d'un plan de promotion interne des objectifs de la veille, de sensibilisation et de formation.

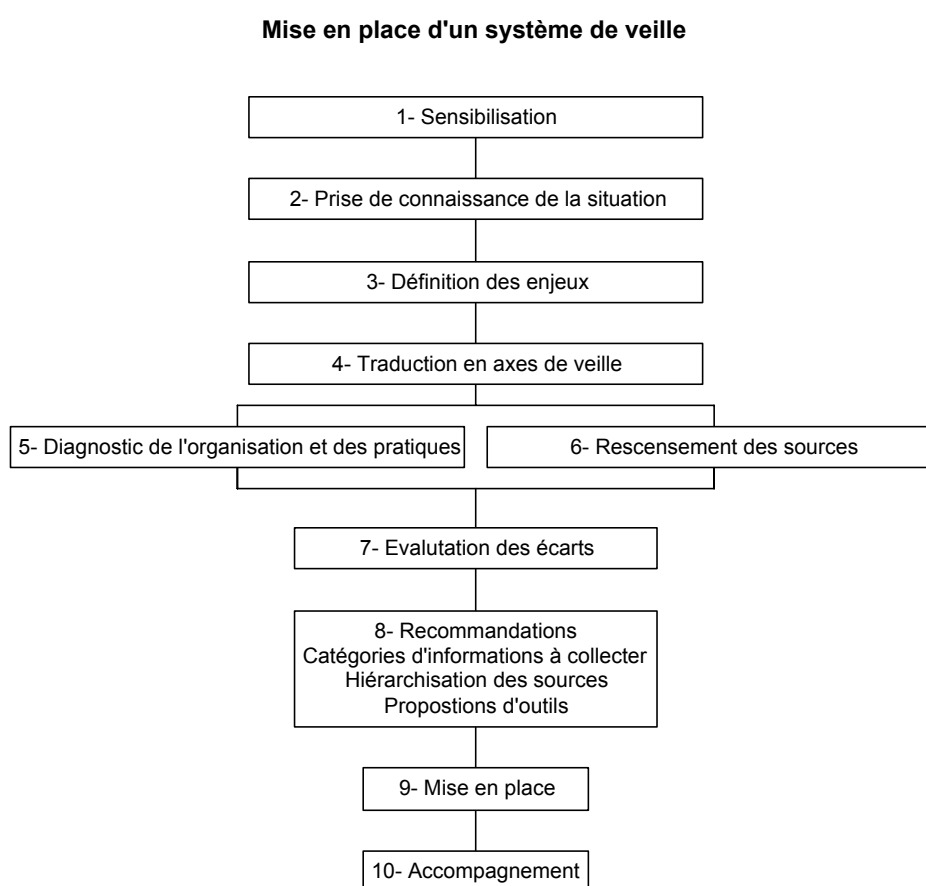
¹⁸ Op. cit. (2). P.48.

¹⁹ Op. cit. (2). P.48.

²⁰ Op. cit. (2). P.48.

1.3. Mise en place au CIRDD

La prestation attendue par le CIRDD s'étend donc de l'analyse des besoins de la structure à la diffusion des informations recueillies par la veille, en passant par la mise au point d'une évaluation du système prévu. La newsletter fait ainsi partie intégrante du processus qui couvre toute la chaîne de traitement de l'information. Pour la prestation de mise en place d'un système de veille, la norme propose une méthodologie en dix étapes²¹, méthodologie qui a été suivie selon un calendrier précis.



Les étapes 2 à 7 ont permis la rédaction d'un cahier des charges et l'étape 8, l'élaboration de scénarios techniques et organisationnels pour faciliter le choix de la responsable du projet, Nathalie Guez. La dixième étape, l'accompagnement, a consisté à former Nathalie Guez au logiciel et à aider à organiser la cellule de veille.

²¹ Shéma issu de la norme Afnor. Op. Cit. (2). P.54.

1.4. Calendrier de la mission

Période	Étapes et réalisations
3 juin	1- Sensibilisation
3-24 juin	2- Prise de connaissance de la situation 3- Définition des enjeux 4- Traduction en axes de veille 5- Diagnostic de l'organisation et des pratiques
24 juin/8 juillet	6- Recensement des sources
8-15 juillet	7- Evaluation des écarts Rédaction du cahier des charges
15-29 juillet	Dossier technique sur les logiciels
29 juillet/12 août	8- Elaboration des recommandations
12 août/ 2 septembre	Paramétrage des logiciels Rédaction fiches de pilotage et d'évaluation de la veille
2-15 septembre	Période test des logiciels Réflexion newsletter
15-25 septembre	9- Mise en place Formation des veilleurs du CIRDD Newsletter n°1

Selon ce calendrier a d'abord été réalisée une analyse de l'existant avec les phases préalables à la mise en place du système de veille, de la sensibilisation au diagnostic de l'organisation du CIRDD. Une analyse des besoins avec le recensement des sources et l'évaluation des écarts a ensuite permis la rédaction d'un cahier des charges, indispensable à l'élaboration des recommandations.

2. Les phases préalables : analyse de l'existant

2.1. Sensibilisation

*Objectifs de l'étape*²² : Le bon fonctionnement repose sur l'adhésion des collaborations concernées.

Méthode utilisée : Dès mon arrivée au CIRDD, une réunion d'équipe m'a permis de présenter ma mission à toutes les salariées du centre et d'en expliquer les objectifs fixés par la chef de projet, c'est-à-dire la mise en place d'un système de surveillance automatique de sites Internet consacrés aux addictions et aux conduites addictives qui permettra d'alimenter une newsletter diffusée aux usagers

²² Tous les objectifs, rappelés étape par étape, sont ceux définis par la norme Afnor XP X 50-053. Op. Cit. (2).

actuels et potentiels du centre. Cette explication a été suivie par un appel à la contribution de tous pour m'aider à comprendre le fonctionnement du centre et leurs besoins informationnels et pour repérer les sources d'informations pertinentes.

Résultats : Cette réunion a permis à toute l'équipe de mieux comprendre ma présence au centre et les enjeux de ma mission. Chaque salariée a ensuite exprimé ses besoins et m'a communiqué ses sites Internet de référence. J'ai ensuite régulièrement expliqué les différents stades de la mission.

2.2. Prise de connaissance de la situation

Objectifs de l'étape : Le prestataire doit acquérir une connaissance approfondie de l'entité bénéficiaire pour parfaitement positionner sa démarche.

Méthode utilisée : Pour bien comprendre le rôle du CIRDD, j'ai d'abord lu tous les textes fondateurs concernant la mise en place des centres d'information et de ressources sur les drogues et dépendances édités par la MILDT, à commencer par le plan triennal de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances²³. Une fois clarifiées les missions confiées à ce dispositif public²⁴, je me suis documentée sur les particularités et l'histoire de la structure héraultaise, notamment grâce à ses rapports d'activités. Je me suis ensuite attachée à détailler l'organisation humaine et matérielle de la structure, en m'intéressant aux qualifications de chacun, aux avantages et contraintes dus à l'appartenance au réseau Toxibase et au financement du centre. J'ai enfin consulté les analyses du public effectuées par le CIRDD.

Résultat : La définition du rôle local et national du CIRDD, expliqué au début de ce rapport, et la prise de connaissance de l'organisation m'ont permis de construire la suite de la mission sur des bases solides, en lien direct avec les objectifs nationaux, et d'améliorer le dialogue avec l'équipe grâce au partage d'une culture commune. Cette étape était également indispensable pour appréhender la suivante : la définition des enjeux.

²³ Mission interministérielle de lutte contre la drogue et les toxicomanies. *Plan triennal de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances (28)*.

²⁴ Missions déjà expliquées dans la première partie de ce rapport. Cf 2.1. Les missions des CIRDD, p. 8-10.

2.3. Définition des enjeux

Objectifs de l'étape : Le futur système de veille alimentera la réflexion stratégique ou opérationnelle de l'entité. Le prestataire doit connaître et comprendre les enjeux majeurs de l'entité à court, moyen et long terme selon l'évolution pressentie de son environnement.

Méthode utilisée : Les rapports d'activité des deux premières années de fonctionnement du CIRDD expliquent très clairement l'objectif majeur du CIRDD : s'imposer comme le lieu ressource de référence dans le département de l'Hérault, voire en Languedoc-Roussillon, dans le domaine des addictions. Ils mettent également en avant la notion d'outil de politiques publiques en insistant sur ses liens institutionnels et sa mission de médiation nécessaire à un public de professionnels pour accéder à l'information et aux ressources favorables à l'amélioration des compétences et au développement d'une culture commune.

Résultats : Financé sur des crédits MILDT, le CIRDD doit évoluer au rythme des politiques publiques et donc rester à l'écoute des signaux qui peuvent influencer son développement. Médiateur, il doit diffuser les informations pertinentes à son public de professionnels. Espace fédérateur de la culture commune souhaitée par la MILDT, proactif, il doit également aller au-devant d'usagers potentiels.

2.4. Traduction en axes de veille

Objectifs de l'étape : Le prestataire traduit les enjeux définis précédemment en axes de surveillance (type d'informations à collecter, sources d'information à solliciter).

Méthode utilisée : A partir de l'analyse des demandes du public effectuée en 2001 par le CIRDD et des articles du plan triennal, ont été définis les domaines concernés par les drogues et dépendances. La chef de projet du CIRDD m'a également expliqué une première typologie des informations à collecter, correspondant aux critères d'exigence du public.

Résultats : Il apparaît que les informations recueillies et diffusées par un tel outil de politiques publiques doivent correspondre à trois niveaux de complexité (vulgarisation, préacquis et recherche), sur plusieurs disciplines. Les sources, limitées à Internet et accessibles gratuitement, doivent être clairement identifiées.

Ces informations adressées à un public de professionnels peuvent être de différents types : rapports gouvernementaux, articles scientifiques, statistiques, législation, partages d'expériences, appels d'offre, références bibliographiques ou annonces de colloques, manifestations et autres congrès.

2.5. Diagnostic de l'organisation et des pratiques

Objectifs de l'étape : Bilan de l'organisation et des pratiques humaines actuelles au sein de l'entité, en termes de collecte, circulation, traitement et utilisation de l'information dans le processus de décision.

Méthode utilisée : Les rapports d'activité ont, une nouvelle fois, été la source d'information majeure pour établir ce diagnostic. Les fiches de postes se sont également révélées utiles pour la définition des missions de chacune des salariées. Étant donnée la nature de la mission qui m'a été confiée (un système de surveillance de sites Internet), le champ de cette étude a été limité aux habitudes de travail sur le réseau.

Résultats : Ce premier bilan laisse apparaître une absence de circuit informationnel interne hors de la chaîne documentaire. Étant donné la petite taille de la structure, les informations circulent essentiellement oralement et les documents sont transmis de la main à la main. Le réseau informatique n'ayant été installé que très récemment, il n'existe aucun partage de carnet d'adresses de sites internet. Il n'y a pas non plus de système de gestion électronique de documents (GED), et donc de recherche en texte intégral : jusqu'à aujourd'hui les dossiers récupérés sur Internet sont imprimés et sont conservés dans le fonds papier. Sur Internet, l'information est recherchée au coup par coup, de manière individuelle. Toutes les salariées travaillent beaucoup et n'ont donc que peu de temps à consacrer à la mise à jour de leurs informations.

Il n'y a aucune procédure de veille propre au CIRDD. Seul le réseau Toxibase effectue une veille manuelle pour un répertoire de sites Internet. Il n'y repère que les sites pertinents évalués sous forme de fiches, mais ne tient pas compte de leurs mises à jour. Ce répertoire est conservé sous forme papier dans un classeur, mis à disposition du public. Il est également accessible sur le site intranet de Toxibase auquel seule la documentaliste a accès.

Cette analyse de l'existant laisse ainsi transparaître des manques tant en matière de collecte d'information, que d'organisation. Après cette phase préalable, s'impose donc une analyse des besoins, base du cahier des charges.

3. Analyse des besoins et cahier des charges

3.1. Recensement des sources et des types d'informations

Objectifs de l'étape : Le prestataire recense les sources sollicitées régulièrement ou ponctuellement par l'organisme et caractérise les types d'informations collectés et/ou exploités.

Méthode utilisée : La prestation de veille demandée par le CIRDD se limite à Internet et à ses sources gratuites. Ont donc été recensés les sites du répertoire Toxibase déjà évoqué²⁵ et ceux signalés par l'équipe après la réunion de sensibilisation²⁶. Ces 150 sites ont tous été visités afin de juger de la pertinence d'une surveillance systématique.

Résultats : Ce recensement a permis de sélectionner 76 sites Internet francophones et anglophones. Un tableau récapitulatif de ces sources²⁷, signalant l'URL, l'organisme gérant le site, la fréquence des mises à jour et le type d'informations s'y trouvant (selon la typologie définie précédemment²⁸), a été présenté aux salariées et validé par la chef de projet. Cette étape a permis de définir l'ampleur de la surveillance. Il reste cependant entendu que cette liste de sites ne saurait être définitive et devra être complétée ultérieurement. Quatre portails de sites sur les drogues et dépendances sont également signalés dans ce tableau afin de permettre une actualisation régulière des sources.

3.2. Évaluation des écarts

Objectifs de l'étape : Après réalisation des étapes précédentes, le prestataire peut évaluer et analyser les écarts entre la situation actuelle de l'organisme en terme de

²⁵ Cf Résultats in Partie 2, 2-5 Diagnostic de l'organisation et des pratiques, p. 25

²⁶ Cf Résultats in Partie 2, 2-1 Sensibilisation, p.22-23.

²⁷ Cf Annexe 2-1 : Les sites sélectionnés d'après le classeur Toxibase, p. VI.

²⁸ Cf Résultats in Partie 2, 2-4 Traduction en axes de veille, p. 24-25

processus d'information et la situation souhaitée, eu égard aux axes de veille définis.

Méthode utilisée : Cette phase d'analyse a été effectuée en même temps que la rédaction du cahier des charges afin de bien clarifier toutes les données précédemment recueillies.

Résultats

Tableau 4 : Ecart entre l'existant et les objectifs mis en évidence

Situation actuelle	Objectifs de la veille
Il n'existe aucune culture de la veille au CIRDD de l'Hérault.	Tous les membres de l'équipe doivent participer au processus et jouer le rôle de capteurs ²⁹
Les sources d'information sur Internet répertoriées par Toxibase sont très peu exploitées.	Le centre doit accéder à ces informations et à leurs mises à jour et faciliter l'accès du public à l'information primaire.
Manque de disponibilité du personnel.	Le processus de veille mis en place doit être le plus automatisé possible.
Aucun processus de circulation de l'information en interne.	Les résultats de la veille doivent être dès leur prise de connaissance diffusés en interne.
Aucun système de GED.	Les documents recueillis sur Internet devront être conservés sous forme électronique.

Cette étape marque donc la fin de l'analyse de l'existant et des besoins du CIRDD. Avant d'élaborer des scénarios de solutions de veille, j'ai rédigé un cahier des charges, soumis à validation à la chef de projet, afin de transmettre les résultats de ces phases d'analyse. J'y ai également rappelé les exigences du CIRDD, sur notamment le public cible, les besoins en termes d'axes de surveillance et les contraintes matérielles.

²⁹ Capteur : « élément humain ou technique d'un système de veille chargé de collecter et transmettre des signaux correspondant généralement à un axe de surveillance identifié » (Norme XP X 50-053. Op. cit. (2) p.47).

3.3. Présentation des résultats

3.3.1. Les publics cibles et leurs attentes

La prestation de veille à mettre en place au CIRDD de l'Hérault doit s'adapter aux critères d'exigence de deux publics cibles : d'une part un public interne et d'autre part un public externe. La diffusion interne des résultats doit permettre aux salariées du CIRDD de détecter les orientations des politiques publiques et les appels d'offre auxquels le centre héraultais est susceptible de répondre pour pouvoir mettre en place de nouveaux projets. Repérant les documents en texte intégral à télécharger, elle doit permettre au centre d'enrichir un fonds documentaire en adéquation avec l'actualité. Surveillant les données bibliographiques, la veille aidera le centre à compléter sa liste d'acquisitions potentielles.

La diffusion externe des résultats doit satisfaire un public essentiellement composé de professionnels, et donc faciliter l'accès à distance d'une information actualisée. Ce public est en partie acquis, mais un certain nombre de professionnels issus des secteurs de la prévention, des soins, de l'insertion ou de l'application de la loi, ont été identifiés comme destinataires potentiels. La cellule de veille du CIRDD devra les inciter à une approche globale de la problématique souhaitée par les décideurs publics. Elle devra également s'adapter à des niveaux de curiosité différents en s'adaptant à des besoins latents et évolutifs. Les documents recueillis devront être de niveaux de complexité différents, à l'image de la diversité des connaissances préacquises de ces professionnels. Un médecin ou un chercheur n'attendent pas en effet le même degré de complexité dans l'actualisation de leurs connaissances qu'un éducateur.

Malgré sa diversité, ce public externe aspire cependant à des types d'informations communs répondant à des besoins en :

- Actualisation des connaissances
- Amélioration des compétences
- Acquisition d'une culture commune (approche globale de l'addictologie)
- Partage d'expérience

➤ Aide à la décision

Le succès de la veille repose donc sur deux aspects : d'une part la sélection d'informations pertinentes pour un public de professionnels et, d'autre part, la facilitation de l'accès à ces informations pertinentes grâce à leur envoi à domicile par le biais de la newsletter.

3.3.2. Les axes de surveillance

Les domaines à surveiller sont prioritairement ceux définis par la MILDT, c'est-à-dire tous les domaines d'approche des toxicomanies : généralités, médecine, psychologie, aspect social, géopolitique, économie, lois et réglementations, préventions. Les domaines connexes à surveiller devront être définis ultérieurement.

Les documents à récolter peuvent être de différents types, répondant aux besoins détaillés précédemment : rapports gouvernementaux, études scientifiques, statistiques, textes législatifs et réglementaires, appels d'offre, outils de prévention, partages d'expérience, références bibliographiques ou annonces de colloques.

3.3.3. Les contraintes matérielles

- Le CIRDD de l'Hérault est une structure associative au budget limité. Le coût des solutions proposées devra être le moins élevé possible. Les solutions logicielles sélectionnées devront s'adapter au parc informatique existant.
- Le centre ne compte aucun informaticien parmi ses salariés, la solution retenue ne devra donc nécessiter aucune compétence de ce type.
- Pour que les destinataires de la newsletter puissent accéder au document primaire, les sources surveillées devront toutes être gratuites.

Partie 3 : L'élaboration des recommandations

Toujours dans le respect de la méthodologie recommandée par la norme Afnor XP X 50-053, les résultats des étapes précédentes m'ont permis de réfléchir aux solutions de veille sur Internet, en élaborant différents scénarios.

1. Les catégories d'information à collecter

Objectifs de l'étape : Recensement des catégories d'information à collecter par l'entité pour alimenter ses axes de surveillance.

Méthodologie : J'ai ici tout simplement récapitulé les types d'information recherchées par le CIRDD.

Résultats : Les informations à collecter peuvent se diviser en plusieurs catégories :

- Les données politiques : rapports gouvernementaux, définitions des politiques publiques
- Les données juridiques : lois et réglementations
- Les données statistiques
- Les données médicales
- Les données bibliographiques
- La recherche : rapports, thèses et mémoires d'étudiants
- Les partages d'expériences
- Les appels d'offres
- Les agendas et calendriers de manifestations, colloques, congrès...
- Les outils de prévention.

2. Hiérarchisation des sources

Objectifs de l'étape : Hiérarchisation des sources d'information pertinentes à mobiliser (maîtrisées ou non au moment du diagnostic).

Méthode utilisée : A partir du classeur Toxibase et des indications des salariées du CIRDD de l'Hérault, un tableau récapitulatif des sites Internet sensibles a été élaboré. Une classification a été mise en place basée sur l'origine des sources donc sur leur fiabilité (vérification nécessaire ou non de la validité des informations).

Résultats : Le classement retenu est le suivant :

1. Sites français : sites à financement public (gouvernement, dispositifs publics) et sites à financement privé (associations, commerciaux et divers)
2. Sites européens : sites de l'Union européenne (publics, associatifs) et sites des autres pays européens (publics et associatifs)
3. Sites internationaux : sites des organisations internationales et sites des autres pays.

En tout, ce sont 76 sites francophones et anglophones³⁰ qui ont été retenus dans un premier temps. Il faudra ensuite restreindre le nombre de sites à surveiller en entier et sélectionner les pages à surveiller sur les autres.

La classification choisie doit permettre la mise en place de diverses procédures de validation des informations adaptées aux sources. En plus des pages de liens proposées sur la plupart des sites, quatre sites-portails ont été retenus. Surveillés, ils devraient aider à la mise à jour constante des sources d'information.

Ces 76 sites sont tous d'envergure nationale voire internationale et exclusivement consacrés aux drogues et dépendances. Dans un deuxième temps, il sera utile de mettre en place un observatoire des données locales grâce à la création d'un carnet d'adresses Languedoc-Roussillon et de réfléchir à la mise en place d'une veille plus active avec notamment des équations de recherche régulières sur Internet permettant de trouver des documents pertinents isolés (par exemple des travaux de recherche d'étudiants ou des articles en ligne de périodiques non spécialisés).

Dans un troisième temps, la cellule de veille pourra étendre sa surveillance aux domaines connexes utiles aux professionnels (prison, adolescence, famille...). Étant donné l'ampleur de ces domaines, j'ai recommandé de d'abord bien maîtriser la surveillance des sites déjà répertoriés et toutes les procédures qui seront mises en place pour la cellule de veille avant d'étendre la surveillance.

³⁰ Cf. annexe 2-1 : Les sites sélectionnés d'après le classeur Toxibase, p.VI.

3. Proposition de solutions de veille

Objectifs de l'étape : Proposition d'outils, de méthodes et d'une organisation adaptée à la culture d'entreprise et lui permettant d'optimiser la collecte (désignation des capteurs, définition des missions et des périodicités de collecte), la circulation de l'information utile (manuelle, informatisée), le traitement (interprétation, évaluation, intégration au processus de décision) et éventuellement son stockage.

3.1. Propositions d'outils

3.1.1. Méthode de sélection

3.1.1.1. Les contraintes

D'emblée, la chef de projet m'a expliqué la nécessité de mettre en place une solution de veille automatisée tout en me rappelant son manque de budget. Le logiciel choisi devra s'adapter sur l'architecture actuelle du réseau du CIRDD et sur les systèmes d'exploitation qui y sont installés³¹. Une autre donnée était également primordiale pour opérer ce choix : il n'y a aucune compétence en informatique au centre. Les logiciels sélectionnés devaient donc être faciles d'utilisation pour des néophytes. Il fallait également garder à l'esprit la voie de diffusion des résultats de la veille (une newsletter) et donc trouver une solution demandant le moins de manipulations possibles pour exporter les résultats dans un fichier de traitement de texte. D'autre part, les sources d'information sélectionnées étant des sites Internet, l'idéal serait de trouver un outil surveillant des sites en entier (toute l'arborescence) sans avoir besoin de paramétrer la surveillance page par page. Ces contraintes m'ont servi de premiers critères de sélection.

3.1.1.2. Définitions de fonctions et de catégories

Les outils de veille peuvent s'évaluer selon sept fonctions principales couvrant l'ensemble du processus de la veille : rechercher, indexer, filtrer, sauvegarder, présenter, distribuer, aider à la décision.

Tableau 5 : Définitions des sept fonctions des outils de veille³²

Fonction	Définition
Rechercher les documents	Il s'agit de rechercher l'information sur Internet dans des centaines de sources visibles et invisibles.
Indexer les documents	Il faut créer un index en texte intégral et générer un dictionnaire des mots contenus dans l'ensemble des documents.
Filtrer les documents	Comparer les mots de la page à l'aide d'une méthode linguistique ou sémantique afin d'éloigner les documents qui s'éloignent du contexte.
Sauvegarder les documents trouvés	Consulter les sites qui répondent à la requête pour télécharger la page et la sauvegarder temporairement sur le poste de l'utilisateur.
Présenter les résultats	Mettre en valeur les résultats sous forme de carte, de représentation graphique, de résumé, etc. afin de les exploiter rapidement.
Distribuer les résultats	Distribuer les listes, rapports, synthèses automatiquement aux personnes concernées.
Aider à la décision	Il s'agit de fournir des croisements d'informations pour aider les décideurs dans leurs analyses.

Actuellement des centaines d'outils sont sur le marché et répondent partiellement à ces fonctions : pour chacune d'elles, il existe des logiciels performants, mais aucun ne couvre seul l'ensemble du processus.

La traditionnelle typologie métafonctionnelle³³ regroupe cinq catégories d'outils :

- Les outils de surveillance (tracking) et d'alerte (cyberalert) : cette catégorie remplit les fonctions de recherche, présentation et distribution de l'information., en signalant les changements sur les pages. La surveillance s'effectue soit par abonnement à un site de surveillance, soit par un logiciel de surveillance.
- Les outils de type agents intelligents : ils remplissent plus ou moins en profondeur les sept fonctions.
- Les outils d'aspiration (mirroring) : ils remplissent les fonctions de sauvegarde, d'indexation et de filtrage. Pour la veille, ils permettent de sélectionner les pages mises à jour à aspirer périodiquement, sans signaler

³¹ Cf. Partie 1, 1.3.3. L'équipement informatique. P.11-12.

³² Cf. Les outils de veille. In *La veille stratégique sur Internet* (6). P.64.

³³ Typologie des outils de veille et classification. In *La veille stratégique sur Internet* (6). P.65-70.

les changements. Ils sont surtout utiles pour pouvoir naviguer sur les sites hors connexion internet.

- Les outils de gestion intelligente (information mining) : ils remplissent six fonctions (indexer, rechercher, filtrer, sauvegarder, présenter et distribuer) mais leurs fonctions principales portent plus sur la gestion intelligente.
- Les outils d'analyse et de représentation de l'information : ils indexent, filtrent, sauvegardent, présentent et aident à la lecture grâce à des représentations graphiques de grands volumes d'information.

Une solution idéale consiste évidemment en la combinaison de plusieurs outils. D'après les enjeux définis, le diagnostic de l'organisation actuelle, le premier recensement des sources à surveiller et l'état des lieux de l'équipement, il apparaît que les fonctions essentielles pour le CIRDD sont : la recherche, le filtrage, la et la présentation de l'information, ce qui correspond à deux familles d'outils : les logiciels de surveillance et d'alerte et les agents intelligents.

Tableau 6 : Les fonctions et les applications recherchées par le CIRDD

Fonctions	Applications recherchées
Rechercher	Rechercher les mises à jour des URL paramétrées.
Filtrer	Filtrer les mises à jour à l'aide de mots clés paramétrables URL par URL.
Présenter	Présenter les résultats en mettant en évidence : les URL modifiées et les changements de contenu sur les URL modifiées.

3.1.1.3. *Le choix des scénarios*

Face à la multiplicité des solutions de veille proposées, aux énormes variations de leurs coûts (de la gratuité à plus de 10 000 € par an) et à l'absence de sources d'information mises à jour et exhaustives sur ces logiciels, j'ai d'abord cherché à recenser les outils existants proposés sur Internet. J'ai consulté les sites dits de référence sur la veille³⁴, lu les rares ouvrages récents sur le sujet³⁵ et j'ai cherché à contacter les distributeurs et à obtenir les fiches techniques des logiciels afin de dresser des tableaux comparatifs multicritères. Or, je me suis rapidement aperçu que d'une part, il n'existait aucune étude sérieuse et exhaustive sur le sujet et que

³⁴ Cf Bibliographie, La veille, sites internet : références 14 à 20.

³⁵ Cf Bibliographie, La veille, généralités et agents intelligents, références 1 à 13.

d'autre part, réaliser un tel dossier comparatif était impossible dans le cadre d'une mission de quatre mois. En effet, les fiches techniques proposées, quand elles existent, sont très incomplètes. Leur lecture ne permet pas de distinguer une solution d'une autre. La seule possibilité pour établir des tableaux comparatifs précis est de tester chacun des logiciels en paramétrant plusieurs URL³⁶.

Pour contourner cette difficulté, j'ai décidé de faire appel aux utilisateurs de ces logiciels. J'ai donc envoyé un email sur les deux listes de diffusion francophones de référence en intelligence économique, celle sur les agents intelligents³⁷ et celle sur la veille³⁸, en rappelant mes contraintes et en demandant conseil aux autres abonnés. J'ai reçu en tout quinze réponses. Quatorze d'entre elles me recommandaient le même logiciel : WebSite Watcher, en me signalant ceux qu'elles avaient testés auparavant sans en être satisfaites. Parmi ces dernières, quelques-unes suggéraient également C4U (See for you). La quinzième personne me conseillait C4U en m'envoyant ce logiciel gratuit en pièce jointe. J'ai ainsi décidé d'étudier les possibilités de ces deux agents intelligents. D'autre part, ces utilisateurs avertis me conseillaient tous de surveiller des pages et non des sites dans leur globalité.

Je n'ai cependant pas écarté d'emblée les logiciels de surveillance, ou plus exactement l'abonnement à un site de surveillance en proposant une solution optimale, très automatisée : Digimind Evolution. J'ai également décidé de tester les possibilités d'un autre agent intelligent, Copernic Agent Professional. Cette future version du célèbre logiciel québécois³⁹ à l'interface très intuitive et facile d'accès pour un néophyte propose en effet des fonctions de veille associées au métamoteur de recherche. Ayant contacté son distributeur par email au début de mon étude technique, il m'a proposé de faire partie du groupe d'utilisateurs testeurs de cet outil, ce qui m'a permis d'évaluer les capacités de ce logiciel.

A partir cette première sélection, j'ai proposé trois types de scénarios : un scénario optimal (abonnement à un site de surveillance), un scénario raisonnable (agent intelligent) et un scénario minimal (Copernic).

³⁶ Uniform Resource Locator.

³⁷ Agentland@club-agentland.fr (21)

³⁸ veille@egroups.fr (22)

³⁹ La sortie commerciale du logiciel est prévue le 8 octobre 2002.

3.1.2. Scénario optimal : l'abonnement à un site de surveillance

3.1.2.1. Description

Les sites de surveillance effectuent une veille périodique sur des pages préalablement paramétrées par l'utilisateur (possibilité notamment de limiter les alertes à certains mots clés). Les sites vérifient ensuite régulièrement les modifications de ces pages. L'abonné peut être averti des modifications soit par email, soit sur son compte de gestion de bookmarks. L'accès à ces sites se fait par le web, selon le modèle client serveur.

3.1.2.2. L'exemple de Digimind Evolution

Digimind Evolution a été choisi en raison de son coût, le moins élevé du marché français, et de son accessibilité. Le distributeur m'a fait une démonstration par téléphone en me laissant un login et un mot de passe, ce qui m'a ensuite permis de montrer ce système de surveillance à Nathalie Guez.

Tableau 7 : Fonctions de Digimind Evolution

Nom	Digimind Evolution
Type d'outil	Serveur de surveillance de sites
Fonctions	
Recherche	Oui
Indexation	Non
Filtrage	Oui selon mots clés d'alerte et opérateurs booléens
Sauvegarde	Oui
Présentation	Oui Nouveautés surlignées
Distribution	Oui : email avec résumé des nouveautés
Aide à la décision	Non
Généralités	
Système d'exploitation	Pas de minima (interface web)
Espace mémoire/RAM	Id
Pays d'origine	France
Site web	www.digimind.fr
Distributeur	Digimind
Mises à jour	À distance, comprises dans l'abonnement annuel
Langue interface	Français
Aide support technique	Assistance téléphonique
Prix	4 900 €/an. Mois d'essai : 420 €

Atouts

L'abonnement à un site de surveillance permet de se libérer des contraintes informatiques, il ne nécessite aucune compétence technique particulière (tous les problèmes informatiques sont traités sur le serveur distant). Une aide téléphonique en français est donc facilement accessible en cas de problème. L'accès au carnet de veille se faisant sur Internet, il est donc accessible depuis n'importe quel ordinateur dans le monde. Au CIRDD, toute l'équipe pourrait participer au processus de veille et la newsletter pourrait être quasiment automatique grâce à des copier-coller des mails d'alerte (comprenant un résumé). Le processus serait très allégé : après le paramétrage des pages, la veille est entièrement automatisée, il suffit de surveiller sa boîte aux lettres électronique.

Faiblesses

Le prix très élevé.

3.1.3. Scénario raisonnable : l'agent intelligent

3.1.3.1. Description

L'agent intelligent remplit, avec plus ou moins de succès, toutes les fonctions de veille. Il est très difficile de trouver des informations non commerciales sur ce type de logiciel. En l'absence de supports techniques sur ces logiciels, la seule solution permettant d'en choisir un est de les tester. Si ce scénario est retenu, une période de test sera nécessaire.

Comme je l'ai déjà expliqué, j'ai choisi pour ce scénario de proposer les deux agents conseillés par les listes de discussion. En effet, ayant reçu par courrier électronique, le logiciel C4U, j'ai pu en faire une démonstration à la chef de projet, tout en lui expliquant que la société israélienne créatrice de cet agent intelligent n'existe plus et donc que cette solution risque d'être limitée dans le temps. Je n'ai pas pu faire de démonstration de l'autre agent, WebSite Watcher, car la version de démonstration est limitée à trente jours, période nécessaire pour la phase de test que je recommande avant tout achat.

3.1.3.2.

WebSite Watcher

Tableau 8 : Fonctions de WebSite Watcher

Nom	WebSite Watcher
Type d'outil	Agent de surveillance et d'alerte
Fonctions	
Recherche	Oui
Filtrage	Oui, par mots clés et opérateurs booléens
Sauvegarde	Oui Fonction d'archivage de pages web Historique des pages surveillées
Indexation	Non
Présentation	Oui mise en valeur des mises à jour
Distribution	Oui Rapport des mises à jour par mail
Aide à la décision	Non
Généralités	
Système d'exploitation	Win95/98/Me/NT4/2000/XP
Espace mémoire/RAM	1 Mo + 350 Ko (language pack)/32Mo
Pays d'origine	Autriche
Site web	http://aignes.com
Distributeur	Aignes
Mises à jour	Régulières (dernière en juin 2002)
Langue interface	Français
Aide support technique	Aide contextuelle et support par mail (anglais) support@aignes.com
Prix	Professionnel : 106 €. Démo gratuite de 30 jours.

Atouts

WebSite Watcher couvre cinq des sept fonctions de veille automatique. Il semble de plus posséder une grande souplesse : chaque URL peut être paramétrée différemment. Il envoie un rapport de veille par mail qui pourra être utilisé pour la newsletter. Il existe une interface en français. Le plébiscite des utilisateurs et du site spécialisé AgentLand⁴⁰ le place comme un des logiciels les plus performants aujourd'hui. En cas de problèmes techniques, malgré le support technique en anglais, les listes de discussion en français pourront être d'un grand secours. Les mises à jour sont très régulières. Le prix reste raisonnable.

Faiblesses

En raison de sa multifonctionnalité, ce logiciel semble assez complexe à maîtriser. Le support technique est en anglais.

⁴⁰ www.agentland.com (15)

3.1.3.3. C4U

Tableau 9 : Fonctions de C4U

Nom	C4U
Type d'outil	Agent de surveillance et d'alerte
Fonctions	
Recherche	Oui
Indexation	Non
Filtrage	Oui mots clés et opérateurs
Sauvegarde	Non
Présentation	Oui modifications surlignées Liste de nouveaux liens Liste de nouveaux emails
Distribution	Non
Aide à la décision	Non
Généralités	
Système d'exploitation	Windows 98 et +
Espace mémoire/RAM	1,3 Mo/32Mo
Pays d'origine	Israël
Site web	www.C4U.com (inactif)
Distributeur	C-4-U ltd
Mises à jour	Non
Langue interface	Anglais
Aide support technique	Non (en théorie, sur site inactif)
Prix	Gratuit

Atouts

Le paramétrage des pages est très facile et l'interface est très intuitive.

Le prix : C4U peut être mis en place très rapidement.

Faiblesses

L'absence d'aide et de support empêche de connaître toutes les fonctionnalités du logiciel. En cas de problème, il n'y a aucun recours. Il n'y aura pas de mises à jour. La durée de vie d'un tel scénario est très limitée.

3.1.4. Scénario minimal : un métamoteur agent de surveillance

3.1.4.1. Description

Copernic est avant tout un métamoteur off-line, mais il développe de plus en plus de fonctions de veille. Cette solution a été proposée car ce logiciel est très facile d'utilisation : il peut permettre à l'équipe du CIRDD de s'adapter en douceur et il peut se révéler très utile dans son travail quotidien avec par exemple sa fonction de

résumé automatique. Il peut également évoluer en outil de veille plus active avec notamment la possibilité de sauvegarder des équations de recherche. De plus cet outil est accompagné d'un support très clair en français et est très régulièrement mis à jour. Cependant le choix d'une telle solution implique des ambitions moindres en matière de surveillance automatique et une démarche différente.

3.1.4.2. *Copernic Agent Professional*

Tableau 10 : Fonctions de Copernic Agent Professional

Nom	Copernic Agent Professional
Type d'outil	Métamoteur off-line avec fonctions de veille.
Fonctions	
Recherche	Oui
Indexation	Oui. Mots « concepts » extraits automatiquement.
Filtrage	Oui. Par mots clés et opérateurs
Sauvegarde	Non
Présentation	Oui. Changements surlignés et résumé des modifications
Distribution	Oui. Par mail
Aide à la décision	Non
Généralités	
Système d'exploitation	Windows 95/98/Me/NT4/2000/XP
Espace mémoire/RAM	10 Mo/32 Mo (minimum)
Pays d'origine	Québec
Site web	www.copernic.com
Distributeur	Copernic
Mises à jour	Régulière
Langue interface	Français
Aide support technique	Oui aide en ligne, contextuelle et support par mail en français.
Prix	Environ 100 €

Atouts

La convivialité et la grande facilité d'usage ne nécessitent pas de formation préalable. La surveillance peut être étendue à des équations de recherche. Les mises à jour sont fréquentes. Les résumés des pages peuvent être utilisés pour la newsletter.

Faiblesses

L'agent de veille ne gère pas les frames. Les capacités de surveillance automatique des pages sont donc très limitées.

3.2. Propositions d'organisation

3.2.1. La collecte

Tous les outils proposés offrent la possibilité de lancer la surveillance manuellement. Cette solution semble la plus adaptée au CIRDD car les emplois du temps ne sont pas fixes et la charge de travail variable. Le veilleur peut ainsi lancer la surveillance des mises à jour quand il a du temps à y consacrer. Pour ne pas être noyé sous l'information, il semble judicieux d'effectuer cette collecte chaque semaine dans un premier temps. La fréquence sera ensuite adaptée au volume de données recueillies.

Le classement des sites devrait permettre d'effectuer une première sélection rapide des informations pertinentes : celles provenant des sites gouvernementaux français ou d'instituts nationaux n'ont pas besoin de validation supplémentaire. Les pages issues de sites commerciaux ou associatifs nécessitent une lecture approfondie.

Les URL des informations sélectionnées peuvent être copiées directement dans un document texte préformaté pour la newsletter, sous le titre de la rubrique correspondante.

Certaines informations peuvent être utiles pour le CIRDD : il convient de les sélectionner d'emblée dans un rapport de veille hebdomadaire à diffusion interne.

3.2.2. Le traitement et la diffusion

Il semble judicieux de traiter les informations et documents recueillis sur Internet comme les autres.

Pour les abonnés à la newsletter, des professionnels dont le temps est compté, proposer l'accès à l'information primaire n'est pas suffisant, le titre de la page sélectionnée doit évidemment accompagner l'URL. S'il n'est pas suffisamment explicite, un résumé s'impose. Pour les documents qui seront conservés au CIRDD, ce résumé peut être recopié sur le logiciel Gesbib.

3.2.3. Le stockage

En attendant la mise en place d'un système de GED, les documents recueillis peuvent être stockés de trois manières différentes : leur localisation devra apparaître clairement sur Gesbib, où leurs notices bibliographiques seront enregistrées au même titre que celles des autres documents.

- Impression des documents (méthode actuelle) avec reliure, cote et rangement dans la collection. Cette méthode est très onéreuse.
- Stockage sur le serveur du CIRDD : cette méthode ne coûte rien. En l'absence de système de GED, elle implique la création d'un système d'arborescence clair sur ce disque. Cette méthode permet certes de retrouver directement un document électronique mais ce seul système de stockage est peu sûr (virus, vol du serveur...).
- Stockage sur CD-RW : cette méthode peut s'avérer assez économique grâce à des CD-RW réenregistrables mais demande de nombreuses manipulations. Elle implique également un système classificatoire, mais qui peut être le même que les cotes de la salle de consultation.

Il semble judicieux de combiner les deux méthodes de stockage électronique qui permettent en outre de faire des économies dans la diffusion des documents. L'accès au centre se faisant essentiellement à distance, l'envoi par email de ces documents serait gratuit pour le CIRDD.

Cependant, à moyen terme, un réel système de GED offrant la possibilité de recherches en texte intégral va s'avérer indispensable.

3.2.4. L'évaluation des résultats

Tous les professionnels de la veille recommandent de mettre en place dès la création d'une cellule de veille, une procédure d'évaluation des résultats de la surveillance. Outil de politiques publiques, le CIRDD de l'Hérault a l'habitude d'évaluer chacune de ses actions. J'ai donc proposé de créer, parallèlement au paramétrage des outils, des fiches de veille permettant de juger de la pertinence des URL sélectionnées. Ces fiches devront détailler, site par site, les différentes pages surveillées, et éventuellement récapituler le type d'informations recueillies.

Partie 4 : La mise en place de la cellule de veille

1. Le choix du logiciel

1.1. Présentation des recommandations

Après la présentation des solutions techniques, Nathalie Guez a retenu le scénario raisonnable et la nécessité d'une période de test pour comparer les deux agents intelligents sélectionnés. Nous avons également décidé de compléter cette surveillance automatique par une réflexion sur des équations de recherche qui pourraient effectuées à intervalles réguliers sur la version gratuite de Copernic, un simple métamoteur off-line, pour surveiller notamment les éventuels appels d'offre, proposés en dehors des sites spécialisés. Elle m'a alors demandé, dans la mesure du temps disponible, de réfléchir aux mots clés pertinents pour de telles interrogations, et de chercher parallèlement des sites internet non référencés par Toxibase consacrés à ces mêmes appels d'offre.

En ce qui concerne les propositions sur le stockage des résultats de la veille, la combinaison des deux méthodes électroniques (disque dur du serveur et CD-RW) a été retenue. Cependant, ce système ne pourra être mis en place qu'après la formation au réseau de l'équipe du CIRDD de l'Hérault, prévue à la fin du mois de septembre, c'est-à-dire à la fin de mon stage. La mise en place d'une procédure d'évaluation des résultats a également été retenue.

1.2. La phase de test

Pour évaluer les capacités des deux agents intelligents présélectionnés, une phase de test a été décidée. Les pages de 34 sites ont été paramétrées sur les deux logiciels. Cela correspond à plus de 150 URL. Ce paramétrage a permis de tester les interfaces des logiciels et leurs capacités à s'adapter aux différents types de formats de pages rencontrés sur Internet et leurs présentations des résultats.

1.2.1. Le paramétrage de C4U

1.2.1.1. La création du carnet de veille

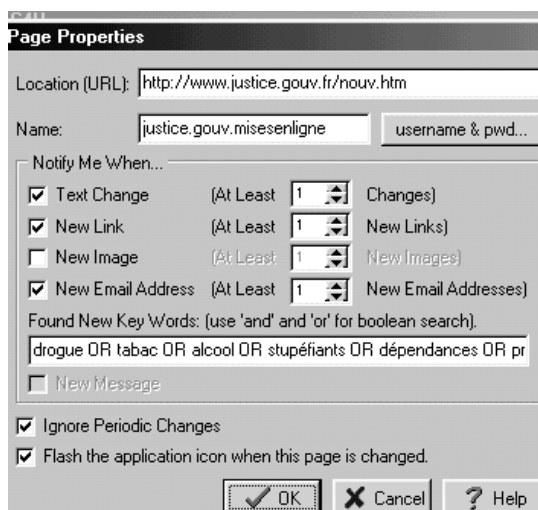
Le paramétrage du logiciel C4U a été relativement aisé. Une icône C4U s'affiche en effet automatiquement sur le navigateur, Internet Explorer. Un simple clic sur cette icône permet d'exporter l'URL de la page sur laquelle on se trouve vers le carnet de veille.

Ecran 1 : Icône C4U sur Internet Explorer



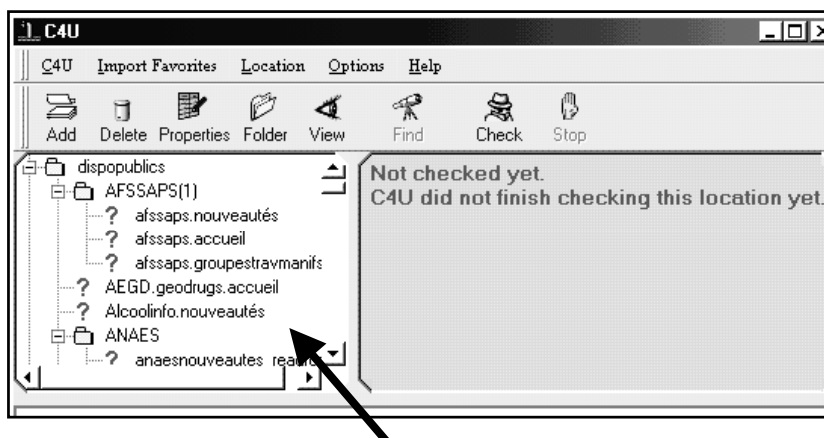
A chaque URL le veilleur doit associer un titre et sélectionner ou non les critères d'alerte suivants : nouveaux liens, nouveaux emails, nouvelles images (ne pas le sélectionner permet d'éviter les alertes pour changement de bannières publicitaires) et nouveaux textes. Il est également possible de limiter les alertes à certains mots clés reliés par les opérateurs booléens OR et AND et d'ignorer les changements de date.

Écran 2 : Exemple de fiche de veille sur C4U



Les différentes adresses paramétrées peuvent ensuite être organisées en dossiers et sous-dossiers.

Écran 3 : Vue du carnet de veille de C4U



Exemple d'arborescence du carnet de veille

1.2.1.2. Le « tracking »

La surveillance elle-même ou « tracking » peut ensuite être lancée soit manuellement, soit automatiquement à chaque ouverture du logiciel. Une icône jaune apparaît alors dans le carnet de veille à côté des URL où C4U a décelé un changement. Il s'agit alors pour le veilleur de vérifier URL par URL la pertinence de ces changements grâce au tableau de bord qui indique les types de modification (liens, emails, images, textes ou mots clés détectés). Lorsque du texte est modifié, le nouveau contenu est écrit en rouge, les mots clés paramétrés sont également colorisés : il est possible d'accéder directement à ces changements depuis le

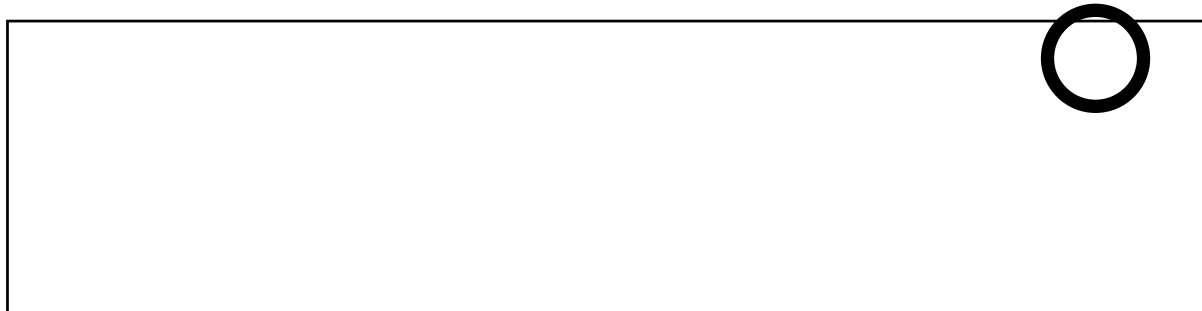
tableau de bord. La page surveillée s'affiche alors dans une troisième partie de l'écran, sur le navigateur interne.

1.2.2. Le paramétrage de WebSite Watcher

1.2.2.1. La création du carnet de veille

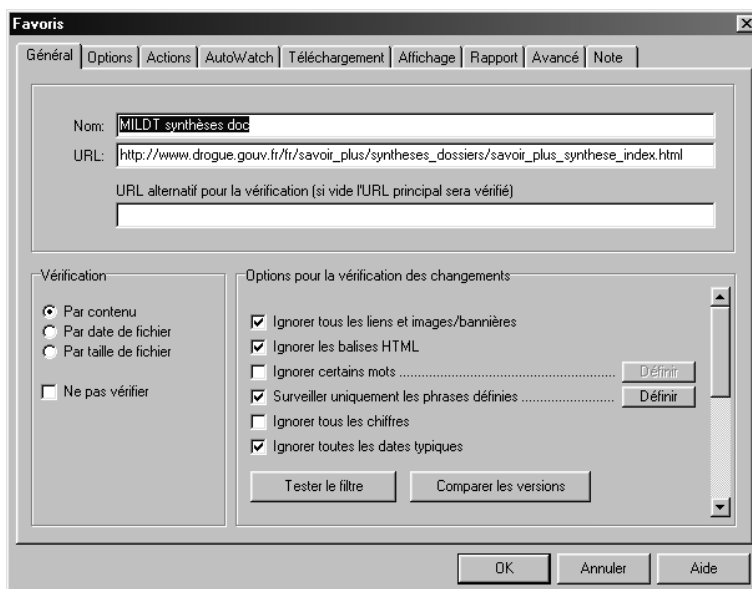
Comme sur C4U, l'entrée des URL et des titres des pages à surveiller dans le carnet de veille de WebSite Watcher peut être effectuée directement, avec un simple clic, depuis Internet Explorer grâce à une icône dans la barre d'outils.

Ecran 4 : Icône WebSite Watcher sur Internet Explorer



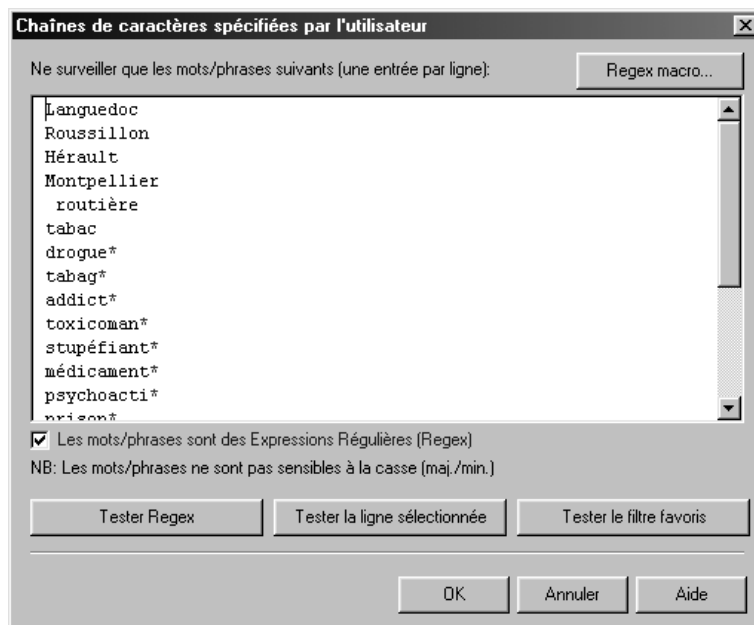
Pour paramétrer les critères de surveillance (mots-clés, expressions, etc.), il faut ensuite ouvrir manuellement la fenêtre WebSite Watcher et sélectionner l'URL afin d'accéder aux propriétés.

Ecran 5 : Exemple de fiche de veille sur WebSite Watcher



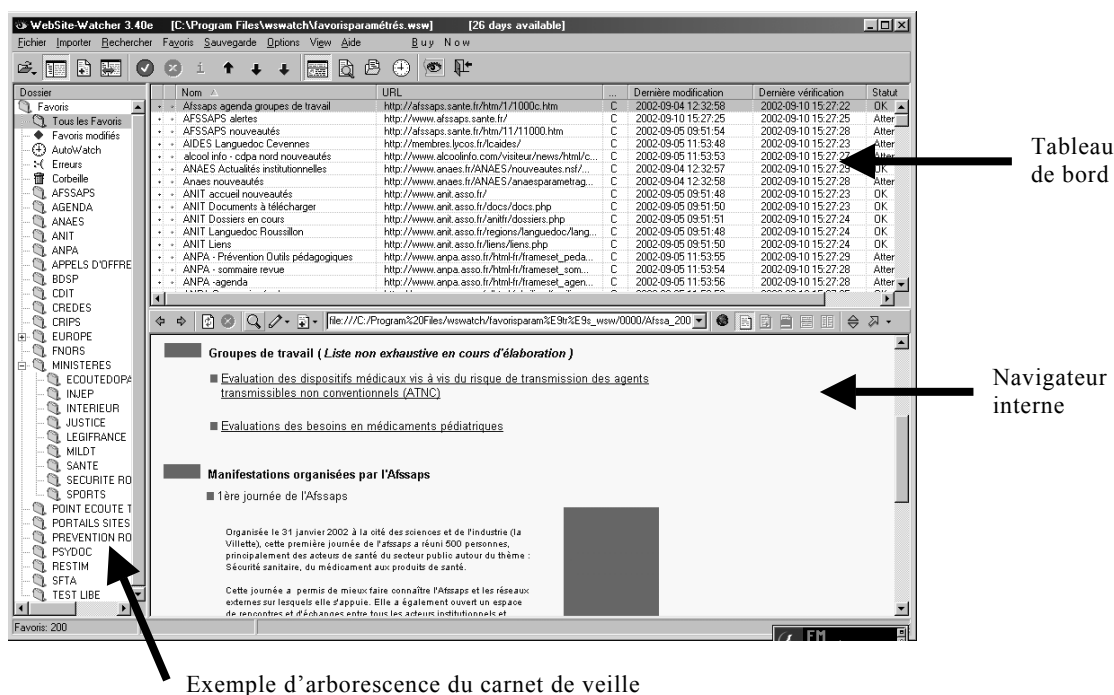
Le veilleur peut alors choisir toutes les options de la surveillance : alerte sur mots clés, ignorer les images et publicités, les changements de dates et les adapter à chaque URL.

Ecran 6 : Exemple de paramétrage de mots clés d'alerte sur WebSite Watcher



Il peut ensuite organiser, comme sous C4U, son carnet de veille en dossiers et sous-dossiers.

Ecran 7 : Vue du carnet de veille de WebSite Watcher



1.2.2.2. Le « tracking »

La surveillance elle-même peut ensuite être lancée soit manuellement soit programmée à des jours et heures fixes. A la fin de la surveillance, une fenêtre s'ouvre en haut de l'écran et indique le nombre de pages modifiées. Les URL modifiées sont automatiquement répertoriées dans le dossier « favoris modifiés » du carnet de veille et s'affichent en rouge et en gras sur le tableau de bord. Un double clic permet d'ouvrir les pages dans le navigateur interne où les changements et les mots clés sont surlignés, chacun d'une couleur différente.

Ecran 8 : Exemple de signalement de changement sur WebSite Watcher

The screenshot shows the WebSite Watcher 3.40e interface. At the top, a small window indicates 'Mises à jour: 1'. The main window displays a table of monitored sites with columns for 'Nom', 'URL', 'Dernière modification', and 'Dernière vérification'. One site, 'Sida Info Service: liens sites', is highlighted in red and bold. Below the table, a detailed view of this site is shown, with several fields highlighted in yellow to indicate changes:

- Titre du congrès : **Conduites d'alcoolisation au cours de la grossesse**
- Date(s) du congrès : **10 et 11 octobre 2002**
- Lieu du congrès : **Salons de l'Aveyron - 17, rue de l'Aubrac - 75012 Paris**
- Contact : **Michelle Auge - 06 62 19 72 13 - princeps.m-auge@wanadoo.fr**
- Description : **Recommandations pour la pratique clinique**
- Site du congrès ou programme : **Début congrès : 10/10/02**

Annotations on the right side of the image point to these elements:

- 'Fenêtre indiquant le nombre de mises à jour' points to the top status window.
- 'Site modifié' points to the red and bold row in the table.
- 'Changements surlignés' points to the yellow highlighted text in the detailed view.

1.3. Bilan du test

Effectuée sur 150 URL issues de 34 sites, la phase de test a permis d'approfondir la connaissance des fonctionnalités des deux logiciels. J'ai ensuite dressé un nouveau tableau comparatif, plus complet, pour les détailler et permettre à Nathalie Guez de faire un choix.

Tableau 11 : Comparaison des fonctions de C4U et WebSite Watcher

Fonctions	C4U	WebSiteWatcher
Interface	En anglais mais très simple	En français mais assez complexe, peu intuitive
Rapidité	20 mn pour 160 URL	100 URL/minute
Aide	Aucune	Manuel technique en anglais très compliqué
Recherche		
Navigateur	Accès direct à la fiche de paramétrage intégral de l'URL Page immédiatement enregistrée.	Seule l'adresse peut être enregistrée directement ; les filtres font l'objet d'une autre manipulation. L'enregistrement se fait après.
Liens morts	Détectés	Détectés
Sites avec mots de passe	Logins et mots de passe paramétrables	Logins et mots de passe paramétrables
Doublons	Pas signalés	Signalés
Présentation du carnet de veille	Dossiers, sous dossiers et titres donnés aux URL	Dossiers, sous-dossiers, titres, URL, date dernière modification. Possibilité de marquage avec des drapeaux de 4 couleurs. Possibilité de créer plusieurs carnets de veille indépendants.
Frames	Paramétrables en sélectionnant le code source	Paramétrables en sélectionnant le code source (pages de frames signalées systématiquement sur le carnet de veille)
Problèmes de paramétrage	Pages dynamiques pas toujours paramétrables	Pages dynamiques pas toujours paramétrables
Filtrage		
Mots Clés	Nombre illimité	Nombre illimité
Casse	Insensible à la casse	Insensible à la casse
Expressions	Non	Oui
Opérateurs	Booléens : AND OR	OR implicite, SAUF
Parenthésage	Oui	Non
Masque	Non	Oui
Troncature	Implicite et illimitée à droite.	Oui : illimitée à droite (*)
Date	Possibilité d'ignorer les simples modifications de date	Possibilité d'ignorer les simples modifications de date
Bannières publicitaires	Possibilité d'ignorer les changements d'image (bannières assimilées à des images).	Possibilité d'ignorer les changements d'images et de bannières publicitaires
Autres filtres	Détection nouveaux liens et nouveaux emails.	Ignorer les balises html. Surveiller non seulement les mots clés et expressions définis mais aussi tous les changements

Présentation des résultats		
Signalement des URL modifiées	Sur le carnet de veille, <i>smiley</i> jaune à côté des titres des URL modifiées. Il faut balayer tout le carnet de veille pour les visiter	Un dossier ne contenant que les URL modifiées est créé automatiquement : accès direct aux pages surveillées et modifiées depuis ce dossier. URL modifiées en rouge dans les autres dossiers du carnet
Affichage sur la page surveillée	Texte modifié écrit en couleur (à définir) sur le navigateur interne de C4U. Seuls les mots clés sont écrits en couleur lorsqu'ils sont paramétrés.	Texte modifié surligné en couleur (à choisir). Mots clés surlignés d'une autre couleur (à choisir).
Accès aux modifications	Le nombre de modifications par page est indiqué. Possibilité d'aller directement de modification en modification, ou de mot-clé en mot-clé.	Le nombre de modifications par page n'est pas indiqué. Navigation possible depuis la page surveillée (nouveaux liens visitables directement depuis le navigateur interne)
Tracking	Lancement manuel ou programmable mais obligatoirement sur l'ensemble des URL.	Lancement manuel ou programmable : possibilité de sélectionner quelques URL
Navigateur externe	Accès direct (clic droit)	Pas d'accès direct
Archivage	Non	Ancienne version conservée (compression en Zip possible). Archivage possible avec les changements surlignés. Accès direct depuis le navigateur interne.
Problèmes rencontrés	La détection de nouveaux liens empêche l'alerte sur texte ou mots clés	Aucun
Distribution		
Alertes personnalisées	Non	Par email (avec changements en pièces jointes) Par alerte sonore
Rapport de veille	Non	Oui : modèle à préparer en html

La phase de test a également permis de faire une comparaison des taux de pertinence des résultats de la veille. Pour des raisons techniques, les surveillances des deux logiciels n'ont pu être effectuées les mêmes jours, mais les résultats sont très probants. Sur C4U, le « tracking » lancé le 27 août signalait 31 changements

dont 2 pertinents. Celui lancé le 4 septembre signalait 28 mises à jour dont 3 pertinentes. Sur WebSite Watcher, la surveillance du 11 septembre signalait 18 mises à jour dont 9 pertinentes.

Cette phase de test a également permis de voir que la lecture des résultats sur C4U est fastidieuse alors qu'elle peut être très rapide sur WebSite Watcher.

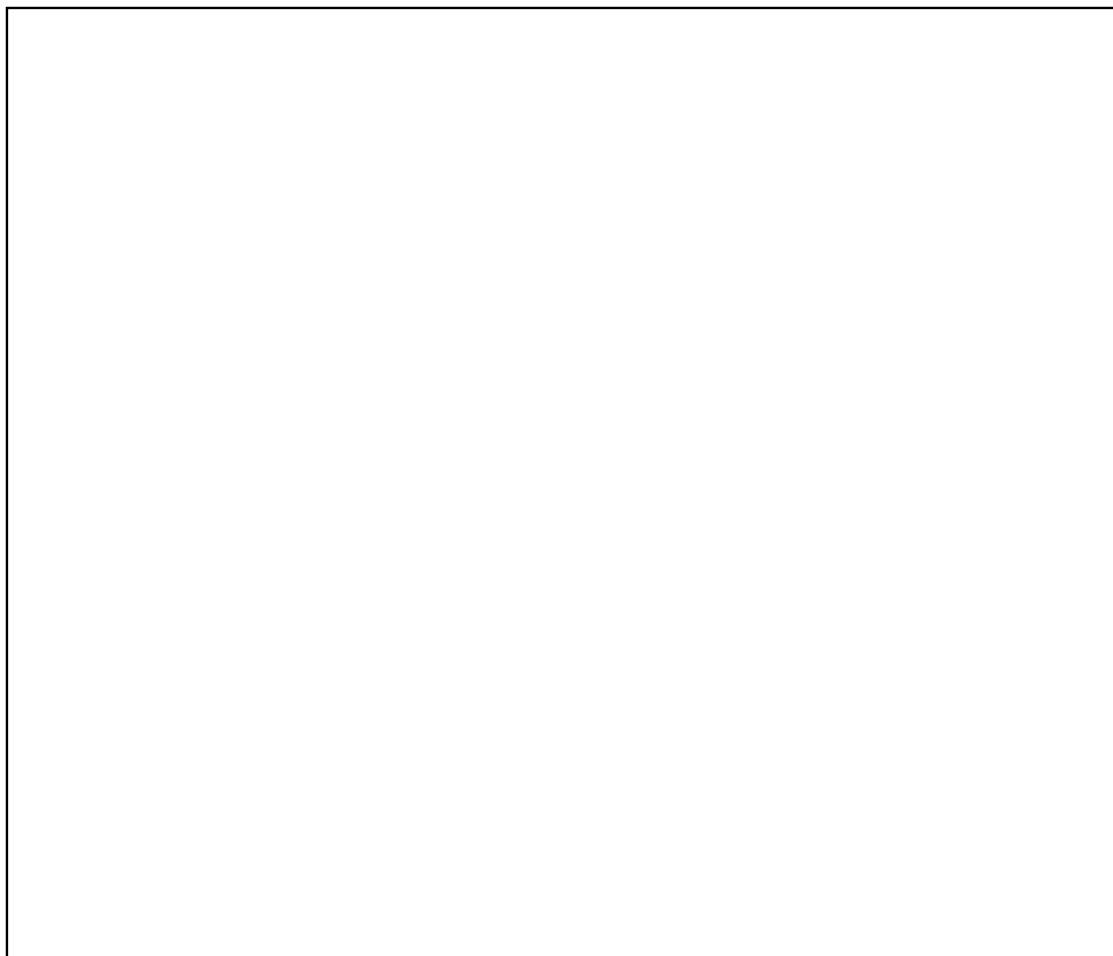
Après avoir testé elle-même l'utilisation des deux logiciels et étudié le tableau comparatif, la chef de projet a décidé de choisir et d'acheter WebSite Watcher. Je dois donc compléter avec elle le paramétrage de ce logiciel pendant les deux dernières semaines de stage.

2. La cellule de veille

2.1. Les fiches de veille

Parallèlement à cette phase de test de logiciels, ont été lancées les fiches d'évaluation de la veille. Ces fiches doivent permettre au CIRDD de l'Hérault d'évaluer qualitativement et quantitativement les résultats de la surveillance de chaque site.

Elles sont également une garantie de sécurité : les URL de toutes les pages surveillées y sont notées, l'objectif de la veille ainsi que les mots clés d'alerte qui y sont associés. Les compléter régulièrement devrait ainsi permettre au veilleur de surveiller la pertinence des mots clés paramétrés et de guetter l'émergence d'un nouveau vocabulaire. Noter la date de la dernière vérification des liens permettra d'explorer régulièrement l'arborescence du site et la création d'éventuelles nouvelles rubriques. Les tableaux sur la nature des informations recueillies grâce à la veille serviront aux statistiques internes du CIRDD et à vérifier la pertinence du site.

Ecran 9 : Modèle de fiche de veille

Pour retrouver facilement toutes les fiches de veille enregistrées dans des fichiers Word séparés sur le serveur du CIRDD, j'ai décidé de créer un sommaire au format html (qui peut donc s'afficher sur Internet Explorer pendant la veille), présentant selon la hiérarchie définie précédemment, les organismes dont les sites sont surveillés. Des liens hypertexte permettent ensuite d'accéder directement à la fiche de veille choisie ou au modèle afin d'en créer une nouvelle.

Ecran 10 : Sommaire html des fiches de veille du CIRDD

Toutefois, pour éviter une surcharge de travail, ces fiches ne pourront être remplies à chaque surveillance. Il a donc été décidé, en accord avec Nathalie Guez, de créer un fichier de rapport de veille manuel⁴¹ plus succinct, qui permettra ensuite de remplir les fiches de veille si elle le juge nécessaire. Ce rapport devrait suffire pour permettre au CIRDD d'évaluer la pertinence de la veille.

Je dois également programmer en html⁴² et tester la fonction de rapport automatique offerte par WebSite Watcher. Si ce rapport est suffisant, il devrait automatiser le travail d'évaluation de la cellule de veille.

2.2. L'extension des sources

Nathalie Guez a exprimé la nécessité de compléter les sources dans le domaine des appels d'offre. J'ai donc lancé de nombreuses équations sur différents moteurs de recherche et j'ai consulté les annuaires du mécénat⁴³ afin de repérer les entreprises

⁴¹ Cf Annexe 2-4 : un rapport de veille manuel, p.XXI

⁴² HyperText Markup Language

⁴³ Annuaire du mécénat : www.admical.org et annuaire des fondations françaises : www.centre-français-fondations.org/membre.html

et fondations susceptibles de financer des projets autour des conduites addictives. Cela m'a permis d'ajouter 10 URL au carnet de veille⁴⁴.

Après s'être familiarisée avec le logiciel de surveillance, la rédaction de la newsletter et la création d'un fonds documentaire électronique, ces sources seront étendues aux domaines connexes aux drogues et dépendances intéressant le CIRDD de l'Hérault, notamment pour enrichir le fonds documentaire sur les prisons.

2.3. L'organisation

C'est Nathalie Guez qui prendra en charge la cellule de veille. Elle sera la seule à utiliser WebSite Watcher et sélectionnera les URL intéressantes en distinguant celles utiles uniquement pour la newsletter de celles renvoyant à des documents en texte intégral qui compléteront le fonds.

La documentaliste s'occupera du stockage de ces documents électroniques sélectionnés par la chef de projet, qui lui enverra par mail les URL. Pour chacun d'entre eux, une notice descriptive sera saisie sous Gesbib, selon les normes actuelles, alimentant la base de données interne. Le stockage sur CD-RW et sur le disque dur du serveur sera organisé selon le plan de classement thématique du CIRDD.

3. La diffusion externe

3.1. Quelle newsletter pour le CIRDD ?

Pour la newsletter, les objectifs fixés par la chef de projet ont été très clairs : il s'agit de renforcer la place du CIRDD de l'Hérault comme centre d'information de référence sur les addictions dans le département, de conquérir un public potentiel du CIRDD de l'Hérault et d'inciter ce public de professionnels à accéder directement à l'information primaire disponible sur Internet. Cependant, malgré cette volonté de privilégier la recherche directe sur Internet, cette newsletter doit être un réel produit documentaire. L'expérience de la diffusion de la revue de

⁴⁴ cf Annexe 2-3 : appels d'offre, sites à surveiller, p.XVIII.

presse bimensuelle a en effet montré que la plupart des abonnés se satisfait des résumés des articles et ne demande pas l'accès au texte intégral. Ces résumés permettent également aux utilisateurs de ne pas se concentrer uniquement sur les informations concernant leur spécialité et d'élargir leur champ de connaissance en un minimum de temps. Ils favorisent donc l'approche transversale voulue par la MILDT, c'est-à-dire l'enrichissement d'une culture de référence sur les toxicomanies commune à tous les professionnels. Nathalie Guez a ainsi exprimé d'emblée la nécessité de fournir un résumé avec chaque URL indiquant le chemin d'accès au document primaire.

Il convient également d'être très exigeant dans le choix des informations qui seront diffusées par la newsletter.

3.2. La sélection des informations

Les données politiques, juridiques, statistiques, médicales, bibliographiques, les rapports de recherche, les partages d'expériences, les appels d'offres, les agendas et les outils de prévention détectés grâce à la veille automatique alimenteront donc la newsletter. Cependant le contenu de cette lettre ne doit pas se limiter aux résultats de la surveillance sur Internet : les informations locales obtenues par d'autres moyens, telles que les annonces de colloques et réunions héraultaises ou l'ouverture de structures, seront également diffusées. Il convient également de s'interroger sur la possibilité d'y adjoindre la liste des dernières acquisitions du CIRDD.

Cette newsletter doit donc permettre aux professionnels de bénéficier d'une information fiable, pertinente et surtout utilisable en un minimum de temps. Il convient ainsi d'éliminer les données inexploitablement concrètement. Par exemple, annoncer un colloque sans les informations pratiques nécessaires pour s'y rendre est inutile. De la même manière, il serait superflu de présenter une notice bibliographique d'un ouvrage non disponible au CIRDD. En plus de cette sélection qualitative qui s'impose naturellement, la question d'introduire un critère quantitatif a également alimenté la réflexion sur la création de la newsletter.

Une lettre trop longue risque en effet de décourager les abonnés. D'autre part est-il pertinent de signaler de nombreux rapports à télécharger ? Les professionnels

auront-ils le temps de tous les consulter ? Liront-ils même tous les résumés ? Les réponses à ces questions semblent difficiles à trouver dans l'absolu. Il sera donc judicieux d'effectuer une enquête de satisfaction après quelques numéros. Dans un premier temps, il a été décidé d'une part de limiter cette newsletter à un maximum de deux pages A4 et d'autre part d'en dynamiser la lecture en offrant aux abonnés une présentation claire, structurée et hiérarchisée du contenu informationnel.

3.3. La présentation de la newsletter

Pour donner au lecteur des repères et éventuellement des réflexes de lecture, des rubriques ont été imaginées à partir des catégories d'informations pertinentes déjà établies⁴⁵ : les rapports à télécharger, législation et réglementation, les nouveaux produits psychoactifs, l'agenda, les appels d'offre...

Les informations locales doivent pouvoir être distinguées au premier regard. Toutes ces rubriques ne seront évidemment alimentées que si l'actualité le permet. Il est également apparu nécessaire de hiérarchiser l'information : mettre en avant « L'info du mois » permet d'aider l'abonné dans ses priorités de lecture.

La newsletter devra aussi rappeler les informations pratiques relatives au CIRDD : adresse, numéros de téléphone et de fax, email et horaires d'ouverture.

3.4. Organisation technique

Nathalie Guez a souhaité que l'organisation technique soit la plus simple possible. Le corps de la newsletter sera d'abord saisi sous Microsoft Word puis copié en corps de message sous Outlook.

Les abonnements seront gérés manuellement sur Outlook Express. Le premier numéro sera envoyé à tous les membres du répertoire déjà constitué⁴⁶. A la fin de la lettre, une note précisera que pour ne plus recevoir la newsletter, il suffit d'envoyer un email au CIRDD en indiquant dans le champ sujet « désinscription newsletter ». Un filtre de message sera créé sous Outlook envoyant tous ces messages dans un dossier courrier « désinscription newsletter ». Avant chaque envoi de la lettre, la lecture du contenu de ce dossier permettra d'enlever de la liste de destinataires les adresses des personnes qui ne se sont désabonnées.

⁴⁵ Cf Partie 3, 1. Les catégories d'informations à collecter, p. 30.

⁴⁶ Cf. Partie 1, 2.1.1. Typologie des informations, p.13.

Conclusion

La mission qui m'a été confiée au CIRDD de l'Hérault a été menée à bien : un système de veille automatisée des mises à jour des sites internet consacrés aux addictions a été installé. Le premier numéro de la newsletter diffusant les résultats de cette surveillance devrait être envoyé aux usagers actuels et potentiels du centre au début du mois d'octobre 2002.

Le cellule de veille devrait ainsi permettre à toute l'équipe de mieux exploiter les ressources disponibles sur internet et d'avoir un accès facile à leurs mises à jour. Elle devrait également contribuer à imposer le centre comme le lieu ressource en addictologie dans le département, grâce à la diffusion systématique des résultats au public cible du CIRDD de l'Hérault. Elle favorisera activement à l'approche globale et transversale des dépendances et facilitera l'actualisation des connaissances des professionnels de tous les secteurs concernés, répondant au cahier des charges des CIRDD établi par la Mission Interministérielle du Lutte contre les Drogues et Toxicomanies lors de la création des CIRDD.

La conduite de ce projet, des discussions préliminaires à la mise en œuvre en passant par l'analyse des besoins, m'a permis d'approfondir les connaissances acquises pendant la formation au DESSID : gestion de projet, recherche documentaire, informatique, internet, document électronique... Cette mission a également mis à profit ma double compétence : en plus des connaissances en ingénierie documentaire déjà évoquées, j'ai utilisé celles de ma formation initiale, le journalisme, pour la création de la newsletter. De plus, j'ai appris, grâce à l'étude des solutions de veille informatisée, une autre méthode de recherche et de diffusion des informations d'actualité.

Bibliographie sélective

1. La veille

GÉNÉRALITÉS

1. **BOUCHARD Benoît, BRUFFAERTS-THOMAS Joëlle.** *Veille et intelligence économique, de la stratégie à la communication de l'information.* Paris : Information documentation press, 1996. 92 p.
2. **HERMEL Laurent.** *Maîtriser et pratiquer la veille stratégique.* Paris : AFNOR, 2001. 98 p.
3. **JAKOBIAK François.** *L'intelligence économique en pratique avec l'apport d'Internet et des NTIC.* 2^e édition. Paris : Editions d'Organisation, 2001. 295 p.
4. **JAKOBIAK François.** *Exemples commentés de veille technologique.* Paris : Editions d'organisation, 1992. 200 p.
5. **REVELLI Carlo.** *Intelligence stratégique sur Internet.* 2^e édition. Paris : Dunod, 2000, 220 p.
6. **SAMIER Henri, SANDOVAL Victor.** *La veille stratégique sur Internet.* Paris : Hermès science publications, 2002. 256 p.

LOGICIELS ET AGENTS INTELLIGENTS

7. **BLIN Ludovic.** *Les agents intelligents.* Mémoire de DESS Gestion des télécommunications, de la télématique et de la télévisions. Paris : 1999.
Available from Internet : <http://www.memoireonline.com>.
8. **BOUIS Sonia.** *Les agents intelligents* (dossier GED). Villeurbanne : ENSSIB, 1999. 6 p. Available from file transfert protocol : ftp://dessid/GED/1999.
9. **CHANIAL Emmanuel.** Logiciels de veille : pas de solution miracle. *Veille Magazine.* Avril 2001, n°43, p.30-31.
10. **CHARLOT Marion.** Les logiciels de veille : étude comparative de trois produits (dossier GED). Villeurbanne : ENSSIB, 2002. 7 p. Available from Internet : ftp://dessid/GED/2002

11. **Fuld & Company Inc.** *Intelligence Software Report 2002 : The Global Evolution*. 3^e édition. Boston : Fuld & Company Inc, mars 2002. 65 p. A commander sur www.fuld.com.
12. **HENRY Véronique.** *Outils de veille stratégique, essai de typologie*. Villeurbanne : ENSSIB, 1998.
13. **REBHOLTZ Patrick.** *Les agents intelligents de veille concurrentielle* (dossier GED). Villeurbanne : 2001. 6 p. Available from Internet : <ftp://dessid/GED/2001>

SITES INTERNET

14. **AgentLand.** Site portail consacré aux agents intelligents, par Cybion. Visité le 20 juillet 2002. Available from Internet : www.agentland.com
15. **Botspot.** Site portail consacré aux agents intelligents. Visité le 20 juillet 2002. Available from Internet : www.botspot.com
16. **Cybion.** Site du pionnier français dans l'intelligence économique. Visité le 20 juillet 2002. Available from Internet : www.cybion.fr
17. **Cybion.** Visité le 20 juillet 2002. Available from Internet : www.veille.com
18. Available from Internet : www.abeille.com
19. **Stratégic Road.** Visité le 20 juillet 2002. Available from Internet : www.strategic-road.com
20. **Surfing.net.** actualité de la recherche sur Internet, agents intelligents et autres robots. Visité le 20 juillet 2002. Available from Internet : www.surfing-net.com

LISTES DE DIFFUSION

21. **Agentland.** Liste de diffusion sur les agents intelligents. agentland@club-agentland.fr
22. **Veille.** Liste de diffusion sur la veille. veille@egroups.fr

2. Drogues et dépendances

GÉNÉRALITÉS

- 23. Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie.** *Actes du colloques de la Sorbonne, 1^e rencontre interministérielle- 10 décembre 1999.* Vanves : CFES, octobre 2000. 118 p.
- 24. Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie.** *Comprendre l'action des drogues.* Vanves : CFES, décembre 1999. 50 p.
- 25. Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie.** *Drogues et usages : chiffres clés.* Vanves : CFES, décembre 1999. 50 p.
- 26. Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie.** *Drogues et usages : les dispositifs publics.* Vanves : CFES, décembre 1999. 50 p.
- 27. Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie.** *Synthèse du plan triennal de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances.* Vanves : CFES, décembre 1999. 34 p.
- 28. Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie.** *Plan triennal de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances (1999-2000-2001).* Paris : La Documentation française, coll. « les rapports officiels », 1999. 226 p.
- 29. Observatoire français des drogues et toxicomanies.** *Drogues et dépendances : indicateurs et tendances 2002.* Paris : OFDT, 2002. 368 p.

CIRDD

- 30. CIRDD.** *Rapport d'activité 2000.* Montpellier : CIRDD, 2000.
- 31. CIRDD.** *Rapport d'activité 2001.* Montpellier : CIRDD, 2001.

TOXIBASE

- 32. Toxibase.** *Rapport d'activité 1999.* Lyon : Toxibase, 1999.
- 33. Toxibase.** *Rapport d'activité 2000.* Lyon : Toxibase, 2000.
- 34. Toxibase.** *Rapport d'activité 1999.* Lyon : Toxibase, 2001.

Liste des sigles et abréviations

CIRDD : Centre d'Information et de Ressources sur les Drogues et Dépendances

CRDT : Centre de Ressources et de Documentation sur les Toxicomanies

DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

DATIS : Drogues Alcool Tabac Info Services

INPES (ex CFES) : Institut national pour l'Éducation à la Santé

MILDT : Mission Interministérielle de Lutte contre les Drogues et Toxicomanies

OFDT : Observatoire Français des Drogues et Toxicomanies

ORS : Observatoire Régional de la Santé

PEPA : Point Ecoute Parents Adolescents

SOS DI : SOS Drogue International

Table des annexes

ANNEXE 1	I
Annexe 1-1 : Composition de la MILDT	II
Annexe 1-2 : Le réseau Toxibase	III
ANNEXE 2	V
Annexe 2-1 : Les sites sélectionnés d'après le classeur Toxibase	VI
Annexe 2-2 : L'élargissement des sources	XVIII
Annexe 2-3 : Un exemple de fiche de veille	XIX
Annexe 2-4 : Un rapport de veille manuel	XXI

Annexe 1

Annexe 1-1 : Composition de la MILDT

PRESIDENTE
Nicole MAESTRACCI

SECRETAIRE GENERAL
Françoise TOUSSAINT

CHEF DE CABINET
Evelyne PLANEIX

Ministère de l'Education Nationale

Ministère de la Jeunesse et des Sports

Ministère de l'Agriculture

Délégation Interministérielle à la ville

Délégation Interministérielle à l'insertion des Jeunes

Centre Interministériel de formation Anti-Drogue

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité/Secrétariat d'Etat à la santé et à l'Action
Sociale

AFSSAPS: Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé

Ministère de la justice

La Police Nationale

La Gendarmerie Nationale

La Douane

Ministère des Affaires étrangères

GROUPEMENTS D'INTERET PUBLIC FINANCES PAR LA MILDT

Drogues Alcool Tabac Info Service No vert: 113
Observatoire Français des Drogues et des Toxicomanies
CNRS
INSERM

Annexe 1-2 : Le réseau Toxibase

Le réseau national TOXIBASE est un réseau de terrain animé par des professionnels aux compétences multidisciplinaires.

Les centres de documentation TOXIBASE développent une activité locale et régionale de documentation qui les identifient comme de véritables lieux-ressources d'information sur les conduites addictives.

Ils sont ouverts à un public large : professionnels de la toxicomanie et des addictions, personnels médical et paramédical, travailleurs sociaux, magistrats, policiers, chercheurs, sociologues, psychologues, journalistes, centres de documentation et bibliothèques universitaires, collectivités locales, parents, enseignants, étudiants, scolaires.

Ils traitent de tous les sujets relatifs aux conduites addictives : drogues illicites, alcool, tabac, dopage, usage détourné des médicaments, conduites à risque des adolescents, autres addictions (jeu, internet, etc.).

Le Centre coordonnateur du réseau

Adresse : 14 avenue Berthelot, 69007 LYON

Tel. : 04 78 72 47 45 - fax. : 04 72 72 93 44

E-mail : toxibase@toxibase.org

Le CIRDD PACA

CIRDD - TOXIBASE à Marseille

Adresse : 17 rue du Terras, 13002 MARSEILLE

tel. : 04 96 11 57 66 - fax. : 04 91 90 09 32

Site internet : www.ampt.org

Le CIRDD - ALT, Association de Lutte contre la Toxicomanie

CIRDD - TOXIBASE à Strasbourg

Adresse : 3 rue de la Chaîne, 67000 STRASBOURG

tel. : 03 88 23 42 32 - fax. : 03 88 23 04 27

Le CIRDD de la Marne

CIRDD - TOXIBASE à Reims

Adresse : 24 rue des Elus, 51100 REIMS

tel. : 03 26 36 13 23 - fax. : 03 26 36 13 33

Le CNDT - CIRDD Centre régional de prévention des conduites à risque

CIRDD - TOXIBASE à Lyon

Adresse : Espace Régional de Santé Publique 9 Quai Jean Moulin, 69001 LYON

tel. : 04 72 10 94 30 - fax. : 04 78 27 61 84

Le CIRDD de l'Hérault

CIRDD - TOXIBASE à Montpellier

Adresse : 18 rue Terral, 34000 MONTPELLIER

tel. : 04 67 60 72 50 - fax. : 04 67 60 71 33

**Le GRICA Centre Pey-Berland, Groupement de Recherche et d'Intervention
sur les Conduites Addictives**

Centre TOXIBASE à Bordeaux

Adresse : 20 place Pey Berland, 33000 BORDEAUX

tel. : 05 56 44 50 99 - fax. : 05 56 79 37 62

Le centre médical Marmottan

Centre TOXIBASE à Paris

19 rue d'Armaillé, 75017 PARIS

tel. : 01 45 74 00 04 - fax. : 01 45 74 40 56

La SEDAP, Société d'entraide et d'action psychologique

Centre TOXIBASE à Dijon

Adresse : 30 boulevard de Strasbourg, 21000 DIJON

tel. : 03 80 68 27 27 - fax. : 03 80 68 27 20.

Annexe 2

Annexe 2-1 : Les sites sélectionnés d'après le classeur Toxibase

Les sites français

1-Les sites à financement public

Les sites gouvernementaux

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
Drogues.gouv Mission interministérielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie	www.drogues.gouv.fr	Quotidienne	Rapports publics et gouvernementaux, colloques, dossiers thématiques, revue de presse, accès aux fiches produits SINTES, réseau Trend, BDD bibliographique Toxibase, BDD statistique de l'OFDT, BDD législative MILDT, BDD Iliad. Site à explorer en détail.
Ecoute dopage	www.santesport.govv.fr	Selon l'actualité	Site officiel de la lutte contre le dopage. Liste des substances et méthodes interdites, bilan des actions de prévention, textes officiels, moyens mis en œuvre.
Education	www.educscol.education.fr	Régulière	Documents officiels à télécharger, outils d'aide à la création de CESC, partage d'expériences.
Intérieur	www.interieur.gouv.fr	Régulière	Documents officiels à télécharger, projets de loi, statistiques, publications, actualités...
Jeunesse et sports	www.jeunesse-sports.gouv.fr	Régulière	Informations officielles sur le sport : lois, bulletin officiel, appels d'offre.
Justice	www.justice.gouv	Régulière	Textes et réformes, page avec les dernières mises en ligne sur le site, statistiques, rapports,

			bulletin officiel (index)... Agenda des manifestations.
Legisfrance	www.legifrance.fr	Régulière	Journal officiel
Santé, emploi, solidarité	www.sante.gouv	Très régulière	Etudes en pdf à télécharger, liste publications, annonces de colloques, appels à candidatures

Les dispositifs publics

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
AEGD Association d'études géopolitiques des drogues	www.geodrugs.org	Mensuelle ?	Sommaire de la lettre internationale des drogues, téléchargement pdf des anciens numéros.
AFSSAPS Association française sécurité sanitaire des produits de santé	afssaps.sante.fr	Très régulière	Rapports, actes de colloques et bulletin Vigilance à télécharger.
Alcoolinfo Comité départemental de prévention de l'alcoolisme du Nord	www.alcoolinfo.com	Régulière	Bibliographie mise à jour avec résumé et lieux où sont disponibles les ouvrages (page nouveauté)
ANAES Agence nationale d'accréditation et d'évaluation de la santé	www.anaes.fr	Très régulière parfois quotidienne	Colloques, nominations, appels à candidature, publications en texte intégral, dossiers de presse, recommandations.
ANIT Agence nationale des intervenants en toxicomanie	www.anit.asso.fr	Régulière	Textes de chercheurs et revue Interventions à télécharger, colloques, appels au partage d'expériences.
ANPA Agence nationale de prévention de l'alcoolisme	www.anpa.asso.fr	Abonnement test aux nouveautés (alerte mail)	Revue alcool ou santé en texte intégral mais dernier numéro 12/01, agenda, législation, revue de presse, statistiques.
BDSP Banque de données Santé Publique	www.dbsp.tm.fr	Mensuelle	Base de données bibliographiques Et agenda de colloques et rencontres

CDIT Centre de documentation et d'information sur le tabac	www.cdit.fr	Rare	Campagnes publiques (avec commande d'affiches en ligne), revue annuelle Tabac news à télécharger, communiqués du CDIT.
CFES (INPES) Comité français d'éducation pour la santé	www.cfes.sante.fr	Mensuelle ?	Campagnes publiques à télécharger, colloques et conférences, enquêtes sur la santé en France (utile pour tous les domaines connexes), revues en texte intégral.
CREDES Centre de recherche, d'étude et de documentation en économie de la santé	www.credes.fr	Très régulière	Etudes du CREDES à télécharger, données chiffrées (tableaux), bibliographies, publications, colloques : site très riche
CRIPS Centres régionaux d'information et de prévention du sida	www.crips.asso.fr	Quotidienne	Colloques, BDD bibliographique, revue de presse quotidienne, dossiers documentaires, accès en ligne aux publications du CRIPS Ile de France.
FNORS Fédération nationale des observatoires régionaux de la santé	www.fnors.org	Mensuelle	Publications de tous les ORS. Données brutes. Baromètre Score santé.
Point écoute Toulouse	www.point-ecoute.net	Mail envoyé	Bilan d'actions de prévention dans les écoles et descriptifs de ces actions. Journal Trêve en ligne (créé en février 2002).
Prévention routière	www.preventionroutiere.asso.fr	Régulière	Rapports et études de la prévention routière à télécharger, sondages, fiches pédagogiques, fiches bibliographiques, rubrique actualité.
Psydoc France Fédération française de psychiatrie et Inserm	psydoc-fr.broca.inserm.fr	Régulière	Colloques à jour, dossiers peu actualisés, compte-rendus de colloques assez anciens, 4 revues en ligne (anciens numéros), appels

			d'offre à jour.
Restim	www.restim.org	Régulière	Publications en texte intégral sur les psychostimulants Agenda de colloques, conférences et formations.
Sécurité routière	www.securite.routiere.equipement.gouv.fr	Très régulière	Etudes gouvernementales, statistiques, bulletin officiel, lié au site du ministère de l'équipement (peut être utile pour les études sur l'accidentologie).
Sida info service	www.sida-info-service.org	Quotidienne	Page actualité avec liens sur rapports à télécharger, revue de presse mensuelle actualité juridique sur le sida.
Société française de toxicologie analytique	www.sfta.asso.fr	Régulière	Sommaires et résumés de la revue toxicologie analytique (trimestrielle), colloques, quelques résumés de communications de colloques. Page web avec les dernières modifs du site.
Tabac info	www.tabac-info.net	Irrégulière selon actualité	Infos sur les campagnes de sensibilisation, conférences, quelques études à télécharger.

2-Les sites à financement privé

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
Carnet psy	www.carnetpsy.org	Mensuelle	Sommaire de la revue, colloques, bibliographie critique, très psy...
Dopage.com SARL Psysport, prévention et lutte contre le dopage	www.dopage.com	Très régulière	Dernières publications sur le dopage dont la législation, liens html vers les articles ou autres données en ligne, annonces de toutes les manifestations concernant

			le dopage.
IREB Institut de recherche scientifique sur les boissons	www.ireb.com	Mensuelle	Appels d'offre (notamment recherche en alcoologie), références bibliographiques, revue de presse en pdf.
Steribox Apothicom, SAFE	www.steribox.tm.fr	Régulière	Site aux infos assez hétérogènes. Infos et recommandations pour pharmaciens et médecins, compte-rendus de recherche, infos pratiques Steribox.

3-Les associations

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
AMPT Association méditerranéenne de prévention des toxicomanies	www.ampt.org	Régulières	Annonces de colloques, Calendrier de formations Bibliographie nouveautés du centre de documentation
BIAM Banque d'information automatisée sur le médicament	www.biam2.org/accueil.html	Actuellement en refonte A surveiller	Informations très scientifiques. Utile pour professionnels de la santé et la recherche sur médicaments psychotropes...
Ruptures	ruptures.free.fr	Régulière	Asso lyonnaise Nouveau site à surveiller Présentation et évaluation d'expériences Infos sur le matériel de réduction des risques. Dépliants gratuits à télécharger ou à commander.
Techno plus	www.technoplus.org	Régulière	Infos sur les campagnes de réduction des risques dans les raves, héberge le réseau européen basics, annonce campagnes et colloques, textes de lois sur drogue et raves.
SOS Drogues International	www.asos.org	Très rares	Variées mais peu fréquemment mises à jour.

4-Les sites perso

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
Sécurité routière Professeur GOT	www.securite-routiere.org	Peu fréquente	Accidentologie, statistiques, commentaires sur les politiques publiques

5-L'actualité du web

Organisme	URL	Mise à jour	Informations
CHU de Rouen	www.chu-rouen.fr/documed/neuf.html	Hebdomadaire	Catalogue des sites médicaux francophone (CISMeF), liste des nouveaux sites référencés avec descripteurs Medline.
Medisite	www.medisite.fr	Mail envoyé	Liste des sites médicaux inactive lors de la visite. Articles en ligne.
Psyweb	www.psyweb.net	Mail envoyé	Portail psychiatrique français.
Tabac.net	www-tabac-net.ap-hop-paris.fr	Mensuelle (à vérifier : mail envoyé)	Site portail sur le tabac. Page d'accueil actualité offrant de nombreux liens notamment vers des études scientifiques.
Zapping prevention	www.prevention.ch	Quotidienne	Annuaire de sites sur la prévention santé : trois rubriques intéressantes. Alcoolisme, tabagisme, drogues.

Les sites européens

1-L'Union européenne : sites officiels

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
Conseil de l'Europe	www.coe.int	Très régulière	Textes des conventions européennes. Publications du conseil de l'Europe avec résumés Plus d'accès au site du groupe Pompidou
EMCDDA European monitoring center for drugs and drug addiction/OEDT	www.emcdda.org	Régulière	Listes de projets européens en cours classés par pays avec coordonnées des chercheurs. Annuaire des chercheurs européens. Annuaire des sites intéressants. Biblio littérature blanche et grise. Quelques articles en texte intégral. Page d'accueil avec dernières mises à jour.
Irefrea Institut de recherche européen sur les difficultés de la jeunesse	www.irefrea.org	A vérifier	Des publications de toute l'Europe à télécharger. Mise à jour cependant incertaine. Mail envoyé.
QED Qualitative european drug research (créé par l'OEDT) Anglais	www.qed.org.uk	Régulière	Rapports à télécharger. Compte-rendus de congrès et colloques. Page d'accueil avec les nouveautés du site. A comparer avec EMCCDA
Union européenne	www.europa.eu.int/scadplus/leg/fr/s22001.htm	Régulière	Infos européennes sur la lutte contre les drogues. Résolutions du conseil...

2-Les associations européennes

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
ERIT Fédération	www.erit.org	Régulière (mensuelle ou	Calendrier des colloques en Europe

européenne des associations d'intervenants en toxicologie		bimensuelle) Mail envoyé	Publications à télécharger. Articles, rapports et tirés à part. Vérifier cependant la source pour chaque info.
Sidanet Association soutenue par l'UE	www.sidanet.asso.fr	Quotidienne	Annonces de colloques Liste hebdomadaire des articles du Quotidien des Médecins concernant le sida.
Société de tabacologie	www.globalink.org	Hebdomadaire	Annonces de colloques Bulletin européen sur le tabac : parution hebdomadaire.

3-Les sites des autres pays

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
ARCHIDO Archiv für Drogenliteratur Anglais ou allemand	www.archido.de ALLEMAGNE	Régulière	Publications en ligne. Documents électroniques avec possibilité de sélectionner les nouveautés.
CEDRO Centrum voor drugsonderzoek Anglais	www.frw.uva.nl/cedro PAYS-BAS	Régulière	Rapports en pdf. Statistiques hollandaises. Abonnement mailing list.
CSIT Centre suisse d'information toxicologique	www.toxi.ch/fre SUISSE	Régulière	Rapports et études en pdf à télécharger. Annonces de colloques. BD bibliographique très à jour avec résumés.
Drugscope Anglais	www.drugscope.org.uk ROYAUME-UNI	Régulière	Infos sur tout ce qui se passe au Royaume-Uni. Textes officiels en intégral (législation, prévention, traitement, etc...)
Infofet direct	www.infofet.ch SUISSE	Régulière	Site essentiellement tourné vers l'actualité suisse. Cependant quelques publications à télécharger en pdf peuvent être intéressantes. Intérêt à vérifier.
ISPA Institut suisse de	www.sfa-ispa.ch	Régulière	Publications à télécharger, Annonces de séminaires,

prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies	SUISSE		colloques et formations. Bibliographies.
Locate Anglais	www.hea.org.uk/locate ROYAUME-UNI	Régulière	Rapports d'évaluation d'actions de prévention en Pdf (uniquement Grande-Bretagne).
Prospective jeunesse	www.prospective-jeunesse.be BELGIQUE	Régulière	Les cahiers de prospective (trimestriel) Certains articles en ligne Lien vers le REITOX (réseau belge) où publications en pdf. Adresse directe à chercher
PIPSA Service promotion de la santé de l'union nationale des mutualistes socialistes	www.pipsa.org BELGIQUE	Régulière	Agenda Base outils de prévention belges

Les sites internationaux

1-Les organisations internationales

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
Interpol Anglais	www.interpol.com	Régulière	Statistiques et infos sur les drogues illégales. Activité d'Interpol.
OICS Organe international de contrôle des stupéfiants (ONU) Français (multilingue)	www.incb.org	Régulière	Rapports techniques à télécharger en pdf. Communiqués de presse. Actu internationale et action de l'ONU. Liste des substances placées sous contrôle international.
OMS Organisation mondiale de la santé. Multilingue (certaines pages en français)	www.who.int www.who.int/substance_abuse	Quotidienne	Rapports et publications de l'OMS à télécharger en pdf. Calendrier des débats à venir à l'OMS.
UNCDP United nation for drugs control and crime prevention Anglais	www.unodc.org	Régulière	Newsletter à télécharger. Discours des Nations Unies. Recherches, statistiques à télécharger.
UNESCO MOST Management of social transformations Anglais	www.unesco.org/most/globalisation/drugs_1.htm	?	Articles et publications en ligne bibliographie. Annonces de conférences. Fréquence de mise à jour assez incertaine. Réfléchir sur la pertinence du site.

2-Sites des Etats-Unis et du Canada

Organisme	URL	Mise à jour	Informations pertinentes
CAMH Centre for addiction and Mental health	www.camh.net CANADA	Régulière	Sommaire du journal de toxicomanie et de santé mentale, quelques articles peuvent être téléchargés. Base biblio qui permet de repérer la littérature canadienne

CCES Comité canadien pour l'éthique du sport	www.cces.ca CANADA	Régulière	Statistiques trimestrielles sur les contrôles anti-dopage au Canada
CCLAT-CCSA Centre canadien de lutte contre l'alcoolisme et les toxicomanies	www.ccsa.ca CANADA	Régulière (Mensuelle ou +)	Statistiques Listes des publications canadiennes. Textes à télécharger en pdf.
CESAR BOARD Center for substance abuse research Université du Maryland Anglais	www.cesar.umd.edu ETATS-UNIS	Mensuelle	De nombreux rapports en pdf essentiellement sur les Etats-Unis sur tous les aspects (répression, travail, statistiques...).
CQTS Conseil québécois sur le tabac et la santé	www.cqts.qc.ca CANADA	Régulière	Quelques études scientifiques en ligne. Intérêt cependant limité si d'autres sites québécois. Annonces de colloques.
Drug Library DRCNet Drug Reform Coordination network Anglais	www.druglibrary.org ETATS-UNIS	Régulière	Site portail US de diverses assos luttant contre la drogue (certains textes sont militants) : infos de niveau assez hétérogène. Mais nombreux articles en texte intégral Intérêt de cette sélection à réfléchir.
IRPC Indiana prevention resource center Anglais	www.drugs.indiana.edu ETATS-UNIS	Régulière	Publications actualisées une fois par mois, Textes en ligne de Prevention newslines. Semble tout de même trop américain ! A réfléchir.
Lindesmith center Drug policy alliance Anglais	www.lindesmith.org ETATS-UNIS	Quotidienne	Grande richesse bibliographique. Renvois sur des articles de divers journaux scientifiques en texte intégral
MSSS Mission de santé service social	www.msss.gouv.qc.ca CANADA	Très régulière	Statistiques québécoises. Projets de lois. Actions de prévention. Agenda des colloques et actions au Québec. Publications officielles à télécharger. Répertoire des outils de prévention québécois.

Prevlinc SAMSHA Substance abuse and mental health (US department of health and human services) <u>Anglais</u>	www.health.org ETATS-UNIS	Très régulière	Publications, liens vers diverses bdd bibliographiques. Calendrier des conférences. Comptes- rendus de colloques.
Santé Canada Gouvernement du Canada	www.hc-sc.gc.ca CANADA	Quotidienne	Lois et réglementation du Canada, textes et études en texte intégral, données épidémiologiques.

Annexe 2-2 : l'élargissement des sources

Appels d'offre : sites à surveiller

<http://www.evariste.org/ao/>: regroupe les appels d'offre du gouvernement français, surtout Internet et communication mais certains semblent concerner la santé.

<http://www.pasteur.fr/infosci/appels/>: portail d'appels d'offre de l'institut pasteur

<http://www.u-bordeaux2.fr/recherche/appels.html> : portail d'appels d'offre pour la recherche de l'université de Bordeaux.

http://www-ulp.u-strasbg.fr/appels_doffre_list.php?langue=0 : portail d'appels d'offre pour la recherche de l'université de Strasbourg

http://dbs.cordis.lu/cordis-cgi/srchidadb?CALLER=open_tenderFR : appels d'offre européens

http://europa.eu.int/comm/dgs/employment_social/tender_en.htm : appels d'offre européens emploi et affaires sociales

S'inscrire sur le site : associatis appels d'offre européens

<http://www.associatis.com/associatis/gen10AdhesionFull.asp>

Fondation de France :

http://www.fdf.org/cgi/fr/actualites/actualites.cfm?VAL_BT=m3&VAL_TYPE=3

Festina (dopage) : <http://www.festina-foundation.org/index14.htm>

Française des jeux dopage et addictions du jeux :

http://front.fdjeux.com/entreprise/fondation_appelprojets_presentation.php

Site à explorer régulièrement. La veille automatique semble délicate.

Les annuaires

Annuaire du mécénat : <http://www.admical.org>

Annuaire des fondations françaises : <http://www.centre-francais-fondations.org/membre.html>

Annexe 2-3 : un exemple de fiche de veille**Drogues.gouv****www.drogues.gouv.fr**

Organisme : Mission interministérielle de lutte contre les drogues et toxicomanies (MILDT)

Présentation générale du site : site gouvernemental français sur les drogues et dépendances

Date dernière vérification des liens : 6 août 2002

Fréquence mises à jour : Quotidienne

Plan du site : Les grandes rubriques : Services, Ce qu'il faut savoir, Actualités, Pour en savoir plus, Les savoirs professionnels, Editeurs du site.

Les URL à surveiller, mots clés, date de début de surveillance, fréquence et objectifs de veille :

Base de données législative : actuellement suspendue (6 août 2002)

Base de données statistiques : actuellement suspendue

Base de données études et recherches en cours : actuellement suspendue

Base de données bibliographiques (Toxibase) : actuellement suspendue

Dossiers documentaires Toxibase :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/professionnels/ressources/ressources_dossiers.html

Savoir Plus synthèses et dossiers :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/savoir_plus/syntheses_dossiers/savoir_plus_synthese_index.html

Aide aux acteurs professionnels :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/professionnels/professionnels_aide.html

Etudes et recherches :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/professionnels/etudes_recherches/etudes/etude_index.html

Travaux OFDT en cours :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/professionnels/etudes_recherches/ofdt_travaux.html

Rapports OFDT :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/professionnels/etudes_recherches/professionnels_ofdt.html

Politiques européennes :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/savoir_plus/europe/savoir_plus_europe_frame_bas.html

Page actualités : http://www.drogues.gouv.fr/fr/actualites/actualites_home.asp

Rapports publics et gouvernementaux :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/professionnels/professionnels_rapports.asp

Revue de presse :

http://www.drogues.gouv.fr/fr/actualites/synthese/synthese_aff.asp?id=728

CIRDD OR Montpellier OR Hérault OR Languedoc-Roussillon

Parutions: http://www.drogue.gouv.fr/fr/actualites/parutions/parutions_home.asp

Appels d'offre :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/professionnels/etudes_recherches/appel/appel_index.html

Agenda : http://www.drogue.gouv.fr/fr/actualites/agenda/agenda_home.asp

Portail sites :

http://www.drogue.gouv.fr/fr/pratique/webutiles/pratique_webutil_liste.asp

Type et nombre de documents archivés grâce à la veille :

Rapports Gouv	Statistiques	Législation	Recherche, études	Divers

Type et nombre d'infos signalées par la newsletter

Appels d'offre	Agenda	Rapports	Presse	Divers

Public cible :

Fréquence surveillance idéale :

Mots clés ajoutés et remarque pertinence mots clés :

Annexe 2-4 : Un rapport de veille manuel**Rapport de veille****Date :****Nombre d'alertes :****Nombre d'alertes pertinentes :**

Nom du site	Généraliste/ Spécialiste	Type de document	Texte intégral	Résumé	Téléchargé