

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention - sciences de l'information et des bibliothèques

Spécialité - gestion et traitement de l'information spécialisée

Mise en place de dossiers documentaires électroniques pour l'Intranet documentaire de la Région Rhône-Alpes

Cécile Lardet

Sous la direction de Pascale Bouton

Responsable de la Documentation Région de la Région Rhône-Alpes

Et de Omar LAROUK

Maître de conférence à l'ENSSIB

Remerciements

Je remercie tout particulièrement Pascale Bouton pour ses conseils précieux, pour le temps qu'elle m'a consacré et pour les multiples relectures de mon travail.

Je remercie toutes les membres de la Documentation Région pour leur accueil et leur disponibilité et plus particulièrement Régis Berry pour sa disponibilité,

Résumé :

Après une brève présentation de la Région Rhône-Alpes et de son réseau de documentation, ce rapport présente une étude préalable à la mise en place de dossiers documentaires électroniques dans les pages Intranet à vocation documentaire de la Région Rhône-Alpes. Il synthétise les résultats d'une étude de l'existant, d'une démarche de benchmarking, des besoins évoqués et de la solution adoptée. Le premier dossier documentaire réalisé à l'issue de cette étude est présenté en annexe.

Descripteurs : dossier documentaire électronique, document numérique, produit documentaire, dossier produit

Abstract:

After a short presentation of the "Région Rhône-Alpes" and of its internal library network, this paper presents an analysis for the conception of electronic files on the Intranet. It synthesises the results of a work on the actual resources of the "Documentation Région", a benchmarking approach, the user's need and it presents the solution which has been accepted. It also presents the first electronic file.

Keywords: electronic file,

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

CONTEXTE.....	8
1. La Région Rhône-Alpes.....	8
1.1. Les Régions : historique	8
1.2. Une collectivité composée de deux assemblées	8
1.3. Les compétences de la collectivité.....	9
1.4. Budget et personnel.....	10
1.4.1. Budget	10
1.4.2. Le personnel	10
2. Le réseau interne de documentation.....	11
2.1. Une organisation déconcentrée	11
2.2. Le contrat d'objectifs pour la documentation (COD)	11
2.2.1. Définition et finalité.....	11
2.2.2. Méthodologie adoptée.....	12
2.2.3. Les axes d'orientations stratégiques 2006-2009	12
2.3. La Documentation Région.....	13
2.3.1. Les acteurs.....	13
2.3.2. Les missions de la Documentation Région	13
2.3.3. Les publics.....	14
2.3.4. Le fonds documentaire	15
2.3.5. L'environnement matériel et logiciel.....	16
2.4. Les autres unités documentaires	16
2.5. Les modalités de coopération au sein du réseau.....	16
PRESENTATION DU PROJET.....	18
1. L'offre de stage	18
2. Les dossiers documentaires à la Documentation Région	19
3. La mise en situation professionnelle	20
4. La démarche adoptée	20
DOSSIERS DOCUMENTAIRES : DEFINITIONS, TYPOLOGIE ET DROITS D'AUTEURS	23
1. Définitions	23
1.1. Définition et caractéristiques.....	23
1.2. Le dossier documentaire électronique.....	24
2. Typologie des dossiers documentaires	24
LARDET Cécile MASTER SIB Mémoire de stage Septembre 2007	4

2.1. Le dossier outil	24
2.2. Le dossier produit	25
2.3. Tableau comparatif.....	25
3. Le droit d’auteur.....	26
3.1. Données générales sur le droit d’auteur	26
3.2. Droit de reproduction et droit de copie	28
3.3. La question des liens hypertextes	28
3.4. Quelques mots sur les synthèses documentaires	29
ANALYSE DE L’EXISTANT	30
1. Démarche de prospection.....	30
2. Les services et produits documentaires proposés par la Documentation Région et le réseau de documentation	30
2.1. Les produits documentaires électroniques proposés par la Documentation Région	30
2.2. Les produits documentaires proposés par le réseau.....	31
2.3. Tableau récapitulatif des dossiers documentaires à la Documentation Région et au sein du réseau	33
2.4. Bilan sur les dossiers documentaires internes	34
3. Les règles juridiques internes	35
BENCHMARKING	36
1. Démarche de prospection.....	36
2. Panorama des modes de production et de diffusion des dossiers documentaires électroniques.....	37
2.1. Le logiciel documentaire	38
2.1.1. Définition et caractéristiques.....	38
2.1.2. Les dossiers documentaires du Conseil régional de Bretagne et de Bourgogne.....	38
2.1.3. Avantages et inconvénients	39
2.2. Le blog.....	40
2.2.1. Définition et caractéristiques.....	40
2.2.2. L’exemple des dossiers documentaires des étudiants de l’EBD	40
2.2.3. Avantages et inconvénients	41
2.3. Le CMS.....	42

2.3.1.	Définition et caractéristiques.....	42
2.3.2.	L'exemple des dossiers documentaires de la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu	43
2.3.3.	Avantages et inconvénients	44
2.4.	Un éditeur de site Web de type WYSWYG	45
2.4.1.	Définition et caractéristiques.....	45
2.4.2.	L'exemple de l'INRP	45
2.4.3.	Avantages et inconvénients	49
3.	Bilan du benchmarking.....	49
LES PUBLICS-CIBLES		51
1.	Analyse des besoins 2004.....	51
1.1.	Types d'informations recherchées	51
1.2.	Sources d'information utilisées	51
1.3.	Bilan de l'analyse des besoins 2004	51
2.	Statistiques 2006	52
2.1.	Les visiteurs de la Documentation Région.....	52
2.2.	Les recherches documentaires	52
2.2.1.	Les demandes externes.....	52
2.2.2.	Les demandes internes	53
2.3.	Types d'informations recherchées	53
2.3.1.	Les demandes externes.....	53
2.3.2.	Les demandes internes	53
2.4.	Types de documents consultés.....	53
2.4.1.	Les supports consultés sur place.....	53
2.4.2.	Les types de réponses apportées aux demandes documentaires internes	54
2.5.	Sources d'information utilisées	54
3.	Identification des sujets	55
4.	Bilan	55
SOLUTION ADOPTÉE ET MISE EN ŒUVRE		57
1.	La solution adoptée	57
1.1.	Le contenu et la fonction du dossier	57
1.2.	Le choix du sujet : approches et collaborations envisageables	57

1.3.	La chaîne de publication adoptée.....	59
1.4.	Proposition de maquette	60
1.5.	Le calendrier de publication	60
1.5.1.	Le rythme de publication	60
1.5.2.	La question de l'actualisation.....	61
1.5.3.	La promotion du dossier.....	61
1.6.	Estimation du temps et du coût.....	62
1.6.1.	Coût humain	62
1.6.2.	Coût matériel	63
2.	La réalisation du premier dossier	64
2.1.	La recherche d'informations.....	64
2.2.	La réalisation technique	65
2.2.1.	Le dossier électronique	66
2.2.2.	Le dossier PDF	70
BILAN DU STAGE.....		72
Bibliographie.....		74
Table des annexes.....		78

CONTEXTE

1. La Région Rhône-Alpes

Rhône-Alpes est une des 26 régions de France. Son territoire couvre 8 départements : Ain, Ardèche, Drôme, Haute-Savoie, Savoie, Isère, Loire et Rhône.

1.1. Les Régions : historique

L'organisation territoriale de l'administration française s'appuie sur quatre échelons : l'Etat, la Région, le Département et la Commune. La Région est la plus récente des collectivités territoriales françaises.

A la fin de la IV^{ème} République, les impératifs de l'aménagement du territoire et de la planification urbaine contribuent à faire émerger les idées régionales. « Un décret du 30 juin 1955 décide le lancement de « programmes d'action régionale » en vue de promouvoir l'expansion économique et sociale des différentes régions ».

C'est la loi de décentralisation du 2 mars 1982 qui donne à la Région son statut de collectivité territoriale à part entière. Elle se voit accorder des compétences propres dans les domaines de la formation professionnelle et des lycées. Cette loi a institué l'élection de conseillers régionaux. La première élection a eu lieu de 16 mars 1986.

La loi constitutionnelle du 28 mars 2003 donne à la Région une existence constitutionnelle. Elle figure dans la liste des collectivités territoriales, au même titre que les communes ou les départements.

Depuis le 1^{er} janvier 2005, la Région est devenue compétente pour l'organisation de l'accueil, de la restauration, de l'hébergement et de l'entretien général et technique dans les lycées, pour le financement de la formation et pour les aides aux étudiants des formations sanitaires et sociales, et pour l'organisation de l'inventaire du patrimoine culturel régional.

1.2. Une collectivité composée de deux assemblées

La Région Rhône-Alpes se compose de deux assemblées, le Conseil régional et le Conseil économique et social régional.

- Le Conseil régional

C'est une assemblée délibérative qui se réunit au moins une fois par trimestre. Elle se compose de 157 conseillers régionaux, élus au suffrage universel direct pour 6 ans, qui règlent par délibérations les affaires de la Région. *"Le Conseil régional a compétence pour promouvoir le développement économique, social, sanitaire, culturel et scientifique de la région et l'aménagement de son territoire et pour assurer la préservation de son identité, dans le respect de l'intégrité, de l'autonomie et des attributions des départements et des communes."*¹

Le Conseil régional peut déléguer une partie de ses attributions à la Commission permanente. Cette dernière est compétente pour toutes décisions qui lui ont été expressément déléguées, à l'exception de celles relatives au budget. Il existe 16 Commissions thématiques qui correspondent aux différents domaines d'actions de la Région.

Le Président du Conseil Régional est élu par les conseillers régionaux pour 6 ans. Le Président actuel, Jean-Jack Queyranne, a été élu en avril 2004. L'Exécutif, outre le Président, comprend 15 vice-présidents et 5 conseillers délégués qui sont chargés d'un domaine de compétences spécifiques sur délégation du Président. Le Président prépare et exécute les délibérations du Conseil Régional. Il prescrit les recettes et engage les dépenses, gère le patrimoine de la région et dirige les services de l'administration régionale.

- Le Conseil économique et social régional (CESR)

Cette assemblée consultative se compose de 116 membres issus du monde syndical, associatif, de l'entreprise. Ils sont désignés pour 6 ans par leur organisme d'origine. Le CESR comprend 9 commissions de travail et se réunit en assemblée plénière au moins 6 fois par an. Le CESR peut être saisi par le Président du Conseil Régional ou s'autosaisir sur tous les sujets en rapport avec les compétences de la Région.

1.3. Les compétences de la collectivité

« Art. L. 4221-1 Le conseil régional [...] a compétence pour promouvoir le développement économique, social, sanitaire, culturel et scientifique de la région et

¹ Site de la Région Rhône-Alpes, *Le fonctionnement du Conseil régional* [en ligne]. [réf. du 25/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.rhonealpes.fr/default_f.cfm?cd=1157&depth=2&dept0=1028&dept1=1157&dept2=1157&doc=4983

l'aménagement de son territoire et pour assurer la préservation de son identité, dans le respect de l'intégrité, de l'autonomie et des attributions des départements et des communes. »²

L'activité de la Région se concentre principalement dans les domaines suivants :

- les lycées : construction et entretien des bâtiments, dotation au fonctionnement, aide aux formations, équipement en micro-ordinateurs...
- la formation professionnelle et l'apprentissage : financement d'actions de formation continue pour les jeunes et les adultes avec un objectif d'accès à l'emploi, d'amélioration des compétences et d'évolution professionnelle...
- les transports collectifs régionaux (TER) : acquisition de nouveaux matériels, aménagement des gares, augmentation des fréquences...
- le développement économique et l'emploi : soutien aux projets de développement des PME et valorisation des potentiels par la mise en place de contrats sectoriels et de « clusters » (pôles de compétence) sur les pôles d'activité majeurs de Rhône-Alpes (énergies renouvelables, automobiles, produits biologiques, aéronautique...).
- l'aménagement du territoire : actions dans le cadre des Parcs naturels régionaux, des Contrats de développement et de la politique de la Ville...

1.4. Budget et personnel

1.4.1. Budget

Le budget de la Région avoisine, pour l'année 2007, 2,2 milliards d'euros. Sur ce budget, 1 395 milliards d'euros sont consacrés aux dépenses de fonctionnement concernant la gestion interne de la Région et 826 milliards d'euros sont consacrés aux dépenses d'investissement correspondant aux actions engagées dans le cadre des compétences régionales.

1.4.2. Le personnel

A la date du 31/12/2006, la Région Rhône-Alpes comptait 1042 agents permanents (y compris les collaborateurs de cabinet et les attachés de groupes politiques).

² **Legifrance.** *Code Général des Collectivités Territoriales [en ligne]*. [réf. du 25/08/07]. Disponible sur le Web : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnCode?code=CGCTERRL.rcv>

En 2007, cet effectif sera multiplié par plus de 4 suite à l'intégration des personnels TOS³, employés dans les lycées, transférés à la Région dans le cadre de l'acte II de la décentralisation.

Hors cabinet et directions rattachées à la Direction générale des services, ces personnels sont répartis dans 6 pôles (1 fonctionnel, 5 opérationnels)⁴.

En dehors des personnels TOS disséminés dans les 500 lycées implantés sur le territoire rhônalpin, les agents sont basés au sein des divers sites qui composent l'actuel hôtel de Région (à Charbonnières et Ecully), dans les 6 antennes territoriales ou au sein de la délégation bruxelloise.

2. Le réseau interne de documentation

2.1. Une organisation déconcentrée

A la Région Rhône-Alpes, la fonction documentaire est organisée de façon déconcentrée sous forme d'un réseau, composé de la Documentation Région et d'autres unités documentaires à vocation thématiques réparties dans les directions du Conseil régional et du CESR.

Il est animé par 43 personnes basées dans les différentes directions et antennes, mais ce nombre doit être relativisé : en comptant les documentalistes de la Documentation Région, on évalue à 12 ETP (Equivalent Temps plein) le nombre d'agents qui se consacrent à la fonction documentaire.

L'enjeu de ce réseau est la coopération, la mutualisation des activités et des compétences.

2.2. Le contrat d'objectifs pour la documentation (COD)

2.2.1. Définition et finalité

Né en 2003 de la démarche de progrès de la Direction de la Communication, le contrat d'objectifs indique globalement, pour la documentation, les grandes orientations stratégiques pour un temps donné et les décline par direction en terme d'activités, de services documentaires, de capitalisation d'expériences ou de connaissances.

³ Techniciens Ouvriers de Service

⁴ Annexe 1 : Organigramme général des services de la Région Rhône-Alpes

Le COD est un outil de pilotage de la politique documentaire conduite par le service de la Documentation Région et déployée au sein du réseau interne de documentation. Il permet d'identifier et de contractualiser, entre la Direction générale des services et les directions, des objectifs, des actions et des priorités en fonction des moyens alloués.

L'utilisation de cet outil doit permettre à la documentation de mieux remplir ses missions et de suivre de près, voire d'anticiper, les évolutions de la collectivité. Il permet de :

- conduire la politique documentaire de la Région
- orienter les actions des chargés et correspondants documentation
- donner de la cohérence aux différentes actions documentaires disséminées dans les directions et services
- rechercher des solutions pour s'adapter aux mutations de la collectivité.

2.2.2. Méthodologie adoptée

L'élaboration du COD se fait de la manière suivante :

- travaux préparatoires dans les directions menés par les correspondants et chargés de documentation avec l'aide de la Documentation Région, validation par le directeur
- consolidation par la Documentation Région, validation par le directeur général des services et communication aux directeurs et aux chargés ou correspondants documentation concernés du document final
- mise en œuvre dans les directions
- réalisation de bilans de fin d'étape et d'un bilan global en fin de contrat.

2.2.3. Les axes d'orientations stratégiques 2006-2009

Le contrat d'objectifs pour la documentation de la Région comprend 6 axes d'orientations pour la période 2006-2009. Tous concourent à la satisfaction des besoins d'information des publics internes et externes, finalité première de tout service documentation.

- orientation 1 : les publics et leurs attentes clairement identifiés
- orientation 2 : la veille transversale d'informations aidant les décideurs et experts des domaines

- orientation 3 : le positionnement stratégique de la documentation dans l'organisation de la Région
- orientation 4 : l'expertise du réseau documentation dans les réalisations transversales de la collectivité
- orientation 5 : l'accès à la recherche d'information facilité
- orientation 6 : la mutualisation des documents et de l'information utiles.

2.3. La Documentation Région

Située au cœur du réseau, la Documentation Région est rattachée à la Direction de la Communication (DCO) et basée au sein de l'Hôtel de Région. Elle remplit ses missions propres et coordonne le réseau de documentation.

2.3.1. Les acteurs

La Documentation Région se compose de 7 membres :

- Pascale Bouton, responsable de service
- Sylvie Alarcon, chargée de documentation
- Cécile Gullo, chargée de documentation
- Sandra Origlio, assistant de documentation
- Régis Berry, assistant de documentation
- Christian Rich, assistant de documentation et de gestion
- Ingrid Perez, secrétaire
- Julie Chat, apprentie, chargée de l'accueil.

2.3.2. Les missions de la Documentation Région

Les missions de la Documentation Région s'organisent autour de six axes principaux :

- fournir une information spécialisée et ciblée aux collaborateurs de la Région : veille documentaire thématique, benchmark documentaire sur les politiques régionales, réalisation de produits documentaires...
- capitaliser et valoriser la production documentaire interne : collecte et traitement de la littérature grise Région, amélioration du système de recherche dans les Rapports et délibérations...
- conseiller, accompagner, orienter les usagers : accueil en salle de documentation, conception de guides méthodologiques...

- apporter l'expertise documentaire dans les projets transversaux de la collectivité : conception et suivi du panorama de presse REPER@GES, gestion des droits d'auteur pour la collectivité...
- acquérir et gérer les ressources documentaires : collecte, catalogage et indexation des documents papiers ou électroniques, définition, programmation et mise en œuvre de la politique d'achat centralisée...
- piloter le réseau de documentation interne : élaboration et suivi du contrat d'objectifs pour la documentation, en collaboration avec les documentations de proximité, définition des procédures et outils communs au Réseau de documentation de la Région

2.3.3. Les publics

Pour l'année 2006, la Documentation Région a accueilli 3 082 visiteurs. Les publics de la Documentation Région sont constitués d'utilisateurs internes et externes. Les documentalistes traitent, en moyenne, 140 demandes de recherche par mois. Sur ces demandes 1/3 émanent d'un public interne et 2/3 d'un public externe.

▪ Les publics internes

Les publics prioritaires sont les publics internes : agents, élus et structures associées (PRAO⁵, CRT⁶, ERAI).

Les publics internes accèdent directement aux prestations documentaires de la Région.

Les cibles privilégiées, parmi ce public interne, sont les suivantes :

- le Président et les collaborateurs de son Cabinet
- l'exécutif et les chargés de mission du service de la Vice-Présidence
- les conseillers régionaux et les attachés des groupes politiques
- les membres et agents du CESR
- les directeurs et responsables de service
- les chargés de mission, experts et praticiens des directions et services.

⁵ Site du PRAO : Pôle Rhône-Alpes de l'Orientation. [en ligne]. [réf. du 25/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.prao.org/34736455/0/fiche_pagelibre/&RH=>

⁶ Site du CRT-MITRA. [en ligne]. [réf. du 25/08/07]. Disponible sur le Web : <http://www.crt-mitra.com/>

- Les publics externes

Les publics externes prioritaires sont les suivants :

- institutionnels : services de l'Etat, collectivités territoriales et autres organismes publics ou semi-publics nationaux, internationaux
- autres partenaires de la collectivité : relais de l'activité de la Région sur le territoire, centres d'information, associations
- chercheurs, enseignants et étudiants de 3^e cycle.

2.3.4. Le fonds documentaire

Au sein du réseau interne de documentation, la Documentation Région est une documentation généraliste par rapport aux autres unités documentaires spécialisées du réseau.

Les thèmes couverts par le fonds de la Documentation Région sont les suivants :

- administration
- collectivités territoriales
- institutions publiques
- fonction publique
- finances
- agriculture
- cadre de vie
- social
- travail/emploi/formation
- éducation
- environnement
- aménagement
- urbanisme/habitat
- transports
- économie
- international
- politiques et actions sociales
- droit

2.3.5. L'environnement matériel et logiciel

Le réseau de documentation utilise le logiciel documentaire Loris depuis 1999. Ce logiciel prend en charge la gestion des acquisitions, le catalogage, le bulletinage, la circulation des documents, les recherches documentaires. Il fournit aussi un module web, LORADOC, qui permet d'effectuer une recherche documentaire depuis l'Intranet.

La Documentation Région dispose de l'équipement informatique suivant :

- un scanner
- une photocopieuse
- deux imprimantes
- dix ordinateurs.

La Documentation Région diffuse de nombreux services et produits documentaires par le biais de sa rubrique documentaire qui constitue une rubrique à part entière (Infothèque) sur l'Intranet de la Région Rhône-Alpes. Les pages de l'Intranet sont réalisées sous FrontPage.

2.4. Les autres unités documentaires

A la Documentation Région, s'ajoute un certain nombre d'unités documentaires qui forment le réseau de documentation interne et qui ont pour mission d'accueillir les usagers, de réaliser des produits documentaires et qui ont en charge le traitement et la diffusion des documents de la direction concernée. Ces unités documentaires sont organisées de manière thématique. Le responsable de ces unités peut être soit un chargé de documentation qui a une formation en documentation et dont la mission principale est une mission documentaire, soit un correspondant documentation qui n'a pas obligatoirement de formation en documentation et dont la mission principale n'est pas la documentation.

Certaines de ces unités sont très actives et réalisent elles-aussi des produits documentaires qu'elles diffusent sur l'Intranet.

2.5. Les modalités de coopération au sein du réseau

Chaque documentaliste de la Documentation Région est référent pour un pôle et joue un rôle de renfort pour le chargé ou le correspondant de documentation. Il peut l'accompagner dans la mise en place de services et de prestations

documentaires...Chaque référent est responsable des modalités de suivi du pôle qui est sous sa responsabilité :

- pôle ressources et les directions rattachées à la DGS (Pascale Bouton)
- pôle développement personnel (Cécile Gullo)
- pôles enseignement et territoires (Sandra Origlio)
- pôle emploi-formation (Régis Berry)
- pôle développement économique durable (Sylvie Alarcon).

Les membres du réseau se réunissent une fois par an en plénière afin d'échanger sur leurs pratiques et les projets en cours. Des réunions de travail en sous-groupes ont lieu régulièrement pour mener à bien les projets spécifiques à une ou plusieurs unités documentaires.

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

Elles alimentent une base de données commune (LORADOC), accessible par le réseau Intranet, qui permet de rechercher et de localiser des documents sur l'ensemble des fonds documentaires de la Région (hors archives). Tous les documents disponibles dans les unités y sont répertoriés, quel que soit leur support : ouvrages, articles, cédéroms, vidéos, périodiques, brochures...

Les unités se coordonnent pour effectuer un dépouillement partagé des périodiques (30 revues concernées) pour faciliter la sélection et la diffusion interne d'articles.

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

PRESENTATION DU PROJET

1. L'offre de stage

L'offre de stage proposée était rédigée comme suit :

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

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

Mission propre : réalisation d'une étude préalable à la mise en place de dossiers documentaires électroniques dans les pages Intranet à vocation documentaire au sein de la collectivité territoriale.

Le service de la Documentation Région propose actuellement une rubrique intitulée « Infothèque » sur l'Intranet de la Région Rhône-Alpes, accessible aux agents et aux conseillers régionaux. Cette rubrique permet la diffusion de produits documentaires (panorama de presse quotidien, sélection hebdomadaire de Brèves, catalogue du fonds documentaire, bulletin documentaire, veille juridique, bibliographies...) et l'accès à un répertoire de « Liens utiles », sélection thématique de sites Internet pertinents au regard des compétences de la collectivité.

Le service envisage de réaliser et de diffuser ponctuellement des dossiers documentaires de type « produits » sur ces mêmes pages.

Dans cette perspective, l'étude attendue permettra de mettre en place un projet éditorial pérenne au sein de l'organisme. Elle devra notamment permettre de :

- cerner précisément les publics visés et la nature de l'information à délivrer*
- définir la périodicité et le type de contenus pertinents : thèmes, organisation, présentation, niveau d'élaboration, durée de vie...*

- *déterminer un mode de production adéquat (calendrier de publication, choix des sujets, collaborations envisageables...)*
- *choisir un support de diffusion adapté aux moyens humains et techniques disponibles*
- *réfléchir à un mode de communication à même d'assurer la promotion de ce nouveau produit.*

Dans ce cadre, le stagiaire devra conduire l'étude et mettre en œuvre, au moins partiellement, les solutions qu'il aura pu préconisées. »

2. Les dossiers documentaires à la Documentation Région

A la Documentation Région, selon un choix des documentalistes, il n'existe ni dossiers documentaires papier, ni dossiers documentaires électroniques permanents. Pour éviter les fastidieux problèmes de gestion de dossiers papier permanents (alimentation, classement physique, élimination...), les documentalistes ont décidé de réaliser des dossiers uniquement à la demande, en prenant appui sur des sources électroniques actualisées, la base de données interne et des bases externes, dont ils extraient au besoin les documents pertinents. Cette solution a également été privilégiée pour respecter le droit d'auteur : le dossier ainsi constitué ne contient que des documents reproduits à l'usage privé d'un unique utilisateur, et les articles éventuellement acquis sur des bases externes sont achetés en toute légalité. Il faut cependant signaler deux expériences de dossiers documentaires électroniques :

- en 2002, un dossier sur la décentralisation. Le mode de diffusion choisi était électronique par une mise en ligne sur l'Intranet. La difficulté principale rencontrée par la documentaliste en charge de ce projet, a été l'actualisation de ce dossier. C'est en raison de cette difficulté que ce projet n'a pas été poursuivi.
- en 2006, un dossier sur les politiques régionales en faveur de l'artisanat a été réalisé à la demande d'un usager. Ce dossier a été diffusé, au-delà du commanditaire, sur support papier et sur support électronique, via l'Intranet. Ce dossier était un produit fermé, qui n'avait pas vocation à être actualisé.

En souhaitant mettre en place des dossiers documentaires électroniques, la Documentation Région a pour ambition de proposer un produit à forte valeur ajoutée pour ses utilisateurs avec un contenu pertinent et sous une forme rapidement appropriable pour les publics-cibles du service.

3. La mise en situation professionnelle

Au cours du stage, j'ai eu l'occasion de participer aux activités courantes du service.

- accueil et recherches documentaires : j'ai effectué des permanences durant lesquelles j'ai répondu aux demandes externes et internes.
- bulletinage et catalogage : j'ai participé au dépouillement partagé des périodiques, ainsi qu'à l'enregistrement d'autres acquisitions de la Documentation Région sous Loris.
- brèves : j'ai participé à la sélection hebdomadaire d'articles concernant les domaines de compétences de la Région, ce qui m'a familiarisé avec les outils et les sources des documentalistes de la Documentation Région. Cela m'a aussi permis d'approfondir les thèmes susceptibles d'intéresser les utilisateurs de la Documentation Région.
- participation à la réunion annuelle du réseau : j'ai eu l'occasion d'intervenir pendant la réunion du réseau en présentant mon travail sur la mise en place de synthèses documentaires électroniques pour l'Intranet de la Documentation Région.

4. La démarche adoptée

A l'issue de ma première semaine de stage, j'ai établi une feuille de route⁷ reprenant les différentes étapes effectuées pour mettre en place le projet éditorial demandé :

- afin de mettre en place ce nouveau produit, j'ai dans un premier temps **recensé les services et produits documentaires proposés par la Documentation Région et du réseau**. Ce recensement avait pour but de dégager la spécificité des futurs dossiers documentaires par rapport aux autres services et produits documentaires. Quelle serait la plus value de ce type de produit ? Existe-t-il ailleurs qu'à la Documentation Région d'autres dossiers documentaires et comment s'organisent-ils ? La mise en place de ce nouveau produit aura-t-elle des conséquences sur les services et produits existants ? Quelles sont les ressources sur lesquelles s'appuyer pour réaliser ce produit ?
- ensuite, j'ai effectué, en interne et en externe, **une recherche d'expériences de dossiers documentaires électroniques** :

⁷ Annexe 2

- o l'objectif était de dégager les différentes formes et les modes de production et de diffusion utilisés pour ce produit et les contraintes. Plusieurs questions se posaient : quelles sont les spécificités des dossiers documentaires ? Qu'est-ce qui les caractérise ? Quels sont les différents types de dossiers documentaires ? Quelles sont les règles juridiques concernant ce type de publication ? Voit-on émerger des nouvelles tendances dans la mise en forme de ces dossiers au niveau de leur interactivité...
 - o il s'agissait aussi de déterminer la forme que pourrait prendre ce produit. Existe-t-il un procédé éditorial privilégié pour ce type de produit ? Dans le choix des outils utilisés la tendance est-elle de favoriser une solution propriétaire ou libre ? Afin de voir plus précisément comment était mis en place un projet éditorial de ce type, j'ai pris contact avec un organisme institutionnel déjà producteur de dossier, qui a accepté de nous présenter son projet éditorial.
 - o cette réflexion avait aussi pour but de répertorier les différents types de dossiers existants, d'examiner les contraintes attachées à chacun de ces types et à partir de là de voir ce qu'il serait possible de faire ou non, dans le contexte de la Documentation Région.
- puis **j'ai identifié les publics-cibles de la Documentation Région et leurs besoins**. Dans la mesure où la Région mène actuellement une réflexion sur le déménagement de l'Hôtel de Région sur le site de Lyon-Confluence et que les agents vont être beaucoup sollicités à ce propos, je n'ai pas rencontré d'utilisateurs pour les interroger sur leurs besoins. Je me suis référée aux études de besoins effectuées précédemment par des étudiants et aux statistiques de consultation de la Documentation Région ; j'ai interrogé les documentalistes de la Documentation Région et je me suis appuyée sur les ressources documentaires de la Documentation Région. En participant aux activités quotidiennes du service, je me suis familiarisée avec les thèmes intéressant les usagers. Il s'agissait d'identifier les sujets récurrents et les sujets nouveaux susceptibles d'intéresser ces publics-cibles.

- suite à ces démarches, j'ai élaboré **différents scénarios**. Une solution technique et un sujet ont été retenus, que j'ai ensuite mis en œuvre avec la réalisation d'un premier dossier documentaire électronique.

DOSSIERS DOCUMENTAIRES : DEFINITIONS, TYPOLOGIE ET DROITS D'AUTEURS

1. Définitions

1.1. Définition et caractéristiques

« Un dossier documentaire est un « produit documentaire constitué d'un ensemble de documents de sources diverses, choisis et réunis sur une question donnée, et organisés de façon à faciliter l'accès à l'information rassemblée. Les éléments qui le composent peuvent être de nature et de supports très variés : photographies, articles de revues, brochures, etc. Il peut donner lieu à des mises à jour régulières au fur et à mesure de la parution de nouvelles informations ; sa durée de vie est limitée dans le temps. Il peut être constitué ponctuellement à la demande ou systématiquement sur des thèmes précis. Un dossier documentaire peut être sur support papier ou électronique. »⁸

Un dossier se caractérise à la fois par :

- son sujet
- la nature de l'information qu'on y trouve
- le public qu'il vise
- son objectif
- son support
- sa mise en forme
- sa durée de vie

Le dossier documentaire est constitué de documents sélectionnés et organisés, afin d'aider à résoudre un problème donné. Cette organisation est choisie et raisonnée, pour donner une signification particulière à des informations de provenances diverses. Le dossier acquiert donc une valeur informationnelle qui lui est propre, en créant du sens à partir d'un choix de documents et de leur agencement.

⁸ **BOULOGNE Arlette.** *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004, p.90

1.2. Le dossier documentaire électronique

L'expression générique « dossier électronique » recouvre deux réalités différentes : les dossiers papiers numérisés et les dossiers créés électroniquement.

Pour les premiers, le changement de support engendre une facilité d'accès et de consultation du dossier, qui ne remet pas en cause la structure initiale de l'information.

Pour les seconds, la technologie permettant de s'affranchir des contraintes formelles de l'environnement papier, le changement de support permet la création d'un document plus évolutif et interactif. Le dossier électronique est composé de documents de nature plus variée (liens vers des sites Internet, documents multimédias, liens hypertextes...)

Le dossier documentaire électronique pose une difficulté souvent mise en avant : celle de la lecture à l'écran. Afin de pallier cette difficulté, il est nécessaire de bien préparer la navigation dans le dossier : en guidant l'utilisateur dans sa lecture, en mettant en évidence certains éléments (liens vers des fichiers PDF ou autres sites, informations importantes...).

2. Typologie des dossiers documentaires

Les documentalistes distinguent traditionnellement deux types de dossiers documentaires : le dossier outil et le dossier produit.

2.1. Le dossier outil

« [O]util créé par le documentaliste à des fins de recherche d'information. Il est constitué d'informations et de documents se rapportant plus ou moins à une seule et même thématique. Les dossiers outils sont régulièrement alimentés par les documentalistes au fur et à mesure de leurs lectures, de leurs acquisitions, du dépouillement des revues. [...] Ils s'adressent à un public qui cherche avant tout une information assez exhaustive sur un sujet [...]. Ces dossiers outils sont donc surtout un point de départ pour réaliser ensuite un produit »⁹

Le dossier outil est un produit ouvert, qui s'enrichit régulièrement. Les documents y sont le plus souvent organisés chronologiquement et il n'a pas obligatoirement de structure interne. Il est destiné à un public qui souhaite appréhender rapidement une

⁹ QUAIRE Françoise, VAISSAIRE Clotilde. *Les dossiers documentaires : dossier outil, dossier produit, dossier électronique*. Paris : ADBS, 2005, p.61

question et se faire une idée précise des écrits parus sur la question. C'est un outil de recherche, qui sert souvent de base pour réaliser des dossiers produits.

2.2. Le dossier produit

« Il est réalisé à partir des éléments d'un dossier outil, et enrichi par des recherches complémentaires au sein du fonds documentaire ou à l'extérieur. Parce qu'il correspond à une demande précise, faite dans l'urgence d'un besoin spécifique, il a une durée de vie limitée. Produit documentaire destiné à un utilisateur, il est structuré, organisé, convenablement présenté. »¹⁰

Le dossier produit est un produit fini, organisé de manière plus structurée et plus élaborée que le dossier outil : synthèse du contenu, bibliographie (répartition des documents en thèmes et sous-thèmes), renseignements pratiques, ouvertures possibles...Il peut éventuellement faire l'objet d'actualisations. C'est un produit documentaire à forte valeur ajoutée dans la mesure où il est rapidement appropriable par l'utilisateur.

2.3. Tableau comparatif

Dossier outil	Dossier produit
produit ouvert	produit fini
public non déterminé au départ	public restreint et connu : une personne ou un groupe d'utilisateurs
pas obligatoirement de structure interne	organisé et structuré
actualisation régulière	pas d'actualisation ou une actualisation ponctuelle (une fois/an)
durée de vie liée à l'actualisation du dossier	durée de vie limitée
outil de recherche fournissant un matériel de base à l'usager	produit à forte valeur ajoutée dispensant l'usager du travail d'analyse et de synthèse

¹⁰ QUAIRE Françoise, VAISSAIRE Clotilde, *Les dossiers documentaires : dossier outil, dossier produit, dossier électronique*. Paris : ADBS, 2005, p.61

tâches nécessaires : collecte, classement ponctuel, désherbage	tâches nécessaires : collecte, tri soigneux, mise en forme, voire réalisation d'une synthèse
---	--

Ces dossiers se distinguent par leur cible, le dossier outil visant un public important et le dossier produit un public restreint, voire un unique utilisateur.

Ces deux types de dossiers diffèrent sur de nombreux points, néanmoins la démarche initiale de constitution de ces dossiers est similaire : élaborer un dossier documentaire implique de collecter et de sélectionner l'information sur la base d'un contexte particulier (public, usages...).

L'étape d'organisation est également commune, mais dans le cas du dossier outil, l'organisation est beaucoup moins complexe et souvent chronologique. Quant au dossier produit, son organisation est beaucoup plus fine et se fait souvent en thèmes et sous-thèmes.

L'investissement humain que nécessite ces deux types de dossiers n'est pas du tout le même, le dossier produit nécessitant un travail plus long et plus complexe, mais aboutissant à un résultat à plus forte valeur ajoutée, fortement appropriable par l'utilisateur.

3. Le droit d'auteur

Dans le cas de la mise en place de dossiers documentaires électroniques qui vont regrouper des documents divers, il convient de connaître et de respecter la réglementation en vigueur en matière de droits de reproduction et de droits de représentation :

« Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque. » (Article L.122-4)

3.1. Données générales sur le droit d'auteur

« Le droit d'auteur protège toute création intellectuelle (on parle d'œuvre de l'esprit). Dès l'instant qu'une création de l'esprit naît et qu'elle est considérée comme originale, quelle qu'en soit sa forme, son mérite, sa destination et son genre, elle se trouve protégée par un droit de propriété incorporelle. »

Il faut qu'il s'agisse d'une création au sens concret de ce mot. En d'autres termes, il faut qu'il y ait une mise en forme pour faire naître la protection. »¹¹

Ne sont pas protégées par le droit d'auteur les œuvres suivantes :

- les œuvres qui sont dépourvues d'originalité : les nouvelles de presse
- les dépêches d'agence
- les actes officiels et les décisions de justice : constitution, lois, décrets, arrêtés, actes réglementaires des collectivités locales et le droit communautaire directement applicable. Les circulaires aussi sont exclues du droit d'auteur. Les documents administratifs autres ne sont pas exclus du droit d'auteur
- les normes.

Il existe des exceptions à l'exercice du droit d'auteur utiles en information dans le cadre des usages publics :

- les analyses (présentation critique d'une œuvre – L. 122-5 3*a). Celles-ci doivent être incorporées à l'œuvre citante.
- les courtes citations (par rapport à l'œuvre citée et à l'œuvre citante – L. 122-5 3*a)¹². Celles-ci doivent être incorporées à l'œuvre citante. Le nom de l'auteur et de la source doivent être clairement indiqués. Dans un de ses articles Didier Frochot¹³, nous rappelle en quelques mots de quelle manière il est possible d'utiliser des courtes citations :
 - o la citation doit être courte
 - o le simple agencement d'un ensemble de courtes citations n'est pas librement permis
 - o la citation doit être référencée c'est-à-dire qu'il faut impérativement citer l'auteur et la source de la citation
 - o la citation doit être délimitée pour éviter tout risque de confusion entre œuvre citée et citante (guillemets de citation ou typographie différente)
 - o la citation ne doit pas dénaturer l'œuvre citée.

¹¹ Les infostratégies. [en ligne]. [réf. du 26/04/07]. Disponible sur le Web : <http://www.les-infostrategies.com/article/061019/droit-d-auteur-mode-d-emploi>

¹² Les infostratégies. [en ligne]. [réf. du 26/04/07]. Disponible sur le Web : <http://www.les-infostrategies.com/article/061024/fiches-synthetiques-droit-d-auteur>

¹³ Les infostratégies. [en ligne]. [réf. du 26/04/07]. Disponible sur le Web : <http://www.les-infostrategies.com/article/0603238/l-exception-de-courte-citation>

- les discours d'actualité : « *La diffusion, même intégrale, par la voie de presse ou de télédiffusion, à titre d'information d'actualité, des discours destinés au public prononcés dans les assemblées politiques, administratives, judiciaires ou académiques, ainsi que dans les réunions publiques d'ordre politique et les cérémonies officielles ;* »
- les revues de presse. Or, la loi ne définit pas la revue de presse. Pour être licite, la revue de presse doit être une présentation conjointe, sur un même événement ou sur un même thème d'articles émanant d'auteurs et d'organes de presse différents mais au final, à cause de ce flou sur ce que la loi entend par la revue de presse, pour réaliser une revue de presse, il faut de tout de même passer un accord d'exploitation avec les titulaires des droits.

3.2. Droit de reproduction et droit de copie

Les articles peuvent être acquis avec un droit de rediffusion défini auprès d'un agrégateur de presse (PressEd, Europresse...). Le CFC¹⁴ propose des contrats pour la reproduction numérique d'ouvrages et d'articles de revues, mais il n'est pas l'interlocuteur exclusif, certains éditeurs (comme le Syndicat de la Presse Quotidienne Régionale) ayant refusé de lui concéder leurs droits. Si les périodiques dont on a besoin afin de réaliser le dossier documentaire ne sont pas mentionnés dans les contrats, il faut se renseigner auprès de l'auteur et/ou de l'éditeur.

3.3. La question des liens hypertextes

L'établissement de liens hypertextes à partir d'un dossier documentaire électronique vers d'autres sites est a priori libre (liens simples et liens profonds). Il est recommandé d'informer le responsable du site mais ce n'est pas obligatoire.

Il faut aussi noter que « *la responsabilité du fournisseur d'informations s'applique également, et il ne faut jamais créer de liens qui pointent vers des sites illicites ou vendant des produits interdits, par exemple.* »¹⁵ Il est conseillé de privilégier les liens simples vers un site plutôt que les liens profonds.

¹⁴ Centre Français d'exploitation

¹⁵ QUAIRE Françoise, VASSAIRE Clotilde. Les dossiers documentaires : dossier outil, dossier produit, dossier électronique. Paris : ADBS, 2005, p.61

Par contre, il faut veiller aux circonstances de présentation de ces liens : l'utilisateur doit savoir qu'il change de site et où il va. Pour que le lecteur se rende compte qu'il est dirigé vers un autre site, il convient de toujours ouvrir un lien externe dans une nouvelle fenêtre, de rédiger des intitulés de liens non équivoques et de mentionner les sources visées.

3.4. Quelques mots sur les synthèses documentaires

La synthèse documentaire est une création intellectuelle à part entière. En effet, elle consiste à repérer des idées et des informations et à les agencer de manière personnelle. Reprendre des idées exprimées dans un texte est libre de droit.

ANALYSE DE L'EXISTANT

1. Démarche de prospection

Lors de mon arrivée, j'ai recensé les services et produits documentaires déjà proposés par la Documentation Région et par le réseau¹⁶. Il était indispensable de bien connaître l'offre documentaire du réseau afin de dégager la spécificité des futurs dossiers documentaires. Je me suis interrogée sur les points suivants : quels sont les produits réalisés (périodicité, identification des contributeurs, contenu, modalités de diffusion, niveau d'élaboration, statistiques de consultation, mode d'archivage, nature de l'information et public cible) ? Existe-t-il des produits similaires dans le réseau et comment s'organisent-ils (Typologie, public cible, objectif, auteur, mise en forme, nature de l'information, modalités de production et de diffusion) ? En quoi ce nouveau produit constitue une réelle plus value pour la Documentation Région ? Va-t-il entraîner des évolutions pour d'autres services et produits documentaires ? Ce recensement avait aussi pour but d'identifier les ressources sur lesquelles je pourrais m'appuyer pour mettre en place ce nouveau produit.

Après cet état des lieux, il était indispensable de s'informer sur les règles juridiques en vigueur dans la collectivité à propos du droit d'auteur, pour savoir ce qu'il était possible de faire.

2. Les services et produits documentaires proposés par la Documentation Région et le réseau de documentation

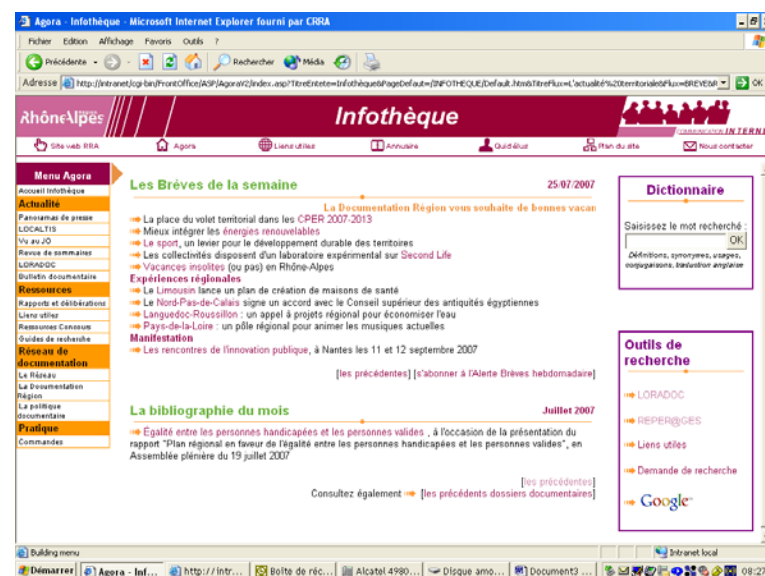
2.1. Les produits documentaires électroniques proposés par la Documentation Région

La Documentation Région propose de nombreux produits documentaires :

- le panorama de presse « Repér@ges » (quotidien)
- la revue des sommaires (hebdomadaire)
- la veille juridique « Vu au JO » (hebdomadaire)

¹⁶ Annexe 3

- le bulletin documentaire recensant les nouveautés intégrées dans Loris (mensuel)
- les brèves : sélection d'informations d'actualité (hebdomadaire)
- les bibliographies portant sur un des rapports qui va être voté en assemblée plénière (mensuelle)
- les guides d'aide à la recherche documentaire (irrégulière)
- la sélection documentaire « préparation aux concours » (annuelle)
- le catalogue des liens utiles (mensuelle)
- un dossier documentaire (à définir)
- le catalogue en ligne LORADOC (module web Loris) (mise à jour en continu).



Page d'accueil de l'Infothèque

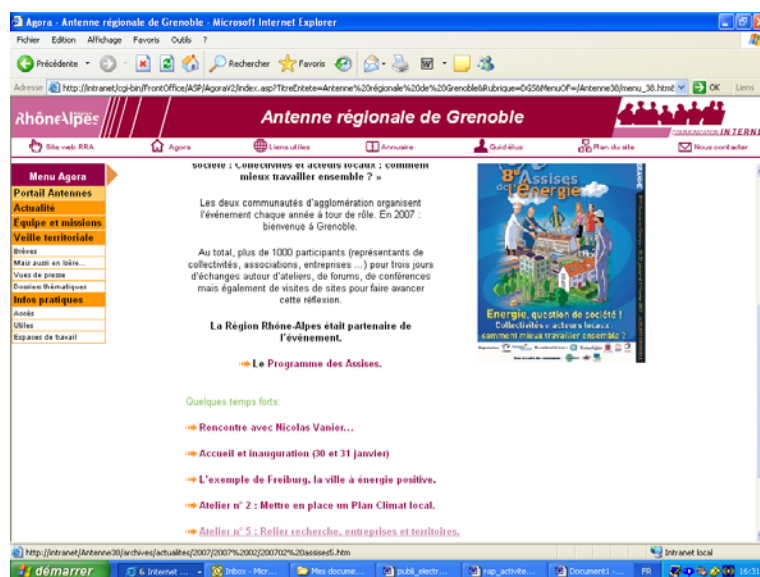
2.2. Les produits documentaires proposés par le réseau

Les produits proposés par le réseau interne de documentation sont nombreux : veille documentaire, catalogue de liens utiles, revue de presse, dossiers thématiques...

Parmi les dossiers documentaires recensés, on trouve des dossiers outils et des dossiers produits, sous forme papier et électronique. Certains se sont avérés intéressants pour notre réflexion.

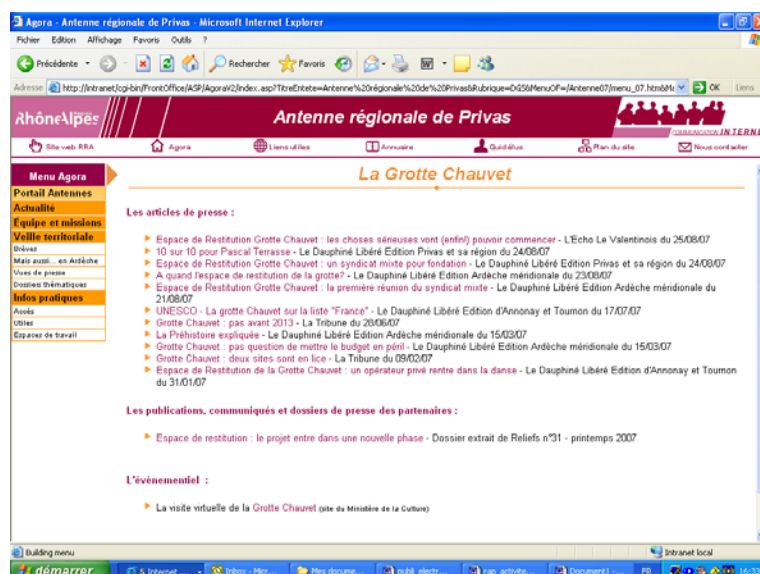
Les correspondants documentation des antennes territoriales ont commencé à réaliser des produits appelés « dossiers thématiques ». En réalité, ces produits ne s'apparentent pas toujours à des dossiers documentaires. Ainsi, l'antenne de Grenoble organise des dossiers sur des manifestations en rapport avec les grands projets en cours de l'antenne, comme par exemple « les assises de l'énergie » ou « la semaine de l'apprentissage ».

Ces dossiers s'apparentent davantage à des dossiers de presse qu'à des dossiers documentaires.



Antenne de Grenoble, dossier « assises de l'énergie »

L'expérience de l'antenne de Privas correspondrait davantage à un dossier documentaire. Elle met en ligne notamment un dossier outil sur « la grotte Chauvet », où les documents sont classés par type de documents : articles de presse, publications de partenaires, liens vers des sites Internet... Ce type de dossier s'inscrit dans une démarche de veille territoriale, en lien avec les missions principales de l'antenne. Actuellement, ce dossier est encore peu alimenté mais il devrait s'enrichir au fil du temps.



Antenne de Privas, dossier « La Grotte Chauvet »

La DAJ¹⁷, la DPAT¹⁸, l'antenne de Privas et la Mitra¹⁹ réalisent des dossiers outils. Ces dossiers proposent des documents primaires et/ou secondaires. Aucun de ces dossiers ne propose de commentaires, d'analyse et/ou de synthèse.

La DERIC²⁰ et la DPERC²¹ proposent des dossiers produits. Ces dossiers, également, signalent ou donnent accès à des documents en texte intégral mais ils ne proposent pas de synthèse et/ou d'analyse. C'est donc à l'utilisateur d'accomplir ce travail d'analyse et de synthèse en prenant connaissance de l'ensemble des documents à sa disposition, ce qui demande un certain temps.

2.3. Tableau récapitulatif des dossiers documentaires à la Documentation Région et au sein du réseau

	Auteur	Exemple de sujets	Public cible	Objectif	Mise en forme	Nature de l'information
Dossier outil	DAJ (papier)	la propriété des personnes publiques, les parcs naturels régionaux...	agents de la DAJ	rassembler des documents sur un sujet donné	sélection organisée de documents	primaire : textes législatifs, notes internes, articles de presse...
	DPAT	le bruit, le handicap...	agents de la DPAT			primaire : textes législatifs, articles de presse...
	Antenne de Privas	la grotte Chauvet...	agents de la Région			primaire : notes internes, articles de presse...
	Mitra	tourisme en espace rural, la veille appliquée au tourisme...	Mitra et partenaires de la Mitra			secondaire : articles, ouvrages, rapports, études, documents multimédias...
Dossier produit	DERIC (papier)	la Finlande...	transmission du dossier à tous les membres de la délégation : les élus, le	rassembler des documents sur un sujet donné		primaire : articles de presse

¹⁷ Direction des affaires juridiques

¹⁸ Direction du patrimoine et de l'immobilier

¹⁹ CRT-MITRA. [en ligne]. [réf. du 19/08/07]. Disponible sur le Web : <http://www.crt-mitra.com/>

²⁰ Direction de l'Europe, des relations internationales et coopération

²¹ Direction de la prospective, évaluation et relations aux citoyens

			Président, les Vices présidents...			
	DPERC	dossier à l'occasion d'un forum (la crise sociale française)	vices présidents, conseillers, délégués, directeurs, groupes politiques, CESR...			primaire : articles de presse
	Documentation Région	politiques régionales en faveur de l'artisanat	élus et les agents concernés par la thématique du dossier		sélection organisée de documents + analyse comparative	secondaire : Ressources Internet, ouvrages, articles, colloques

2.4. Bilan sur les dossiers documentaires internes

La Documentation Région et le réseau proposent déjà des dossiers documentaires. On constate que :

- les dossiers proposés, outils et produits, ont une présentation très hétérogène.
- aucun dossier ne propose de documents tertiaires, qui le rendent facilement appropriable par l'utilisateur
- certains produits apparaissent sous l'intitulé « dossiers thématiques », mais ne méritent pas vraiment cette appellation (comme pour les dossiers de l'antenne de Grenoble). Cela rend la rubrique « dossiers thématiques » peu lisible pour l'utilisateur, car elle recouvre des produits documentaires différents les uns des autres
- les dossiers en ligne sur l'Intranet sont éparpillés, au lieu d'être classés sous une rubrique bien définie
- certains dossiers contenant des documents primaires mériteraient d'être revus pour respecter le droit d'auteur (dossiers de la DPAT, de l'antenne d'Aix-les-Bains et de l'antenne de Privas).

3. Les règles juridiques internes

Au lancement du panorama de presse électronique, la Région a signé un contrat d'autorisation avec le CFC²², l'AEF²³ et le SPQR²⁴ pour la reproduction et la représentation électronique d'œuvres protégées.

En ce qui concerne les dossiers documentaires papier et les dossiers de presse permanents, ce type de dossier ne peut être légalement réalisé et alimenté au sein de la Région Rhône-Alpes : ce mode de diffusion n'est pas prévu par les contrats signés.

Les dossiers documentaires électroniques et les dossiers de presse ponctuels (thématique, géographique, organisme...) peuvent, en revanche, être couverts par ces contrats, à condition d'être diffusés à des utilisateurs internes, et réalisés à l'intention de groupes restreints.

Les documentalistes peuvent aussi réaliser des dossiers documentaires électroniques permanents diffusés largement en proposant des documents secondaires ou tertiaires. S'ils souhaitent donner un accès aux documents primaires en texte intégral, ils doivent choisir des documents qui relèvent des exceptions à l'exercice du droit d'auteur, ou obtenir les droits de reproduction et de représentation, en s'adressant à l'auteur, à l'éditeur (cela a déjà été fait ponctuellement auprès du Monde qui a donné une autorisation de diffusion en ligne sur l'Intranet pour des articles précis) ou à un agrégateur de contenu en acquittant les droits correspondant, proportionnés en nombre de lecteurs potentiels.

²² Centre Français d'exploitation du droit de la copie

²³ Agence Education Formation

²⁴ Syndicat de la Presse Quotidienne Régionale

BENCHMARKING

1. Démarche de prospection

Afin d'identifier les différentes démarches de mise en place de dossiers documentaires j'ai élaboré une grille d'analyse²⁵ qui avait pour objectif de dégager des informations telles que la typologie, le public cible, l'objectif, l'auteur, la mise en forme, la nature de l'information, les modalités de production et de diffusion du dossier et qui me permettrait ainsi d'avoir des éléments de comparaison entre les différents dossiers analysés.

J'ai tout d'abord effectué une recherche sur les sites des Conseils régionaux dans le but de voir ce qu'une collectivité similaire à la Région Rhône-Alpes produisait comme dossiers documentaires, mais je n'ai pas trouvé d'expériences significatives en la matière. Les expériences de dossiers s'apparentaient davantage à des dossiers de presse dans un but de promotion d'une politique régionale et s'adressaient à un public externe uniquement. Pour approfondir cette recherche et recueillir des témoignages de collectivités ayant mis en place des dossiers documentaires, j'ai envoyé un mail sur les listes de diffusion d'Interdoc²⁶ et sur la liste des Conseils Régionaux mais je n'ai guère eu de réponses par ce biais. J'ai pu néanmoins recueillir, lors d'un entretien téléphonique un témoignage sur la démarche de la Région Bretagne.

Au-delà des expériences de collectivités territoriales, j'ai ensuite élargi ma recherche à d'autres sites²⁷. Je me suis intéressée aux sites élaborés par des professionnels des sciences de l'information et des bibliothèques : par exemple, les sites de l'Ecole de Bibliothécaires Documentalistes, de la Bibliothèque Municipale de Lyon ou encore de la Documentation française. L'objectif était de voir comment des professionnels à même d'appréhender tous les enjeux de ce type de produit avaient choisi de procéder.

J'ai aussi analysé des sites institutionnels comme les sites de l'INRP²⁸, du Ministère de l'Education nationale, de l'ANACT²⁹ ; et des sites associatifs comme celui de l'association 4D...Le caractère institutionnel de ces sites et leur renommée me semblaient garants d'une qualité dans la production et la diffusion des dossiers

²⁵ Annexe 4

²⁶ Association des documentalistes de collectivités territoriales

²⁷ Annexe 5

²⁸ Institut national de recherche pédagogique

²⁹ Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail

documentaires et je ne voulais pas me limiter uniquement au domaine de l'information et de la documentation.

J'ai enfin pris contact avec les meilleurs documentalistes de l'INRP, producteurs de dossiers de qualité, qui ont accepté de nous recevoir afin nous expliquer leur processus éditorial.

Le site de l'INRP propose aux internautes trois types de produits documentaires qui s'apparentent au dossier documentaire. Ce sont soit des dossiers qui signalent des informations et qui ont vocation à être actualisés, soit des dossiers fermés, qui ne s'actualisent pas. Cet organisme propose en particulier des dossiers qui présentent une analyse exhaustive et une synthèse sur un sujet déterminé. Etant donné que la Documentation Région souhaite produire des dossiers d'analyse et de synthèse, il a paru pertinent de voir précisément comment ces dossiers étaient élaborés.

2. Panorama des modes de production et de diffusion des dossiers documentaires électroniques

Cette recherche m'a permis d'identifier différents modes de production et de diffusion envisageables pour ce type de produit.

On pourrait distinguer parmi les modalités de production et de diffusion rencontrées, deux grandes catégories d'outils :

- les outils qui permettent de réaliser des dossiers bibliographiques comme les logiciels documentaires
- et les outils qui permettent de réaliser des dossiers plus approfondis de type analyse et synthèse documentaire comme le blog, le CMS³⁰...

Pour ces solutions, je dégagerai les caractéristiques générales de l'outil, puis je présenterai des exemples précis d'utilisation, et enfin je m'interrogerai sur les avantages et inconvénients de chaque outil et sur son intérêt potentiel pour la Documentation Région.

³⁰ Content Management System

2.1. Le logiciel documentaire

2.1.1. Définition et caractéristiques

La fonctionnalité « extraction » des logiciels documentaires facilite la réalisation de produits documentaires de manière efficace. Pour cela, il convient de mettre en place une requête qui permet d'extraire les documents souhaités.

2.1.2. Les dossiers documentaires du Conseil régional de Bretagne et de Bourgogne

Les Conseils Régionaux de Bretagne et de Bourgogne utilisent tous deux le logiciel documentaire Alexandria pour réaliser des dossiers documentaires, mais les types de dossiers proposés sont différents : dans un cas il s'agit de dossiers produits, et dans l'autre de dossiers outils.

	Conseil Régional de Bretagne	Conseil Régional de Bourgogne
Type de dossier	dossier produit d'actualité (dossier fermé)	dossier outil d'actualité (dossier ouvert)
Exemple de sujet	en lien avec une session du conseil	les élections, la décentralisation
Public cible	public interne	public interne
Objectif	rassembler des documents sur un sujet donné	rassembler des documents sur un sujet donné
Auteur	spécialiste des sciences de l'information et de la documentation	spécialiste des sciences de l'information et de la documentation
Mise en forme	sélection organisée de documents	sélection organisée de documents (organisation chronologique)
Nature de l'information	primaire (textes législatifs, articles de presse), secondaire (ouvrages, sélection de sites Internet)	primaire (articles de presse)
Logiciel documentaire	Alexandrie	Alexandrie



Dossier documentaire du Conseil Régional de Bourgogne

2.1.3. Avantages et inconvénients

Dans les deux exemples observés, le niveau d'analyse proposé est limité : ces dossiers sont bibliographiques, et ne proposent pas de synthèse ni d'analyse.

Le logiciel documentaire utilisé est adapté à la production de dossiers bibliographiques, mais reste insuffisant pour réaliser des dossiers documentaires élaborés, de type analyse et synthèse.

L'utilisation d'un logiciel documentaire pour réaliser des dossiers documentaires limite par ailleurs les ressources signalées dans le dossier à celles qui ont été intégrées dans la base documentaire. Cela restreint les ressources à exploiter.

Le coût financier de cette solution est nul dès lors que l'on possède un logiciel documentaire. La mise en place de cette solution nécessite seulement un peu de temps humain pour ajuster le paramétrage de l'extraction et la forme finale du dossier. Ce coût reste marginal.

Dans le contexte de la Documentation Région, cette solution ne me semble guère adaptée dans la mesure où les ressources identifiées et signalées par les documentalistes ne sont pas toutes intégrées dans le logiciel documentaire Loris. Les documentalistes proposent des produits comme les brèves, le panorama de presse « Repér@ges » ou

encore la veille juridique « Vu au JO » qui ne sont pas référencés dans Loris. De plus, la Documentation Région est intéressée par la réalisation de dossiers qui soient facilement appropriable par l'utilisateur or les dossiers réalisés avec un logiciel documentaire exige de l'utilisateur un travail important d'appropriation des documents.

2.2. Le blog

2.2.1. Définition et caractéristiques

Le blog est un outil de gestion de contenu qui a pour finalité de « poster » des informations d'actualités : le blog est décomposé en unités d'énonciations datées, appelés « billets » (ou notes). Ces unités sont figées, bien que l'auteur puisse généralement les modifier ensuite.

Les billets sont organisés la plupart du temps de manière antéchronologique : les billets les plus récents sont affichés en haut de page, puis suivent les messages les plus anciens. La diffusion de l'information se fait au fil de l'eau.

La particularité du blog tient à sa possibilité pour les lecteurs de réagir aux informations publiées, ce qui lui confère une grande réactivité.

Le blog se caractérise par sa simplicité de publication et de mise en ligne. Il ne nécessite ni budget (de nombreux blogs sont gratuits), ni compétence informatique complexe. Sa gestion est moins lourde qu'un site web. Généralement, l'information est structurée en trois parties : une partie consacrée à la présentation de l'auteur et à l'accès aux rubriques ; une partie consacrée à la mise en évidence des dernières notes ou commentaires alimentant le blog ; et enfin une partie centrale avec les articles (titre, texte et commentaires).

2.2.2. L'exemple des dossiers documentaires des étudiants de l'EBD³¹³²

Certains documentalistes ont promu l'outil blog pour réaliser des dossiers documentaires.

Il faut signaler en particulier les blogs documentaires des étudiants de l'EBD, qui sont un bon exemple de réalisation de dossiers documentaires de type produit sous forme de synthèse. Les sujets abordés concernent les sciences de l'information et des

³¹ Ecole de bibliothécaires documentalistes

³² **Sur le pont.** [en ligne]. [réf. du 16/08/07]. Disponible sur le Web : <http://ecolebibdoc.blogs.com/surlepont/>

bibliothèques : le Dublin Core³³, la veille³⁴, le web invisible³⁵, l'intelligence économique³⁶...

Les étudiants ont assimilé les catégories du blog aux différents chapitres du dossier : pour leur dossier sur l'intelligence économique par exemple, les étudiants ont en colonne de gauche présenté le plan, en colonne de droite des informations pour approfondir le sujet (pistes de lectures...), et en colonne centrale une synthèse rédigée.



Dossier documentaire sur l'intelligence économique

2.2.3. Avantages et inconvénients

Le blog peut-il être un bon outil pour réaliser, diffuser et gérer des dossiers documentaires ? D'après Sylvie Dalbin, professionnelle de l'information et de la documentation, pour les dossiers produits, l'aspect ponctuel de ce type de produit documentaire ne semble pas adapté aux fonctions de base des blogs. En effet, les blogs

³³ Sur le pont. [en ligne]. [réf. du 17/08/07]. Disponible sur le Web : http://ecolebibdoc.blogspot.com/le_dublin_core_dossier_do/

³⁴ Sur le pont. [en ligne]. [réf. du 17/08/07]. Disponible sur le Web : http://ecolebibdoc.blogspot.com/veille_dossier/

³⁵ Sur le pont. [en ligne]. [réf. du 17/08/07]. Disponible sur le Web : http://ecolebibdoc.blogspot.com/dossier_documentaire_web/

³⁶ Sur le pont. [en ligne]. [réf. du 17/08/07]. Disponible sur le Web : http://ecolebibdoc.blogspot.com/intelligence_economique/

privilégient une diffusion de l'information au fur et à mesure et l'ordre des informations n'est pas modifiable.

Néanmoins, le blog en tant qu'espace de capitalisation de connaissances peut être utilisé dans ce contexte. L'inconvénient de ce choix, c'est que le dossier une fois mis en ligne ne peut guère être modifié dans sa structure globale. Il faut donc bien définir sa structure à l'avance, des mises à jour pouvant intervenir sur la base des données déjà présentes. Il est possible aussi d'ajouter un paragraphe ou un chapitre. Si l'on décide de réaliser un dossier documentaire à l'aide de cet outil, il faut aussi bien veiller à ce que le blog choisi propose le multiclassement afin de ne pas être limité dans les catégories et de pouvoir créer des thèmes et sous-thèmes sans être limité.

Autre inconvénient de l'outil, il ne peut répertorier plusieurs dossiers documentaires : chaque blog correspond à un dossier documentaire.

Notons aussi que les blogs sont davantage adaptés lorsque un seul auteur publie. Néanmoins, il existe certains systèmes de blogs pour plusieurs utilisateurs comme par exemple Dotclear qui permet de définir des droits pour différents utilisateurs (rédacteur, rédacteur avancé, administrateur).

Après examen de cette solution de publication, à mon avis, le blog risque sans doute de manquer de souplesse pour la gestion des dossiers documentaires.

2.3. Le CMS

2.3.1. Définition et caractéristiques

Un CMS est un outil de gestion de contenu qui a pour finalité de gérer un ensemble de documents. Il permet de concevoir et de mettre à jour des sites Web dynamiques, et il offre une interface d'administration qui permet à un administrateur de créer ou organiser les différentes rubriques grâce à une chaîne de publication qui permet de publier des documents.

Les CMS permettent à plusieurs personnes de travailler sur un même document.

2.3.2. L'exemple des dossiers documentaires de la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu

La Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu offre divers produits sur son site Internet, et notamment une rubrique appelée « Points d'actu ! » qui propose, entre autres les « dossiers repères »³⁷, dossiers documentaires de type outil.

L'ensemble du personnel des départements et des bibliothèques du réseau de la Bibliothèque Municipale de Lyon participe à ce projet éditorial, mais seuls les responsables de bibliothèques et de départements ont le statut de rédacteurs en chef et peuvent mettre en ligne les articles. Le CMS (Spip-Agora) utilisé fait une distinction en effet entre les rédacteurs et le rédacteur en chef, ce qui n'est pas le cas de tous les CMS. Il propose aussi une catégorie webmestre sans oublier la traditionnelle catégorie administrateur.

Les sujets proposés sont surtout consacrés à des sujets locaux comme celui sur « La netcampagne des législatives 2007 en Rhône-Alpes »³⁸ ou encore « Les mutations d'un parc urbain : la Tête d'Or »³⁹... Ces dossiers permettent de valoriser le fonds de la bibliothèque, mais présentent aussi des ressources externes au fond de la bibliothèque.

Ils sont composés de deux parties. La partie centrale présente des références bibliographiques commentées, parfois accompagnées d'une petite synthèse. La partie de droite permet d'afficher des liens hypertextes vers des documents parlant du même sujet. Quant à la partie gauche, elle ne constitue pas véritablement le dossier : c'est une zone qui permet de naviguer dans l'ensemble du site Web de la bibliothèque.

³⁷ **Bibliothèque municipale de Lyon.** [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.pointsdactu.org/rubrique.php3?id_rubrique=10

³⁸ **Bibliothèque municipale de Lyon.** [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.pointsdactu.org/article.php3?id_article=863

³⁹ **Bibliothèque municipale de Lyon.** [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.pointsdactu.org/article.php3?id_article=259



Les mutations d'un parc urbain : la Tête d'Or

2.3.3. Avantages et inconvénients

L'intérêt d'un CMS réside dans sa gestion fine des droits d'utilisateurs. Il permet de distinguer différentes catégories d'utilisateurs et ainsi permet le travail collaboratif. Seuls certains utilisateurs puissent publier et modifier du contenu. Cet outil semble donc intéressant dès que deux ou plusieurs personnes publient des articles.

Il existe des CMS libres comme c'est le cas pour SPIP ou SPIP-Agora. Néanmoins, il faut prendre en compte le coût d'installation, d'appropriation et de maintenance de ce nouvel outil. Quant au choix d'un logiciel propriétaire, cela ajoute le coût d'achat du logiciel.

Dans le contexte de la Documentation Région, l'intérêt du CMS réside principalement dans ce système éditorial qui permet un travail collaboratif. Si les dossiers réalisés par la Documentation Région seront écrits par plusieurs rédacteurs, le choix du CMS me semble pertinent. Si les dossiers sont écrits par un seul rédacteur, l'acquisition d'un nouvel outil de type CMS me semble moins justifiée.

2.4. Un éditeur de site Web de type WYSWYG⁴⁰

2.4.1. Définition et caractéristiques

Un éditeur WYSWYG est un logiciel qui permet de créer des pages HTML à l'aide une interface graphique.

2.4.2. L'exemple de l'INRP

L'INRP comprend notamment un service de la veille scientifique, chargé entre autres de réaliser des documents de veille et de synthèse qui s'apparentent aux dossiers documentaires : lettre d'information, dossier ressource et dossier de synthèse.

Ces publications ont pour vocation de présenter les résultats de la recherche dans un langage simple, sans faire de vulgarisation. Il s'agit de signaler des ressources électroniques (essentiellement) qui peuvent donner accès à des documents en texte intégral et de proposer des synthèses sur un sujet. Par choix, le fonds de la bibliothèque de l'INRP n'est pas valorisé (nécessité de signaler et d'exploiter des ressources électroniques uniquement et très récentes). Les ressources proposées ne sont pas des documents primaires pour des raisons d'ordre juridique.

	La lettre d'information de la VST	Dossier ressource	Dossier de synthèse
Typologie	dossier produit : dossier fermé	dossier outil : dossier ouvert	dossier produit : dossier fermé
Exemple de sujet	« Sorties sans diplôme et inadéquation scolaire » ⁴¹ , « Transformations du travail enseignant » ⁴² ...	« Pratiques enseignantes » ⁴³	« Démarche expérimentale et apprentissages mathématiques » ⁴⁴ , « L'enseignement supérieur sous le regard des chercheurs » ⁴⁵

⁴⁰ « What You See Is What You get »

⁴¹ INRP. [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : <http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/juin2007.htm>

⁴² INRP. [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : <http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/avril2007.htm>

⁴³ INRP. [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.inrp.fr/vst/Dossiers/Pratiques_enseignantes/sommaire.htm

⁴⁴ INRP. [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.inrp.fr/vst/Dossiers/Demarche_experimentale/sommaire.htm

⁴⁵ INRP. [en ligne]. [réf. du17/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.inrp.fr/vst/Dossiers/Ens_Sup/sommaire.htm

Périodicité	mensuelle	irrégulière	irrégulière
Public cible	public externe (au niveau national) : chercheurs, acteurs de l'éducation, enseignants, formateurs	public externe (au niveau national) : chercheurs, acteurs de l'éducation, enseignants, formateurs	public externe (au niveau national) : chercheurs, acteurs de l'éducation, enseignants, formateurs
Niveau d'élaboration	exposition de points de vue + petite synthèse Ne vise pas l'exhaustivité Résumé + lien électronique vers la notice Enjeu : réactivité	signalement d'informations : des publications, des listes de revues...	mémoire approfondi sur un sujet Analyse exhaustive, vision comparative (regards sur ce qui se fait à l'étranger) Synthèse + références bibliographiques Pas de prise de position
Nature des documents	secondaire, tertiaire	secondaire	secondaire, tertiaire
Contributeur	bibliographie collaborative (interne et partenaires externes)	bibliographie collaborative 1 à 2 personnes de l'équipe de la VST travaille sur le dossier conjointement avec des spécialistes internes et externes	bibliographie collaborative 1 à 2 personnes de l'équipe de la VST travaillent dessus + travail avec des spécialistes interne et externe
Délai de réalisation (repérage, délai, traitement, mise en forme)	3 mois	4 à 5 mois	6 mois à 1 an
Actualisation	non	oui	oui
Volumétrie	une dizaine de pages	50 à 60 pages	entre 100 et 200 pages
Version imprimable	fichier PDF	fichier PDF	fichier PDF

Version anglaise	oui	non	non
Logiciel utilisé	le dossier est basculé sur le web sur le site de l'INRP : il existe une version électronique (accès chapitre par chapitre) et une version PDF (accès global) Réalisation de la feuille de style : Word Logiciel libre de gestion de références bibliographiques : Wikindx⁴⁶ La notice bibliographique réalisée avec Wikindx n'a aucun lien avec le logiciel de la bibliothèque de l'INRP Editeur de sites Internet : Dreamweaver	le dossier est basculé sur le web sur le site de l'INRP : il existe une version électronique (accès chapitre par chapitre) et une version PDF (accès global) Réalisation de la feuille de style : Word Logiciel libre de gestion de références bibliographiques : Wikindx La notice bibliographique réalisée avec Wikindx n'a aucun lien avec le logiciel de la bibliothèque de l'INRP Editeur de sites Internet : Dreamweaver	le dossier est basculé sur le web sur le site de l'INRP : il existe une version électronique (accès chapitre par chapitre) et une version PDF (accès global) Réalisation de la feuille de style : Word Logiciel libre de gestion de références bibliographiques : Wikindx La notice bibliographique réalisée avec Wikindx n'a aucun lien avec le logiciel de la bibliothèque de l'INRP Editeur de sites Internet : Dreamweaver

⁴⁶ <http://wikindx.sourceforge.net/index2.html> (consulté le 25/05/07)

Promotion du dossier	lettre d'information (500 abonnés) + le blog de la VST	lettre d'information (500 abonnés) + le blog de la VST	lettre d'information (500 abonnés) + le blog de la VST
----------------------	--	--	--



Dossier de synthèse sur « la démarche expérimentale et apprentissages mathématiques »

2.4.3. Avantages et inconvénients

La solution de l'INRP présente l'avantage de gérer aussi bien des dossiers documentaires de type produit que de type outil. La structure globale des différents dossiers peut être aisément modifiée.

Cette solution a l'avantage d'utiliser des outils similaires à la Documentation Région (qui dispose de FrontPage) et qui donc peut être transposable facilement sans investir dans un logiciel supplémentaire, ce qui est un gain de temps et d'argent (pas de coût d'acquisition, de mise en place, de formation).

3. Bilan du benchmarking

A l'issue de ce benchmarking, voici quelques remarques sur les expériences que j'ai pu observer :

- **La majorité des dossiers sont des dossiers de type produit** qui ne sont pas actualisés (50% des cas) ou de manière très ponctuelle (20% des cas). Les dossiers outils représentent 30% des dossiers observés. Ceci s'explique aisément à cause de la difficulté que présente l'actualisation des dossiers documentaires.
- **Dans 30% des cas, le contenu des dossiers est constitué de documents primaires et dans 70% des cas, de documents secondaires ou tertiaires.** Ceci s'explique en raison des contraintes liées au droit d'auteur.
- **Les outils utilisés pour réaliser et diffuser des dossiers documentaires sont divers** ; il s'agit de produits propriétaires ou de produits libres : logiciel documentaire (Alexandrie), blog (BlogSpirit, TypePad), CMS (Spip, Spip-Agora, TYP03), éditeur de site Web de type WYSWYG (Dreamweaver, FrontPage), fichier PDF. La solution « logiciel documentaire » est peu représentée. Quant aux autres solutions utilisées, il n'est pas possible de dégager une tendance significative.
- **L'utilisation d'un logiciel de gestion de références bibliographiques collaboratif** type Wikindx. A notre connaissance, seul l'INRP utilise un logiciel de ce type pour contribuer à l'élaboration de dossiers documentaires. Cet outil est intéressant dans la mesure où plusieurs personnes participent à l'élaboration des dossiers documentaires. En outre, son utilisation est pertinente s'il n'est pas redondant avec l'utilisation d'un autre logiciel qui

permette de gérer des données bibliographiques au sein du réseau de rédacteurs.

- Le **référencement des dossiers dans une base documentaire**. Les exemples sont peu nombreux. Nous pouvons citer le cas des « Dossiers repères » de la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu qui sont référencés dans le catalog+. Cette idée est à retenir, car elle constitue un moyen simple de promouvoir le dossier.
- La **mise en place d'un moteur de recherche spécifique aux dossiers documentaires**. Dans les rares exemples observés, comme par exemple les dossiers du Conseil Régional d'Ile-de-France, l'emploi d'un moteur de recherche spécifique aux dossiers n'était pas pertinente, les dossiers mis en ligne étant peu nombreux. Pour classer les dossiers documentaires, **l'utilisation d'un classement par thématique paraît plus pertinente**.
- **L'utilisation de technologies « push » pour assurer la promotion du dossier** (Newsletter ou flux RSS). Ces deux types d'outils sont souvent présents, ensemble ou séparément. Ces outils ne sont pas toujours spécifiques aux dossiers documentaires, et signalent plutôt l'ensemble des modifications du site Web, dont l'ajout ou la modification de dossiers documentaires.
- La **possibilité pour le lecteur de faire des commentaires sur le dossier, visibles en ligne**. Ce cas de figure est peu fréquent. On peut l'observer en particulier pour les dossiers documentaires des étudiants de l'Ecole des Bibliothécaires Documentalistes, où quelques commentaires ont été mis en ligne. Les sites proposent plus fréquemment l'envoi de mails aux auteurs. Ainsi, les commentaires ne sont pas visibles à l'ensemble des internautes.

LES PUBLICS-CIBLES

1. Analyse des besoins 2004

Pendant l'été 2004, une enquête a été menée par une étudiante en DESS d'ingénierie documentaire (ENSSIB/Lyon 1) analysant les besoins en information et documentation des agents de la Région.

Cette enquête comprenait des informations utiles pour notre réflexion.

1.1. Types d'informations recherchées

Au cours de cette enquête, les agents ont exprimé avoir besoin des types d'informations suivants :

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

1.2. Sources d'information utilisées

75% des agents interrogées consultent des ressources documentaires sur l'Intranet au moins une fois par semaine.

L'intranet est considéré comme un bon outil d'information et de documentation avec 90% de réponses positives (40% de « tout à fait » et 50% de « assez »).

75% des personnes interrogées trouvent les ressources documentaires de l'Intranet faciles à trouver.

1.3. Bilan de l'analyse des besoins 2004

Parmi les éléments du bilan de cette enquête des besoins, les points suivants sont à retenir pour notre projet :

- les ressources documentaires actuelles sur l’Intranet semblent globalement pertinentes, mais elles ne sont sans doute pas assez valorisées, pas toujours connues
- l’exploitabilité des ressources mérite d’être améliorée (simplicité, lisibilité, rapidité...), pour faciliter la manipulation et l’appropriation par les usagers
- des besoins importants ne sont pas couverts par les ressources aujourd’hui présentes comme le « benchmarking Régions » par exemple.

2. Statistiques 2006

2.1. Les visiteurs de la Documentation Région

Les utilisateurs externes représentent seulement 3% de la population des visiteurs.

Les visiteurs du centre sont donc très majoritairement des usagers internes (97%) : il s’agit d’agents venant dans un cadre professionnel ou à titre individuel. Les élus, les assistants de groupe politiques ou du CESR sont peu nombreux : cette faible proportion s’explique par le fait qu’ils disposent au Secrétariat des assemblées et au CESR d’espaces documentation qui leur sont réservés avec une documentaliste dédiée et disponible.

2.2. Les recherches documentaires

En 2006, 1427 recherches ont été traitées par le service, soit environ 119 demandes par mois en moyenne. Les demandes de recherche émanent à 68% de personnes externes à la Région, contre 32% d’usagers internes.

Le nombre de demandes externes est en baisse depuis 2003 : moins 59% entre 2004 et 2006. Cette baisse s’explique d’une part par la diminution du nombre de brochures proposées aux internautes pour commande (en 2004, période de transition politique où le service Edition a stoppé sa production), et d’autre part par l’augmentation sur le site Web de la Région des documents et brochures en téléchargement.

Le nombre de demandes internes reste stable (452 demandes en 2004, 459 demandes en 2006), voire en légère hausse depuis 2003 (+17%).

2.2.1. Les demandes externes

95% des demandes externes concernent un niveau de renseignement simple, et 5% un niveau de recherche plus complexe.

2.2.2. Les demandes internes

Les demandes internes émanent des directions (53%), du cabinet du Président (21%), de l'exécutif (11%), des élus (7%) et du CESR (3%), publics cibles du service.

Les directions les plus demandeuses sont la DGS, la DERIC, la DCO. Ces directions sont celles qui connaissent le mieux les services proposés par la Documentation Région. Parmi les demandes internes, 37% concernent un niveau de renseignement simple (traitement de la demande en quelques minutes), 55% un niveau de recherche documentaire « classique » (traitement de la demande en une heure maxi), et 8 % concernent un niveau de recherche documentaire complexe (traitement de la demande en plus d'une heure).

2.3. Types d'informations recherchées

2.3.1. Les demandes externes

Les questions des usagers externes concernent principalement l'institution régionale (74%) et le territoire régional (30%).

2.3.2. Les demandes internes

Les demandes internes portent sur différents échelons géographiques : régional (47%), national (45%) et international (10,5%).

Les demandes de recherche internes concernent principalement les domaines suivants : les politiques régionales (la Région) (19%), l'économie (14%), l'aménagement du territoire (7%)...

2.4. Types de documents consultés

2.4.1. Les supports consultés sur place

Les supports consultés par les visiteurs sont majoritairement la presse (75%).

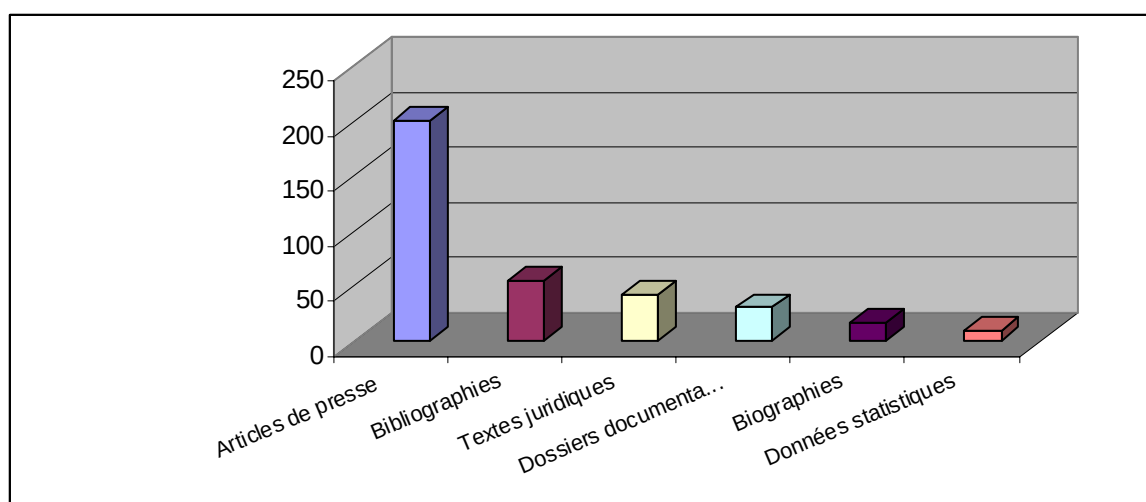
	Ouvrage	Presse	Internet	Cédéroms	Cartes	Brochures
Janvier	60	214	0	0	1	2
Février	34	162	3	0	0	6
Mars	44	203	3	1	4	14
Avril	61	180	0	4	3	12
Mai	75	199	1	0	4	4

Juin	47	180	11	0	3	14
Juillet	76	171	2	0	1	6
Août	49	133	0	0	0	3
Septembre	60	259	0	0	5	5
Octobre	39	209	1	0	1	10
Novembre	36	198	1	0	1	11
Décembre	36	210	2	0	0	8
TOTAL	617	2318	24	5	23	95
	20%	75%	1%	0	1%	3%

Les documents consultés à la Documentation Région, sur place

2.4.2. Les types de réponses apportées aux demandes documentaires internes

Pour répondre à ces demandes, la Documentation Région fournit principalement des articles de presse (44%), des bibliographies (12%), des textes juridiques (9%), des dossiers documentaires (7%), des biographies (4%) ou des données statistiques (2%).



Réponses apportées aux demandes documentaires internes

2.5. Sources d'information utilisées

La rubrique « Infothèque » a reçu, en 2006, 1127 visites par mois en moyenne. La consultation de cette rubrique a connu une très forte augmentation cette année : + 228 % entre janvier et décembre 2006 (pic des consultations en septembre).

3. Identification des sujets

Concernant l'identification des demandes récurrentes et des sujets susceptibles d'intéresser les publics-cibles, j'aborde cet aspect dans la partie suivante (voir partie « Solution adoptée et mise en oeuvre », chapitre 1.2 « Le choix du sujet : approches et collaborations envisageables »)

4. Bilan

A l'issue des remarques précédantes et des éléments que j'ai pu observer au cours de mon stage, voici quelques éléments à retenir :

- les publics externes sont demandeurs d'information qui n'exige pas un niveau de renseignement complexe. Cette information est déjà rapidement mise à la disposition de ces publics. Actuellement, les besoins de ce type de public semblent satisfaits. Un traitement plus complexe de l'information qui est communiquée à ce type de public ne me semble pas actuellement indispensable.
- les publics prioritaires de la Documentation Région sont les publics internes et parmi cette population, le cœur de cible de la Documentation Région sont les décideurs, les administratifs et les politiques. L'analyse des besoins de 2004 a révélé que l'exploitabilité des ressources pouvaient être amélioré pour ce type de public.
- les recherches documentaires effectuées par la Documentation Région et la Documentation des élus révèlent que les usagers sont intéressés
 - o par des sujets relatifs aux politiques régionales comme par exemple les dispositifs relatifs à l'insertion professionnelle en Rhône-Alpes ou encore les initiatives en matière de transports en Rhône-Alpes...
 - o par des sujets relatifs aux conséquences de la décentralisation qui influe sur l'organisation des Régions avec par exemple l'intégration de nouveaux personnels (personnel TOS)...
- les types de documents exploités pour trouver de l'information sont en grande majorité des articles de presse. Ce type d'information sera donc à exploiter en priorité lors de la réalisation des dossiers documentaires. Les rapports et délibérations sont aussi très consultés.
- l'Intranet est utilisé régulièrement par les agents de la Région et la rubrique

Infothèque connaît une forte augmentation des visiteurs (+228%). L'Infothèque
 LARDET Cécile |MASTER SIB | Mémoire de stage| Septembre 2007

paraît donc un bon vecteur d'information. Ce vecteur d'information est un bon moyen de proposer des ressources aux publics-cibles de la Documentation région qui ne se déplace pas forcément à la Documentation Région pour rechercher et consulter des informations.

SOLUTION ADOPTÉE ET MISE EN ŒUVRE

1. La solution adoptée

1.1. Le contenu et la fonction du dossier

D'un commun accord avec les documentalistes, les futurs dossiers documentaires seront de type produit et proposeront un état de l'art sur un sujet, en offrant, outre un choix de documents, une analyse et une synthèse. Ils seront ainsi rapidement appropriables pour l'utilisateur.

Quant au niveau d'élaboration, les dossiers proposeront des documents primaires, secondaires et tertiaires.

La diffusion de documents primaires à tous sur l'Intranet supposerait de revoir les contrats avec les éditeurs et les agrégateurs. Une autre option consisterait à ne diffuser que des documents secondaires ou tertiaires (le document d'analyse et de synthèse serait suffisant), et dispenserait de revoir les contrats signés tout en restant dans la légalité. Enfin une troisième solution serait de diffuser uniquement des documents primaires qui ne sont pas protégés par le droit d'auteur ou non soumis au règlement d'une redevance.

Pour la réalisation du premier dossier, les documents proposés en texte intégral sont des ressources gratuites, mais la disponibilité des ressources dépend bien sûr du sujet. Revoir les contrats impliquera un surcoût important, il me semble donc préférable d'acquérir ponctuellement auprès de l'éditeur ou de l'agrégateur une autorisation de diffusion en ligne sur l'Intranet pour des documents précis représentant une réelle plus value pour le dossier. Les autres documents seront signalés et mis à disposition par les documentalistes à la demande, car l'analyse et la synthèse proposée suffiront à donner à l'utilisateur une bonne connaissance des documents signalés en bibliographie.

1.2. Le choix du sujet : approches et collaborations envisageables

Pour identifier les sujets récurrents ou susceptibles d'intéresser les publics-cibles, j'ai analysé les recherches documentaires effectuées à la Documentation Région et à la

Documentation des élus, les Brèves, les bibliographies, les rapports et délibérations. J'ai consulté les statistiques enregistrées sous le logiciel Sphinx.

A l'occasion du choix du premier sujet de dossier, différents thèmes ont également été proposés par les documentalistes de l'équipe et une liste de propositions a été retenue :

- les non-titulaires de la fonction publique territoriale
- les résultats d'élections
- le statut de l'élu
- les partenariats public-privé
- les conséquences d'un déménagement pour les collectivités territoriales
- la territorialisation des politiques régionales (organisation, stratégie...)
- les choix d'organisation des Régions
- l'aménagement du territoire régional rhônalpin depuis les 50 dernières années
- la sécurisation des parcours professionnels
- les mutations économiques
- la démocratie participative
- la recherche et le développement en Rhône-Alpes
- les dispositifs relatifs à l'insertion professionnelle en Rhône-Alpes
- les énergies renouvelables en Rhône-Alpes
- les initiatives en matière de transports en Rhône-Alpes.

Après concertation entre les documentalistes, sur le choix des sujets, trois approches seront adoptées, en alternance :

- dossier en lien avec un événement (ex. : la démocratie participative en lien avec le colloque du même thème),
- dossier en lien avec une politique régionale (ex. : les énergies renouvelables en Rhône-Alpes),
- dossier en lien avec l'organisation (ex. les conséquences d'un déménagement pour les collectivités territoriales).

Pour les dossiers relatifs à une politique ou à un dispositif régional, le documentaliste recherchera la collaboration avec le chargé de documentation de la direction opérationnelle concernée ; sur les autres thèmes, la consultation des experts internes sur le sujet sera aussi recherchée, pour plus de pertinence.

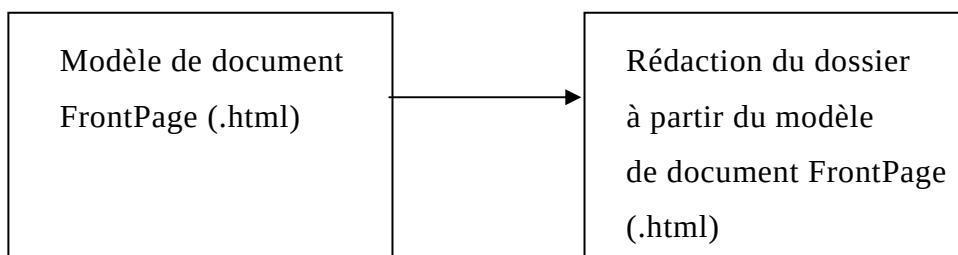
1.3. La chaîne de publication adoptée

Après avoir recensé et évalué les différentes possibilités de production et de diffusion pour les dossiers documentaires, nous avons retenu un mode de production et de diffusion similaire à celui de l'INRP. Ce modèle a l'avantage d'être aisément reproductible à la Documentation Région, qui dispose déjà des outils nécessaires avec le logiciel Word et le logiciel FrontPage et d'un personnel à l'aise dans leur usage, et d'ores et déjà opérationnel.

Nous avons imaginé au départ, une chaîne de publication conforme en tous points à celle de l'INRP. Or, les dossiers réalisés par l'INRP sont des dossiers volumineux qu'on ne peut lire que difficilement en globalité sur Internet : même si la version électronique met des éléments de texte en valeur (texte de couleur différente), elle reste un document que l'on va imprimer pour le lire, plutôt que de le lire dans son intégralité à l'écran. C'est d'ailleurs pour cette raison que l'INRP met à disposition des lecteurs une version PDF.

Dans le contexte de la Documentation Région, les dossiers qui seront réalisés sont d'abord des dossiers électroniques. Ces dossiers devront prioritairement pouvoir être lus sur l'Intranet. Pour le confort de l'utilisateur, il a paru important de doubler le dossier électronique d'une version en format PDF téléchargeable si besoin est, et aisément imprimable. C'est pourquoi, lors de leur réalisation, ils devront d'abord être réalisés sous FrontPage. Dans un second temps, sera établie, à partir de cette version électronique, une version au format PDF.

1. Réalisation du dossier électronique :

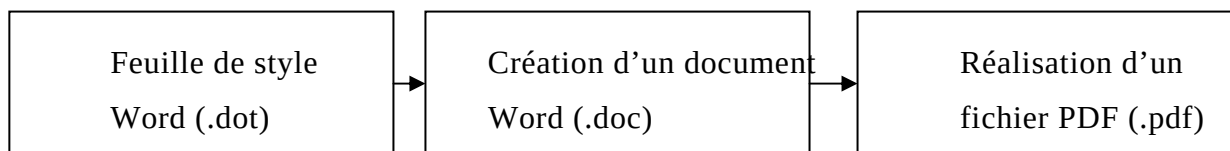


La production du dossier documentaire se fera dans un premier temps à partir d'un modèle de document (.html) réalisé sous FrontPage. Ce modèle de base assure l'homogénéité de l'ensemble des dossiers documentaires produits à la Documentation Région et éventuellement dans les autres unités documentaires. Il sera utilisé pour les différentes parties (pages) du dossier (sommaire, introduction, partie, conclusion et

LARDET Cécile |MASTER SIB | Mémoire de stage| Septembre 2007

bibliographie). A chaque création d'une nouvelle page du dossier, il faut se servir du modèle et le renommer.

2. Réalisation du dossier PDF :



Dans un second temps, le texte du dossier électronique sera copié et collé dans la feuille de style réalisée sous Word (.dot). Lors de l'enregistrement du dossier, le document est enregistré au format Word (.doc). Les éléments de mise en valeur du texte (tableau, mise en évidence de liens hypertextes, encadrés de couleurs sont conservés). A partir du document Word, il sera possible de transformer le dossier au format PDF.

Le modèle de document FrontPage et la feuille de style Word sont similaires afin de garantir l'unité graphique du dossier.

1.4. Proposition de maquette

Le modèle de document FrontPage⁴⁷ et la feuille de style Word⁴⁸ ont été conçus en s'appuyant sur la charte éditoriale interne de l'Intranet, qui fixe des règles éditoriales et graphiques.

Lors de la réalisation du dossier électronique sous FrontPage, la contrainte majeure au niveau de la gestion de la navigation dans le dossier a été de prendre en compte le menu général de navigation de l'Intranet (voir chapitre 5.2 « La réalisation technique »).

1.5. Le calendrier de publication

1.5.1. Le rythme de publication

Les dossiers envisagés nécessiteront un travail de longue haleine : analyse fine du sujet, collecte de documents, analyse, synthèse, mise en forme avant publication. Après avis des documentalistes, un rythme de publication de 2 à 3 dossiers documentaires par an a été retenu.

⁴⁷ Annexe 6

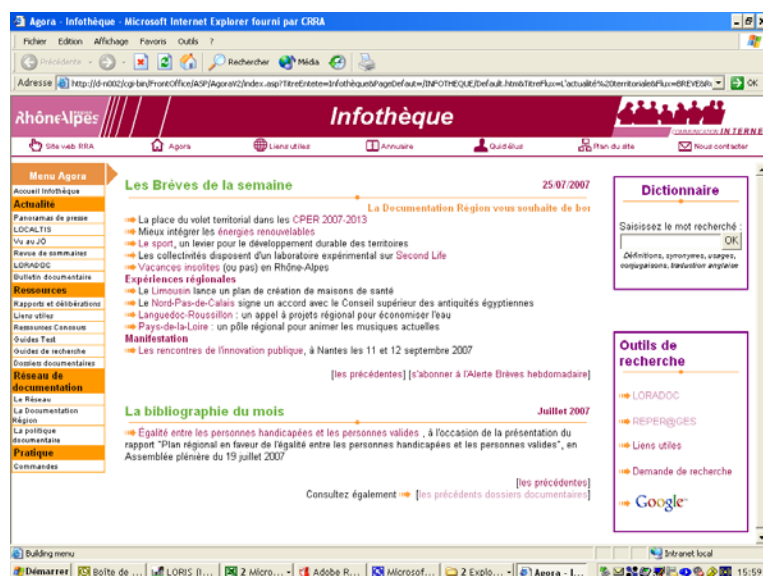
⁴⁸ Annexe 7

1.5.2. La question de l'actualisation

Quoique gourmande en temps, l'actualisation des dossiers reste envisagée par les documentalistes. Le dossier pourrait alors contenir une partie non actualisable (la synthèse) et une partie actualisable (ajouts de documents, informations d'actualités...).

1.5.3. La promotion du dossier

Sur l'Intranet, les dossiers documentaires seront bien évidemment classés sous la rubrique « Dossiers documentaires », classée elle-même sous la rubrique « Ressources » de l'Infothèque aux côtés des ressources suivantes : « Rapports et délibérations », « Liens utiles », « Ressources Concours » et « Guides de recherche ».



Page d'accueil de l'infothèque

Lors de leur lancement, ils bénéficieront d'une valorisation sur la page d'accueil de l'Intranet, dans la rubrique « A la une » : un visuel et un court texte d'accroche présenteront le dossier et renverront sur la rubrique *ad hoc* de l'Infothèque.

Lors du benchmarking sur les dossiers documentaires, j'ai observé quelques exemples de référencement des dossiers dans une base documentaire (« Dossiers repères » de la Bibliothèque Municipale de la Part-Dieu référencés dans le Catalog+, « Dossiers Pays » de la DERIC). Dans le contexte de la Documentation Région, cette idée me paraît tout à fait adaptée et constitue un moyen simple de promouvoir le dossier.

Je préconise le catalogage et l'intégration du dossier dans le logiciel documentaire Loris. Le dossier sera intégré en tant que document électronique et durablement consultable en ligne après une recherche.

Il bénéficiera aussi de la promotion des nouveaux documents intégrés dans Loris, en étant signalé dans le bulletin documentaire mensuel réalisé par la Documentation Région. Le recours à un moyen de valorisation existant a l'avantage de ne pas noyer l'utilisateur sous de multiples moyens d'informations promotionnels.

1.6. Estimation du temps et du coût

1.6.1. Coût humain

Il semble préférable qu'un seul documentaliste ait en charge la réalisation du dossier documentaire pour aboutir à un document homogène, et rédigé par un documentaliste qui maîtrise son sujet.

Une rédaction collaborative nécessiterait un temps d'appropriation pour le rédacteur en chef des différents documents rédigés et impliquerait un coût humain plus important. Par contre, il est préférable que la relecture du dossier soit double et effectuée une première fois par le rédacteur du dossier, et une seconde fois par un autre documentaliste. Cette double relecture me semble indispensable.

J'ai essayé d'évaluer le temps nécessaire à la confection et à la publication lors de la réalisation du premier dossier : j'estime qu'il faut compter environ 4 mois pour la réalisation du dossier, en partant du principe que le documentaliste consacre environ $\frac{1}{4}$ de son temps à cette activité. Les tâches se répartissent ainsi :

- délimitation du sujet : 28h
- recherche documentaire : 105h
- rédaction de la synthèse : 35h
- relecture et mise en ligne : 7h
- promotion du dossier (intégration dans Loris) : 10 mn

Sur la base de mon expérience, le temps total consacré à la réalisation du dossier est estimé à 175h.

Il faut cependant signaler que le temps de la recherche documentaire est donné à titre indicatif : il peut varier avec le thème sur lequel porte le dossier et la maîtrise que le documentaliste possède sur ce sujet.

La délimitation du sujet demande un temps assez important car il s'agit de définir les mots-clefs du sujet, de définir des critères de temps, de délimitation géographique et de procéder à une première identification des thèmes qui seront traités. A l'issue de cette étape, il peut être pertinent pour le documentaliste en charge du dossier de solliciter l'ensemble des documentalistes du réseau de documentation afin d'avoir leur avis sur les thèmes envisagés.

En ce qui concerne le dossier documentaire sur lequel j'ai travaillé à la Documentation Région, j'ai passé un temps important à collecter l'information. J'ai trouvé beaucoup d'information, mais elle était superficielle et le temps d'approfondissement m'a demandé un temps important. En outre, il m'a fallu un temps d'adaptation pour me familiariser avec un sujet qui ne m'était pas familier.

La durée de la tâche « synthèse » variera aussi en fonction du niveau d'expertise technique du documentaliste.

En se basant sur un salaire moyen de 2 200 euros bruts pour un documentaliste (d'après une enquête de l'ADBS en 2005 sur les métiers, les rémunérations, les pratiques, les niveaux de formation, les outils utilisés, la mobilité...des professionnels de l'information-documentation⁴⁹, le coût humain d'un dossier reviendrait à environ 2 820 euros bruts.

1.6.2. Coût matériel

Pour réaliser ces dossiers électroniques, il est nécessaire de disposer d'un ordinateur équipé des logiciels mentionnés (Word et FrontPage), d'un scanner et d'une connexion Internet. La Documentation Région possède déjà ce matériel, cette nouvelle réalisation n'engendrera donc pas de coût supplémentaire.

La matière première (l'information, les documents primaires) est indispensable. Elle est disponible dans le fonds documentaire interne, la base de données Loris, et en ligne sur Internet, gratuitement ou pas. Elle se trouve également en externe auprès d'autres organismes sous forme de documents (gratuits ou payants) ou d'informations orales. Pour la réalisation du premier dossier, l'achat de ressources supplémentaires n'a pas été nécessaire, mais cela peut dépendre du sujet du dossier.

⁴⁹ADBS. [en ligne]. [réf. du 1/09:07]. Disponible sur le Web : <http://www.adbs.fr/site/emploi/enquetes/enquete-metiers2005.pdf>

Il faut aussi intégrer le coût des photocopies et des impressions lors de la sélection des documents, et prendre en compte le coût des appels téléphoniques passés en externe dans la phase « recherche d'informations ».

Ces coûts restent marginaux au regard du coût humain nécessaire à la réalisation du dossier.

Les coûts de diffusion consistent eux dans la redevance à acquitter éventuellement pour la reproduction électronique de documents primaires. Pour le premier dossier, ce coût est nul, car je n'ai mis en ligne que des documents primaires fournis par d'autres régions et renvoyé vers des sites Internet consultables librement.

2. La réalisation du premier dossier

Le premier dossier réalisé porte sur « les choix d'organisation des Régions »⁵⁰.

2.1. La recherche d'informations

La délimitation du sujet a nécessité un certain temps. Il a fallu dans un premier identifier les mots-clefs du sujets. Le thème retenu étant, à première vue, assez vaste et peu défini, de nombreuses pistes ont été évoquées. Ensuite, il m'a fallu explorer chacune de ces pistes. Certaines pistes se sont révélées non pertinentes comme par exemple celles envisagées sur le télétravail, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, l'externalisation des tâches... Soit les documents trouvés étaient trop anciens, soit les documents étaient inexistantes ou assez rares. D'autres pistes semblaient plus pertinentes comme la démarche qualité, l'intégration du développement durable, la gestion des ressources humaines, la territorialisation et l'adaptation du système d'information. J'ai donc privilégié ces quelques thèmes qui sont pour la Région Rhône-Alpes au cœur des préoccupations actuelles.

La difficulté majeure rencontrée au départ, a été de trouver des références précises avec des exemples détaillés d'expériences régionales dans un objectif de benchmarking. En effet, le sujet devait se limiter à des expériences régionales, ce qui était un critère de sélection des sources. J'ai trouvé beaucoup de références d'articles dans la base documentaire Loris et d'informations sur les sites Internet des Régions, mais ces

⁵⁰ Annexe 8

informations étaient souvent générales. J'ai donc passé beaucoup de temps à essayer de recouper les informations trouvées afin de les approfondir.

Il est apparu nécessaire de contacter directement certaines personnes ressources externes : l'intérêt du dossier est de présenter dans le détail des choix internes d'organisation des Régions. A cette fin, j'ai contacté des documentalistes ou les personnes expertes en charge du dossier. J'ai envoyé des mails avec un questionnaire bref, mais je n'ai eu aucune réponse. La période du mois de juillet et le temps qui m'était imparti m'ont donc incité à opter pour des entretiens téléphoniques : pour le chapitre sur l'intégration du développement durable par contact téléphonique.

Je n'ai pu procéder de cette manière de manière systématique pour tous les thèmes retenus pour ce dossier. Ce travail aurait demandé trop de temps. En fait, au fur et à mesure de mon travail, je me suis rendu compte que chaque thème pouvait faire l'objet d'un développement à lui seul. La difficulté de récolter des informations par téléphone réside ensuite dans l'exploitation de ces entretiens. Un entretien téléphonique, même s'il est riche, n'est pas aisé à transcrire dans une synthèse. Ensuite les personnes ne sont pas toujours disponibles pour répondre à un entretien par téléphone. Prendre un rendez-vous demande du temps et nécessite une certaine préparation : assimilation du sujet et établissement d'une grille de questions. J'ai donc préféré me concentrer sur un thème plutôt que de m'éparpiller.

Concernant le thème « adaptation du système d'information », lors de l'approfondissement du sujet, je me suis rendu compte que mes recherches n'aboutissaient pas. Après avoir consulté une spécialiste en interne, la webmestre de la Région Rhône-Alpes, il est apparu qu'il était encore un peu tôt pour entreprendre une réflexion sur ce thème. C'est pour cela que ce thème n'apparaît pas dans le dossier final.

2.2. La réalisation technique

Lors de la réalisation du dossier et de sa mise en ligne, j'ai constaté qu'il était difficile de définir au préalable un modèle de présentation sans savoir vraiment ce que j'allais mettre dans le dossier.

Même en ayant réalisé un benchmarking sur les dossiers documentaires électroniques, il était difficile, voire impossible, de réaliser la feuille de style du dossier dans l'abstrait.

J'ai donc préféré commencer par la rédaction du dossier. J'ai rédigé mon dossier dans Word, comme cela avait été envisagé au départ mais je n'ai établi la feuille de style qu'à la fin.

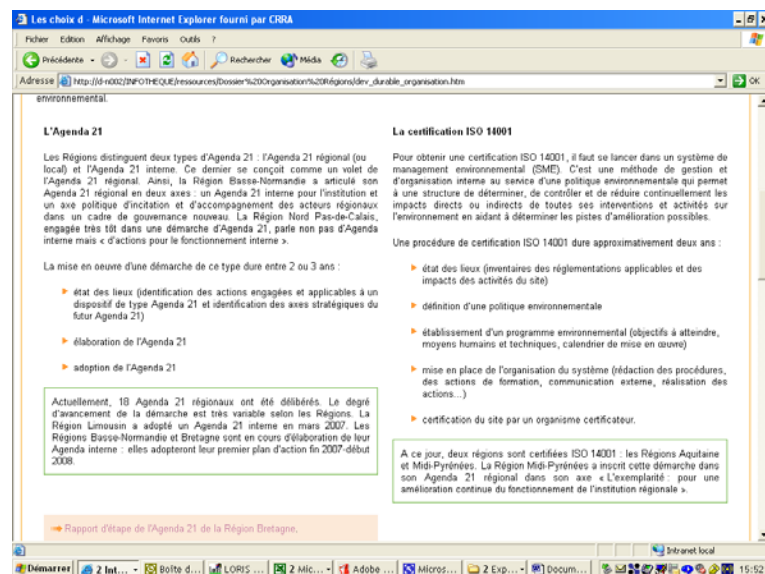
Le benchmarking sur les dossiers documentaires m'a beaucoup aidé à ce moment là. Lors de cette rédaction, j'ai essayé de découper un maximum mon travail en parties et sous-parties en prévision de la mise en ligne. En effet, ce dossier est d'abord un produit électronique et il ne fallait pas rédiger de textes trop longs. Il fallait penser à guider le lecteur.

2.2.1. Le dossier électronique

J'ai réalisé d'abord le dossier documentaire électronique afin d'élaborer un modèle de document sous FrontPage sur lequel je m'appuierai pour réaliser la feuille de style sous Word pour les raisons expliquées précédemment. (voir chapitre 4.3 « La chaîne de publication adoptée »).

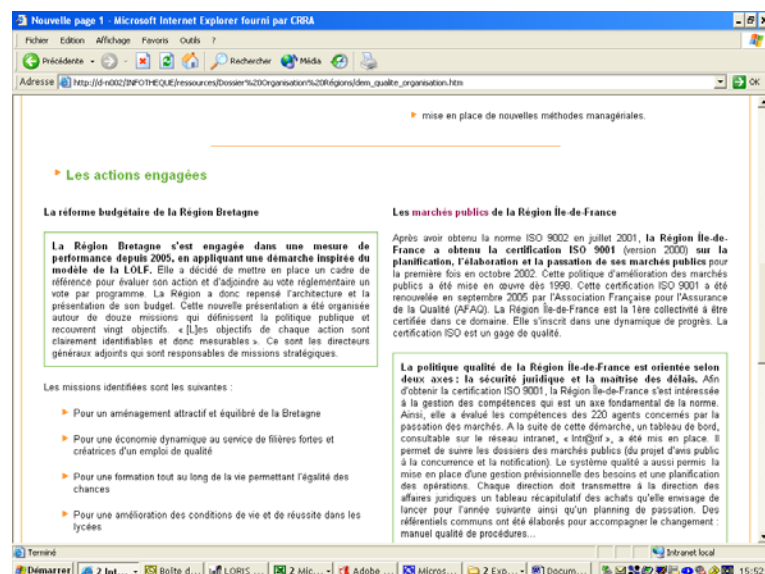
Lorsque j'ai commencé à le copier dans FrontPage, j'ai vu immédiatement que le texte était long et peu aisé à lire. La difficulté était pour moi de voir comment je pourrais organiser et proposer une lecture agréable sur l'Intranet de ce document d'analyse et de synthèse, qui par essence comporte beaucoup de textes. Ce n'était pas chose aisée. Voilà pourquoi, je préconise de rédiger le dossier directement sous FrontPage.

J'ai donc réduit certains textes pour aller directement à l'idée essentielle et j'ai privilégié une lecture qui guide le lecteur : des tableaux, des encadrés de couleurs pour les liens afin d'orienter le lecteur vers des liens hypertextes, qui font l'intérêt du dossier électronique, des textes en gras...Les copies d'écran qui suivent ne donnent qu'une idée imprécise des couleur de fonds utilisés pour signaler les liens hypertextes.



Les choix d'organisation des Régions, partie « intégration du développement durable »

L'écriture sur Internet est différente de celle sur papier et la lecture est parfois peu aisée pour le lecteur dans la mesure où il peine à avoir une vision globale de ce qu'il lit. J'ai donc opté pour une présentation sur deux colonnes. Cette présentation doit permettre au lecteur d'englober d'un seul regard la structure du chapitre et ces sous-chapitres : il peut choisir aisément le paragraphe qui l'intéresse et de mon point de vue, n'est pas perdu face à un texte trop abondant à lire. Il voit tout de suite le contenu du chapitre et peut choisir de lire la totalité du chapitre ou seulement ce qui l'intéresse. Avec cette présentation en colonnes, la lecture linéaire n'est pas forcément nécessaire.

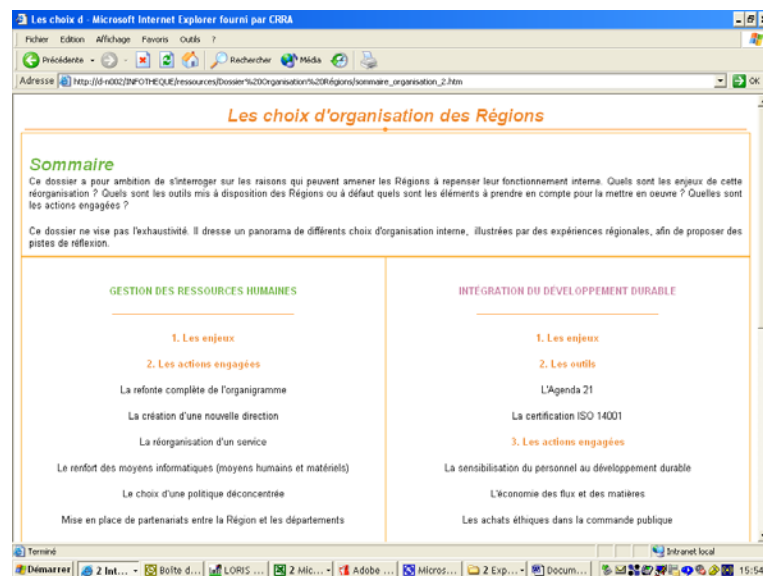


Les choix d'organisation des Régions, partie « performance/démarche qualité »

Parallèlement à la mise en valeur du texte, je me suis aussi interrogée sur la navigation dans le dossier : sommaire du dossier et navigation interne au dossier.

En ce qui concerne le sommaire du dossier, j'ai envisagé plusieurs solutions :

La première solution présentait brièvement d'abord le contenu du dossier et son objectif puis suivait le sommaire détaillé des différentes parties du dossier. Cette solution était peu satisfaisante. Aucune information n'était réellement mise en valeur : les parties principales et les sous-parties se confondaient, et je n'avais pas de solution pour faire un lien vers l'introduction, la conclusion et le sommaire. Il est vite paru évident qu'il ne fallait pas détailler l'ensemble des parties et sous-parties.



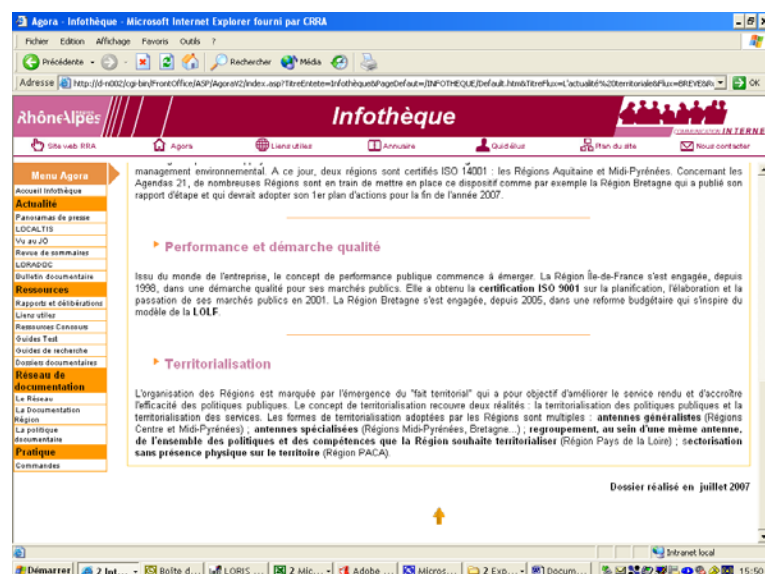
Sommaire : proposition 1 (non retenue)

La solution 2 présentait le contenu du dossier et son objectif. A droite de cette présentation, se trouve clairement le sommaire non détaillé du dossier. Ceci permet de ne pas perdre le lecteur sous trop d'informations. De plus les titres choisis pour les différentes parties sont explicites, alors que les titres des sous-parties sont moins évocateurs car ils ont été repris systématiquement dans chaque partie, sous forme de grille de lecture, afin d'uniformiser le dossier et d'en faciliter sa lecture : les enjeux, les outils et les actions engagées.



Sommaire : proposition 2 (solution retenue)

Après une brève présentation générale du dossier, les différents thèmes sont présentés chacun à leur tour en mettant en avant une expérience régionale afin que l'intérêt du lecteur soit aiguë.

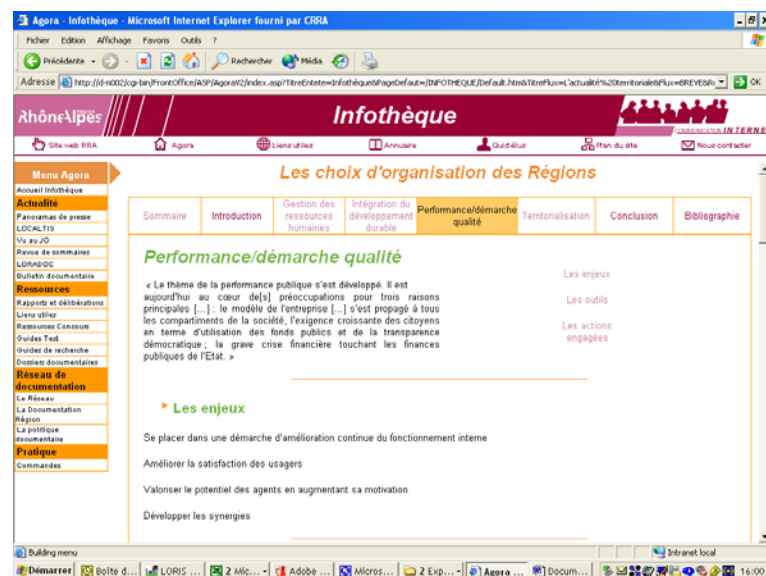


Sommaire : proposition 2 (solution retenue)

Concernant la navigation interne du dossier, j'ai placé une barre de navigation dans la partie haute. J'aurais souhaité rendre cette barre de navigation plus discrète mais j'étais limitée par la taille de police imposée par la charte graphique.

J'avais envisagé de placer un lien vers la bibliographie en fin de chacune des parties du dossier, pour gagner de la place dans la barre de navigation du dossier, en maintenant le texte sur deux lignes mais cette solution était peu lisible pour le lecteur : il ne savait plus si la bibliographie correspondait à la bibliographie de l'ensemble du dossier ou uniquement d'une partie du dossier.

J'ai choisi d'encadrer chaque page du dossier (à l'exception de la page sommaire) d'un filet jaune. Ce choix n'est pas gratuit, car le cadre donne l'impression que la barre de navigation interne au dossier « flotte » moins dans l'espace de la page. De même, pour le texte, qui paraît moins « flotter » dans la feuille blanche de la page. Ce choix d'un cadre a été guidé par ma navigation sur Internet. J'ai remarqué que souvent des pages qui avaient un fond blanc optaient pour un encadré de couleur assez fin. J'ai trouvé ce procédé intéressant.

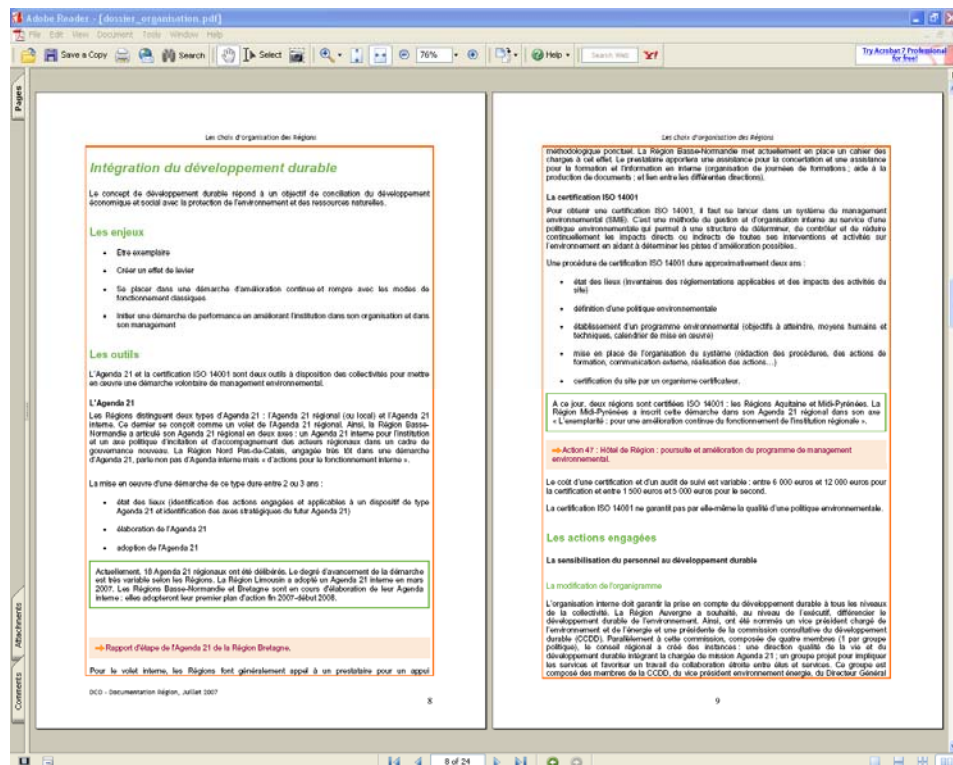


Les choix d'organisation des Régions, partie « performance/démarche qualité »

2.2.2. Le dossier PDF

J'ai réalisé la feuille de style Word en fin de travail, après avoir mis en place un modèle de document FrontPage respectant la charte en vigueur sur l'Intranet. Il m'a paru plus pertinent de partir du dossier électronique, le dossier documentaire en place étant avant tout un dossier électronique conçu pour une lecture en ligne. J'ai respecté la charte graphique que j'avais employée pour le dossier électronique.

Au départ j'avais pensé garder la présentation en colonnes adoptée pour le dossier électronique, mais j'ai vite vu que c'était une erreur, le dossier était peu lisible. L'ADBS édite une lettre électronique, « L'œil de l'ADBS »⁵¹ et a opté pour une présentation sur deux colonnes pour la version électronique et aussi la version papier. Or la lecture de cette lettre sous sa forme papier est peu lisible. J'ai donc supprimé cette présentation en colonnes. C'est la différence principale entre la version PDF et le dossier électronique. La lecture à l'écran et sur papier est différente : il m'a paru pertinent d'établir cette différence entre ces deux versions, en recherchant le confort du lecteur.



Les choix d'organisation des Régions, dossier PDF

⁵¹ ADBS. L'œil de l'ADBS. [en ligne]. [réf. du 26/08/07]. Disponible sur le Web : http://www.adbs.fr/site/oeil_adbs/01/oeil_adbs_no1_v1.6.html

BILAN DU STAGE

Ce projet a été intéressant à mettre en œuvre dans la mesure où j'ai pu le mener dans sa totalité. J'ai ainsi pu me rendre compte comment un projet pouvait évoluer jusqu'à sa conception finale.

Lors de la réalisation du projet dans sa phase finale, c'est-à-dire l'élaboration du dossier, ma réflexion a évolué. En effet, lorsque la solution technique a été adoptée, j'ai pensé réaliser ce dossier selon une chaîne de publication très précise qui passait d'abord par la réalisation d'un document Word à l'aide d'une feuille de style et ensuite seulement je mettais en place le document électronique sous FrontPage. Or, étant confronté à la réalisation technique, j'ai très vite vu que je devais repenser le fonctionnement de cette chaîne éditoriale en me concentrant d'abord sur le dossier électronique, et ensuite sur le dossier PDF. Ce changement dans l'ordre de la chaîne éditoriale peut sembler, anodin néanmoins il permet de se concentrer sur une mise en forme adaptée à une lecture sur le Web. En commençant d'abord par le fichier PDF, il me semble que j'aurais figé ce dossier qui aurait été sans doute moins lisible pour une lecture à l'écran.

J'avais aussi pensé adopter la même présentation pour le dossier électronique et le dossier PDF. Or il m'a semblé pertinent de marquer une différence entre les deux versions du dossier. Le dossier électronique est organisé en colonnes, alors que le dossier PDF ne possède pas cette même organisation. Cette différence de présentation ne remet pas en cause l'homogénéité graphique des deux versions. De plus, cette différence entre les deux dossiers n'entraîne pas une charge de travail supplémentaire lors de la publication du dossier.

Le modèle réalisé sous FrontPage et la feuille de style Word n'ont pas vocation à être utilisés uniquement par la Documentation Région. La solution adoptée utilise une chaîne de publication qui fonctionne avec des outils déjà utilisés par l'ensemble du réseau de documentation. Ainsi, cette solution pourrait être aisément reproductible, par exemple, par les correspondants des antennes territoriales qui ont commencé à réaliser des « dossiers thématiques ». Utiliser ce modèle de publication constituera un gain de temps et donnera plus de lisibilité au produit, le lecteur étant familiarisé avec cette

présentation. Afin de faciliter l'appropriation de cette solution par la Documentation Région et le réseau, j'ai établi une fiche de procédure⁵².

⁵² Annexe 9

Bibliographie

DOCUMENTS PAPIER

ALIDIERES Agnès. *Du dossier documentaire papier au dossier documentaire numérique : le cas de la Joie par les livres.* Mémoire INTD, 2005, n°35-01, 105 p.

BRYAS Emmanuelle. *Les nouveaux dossiers documentaires en ligne du CIDIC et leur impact sur le travail des documentalistes.* Mémoire INTD, 2001, n°31-14, 66 p.

FROCHOT Didier. *Propriété intellectuelle et droit de l'information appliqués aux collectivités locales.* Voiron : Territorial éd., 2006. 336 p. ISBN : 978-2-35295-131-5

FROCHOT Didier. Synthèse documentaire et synthèse de presse. In *Archimag*, n°203, 2007.

QUAIRE Françoise, VAISSAIRE Clotilde. *Les dossiers documentaires : dossier outil, dossier produit, dossier électronique.* Paris : ADBS, 2005. 61 p. ISBN : 2-84365-081-X.

DOCUMENTS EN LIGNE

ACADEMIE DE BESANÇON. *Ressources en Sécurité Informatique* [en ligne]. [réf. du 24/06/07]. Disponible sur le Web :

<<http://artic.ac-besancon.fr/juridique/>>

BANAT-GERGER F. Le dossier numérique au ministère de la Justice. In *Document numérique* [en ligne]. vol.6, n°1-2, 2002. pp. 61-80. [réf. du 24/06/07]. Disponible sur le Web :

<http://www.cairn.info/search.php?WhatU=document%20numerique&Auteur=&doc=DN_DN_061_0061.htm&ID_REVUE=DN&ID_NUMPUBLIE=DN_061&ID_ARTICLE=DN_061_0061&DEBUT=20#HIA_1>

CFC, Centre Français d'exploitation du droit de Copie. *Le droit de reproduction électronique* [en ligne]. [réf. du 12/04/07]. Disponible sur le Web :

<http://www.cfcopies.com/V2/leg/leg_repr_elec.php> (consulté le 12 avril 2007)

CHABIN Marie-Anne. Essai de définition universelle du dossier. In *Document numérique* [en ligne]. vol.6, n°1-2, 2002. pp. 159-175. [réf. du 24/06/07]. Disponible sur le Web :

<http://www.cairn.info/search.php?WhatU=document%20numerique&Auteur=&doc=DN_061_0159.htm&ID_REVUE=DN&ID_NUMPUBLIE=DN_061&ID_ARTICLE=DN_061_0159&DEBUT=#>

COTTE Dominique. Epaisseur documentaire et numérisation : le cas des dossiers d'actualité dans la documentation de presse. In *Document numérique* [en ligne]. vol.6, n°1-2, 2002. pp.13-28. [réf. du 24/06/07]. Disponible sur le Web :

<http://www.cairn.info/article.php?ID_REVUE=DN&ID_NUMPUBLIE=DN_061&ID_ARTICLE=DN_061_0013#>

DALBIN Sylvie. *DossierDoc, utilisation des blogues pour des dossiers documentaires ?* [en ligne]. [réf. du 24/06/07]. Disponible sur le Web :

<<http://dossierdoc.typepad.com/>>

DINE Aurélia. *Mise en ligne de dossiers documentaires : les techniques, les attentes et les craintes. Etude menée à partir de l'exemple du service documentation du quotidien économique Les Echos* [en ligne]. Mémoire INTD, 2005, n°35-15, 127 p. [réf. du 24/04/07]. Disponible sur le Web :

<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives0/00/00/02/90/mem_00000290_00/mem_00000290.pdf>

DROIT DU NET [en ligne]. [réf. du 12/04/07]. Disponible sur le Web :

<<http://www.droitdunet.fr/>>

EDUCNET. *Guides juridiques* [en ligne]. [réf. du 12/04/07]. Disponible sur le Web :
<<http://www.educnet.education.fr/legamedia/>>

FROCHOT Didier, MOLINARO Fabrice. *Les infostratégies* [en ligne]. [réf. du 12/04/07]. Disponible sur le Web :
<<http://www.les-infostrategies.com/>>

MICHEL Jean. *Les enjeux des NTIC et du document numérique en réseau pour les métiers de l'information et documentation* [en ligne]. [réf. du 24/06/07]. Disponible sur le Web :
<<http://michel.jean.free.fr/publi/JM327.html>>

QUAIRE Françoise, VAISSAIRE Clotilde. *Produits documentaires électroniques* [en ligne]. [réf. du 24/04/07]. Disponible sur le Web :
<<http://prodocelec.galilo.info/index.php>>

VAISSAIRE Clotilde. *Quels usages pour les blogs de bibliothèques/centres de documentation* [en ligne]. Klog, les outils du web pour les documentalistes : blogs, RSS, wikis, travail collaboratif. [réf. du 24/06/07]. Disponible sur le Web :
<<http://klog.hautetfort.com/tag/produits+documentaires>>

AUTRES SITES

ADBS (L'association des professionnels de l'information et de la documentation) [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :
<<http://www.adbs.fr/site/>>

Biblio.fr (Bibliothécaires, documentalistes et documents numériques) [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :
<<http://listes.cru.fr/sympa/info/biblio-fr>>

INTD (Institut national des techniques de la documentation) [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :
< <http://www.cnam.fr/instituts/INTD/>>

INTERDOC (Association des documentalistes de collectivités territoriales) [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.interdoc.asso.fr/index.php4?PHPSESSID=6cc8b48170c8ffc3a77a2ec5ac1948e0>>

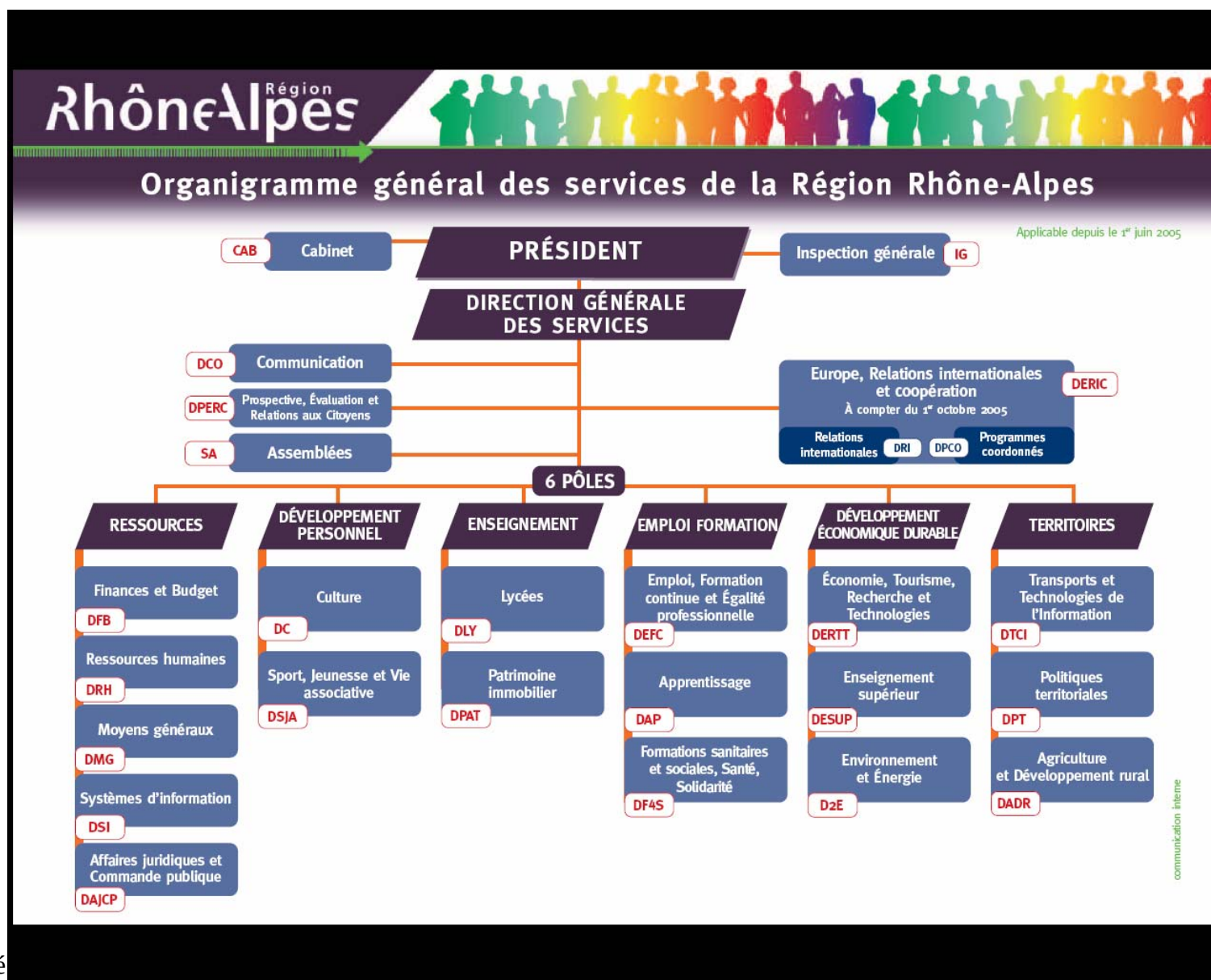
REGION RHONE-ALPES [en ligne]. [réf. du 01/09/07] Disponible sur le Web :

< <http://www.rhonealpes.fr/>>

Table des annexes

Annexe 1 : organigramme.....	79
Annexe 2 : feuille de route	81
Annexe 3 : services et produits documentaires proposés par le réseau de documentation interne	84
Annexe 4 : grille d'analyse des dossiers documentaires	100
Annexe 5 : dossiers documentaires électroniques analysés	102
Annexe 6 : modèle FrontPage	105
Annexe 7 : feuille de style Word	108
Annexe 8 : synthèse documentaire.....	119
Annexe 9 : fiche de procédure	148

Annexe 1 : organigramme



Annexe 2 : feuille de route

1. CONTEXTE : réseau et offre documentaire (13 avril)

- Découverte de la Documentation Région et du réseau de documentation interne (fonctionnement, mission, offre documentaire, pôles de compétences de la Région)
- Identifier les services et produits documentaires proposés par la Documentation Région (existants et en projet) afin de dégager la spécificité des futurs dossiers documentaires électroniques, de cerner leur valeur ajoutée et de voir si ce produit pourrait entraîner l'évolution d'un autre produit ou des tâches effectuées en back office
- Comment la coopération fonctionne au sein du réseau de documentation ?
Rencontre avec les agents du réseau

(2 semaines)

2. BENCHMARKING (30 avril)

- Les contraintes juridiques :
 - Se renseigner sur les règles appliquées en interne à la Région
 - Recherches bibliographiques
 - Recherches sur Internet (Site du CFC⁵³, Forum des droits de l'Internet⁵⁴ ...)
- Les dossiers documentaires de type « produits »
 - Etablir une bibliographie
 - Faire une recherche d'expériences de dossiers documentaires électroniques (en collectivités territoriales ou non) et identifier les différents types de dossiers documentaires produits
 - Elaborer une grille d'analyse (outils utilisés, niveau d'élaboration, organisation de l'information, pérennité, collaborations, ergonomie...)

⁵³ CFC, Centre Français d'exploitation du droit de Copie <<http://www.cfcopies.com/V2/>> (consulté le 6 avril 2007)

⁵⁴ Forum des droits de l'Internet <<http://www.foruminternet.org/#>> (consulté le 6 avril 2007)

- Retour d'expériences de professionnels (archives de l'adbs, de biblio.fr...) : outils utilisés, enjeu des dossiers documentaires au sein d'un service documentation...
- Synthèse des résultats

(2 semaines et 1 jour)

3. PUBLICS-CIBLES (2 mai - 15 mai)

- Identifier les sujets récurrents dans les demandes formulées (4 mai)
- Identifier les sujets susceptibles d'intéresser les utilisateurs par rapport aux publics cibles de la Documentation Région et du réseau : notamment quelles grandes politiques vont être votées cette année ? (voir Cécile Gullo, responsable de la documentation des élus, consulter les comptes-rendus des réunions de direction, commissions thématiques) (15 mai)
- Interroger les membres du réseau de documentation : qu'est-ce qui est souhaité par les publics cibles ? Qu'est-ce qui est fait ? Qu'est-ce qui n'est pas fait ? Quels sont les recherches et les thèmes les plus fréquemment demandés ? (15 mai)

(2 semaines)

4. CONTENU ET FORME (21 mai - 25 mai)

- Contenu
 - Déterminer la nature de l'information à fournir (document primaire, secondaire ou tertiaire)
 - Déterminer quels seront les types de documents à exploiter et à mettre à disposition ? (textes de lois, jurisprudence, rapports ministériels, articles de fond, articles de presse, rapports d'activités, glossaires, cartes...) (23 mai)
- Identifier les sources : internes (Documentation Région ou externes) (23 mai)
- Identifier les collaborations : personnes ressources (chargés de missions...) (23 mai)
- Estimation des moyens (humains, financiers...) (25 mai)
 - Moyens humains : temps ; Qui s'impliquera dans la réalisation des dossiers ; Quelles sont les possibilités de collaboration auprès des différents pôles ? (chargés de missions ?...)
 - Moyens financiers : achat de ressources documentaires ? Scanner ? Formation nécessaire ?...
- Quel calendrier de publication ? (25 mai)
 - Quelle périodicité ?
 - Durée de vie minimum du dossier ? Combien de temps restera-t-il en ligne ?
 - Faut-il envisager une mise à jour des dossiers ?
- Forme (25 mai)

- Organisation du dossier (note de présentation + sommaires + docs ; synthèse de plusieurs pages + docs classés...)
- Volume moyen
- Se renseigner sur les règles de publication (charte éditoriale, service de communication)
- Promotion du dossier (alerte mail, newsletter...) (25 mai)

(1 semaine)

5. MODE DE PRODUCTION (28 mai - 15 juin)

- Evaluer les potentialités des outils disponibles à la Région (Loris, FrontPage) (6 juin)
- Tester l'adéquation outils-fonctionnalités attendues (15 juin)
- Les sites des éditeurs de logiciels (vitalité de l'éditeur, date de la dernière version...) (15 juin)
- Etablir une grille de critères comparatifs (28 mai)

(3 semaines)

6. ELABORATION DE DIFFERENTES SOLUTIONS (18 juin - 29 juin)

- Etablir une liste de critères d'aide à la décision
- Tableau comparatif des solutions retenues

(2 semaines)

7. REALISATION D'UN DOSSIER SELON LA SOLUTION RETENUE (4 juin - 31 juillet)

- Réalisation du dossier
- Validation du dossier
- Mise en ligne du dossier

(4 semaines et 2 jours)

Annexe 3 : services et produits documentaires proposés par le réseau de documentation interne

Légende : NC : non communiqué * : facultatif

	Périodicité	Coordinateur/ contributeur	Contenu	Diffusion	Niveau d'élaboration	Consultation ⁵⁵	Mode d'archivage	Nature de l'information	Public
DOC REGION									
Panorama de presse « Repér@ges »	Quotidienne	Coordinateur : Sandra (Sylvie prendra la relève) avec le service presse du Cabinet du Président	A pour enjeu de montrer l'image de la Région Rhône-Alpes et de ses actions (pas de caractère politique) à travers une sélection d'articles issus de la presse régionale et nationale concernant les champs de compétences de la Région : -Qu'est-ce qui se dit sur la Région Rhône-Alpes. -Benchmarking sur ce qui se fait	Electronique via l'Intranet	Sous-traité à la société TNS et validé par la Documentation Région qui peut le modifier et le compléter 10h : Sandra + service presse du Cabinet du Président valident	En moyenne : 953 530 640 clics par mois Nombre de profils personnalisés actifs : 77,75 en moyenne par mois	Electronique Les utilisateurs peuvent accéder aux trois derniers mois des archives	Document primaire	Les cibles internes : chefs de service, chargés de missions, le cabinet du Président, l'exécutif, les élus, le cabinet du

⁵⁵ Service aux utilisateurs : synthèse des statistiques 2006

			dans les autres régions françaises et européennes		et complètent le panorama de presse				CESR
Revue de sommaires	Hebdomadaire (mise en ligne le lundi)	Ingrid, Sylvie + DTCI	Sommaire d'une sélection de revues professionnelles Ambition : l'élargir à d'autres directions	Electronique via l'Intranet	Lien vers sites web des revues ou les sommaires sont scannés Classement thématique	Nombre de visiteurs : 127 Nombre de visites : 131 (pour 2006, depuis refonte nouveau site en septembre)	Pas d'archivage au-delà du n°en cours	Document secondaire	Tous les agents
Veille juridique « Vu au JO »	Hebdomadaire (mise en ligne le vendredi)	Cécile et Christian	Sélection de textes parus au JO « Lois et décrets » dans les champs de compétences de la Région. (surveillance du JO mais aussi autres sources d'information) Eventuellement, le texte peut être accompagné de commentaires.	Electronique via l'Intranet	Dépouillement quotidien (utilisation, entre autres, de ID.veille officielle.flashes par un des documentalistes.)	Nombre de visiteurs : 142 Nombre de visites : 153 (entre septembre et décembre 2006)	Classement thématique : domaine du thésaurus	Document secondaire avec accès aux documents primaires	Public interne : tous les agents

					Fonctionnement en binôme Accès thématique En projet : travail de valorisation de VU au JO : revoir la charte afin de rendre plus attractive cette rubrique et revoir aussi le signalement de cette rubrique (alerte ?)				
Le bulletin documentaire	Mensuelle	Coordinateur : Sandra Contributeurs : tous les catalogueurs du réseau	Bulletin qui recense les nouveautés intégrées dans Loris (ouvrages, articles, documents électroniques, brochures Région) au cours du mois écoulé	Diffusion papier (en 65 exemplaires) et électronique via l’Intranet Système d’alerte par mail (abonnement en ligne)	Une extraction du catalogue + une mise en forme sous word Sommaire avec classement thématique Pour chaque document : références bibliographiques, résumés et mots-clefs	Nombre de visiteurs : 844 Nombre de visites : 912 (entre septembre et décembre 2006)	Electronique avec accès aux éditions précédentes	Document secondaire avec parfois liens vers le document primaire si accessible sous forme électronique	Tous les agents pour la version en ligne sur l’Intranet Pour la version papier (certains Correspondants Documentation, groupes politiques,

									le Président, tous les VP et conseillers délégués, le chef du cabinet et le directeur du cabinet, le SA, Service des Assemblées, le directeur du cabinet du CESR)
Les brèves	Hebdomadaire (mise en ligne le mercredi)	Coordinateur : Sandra Contributeurs : l'équipe de la Documentation Région (Cécile, Régis, Sandra, Sylvie, Pascale, stagiaires)	Sélections d'informations d'actualité : thèmes + expériences régionales + manifestations à signaler	Electronique via l'Intranet + Un message en page d'accueil signale les Brèves + message d'alerte sur abonnement	Réunion de l'équipe tous les mardis de 11h30 à 12h Chaque documentaliste est libre dans le choix de ses sources mais répartition par thèmes pour les flux RSS	-	Electronique (depuis octobre 2003)	Accès systématique au document primaire	Public interne : tous les agents
Les	Mensuelle (à	Coordinateur :	Bibliographie sur un des rapports	Diffusion	Choix des sujets :	-	Electronique	Documents	Tout élu ou

bibliographies	l'occasion d'une assemblée plénière)	Cécile Contributeur : la direction concernée	qui va être voté en assemblée plénière (une synthèse qui fait le point sur une politique régionale)	papier sur le stand et électronique via l'Intranet	Cécile, Pascale et Philippe Martinet (directeur du service des assemblées) Ce travail s'effectue avec la documentation qui porte le rapport (chargé de documentation, correspondant documentaire, chargé de mission) Sommaire Pour chaque document : référence bibliographique, résumé et mots-clés		(depuis décembre 2004)	secondaires avec parfois accès au document si existe sous forme électronique	agent intéressé
Les guides d'aide à la recherche documentaire	Irrégulière	Coordinateur : Sandra	Guides thématiques de recherche (information juridique, expériences régionales) En projet : réalisation d'un guide thématique de recherche sur les statistiques	Electronique via l'Intranet	Classement thématique	Nombre de visiteurs : 344 Nombre de visites : 361 (entre septembre et	Electronique	Document secondaire	Tous les agents

						décembre 2006)			
La sélection documentaire préparation aux concours	Annuelle	Pascale	Cette sélection répertorie des documents par filières et cadres d'emplois, des documents par type d'épreuves, des documents pour développer sa culture générale et renforcer sa connaissance de l'actualité territoriale	Electronique via l'Intranet + un tirage consultable en salle Signalé sur les pages de la DRH	Classement thématique	Nombre de visiteurs : 553 Nombre de visites : 585 (entre septembre et décembre 2006)	-	Document secondaire	Tous les agents
Le catalogue des liens utiles	Mensuelle	Liens validés par Sandra. Contributeurs : Tout le monde peut proposer des liens. (réseau de la Documentation Région) Ambition : créer un répertoire unique	Une sélection commentée de sites web et de flux RSS	Electronique Les nouveaux liens sont signalés sur la page d'accueil de la rubrique liens utiles	Organisation par rubrique : accueil, sélection thématique (domaines du thésaurus), presse-médias, sites pratiques, flux RSS, comment rechercher, index et contact Plusieurs accès aux liens utiles sont possibles	Une des rubriques les plus consultées (7500 visites par mois) Liens vers sites pratiques, « comment rechercher » et presse	Electronique	Document secondaire	Tous les agents
Dossier documentaire	A définir	Pascale	Dossier thématique	Electronique (et papier) Accessible à	Dossier documentaire de type produit	-	Electronique	Document secondaire	Les élus et agents concernés

				partir de la page d'accueil	Sommaire Contenu : tableau comparatif + références bibliographiques avec résumé et mots-clefs				par la thématique du dossier
LORADOC Actualités : sélection thématique de documents récents	Mise à jour en continu	Coordinateur : Sandra	Veilles thématiques en page d'accueil de LORADOC Signale les documents récents	Electronique	Réalisé avec le logiciel documentaire LORIS Accès thématique	Loradoc reçoit en moyenne 114 visites par mois	Pas d'archivage	Document secondaire	Tout agent intéressé
CABINET CESR									
Bulletin documentaire	Mensuelle	CESR	Références bibliographiques commentées (ouvrages, articles, brochures...)	Electronique	Classement thématique	-	NC	Document secondaire	Le Cabinet
POLE TERRITOIRES									
Veille juridique	NC	DTCI	Veille dans le domaine des transports Textes officiels : décrets, ordonnances, lois, circulaires, directives, arrêtés...	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Documents primaire et secondaire	Les agents de la DTCI
Liens utiles	Mensuelle	DTCI	Sélection commentée de sites web Domaine des transports et des TICS Sites institutionnels...	Electronique	Index thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DTCI

Dossiers documentaires	NC	DTCI	Thématique	Papier	NC	-	NC	NC	Les agents de la DTCI
POLE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE DURABLE									
Liens utiles	Mensuelle	DERTT	Sélection commentée de sites web Les acteurs de la recherche (universités, grandes écoles...); les acteurs de l'innovation; les acteurs du développement durable (conseils généraux, agences de développement économique...)...	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DERTT
Liens utiles	Mensuelle	DESUP	Sélection commentée de sites web concernant la vie étudiante (logement, stages, santé...)	Electronique	Classement thématique + sommaire avec liens hypertextes	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DESUP
Les Brèves de la Direction	Hebdomadaire	DESUP	Articles de presse, rapports... Expériences régionales, nationales et internationales Signalement de manifestations	Electronique (format PDF)	Sommaire (Les dépêches AEF/Lu dans la presse/Zoom sur/L'info en +)	-	Electronique (depuis juillet 2006)	Document primaire	Les agents de la DESUP
POLE EMPLOI FORMATION									
Sélection presse	Mensuelle	DEFC, DAP, DF4S	Sélection d'articles de presse sur l'apprentissage, l'emploi et la formation continue, les formations sanitaires et sociales, la santé et la solidarité	Electronique Une alerte mail : s'abonner/se désabonner	Classement thématique	-	Electronique (depuis juin 2006)	Document primaire	Les agents du pôle emploi formation
Liens utiles	Mensuelle	DAP	Sélection de sites web (sites institutionnels, d'acteurs de la	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DAP

			santé et de la solidarité en Rhône-Alpes) et de portails d'information sur la santé et la solidarité						
POLE ENSEIGNEMENT									
La lettre de la DPAT		DPAT	Outil de veille documentaire. Sélection d'articles de presse, de textes officiels (arrêtés...), réglementation des marchés publics... Thèmes : accessibilité, développement durable-énergies, isolation, marchés publics, technique-produits, les lycées dans la presse	Electronique	Classement thématique		Electronique	Document primaire	Les agents de la DPAT
Dossiers thématiques	NC	DPAT	Textes officiels (arrêtés, décrets, directives, circulaires, lois...), articles de presse	Electronique (les mises à jour sont signalées sur la page d'accueil de l'infobibliothèque DPAT)	Index thématique Dossier thématique outil non structuré	-	Electronique	Document primaire	Les agents de la DPAT
POLE DEVELOPPEMENT PERSONNEL									
Liens utiles	Mensuelle	DC	Sélection de sites web : sites institutionnels	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DC
Liens utiles	Mensuelle	DSJA	Sélection de sites web (peu de liens)	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DSJA

POLE RESSOURCES									
Les pieds sur terre...ou presque !	Bimensuelle (à noter que la dernière en ligne date de janvier 2007)	DMG	Signalement d'articles concernant principalement les domaines de la DMG	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DMG
Sites Internet	Mensuelle	DSI	Sélection de liens Internet commentés (sites spécialisés en informatique et en télécommunication)	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DSI
Liens Internet	Mensuelle	DAJCP	Sélection commentées de liens Internet concernant le domaine juridique (droit et marchés publics)	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la DAJCP
Dossier juridique	Irrégulière	DAJCP	Textes de lois, articles de presse, notes internes... Destiné à informer un public en interne	Papier Pas de diffusion (Outil de travail interne)	Dossiers outils Deux types de dossiers : - les dossiers thématiques (alimentation ponctuelle) - les dossiers de veille (alimentation hebdomadaire) Classement soit par type de	-	Papier (pas de désherbage)	Essentielleme nt des documents primaires, + quelques documents secondaires	Les agents de la DAJ (pour informer les agents en interne)

					documents soit par thèmes				
DIRECTIONS RATTACHEES A LA DGS									
DPERC									
Prospective XXI	Mensuelle	DPERC	Lettre d'information de la prospective Signalement + analyse	Electronique Alerte par newsletter (abonnement/ désabonne- ment)	Sommaire (actualité/dossier/ prospective rhône- alpes/veille futuribles/INSEE)	-	Electronique	Document tertiaire	Les agents de la DPERC
Dossiers	NC	DPERC	Dossier composé d'articles parus dans Le Monde	Electronique (format PDF) et diffusion papier (60 exemplaires)	Dossier produit Editorial*/ Sommaire/Organis ation thématique	-	Electronique	Document primaire	Vice- présidents, conseillers délégués, directeurs, groupes politiques, CESR
DERIC									
Dossier pays	Irrégulière	DERIC Coordinateur : la chargée de documentation Contributeur : Assistant de la chargé de documentation	Les dossiers sont actualisés Donner des informations-clefs sur les grands enjeux économiques et sociaux) aux élus à l'occasion de leurs voyages à l'étranger Le dossier donne des informations de différents types : des informations institutionnelles +	Papier Nombre d'exemplaires variable (généralemen t une dizaine et rarement plus de 30)	Classement thématique (données générales, politique intérieure, politique extérieure, revue	-	Papier	Document primaire	Transmission du dossier à tous les membres de la délégation : les élus, le Président, les

		avec le chargé d'organisation	des informations plus diplomatiques et enfin des informations d'ordre économique Carte, article de presse, site institutionnelle (ministère des affaires étrangères)		de presse) Le dossier ne doit pas être trop volumineux (la délégation le consulte pendant le voyage)				Vices-présidents...
ANTENNES									
Brèves	Hebdomadaire	Antenne d'Aix-les-Bains	Veille territoriale Signalement de manifestations locales	Electronique	Classement antéchronologique	-	Electronique (depuis septembre 2006)	Document secondaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
Vues de presse	Hebdomadaire	Antenne d'Aix-les-Bains	Veille sur le territoire. Signalement d'articles locaux (territoire de la Savoie et de la Haute-Savoie) concernant les pôles de compétences de la Région	Electronique (format PDF)	Classement thématique	-	Electronique (depuis avril 2007)	Document secondaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
Dossiers thématiques	Irrégulière	Antenne d'Aix-les-Bains	Des dossiers outils, actualisés régulièrement Articles de presse, mail, courrier, études, notes internes	Papier	Classement thématique	-	Papier (pas de politique de désherbage)	Document primaire	Public interne + les partenaires

Brèves	Hebdomadaire	Grenoble	Veille territoriale Signalement de manifestations locales	Electronique	Classement antéchronologique	-	Electronique (depuis juillet 2006)	Document secondaire	Les agents de l'antenne de Grenoble
Vues de presses	Hebdomadaire	Grenoble	Veille territoriale du territoire isérois Signalement d'articles locaux	Electronique (format PDF)	Classement thématique à deux niveaux	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
Dossiers thématiques	NC	Grenoble	Des dossiers sur des manifestations (semaine de l'apprentissage, assises de l'énergie) Veille territoriale sur les grands projets en cours : suivi d'un événement Photos, articles pour signaler des manifestations	Electronique via l'Intranet	Dossier thématique outil non structuré	-	Electronique	Documents primaire, tertiaire	Les agents de la Région
Vues de presses	Hebdomadaire	Boug-en-Bresse	Veille territoriale Signalement d'articles de la presse locale	Electronique	Classement thématique à deux niveaux	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
Brèves	Hebdomadaire	Rovaltain	Veille territoriale	Electronique	Classement	-	Electronique	Document	Les agents

			Signalement de manifestations locales		antéchronologique			secondaire	de la Région et en particulier les référents des directions
Vues de presse	Hebdomadaire	Rovaltain	Veille territoriale Sélection d'articles locaux	Electronique	Classement thématique à deux niveaux	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
Brèves	Hebdomadaire	Privas	Témoigner de l'actualité du territoire et informer sur la représentation de la Région en Ardèche	Electronique	Classement antéchronologique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de l'antenne de Privas
Vues de presse	Hebdomadaire	Privas	Sélection d'articles de la presse locale	Electronique	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
Dossiers thématiques	Irrégulière	Privas	Veille territoriale Presse locale, publications, communiqués et dossiers de presse	Electronique via l'Intranet	Dossier thématique outil Classement par	-	Electronique	Document primaire	Les agents de la Région

			de partenaires, l'événementiel et le maillage territorial, notes internes Les dossiers réalisés ont pour sujet les missions principales des antennes (Grotte Chauvet...)		par type document				
Brèves	Hebdomadaire	Saint-Étienne	Témoigner de l'actualité du territoire : sélection de manifestations	Electronique	Classement antéchronologique	-	Electronique	Document tertiaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
Vues de presse	Hebdomadaire	Saint-Étienne	Signalement d'articles de la presse locale	Electronique (fichier PDF)	Classement thématique	-	Electronique (récent)	Document secondaire	Les agents de la Région et en particulier les référents des directions
ORGANISMES ASSOCIES									
CRT/MITRA									
Dossiers documentaires	NC	Réalisé par le pôle Ressources en collaboration avec les responsables Ingénierie	Dossier outil (mise à jour annuelle) Sélection de références bibliographiques commentées sur les thématiques stratégiques pour Rhône-Alpes	Electronique via Internet	Classement thématique	-	Electronique	Document secondaire	Professionnels du tourisme

			Etudes, rapports, actes de colloque, articles, ouvrages, cd-rom, cassettes vidéos...						

Annexe 4 : grille d'analyse des dossiers documentaires

Nom du site :

Nom de la rubrique :

Adresse du site :

Date de consultation :

Public cible :

Type d'information :

Contenu

L'objectif du ou des dossiers (s) est-il explicité ? (Présentation du produit ?)

Quel est le type de dossier ? (Dossier journalistique, dossier de presse, dossier d'actualité...)

Quel est le niveau de l'élaboration du dossier ? (Note de présentation, synthèse...)

Nature des documents ? (Documents primaire/secondaire ?)

Type de ressources utilisées ? (Article de presse, texte de loi...)

Existe-t-il une bibliographie et existe-t-il une description de cette bibliographie ? (Évaluation et/ou commentaire)

Existe-t-il des liens vers des sites et existe-t-il une description de ces liens ? (Évaluation et/ou commentaire)

Existe-t-il des informations annexes ? (Repères chronologiques, chiffres clefs...)

Les dossiers anciens sont-ils archivés ?

Date de création ? Date de la dernière mise à jour est-t-elle indiquée ?

Pérennité de l'information ?

Périodicité des dossiers ?

Est-il possible de télécharger des documents ?

Organisation de l'information et navigation

Facilité de déplacement ? Quelles sont les fonctionnalités de navigation ? (Sommaire, table des matières, index, liens hypertexte...)

Quel est le niveau d'arborescence des dossiers ? (Profondeur ?)

Quel est le nombre de pages web d'un dossier ? (Volumétrie ?)

Les responsables

Existe-t-il une zone dédiée à la mention d'auteur et à la responsabilité légale ?

L'auteur est-il bien identifié ? Peut-on le contacter ?

Est-ce que ces dossiers ont été réalisés par des professionnels de l'information et de la documentation ?

Est-ce que le dossier a été réalisé en collaboration avec différents services ou organismes ?

Solution technique

Quelle est la solution technique utilisée ?

Quel logiciel est utilisé ? (Logiciel propriétaire ou libre ? type de logiciel ?)

Divers

Gestion des droits ?

Existe-t-il une fonction recherche ? Est-ce que les dossiers sont référencés dans une base ou dans un catalogue ?

Existe-t-il un moyen de promotion du dossier ? (Système d'alerte, inscription à une newsletter... ?)

Existe-t-il une version imprimable ?

Est-il possible de faire des commentaires sur le dossier ?

Annexe 5 : dossiers documentaires électroniques analysés

ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail).

Dossiers thématiques [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<http://www.anact.fr/portal/page?_pageid=497,181261&_dad=portal&_schema=PORTAL>

Association 4 D. *Dossiers thématiques* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<http://www.association4d.org/rubrique.php3?id_rubrique=24>

Bibliothèque municipale de Lyon. *Dossiers repères* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<http://www.pointsductu.org/rubrique.php3?id_rubrique=10>

Bibliothèque de Science Po Paris. *Bibliographies et synthèses* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.sciences-po.fr/docum/>>

Cité des sciences et de l'industrie. *Des clics pour s'initier et s'informer* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<http://www.cite-sciences.fr/servlet/ContentServer?pagename=PortailMed%2FIndex&c=PM_Portail&cid=1132836664266&pid=1132836664266>

Formation et réforme de la formation professionnelle, dossier documentaire électronique. [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://dossierdocdif.blogspot.com/>>

La documentation française. *Les dossiers d'actualité* [en ligne]. [réf. du 24/06/07]
Disponible sur le Web :

<<http://www.ladocumentationfrancaise.fr/dossiers/index.shtml>>

Educnet, généraliser l'usage des TIC dans l'éducation. *Dossiers documentaires* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

< <http://www.educnet.education.fr/dossier/default.htm> >

Ministère de l'Education nationale. *Dossiers* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

< <http://www.education.gouv.fr/> >

Ile-de-France, le portail du conseil régional. *Les dossiers* [en ligne]. [réf. du 24/06/07]
Disponible sur le Web :

<<http://www.iledefrance.fr/les-dossiers/>>

Immatriculation des véhicules particuliers : dossier documentaire sur le nouveau système d'immatriculation des voitures français. [en ligne]. [réf. du 24/06/07]
Disponible sur le Web :

<<http://dossierdoc.typepad.com/immatriculation/>>

Les infostratégies. *Dossiers spéciaux* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.les-infostrategies.com/dossiers-speciaux/>>

INIST (Institut de l'information scientifique et technique). *Le dossier de synthèse MAI 2006* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://grippeaviaire.veille.inist.fr/SyntheseGAMai%202006.pdf>>

INJEP (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire). *Dossiers* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.injep.fr/-Dossiers-.html>>

INRP (Institut national de recherche pédagogique). *Dossiers de la veille* [en ligne].

[réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.inrp.fr/vst/Dossiers/SommaireDossier.htm>>

INRP (Institut national de recherche pédagogique). *Lettres d'information de la VST*

[en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/SommaireLettre.htm>>

INRS (Institut national de recherche et de sécurité). *Dossiers web* [en ligne]. [réf. du

24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.inrs.fr/>>

Mitra (Mission d'ingénierie touristique Rhône-Alpes). *Les dossiers documentaires*

[en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

<<http://www.crt-mitra.com/fr/lesoutils/droitgestionfi1/publications12.html>>

Provence-Alpes-Côte d'Azur (Site du conseil régional). *Dossiers du mois* [en ligne].

[réf. du 24/06/07] Disponible sur le Web :

< <http://www.regionpaca.fr/index.php?id=1497>>

Sur le pont. *Blogs dossiers documentaires* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible

sur le Web :

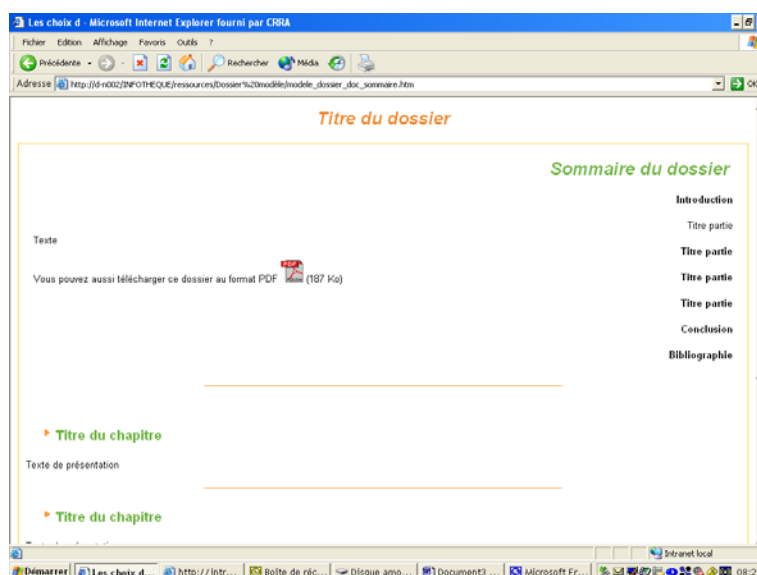
<<http://ecolebibdoc.blogs.com/surlepont/>>

Vie publique.fr. *Dossiers politiques publiques* [en ligne]. [réf. du 24/06/07] Disponible

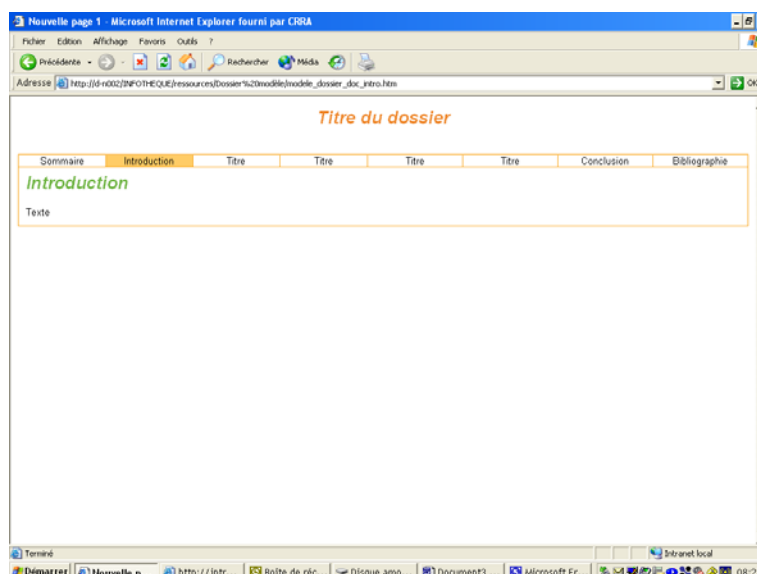
sur le Web :

<<http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/>>

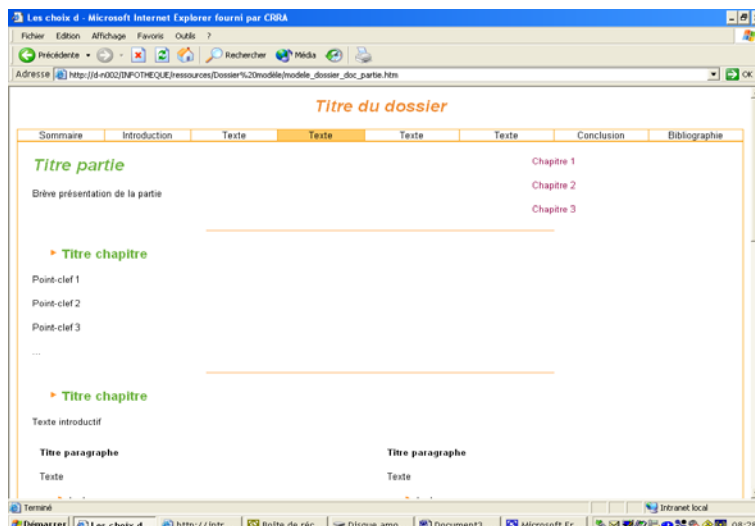
Annexe 6 : modèle FrontPage



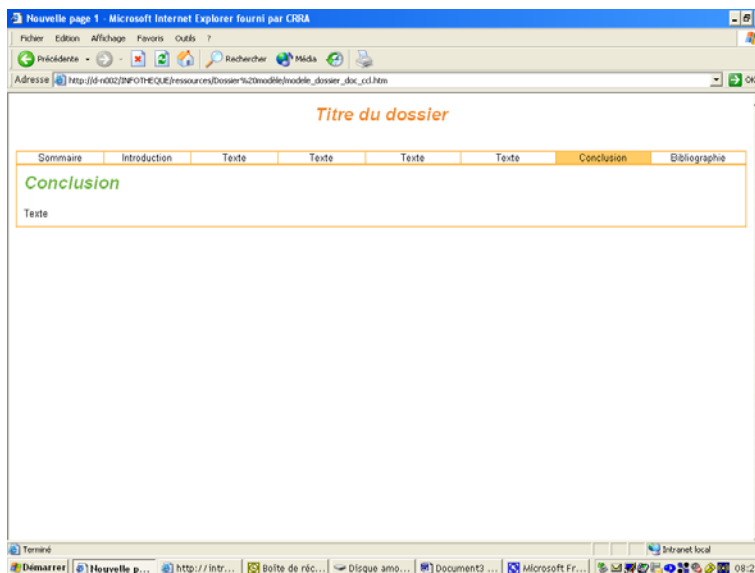
Sommaire



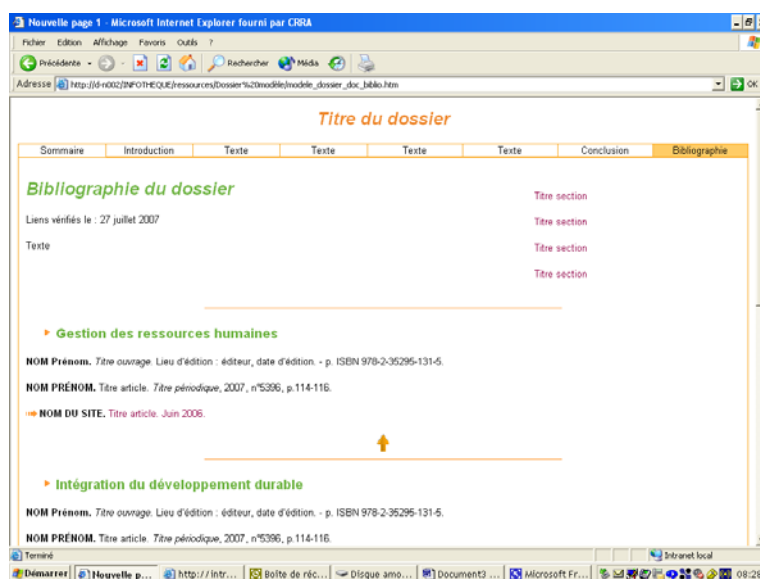
Introduction



Partie principale (chapitre)



Conclusion



Bibliographie

Annexe 7 : feuille de style Word

Rhône-Alpes Région

Titre du dossier

Dossier documentaire

Mois 200X

DCO - Documentation Région

Les dossiers documentaires de la Documentation Région ont pour objectif de proposer un état des lieux sur un sujet en comparant ce qui se fait sur une thématique donnée, d'en dégager les enjeux et, dans la mesure du possible, d'apporter un regard critique.

Ces dossiers ne visent pas l'exhaustivité, ils ont pour vocation d'offrir des pistes de réflexions tout en s'appuyant sur des exemples précis d'expériences régionales.

Rédacteur du dossier : **Prénom Nom**

Documentation Région

78, route de Paris

BP 19 - 69751 Charbonnières-les-bains Cedex

Téléphone : 04 72 59 43 77

Télécopie : 04 72 59 45 41

docrra@rhonealpes.fr

Introduction (« Style Tpartie »)	112
Titre partie 1 (« Style Tpartie ») (non numéroté).....	113
Titre sous-partie (« Style Tchapitre ») (non numéroté)	113
Titre sous-partie (« Style Tchapitre ») (non numéroté)	113
Titre paragraphe (Style Tparagraphe) (non numéroté)	113
Titre sous-paragraphe (« Style Tsous-paragraphe ») (non numéroté).....	113
Titre partie 2 (« Style Tpartie ») (non numéroté).....	114
Titre partie 3 (« Style Tpartie ») (non numéroté).....	115
Titre partie 4 (« Style Tpartie ») (non numéroté).....	116
Conclusion (« Style Tpartie ») (non numéroté)	117
Bibliographie (« Style Tpartie »)	118

Introduction (« Style Tpartie »)

Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant

Titre partie 1 (« Style Tpartie ») (non numéroté)

Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant

Titre sous-partie (« Style Tchapitre ») (non numéroté)

Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant

Titre sous-partie (« Style Tchapitre ») (non numéroté)

Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant

Titre paragraphe (Style Tparagraphe) (non numéroté)

Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant

- Style « liste à puces»
- Style « liste à puces»
- Style « liste à puces»

Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant

Document électronique

Titre sous-paragraphe (« Style Tsous-paragraphe ») (non numéroté)

Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant
Style texte_courant Style texte_courant Style texte_courant

Titre partie 2 (« Style Tpartie ») (non numéroté)

Titre partie 3 (« Style Tpartie ») (non numéroté)

Titre partie 4 (« Style Tpartie ») (non numéroté)

Conclusion (« Style Tpartie ») (non numéroté)

Bibliographie (« Style Tpartie »)

Section de la bibliographie (« Style Tchapitre »)

Monographie : NOM, Prénom. *Titre ouvrage*. Lieu d'édition : éditeur, date d'édition. - p. ISBN 978-2-35295-131-5 (style « texte_courant)

Article : NOM, Prénom. Titre article. *Titre périodique*, date, n° 10, p.10-24. (style « texte_courant)

Ressource électronique : NOM DU SITE. *Titre ou description, mois année*. (style « texte_courant)

Annexe 8 : synthèse documentaire

Les choix d'organisation des Régions

Dossier documentaire

Juillet 2007

DCO - Documentation Région

Les dossiers documentaires de la Documentation Région ont pour objectif de proposer un état des lieux sur un sujet en comparant ce qui se fait sur une thématique donnée, d'en dégager les enjeux et, dans la mesure du possible, d'apporter un regard critique.

Ces dossiers ne visent pas l'exhaustivité, ils ont pour vocation d'offrir des pistes de réflexions tout en s'appuyant sur des exemples précis d'expériences régionales.

Documentation Région
78, route de Paris
BP 19 – 69751 Charbonnières-les-bains Cedex
Téléphone : 04 72 59 43 77
Télécopie : 04 72 59 45 41
docrra@rhonealpes.fr

Introduction	124
Gestion des ressources humaines	125
Les enjeux.....	125
Les actions engagées.....	125
La refonte complète de l'organigramme	125
La création d'une nouvelle direction	125
La réorganisation d'un service	125
Des gestionnaires polyvalents	126
Des gestionnaires spécialisés	126
Mise en place de partenariats entre la Région et les départements.....	126
Le renfort des moyens informatiques (moyens humains et matériels)	126
Le choix d'une politique déconcentrée	127
Intégration du développement durable	128
Les enjeux.....	128
Les outils	128
L'Agenda 21	128
La certification ISO 14001	129
Les actions engagées.....	130
La sensibilisation du personnel au développement durable	130
La modification de l'organigramme.....	130
La constitution d'un réseau interne de référents Agenda 21	130
L'organisation de formations généralistes au développement durable.....	130
L'élaboration de charte interne	130
Le cas des personnels TOS	131
L'économie des flux et des matières (Énergie et déchets)	131
Les achats éthiques dans la commande publique.....	131
Les déplacements	132
Performance/démarche qualité.....	133
Les enjeux.....	133
Les outils	133
La performance publique et la loi organique sur les lois de finances (LOLF).....	133
La certification ISO 9001	133
Les actions engagées.....	134
La réforme budgétaire de la Région Bretagne	134

Les marchés publics de la Région Île-de-France	135
Territorialisation.....	137
Les enjeux.....	137
Les éléments à prendre en compte pour mettre en oeuvre une action de territorialisation	137
Les actions engagées.....	137
Les antennes spécialisées : Région Alsace, Région Midi-Pyrénées, Région Bretagne	137
Une sectorisation sans présence physique sur le territoire.....	138
Le regroupement au sein d'une même antenne de l'ensemble des politiques et des compétences que la Région souhaite territorialiser : Région Pays de la Loire	139
Les antennes généralistes : Région Centre et Région Midi-Pyrénées.....	140
Conclusion.....	142
Bibliographie	143
Gestion des ressources humaines.....	143
Intégration du développement durable.....	144
Performance/démarche qualité	145
Territorialisation	145

Introduction

En vingt années de décentralisation, le contexte d'intervention des Conseils régionaux s'est considérablement modifié, sous l'influence déterminante de trois facteurs : l'ampleur croissante de ces entités administratives, l'émergence du fait territorial et le besoin manifeste de proximité des habitants.

La taille des Régions n'a cessé de croître : nouvelles compétences, augmentation de la demande sociale et besoin de modernisation des équipements ont fortement fait évoluer les budgets et les effectifs régionaux ce qui amène aujourd'hui les autorités locales à repenser leur mode d'organisation politique et administrative.

C'est pourquoi dans ce dossier nous nous intéressons aux choix d'organisation des Régions. **Qu'est-ce qui incite les Régions à modifier leur fonctionnement interne ?** Les raisons du changement peuvent être multiples : contexte politique, simplification des procédures, transfert de nouvelles compétences, résultats d'élections, démarche de développement durable...

Pour élaborer ce dossier, il a fallu sélectionner quelques thèmes spécifiques. Les thèmes suivants ont été retenus : la gestion des ressources humaines ; l'intégration du développement durable ; la démarche qualité ; et la territorialisation.

A travers ces thèmes, il s'agit de voir **comment les Régions repensent leur organisation : quels sont les enjeux de la réorganisation ? Quels sont les outils mis à disposition des Régions ou quels sont les éléments à prendre en compte pour mener cette réorganisation ? Quelles sont les actions engagées ?**

Ce dossier ne vise pas l'exhaustivité mais propose des pistes de réflexion illustrées par des exemples d'expériences régionales. Il s'agit de dresser un panorama de différents choix d'organisation ou d'orientations possibles, de montrer quels sont les outils à disposition des Régions pour accompagner le changement, quelles sont les directions envisageables...

Les expériences engagées par les Régions, pour les différents thèmes retenus, sont encore récentes. C'est pourquoi, lors de la réalisation de ce dossier, il a parfois été difficile d'obtenir certaines informations comme les difficultés rencontrées, les facteurs de réussite, ou encore les résultats obtenus suite au changement entrepris... Ce dossier s'appuie essentiellement sur des articles ou sur des témoignages directs. Les documents de synthèse présentant précisément des expériences régionales sont quasi inexistantes.

Gestion des ressources humaines

Avec le transfert de compétences, les Régions doivent intégrer et gérer de nouveaux agents, en particulier les personnels TOS, cela constitue un défi pour les services des ressources humaines qui doivent évoluer et s'adapter. Le transfert des agents TOS a des conséquences importantes pour les Régions : les Régions qui étaient des administrations de mission deviennent des administrations de gestion. En effet, les effectifs des Régions ont été multipliés par quatre ou par cinq. Cela engendre une charge importante de travail supplémentaire pour le service des ressources humaines.

Les enjeux

- Territorialisation de l'action
- Coordination ou coopération interinstitutionnelle (Départements, CNFPT)
- Modernisation des ressources humaines (Adaptation de l'outil informatique, modes de communication agents/ressources humaines...)

Les actions engagées

La refonte complète de l'organigramme

La Lorraine en juillet 2005 s'est dotée d'un nouvel organigramme. Il s'agissait d'anticiper l'intégration des TOS qui allait augmenter de manière considérable le personnel. Cette réorganisation a duré 15 mois et a été facilitée par le départ de nombreux cadres dirigeants de la Région après les élections. Une organisation plus hiérarchisée a été privilégiée. Ce changement a généré la création d'une centaine de postes.

Il a été créé quatre missions thématiques conduites par les directeurs généraux adjoints : développement économique ; aménagement du territoire ; lien social ; éducation, formation, insertion et reconversion professionnelle. Outre ces missions, il a été créé trois directions régionales : celle des ressources humaines ; celle de l'ingénierie et des ressources (finances et aspects juridiques) et celle de la direction logistique. Enfin à tout cela s'ajoutent trois directions autonomes : la direction de la communication, des assemblées et celle des relations interrégionales et européennes.

La création d'une nouvelle direction

La Région Alsace a décidé, en janvier 2005, de faire évoluer son organigramme en se dotant d'une direction des lycées afin d'intégrer les TOS. La Région avant l'intégration des TOS comptait environ 400 agents. Avec les TOS, c'est environ 1 350 personnels supplémentaires qui sont arrivés.

La réorganisation d'un service

Des gestionnaires polyvalents

La Région Picardie a adopté une nouvelle organisation pour son service des ressources humaines. Auparavant, les agents du département de la gestion des carrières avaient chacun une spécialité : maladie, carrière, absence... Ce parti pris a été modifié et désormais chaque agent sera suivi par un interlocuteur unique. Chaque gestionnaire s'occupe de 120 agents en moyenne. « [L]’objectif est de suivre chaque agent de son arrivée à la collectivité jusqu’à son départ, c’est ce qu’on appelle la gestion intégrée ». Chaque gestionnaire est chargé d’agents de différentes catégories et de différentes directions afin d’avoir une vision globale et de pouvoir développer ses compétences. Ce changement a été accompagné avec la mise en place de formations.

Des gestionnaires spécialisés

La Région Champagne-Ardenne a renforcé sa direction des ressources humaines en créant quatre postes qui s'occupent uniquement des TOS.

Mise en place de partenariats entre la Région et les départements

La Région Haute-Normandie s'est associée avec les départements de l'Eure et de la Seine-Maritime pour préparer l'intégration des personnels TOS. Ces collectivités ont fait **le choix de la mutualisation en créant le collectif 276. Cette démarche a été primée lors du salon de l'emploi public en 2007 par le Grand prix du management.** Son succès a sûrement été favorisé par le fait que depuis les élections 2004, ces trois collectivités sont « de la même couleur politique ». Elles ont déterminé ensemble cinq axes de travail : la formation, la mobilité, le recrutement, l'action sociale et la médecine préventive. Et, depuis février 2005, les personnels des ressources humaines se réunissent une à deux fois par semaine pour avancer sur ces axes de travail. Ce partenariat a abouti à une mutualisation de la gestion des TOS. Les collectivités ont créé quatorze équipes mobiles, polyvalentes et territorialisées : elles ont en charge les travaux d'électricité, de peinture, d'agencement intérieur et de maintenance dans les lycées et les collèges. De plus, une base de données commune aux collectivités a été créée : elle répertorie les agences TOS par spécialité. Chacune des collectivités s'est répartie la création de postes aux concours.

➡ [276, ensemble pour plus d'équité et d'efficacité. Ma Région, 2007, n°55, p. 9-11.](#)

Le renfort des moyens informatiques (moyens humains et matériels)

La Région Limousin afin de gérer le transfert des personnels TOS a créé 15 postes supplémentaires. 5 postes sont créés dans les services internes dont un poste d'ingénieur informatique chargé de développer de nouvelles applications informatiques. Pour assurer la maintenance du parc informatique des lycées, la Région a pérennisé 5 emplois jeunes spécialisés TIC (technologies de l'information et de la communication) en créant 5 postes d'agent territorial d'entretien et d'accueil.

La Région PACA a modernisé son système de paie et a adapté ses outils

informatiques.

Le choix d'une politique déconcentrée

La Région Pays de la Loire a opté pour une gestion des ressources humaines à double niveau. A l'Hôtel de Région, le service des ressources humaines gère les carrières, la définition des compétences et les actions de formation. A l'échelle du département, la Région a mis en place un réseau de référents. Les référents répondent aux questions courantes telles que le remplacement des agents TOS.

Intégration du développement durable

Le concept de développement durable répond à un objectif de conciliation du développement économique et social avec la protection de l'environnement et des ressources naturelles.

Les enjeux

- Être exemplaire
- Créer un effet de levier
- Se placer dans une démarche d'amélioration continue et rompre avec les modes de fonctionnement classiques
- Initier une démarche de performance en améliorant l'institution dans son organisation et dans son management

Les outils

L'Agenda 21 et la certification ISO 14001 sont deux outils à disposition des collectivités pour mettre en œuvre une démarche volontaire de management environnemental.

L'Agenda 21

Les Régions distinguent deux types d'Agenda 21 : l'Agenda 21 régional (ou local) et l'Agenda 21 interne. Ce dernier se conçoit comme un volet de l'Agenda 21 régional. Ainsi, la Région Basse-Normandie a articulé son Agenda 21 régional en deux axes : un Agenda 21 interne pour l'institution et un axe politique d'incitation et d'accompagnement des acteurs régionaux dans un cadre de gouvernance nouveau. La Région Nord Pas-de-Calais, engagée très tôt dans une démarche d'Agenda 21, parle non pas d'Agenda interne mais « d'actions pour le fonctionnement interne ».

La mise en oeuvre d'une démarche de ce type dure entre 2 ou 3 ans :

- état des lieux (identification des actions engagées et applicables à un dispositif de type Agenda 21 et identification des axes stratégiques du futur Agenda 21)
- élaboration de l'Agenda 21
- adoption de l'Agenda 21

Actuellement, 18 Agenda 21 régionaux ont été délibérés. Le degré d'avancement de la démarche est très variable selon les Régions. La Région Limousin a adopté un Agenda 21 interne en mars 2007. Les Régions Basse-Normandie et Bretagne sont en cours d'élaboration de leur Agenda interne : elles adopteront leur premier plan d'action fin 2007-début 2008.

⇒ [Rapport d'étape de l'Agenda 21 de la Région Bretagne.](#)

Pour le volet interne, les Régions font généralement appel à un prestataire pour un appui méthodologique ponctuel. La Région Basse-Normandie met actuellement en place un cahier des charges à cet effet. Le prestataire apportera une assistance pour la concertation et une assistance pour la formation et l'information en interne (organisation de journées de formations ; aide à la production de documents ; et lien entre les différentes directions).

La certification ISO 14001

Pour obtenir une certification ISO 14001, il faut se lancer dans un système de management environnemental (SME). C'est une méthode de gestion et d'organisation interne au service d'une politique environnementale qui permet à une structure de déterminer, de contrôler et de réduire continuellement les impacts directs ou indirects de toutes ses interventions et activités sur l'environnement en aidant à déterminer les pistes d'amélioration possibles.

Une procédure de certification ISO 14001 dure approximativement deux ans :

- état des lieux (inventaires des réglementations applicables et des impacts des activités du site)
- définition d'une politique environnementale
- établissement d'un programme environnemental (objectifs à atteindre, moyens humains et techniques, calendrier de mise en œuvre)
- mise en place de l'organisation du système (rédaction des procédures, des actions de formation, communication externe, réalisation des actions...)
- certification du site par un organisme certificateur.

A ce jour, deux régions sont certifiées ISO 14001 : les Régions Aquitaine et Midi-Pyrénées. La Région Midi-Pyrénées a inscrit cette démarche dans son Agenda 21 régional dans son axe « L'exemplarité : pour une amélioration continue du fonctionnement de l'institution régionale ».

⇒ [Action 47 : Hôtel de Région : poursuite et amélioration du programme de management environnemental.](#)

Le coût d'une certification et d'un audit de suivi est variable : entre 6 000 euros et 12 000 euros pour la certification et entre 1 500 euros et 5 000 euros pour le second.

La certification ISO 14001 ne garantit pas par elle-même la qualité d'une politique environnementale.

Les actions engagées

La sensibilisation du personnel au développement durable

La modification de l'organigramme

L'organisation interne doit garantir la prise en compte du développement durable à tous les niveaux de la collectivité. La Région Auvergne a souhaité, au niveau de l'exécutif, différencier le développement durable de l'environnement. Ainsi, ont été nommés un vice président chargé de l'environnement et de l'énergie et une présidente de la commission consultative du développement durable (CCDD). Parallèlement à cette commission, composée de quatre membres (1 par groupe politique), le conseil régional a créé des instances : une direction qualité de la vie et du développement durable intégrant la chargée de mission Agenda 21 ; un groupe projet pour impliquer les services et favoriser un travail de collaboration étroite entre élus et services. Ce groupe est composé des membres de la CCDD, du vice président environnement énergie, du Directeur Général des Services (DGS), des directeurs et d'un correspondant de chaque direction ; un comité de pilotage est chargé de suivre l'avancement de la démarche d'Agenda 21 et d'en valider la méthode.

La constitution d'un réseau interne de référents Agenda 21

Des réseaux sont constitués généralement sur la base du volontariat. Ils fonctionnent en dehors de toute hiérarchie. Pour la Région Nord Pas-de-Calais (NPDC), le fonctionnement de ce réseau nécessite d'être clarifié. Ce réseau est fluctuant en fonction des mutations et il manque de légitimité. La démarche d'Agenda 21 n'a pas été entreprise à l'initiative du DGS et du DGA d'où des difficultés.

La Région Bretagne, quant à elle, a constitué un réseau de 38 référents Agenda 21 uniquement sur la base du volontariat. Ses membres se réunissent une fois par mois pour faire le point sur l'avancement de la démarche et proposer des initiatives. Ce réseau fonctionne bien.

L'organisation de formations généralistes au développement durable

Généralement, ce ne sont pas des formations très pointues mais plutôt des actions de sensibilisation. La Région NPDC a organisé des « 12/14 » sur l'énergie et le développement durable ; l'eau et le développement durable ; le commerce équitable ; et sur le retour sur le sommet de la terre à Johannesburg. Ces réunions ne sont pas imposées aux agents. Elles ont réuni entre 60 et 100 agents chacune.

La Région Bretagne a mis en place des formations sous forme de tables rondes. Ainsi, le service juridique a présenté les principes généraux d'intégration du développement durable dans la passation des marchés publics aux élus et aux agents.

L'élaboration de charte interne

La Région NPDC a réalisé une [charte 21 des bonnes pratiques](#). Cette charte a été communiquée aux agents : sur les 1400 agents, 200 personnes ont signés cette charte. Celle-ci se décline en 21 actions. Les agents cochent les actions sur lesquelles ils sont prêts à s'engager. La signature de cette charte n'est pas imposée.

Le cas des personnels TOS

Pour l'instant, les Régions interrogées sont dans une phase de réflexion et de propositions pour intégrer et initier les personnels TOS à une démarche d'intégration du développement durable dans leurs pratiques quotidiennes. La Région Basse-Normandie envisage de faire des cafés de développement durable pour les TOS, en se déplaçant dans les lycées ou bien d'utiliser le biais de l'intranet.

⇒ [Les mesures pour la sensibilisation et la formation des élus et des agents de la Région Midi-Pyrénées.](#)

⇒ [Fiche sensibilisation à l'écomanagement de la Région Nord Pas-de-Calais.](#)

⇒ [Charte 21 interne des bonnes pratiques de la Région Nord Pas-de-Calais.](#)

L'économie des flux et des matières (Énergie et déchets)

- Recyclage du papier (Bretagne)
- Dématérialisation (Bretagne)
- Installation d'économiseurs d'eau (Bretagne)
- Incitation des agents à recourir à leur tasse personnelle plutôt que les gobelets traditionnels peu recyclables (Bretagne)

⇒ [Fiche gestion des déchets de la Région Nord Pas-de-Calais.](#)

⇒ [Fiche gestion de l'énergie de la Région Nord Pas-de-Calais.](#)

Les achats éthiques dans la commande publique

La Région NPDC participe à un collectif régional d'une quinzaine de collectivités créé en 2002 dont le chef de file est Villeneuve d'Ascq. Ce collectif a pour objectif d'échanger sur les manières d'intégrer des clauses sociales dans les marchés publics. Il n'y a pas actuellement de label à cet effet. Une dizaine de collectivités appartenant à ce collectif ont lancé une étude afin d'identifier des marchés tests dans lesquels pourraient être incluses des clauses de respect des droits de la personne au travail. Les marchés test identifiés sont, notamment, les fournitures de bureau et les textiles de travail. A l'issue de cette étude, 7 collectivités ont créé un groupement de commandes sur l'aspect textile afin de mettre un place un processus de concertation avec le monde de l'entreprise pour qu'il prenne en compte les critères du développement durable dans les chaînes de fabrication et de commercialisation et l'inciter à s'engager dans une démarche de progrès, de traçabilité et d'équité sociale. C'est une expérience unique en France.

En décembre 2006, la Région NPDC a créé d'une direction des achats et des commandes publiques avec la création de 3 postes : un poste contrôle qualité et deux postes d'acheteurs.

⇒ [Fiche achats publics de la Région Nord Pas-de-Calais.](#)

Les déplacements

- Renouvellement de la flotte de véhicules (Basse-Normandie, Bretagne)
- Mise à dispositions de vélos (Basse-Normandie, NPDC)
- Incitation au co-voiturage (Bretagne) et mise en place d'un logiciel de gestion de co-voiturage (NPDC)
- Aide au paiement du titre de transport (Basse-Normandie : 50%, NPDC : 75%)
- Restriction et mutualisation des places de parkings (NPDC)

⇒ [Fiche sur le Plan de déplacements Entreprise de la Région Nord Pas-de-Calais.](#)

Performance/démarche qualité

« Le thème de la performance publique s'est développé. Il est aujourd'hui au cœur de[s] préoccupations pour trois raisons principales [...] : le modèle de l'entreprise [...] s'est propagé à tous les compartiments de la société, l'exigence croissante des citoyens en terme d'utilisation des fonds publics et de la transparence démocratique ; la grave crise financière touchant les finances publiques de l'Etat. »

Les enjeux

- Se placer dans une démarche d'amélioration continue du fonctionnement interne
- Améliorer la satisfaction des usagers
- Valoriser le potentiel des agents en augmentant sa motivation
- Développer les synergies

Les outils

La performance publique et la loi organique sur les lois de finances (LOLF)

En 2001, le Parlement a voté une loi organique sur les lois de finances applicable au seul budget de l'Etat. La LOLF repose sur trois principes : la transparence, la lisibilité et l'évaluation. S'inscrire dans une démarche de type LOLF, c'est s'inscrire dans une démarche de performance budgétaire.

Les Régions n'ont pas à appliquer la LOLF mais cette démarche peut les intéresser. Ainsi, la Région Bretagne s'est inspirée de la LOLF pour réformer son budget.

La LOLF a pour ambition d'améliorer la lisibilité et la bonne compréhension des documents budgétaires en définissant pour chaque orientation politique des objectifs et pour chaque objectif des indicateurs de performance afin d'évaluer l'efficacité des politiques mises en œuvre et l'efficacité des services rendus.

La certification ISO 9001

Issue de l'industrie, **la démarche qualité place le management au centre de toute action d'amélioration des services**. Mettre en œuvre une démarche qualité, c'est s'inscrire dans la performance en s'orientant vers l'écoute et la satisfaction du client. La qualité est l'ensemble des caractéristiques d'un produit qui lui confère l'aptitude à satisfaire les besoins exprimés ou implicite du client. La certification ISO 9001 permet d'accompagner ces évolutions et de donner un cadre à cette démarche. Elle est le moyen de reconnaître en interne comme à l'externe les efforts mis en œuvre.

Une démarche qualité se met en place en différentes étapes :

- sensibilisation des agents et du personnel d'encadrement

- concertation des agents prestataires (entretiens, enquête de satisfaction, organisation de groupes de travail, établissement de fiches de services...)
- mise en place de nouvelles méthodes managériales.

Les actions engagées

La réforme budgétaire de la Région Bretagne

La Région Bretagne s'est engagée dans une mesure de performance depuis 2005, en appliquant une démarche inspirée du modèle de la LOLF. Elle a décidé de mettre en place un cadre de référence pour évaluer son action et d'adjoindre au vote réglementaire un vote par programme. La Région a donc repensé l'architecture et la présentation de son budget. Cette nouvelle présentation a été organisée autour de douze missions qui définissent la politique publique et recouvrent vingt objectifs. « [L]es objectifs de chaque action sont clairement identifiables et donc mesurables ». Ce sont les directeurs généraux adjoints qui sont responsables de missions stratégiques.

Les missions identifiées sont les suivantes :

- Pour un aménagement attractif et équilibré de la Bretagne
- Pour une économie dynamique au service de filières fortes et créatrices d'un emploi de qualité
- Pour une formation tout au long de la vie permettant l'égalité des chances
- Pour une amélioration des conditions de vie et de réussite dans les lycées
- Pour des transports efficaces au service des personnes et de l'économie
- Pour une exemplarité environnementale et un tourisme renouvelé
- Pour une politique culturelle et sportive au service de tous
- Pour une Bretagne solidaire
- Pour le développement des actions européennes et interrégionales
- Études et évaluation
- Promotion
- Autres dépenses

Au total, cette présentation budgétaire comprend 60 programmes d'intervention au lieu des 132 de l'ancien système. La Région a mis en place des responsables de programme. Ils ont différentes missions : contribuer aux étapes de préparation budgétaire (bilan d'exécution, prospective, conférences budgétaires, impacts de la décentralisation, rédaction des rapports...) ; formaliser les éléments de la préparation budgétaire (présentation des objectifs opérationnels du programme ; déclinaison du programme en actions ; les réalisations attendues par action ; les

modalités d'intervention, les moyens nécessaires à l'action/ressources générées ; les caractéristiques de l'action) ; veiller à la qualité et la conformité des informations produites à chaque étape ; et s'assurer de la validation de ces éléments. Une table des correspondances a été établie afin de passer des 132 programmes aux 60 programmes.

Enfin, « [u]ne batterie d'indicateurs a été définie pour évaluer la performance des actions menées et donc l'utilité des dépenses. Dix-neuf programmes sont évalués en 2007, avant que l'ensemble des 60 programmes d'action de la Région ne passent au crible en 2008. L'ensemble des indicateurs mesurés en 2008 fera l'objet d'une publication ». Ces indicateurs mesurent notamment la satisfaction des usagers, l'efficacité de l'action régionale et rendent compte des engagements pris.

Cette réforme a été menée en interne sans recourir à un prestataire extérieur pour accompagner cette démarche.

⇒ [Turquet Philippe, La réforme budgétaire à la Région Bretagne, janvier 2006.](#)

⇒ [Mordelle J.C., La réforme budgétaire à la Région Bretagne, juin 2006.](#)

⇒ [Mordelle J.C., Organiser le cadre budgétaire et comptable des collectivités autour de la finalité de la dépense : contraintes et objectifs, mai 2007.](#)

Les [marchés publics](#) de la Région Île-de-France

Après avoir obtenu la norme ISO 9002 en juillet 2001, **la Région Île-de-France a obtenu la certification ISO 9001 (version 2000) sur la planification, l'élaboration et la passation de ses marchés publics** pour la première fois en octobre 2002. Cette politique d'amélioration des marchés publics a été mise en œuvre dès 1998. Cette certification ISO 9001 a été renouvelée en septembre 2005 par l'Association Française pour l'Assurance de la Qualité (AFAQ). La Région Île-de-France est la 1^{ère} collectivité à être certifiée dans ce domaine. Elle s'inscrit dans une dynamique de progrès. La certification ISO est un gage de qualité.

La politique qualité de la Région Île-de-France est orientée selon deux axes : la sécurité juridique et la maîtrise des délais. Afin d'obtenir la certification ISO 9001, la Région Île-de-France s'est intéressée à la gestion des compétences qui est un axe fondamental de la norme. Ainsi, elle a évalué les compétences des 220 agents concernés par la passation des marchés. A la suite de cette démarche, un tableau de bord, consultable sur le réseau intranet, « Intr@rif », a été mis en place. Il permet de suivre les dossiers des marchés publics (du projet d'avis public à la concurrence et la notification). Le système qualité a aussi permis la mise en place d'une gestion prévisionnelle des besoins et une planification des opérations. Chaque direction doit transmettre à la direction des affaires juridiques un tableau récapitulatif des achats qu'elle envisage de lancer pour l'année suivante ainsi qu'un planning de passation. Des référentiels communs ont été élaborés pour accompagner le changement : manuel qualité de procédures...

La démarche qualité a contribué à réduire les appels d'offres infructueux. Les agents sont mieux formés. Elle a permis de « maîtriser les risques d'insécurité juridique en anticipant sur les évolutions législatives, réglementaires ou jurisprudentielles. »

En 2005, la Région s'est engagée, par deux délibérations à passer des marchés avec des objectifs de meilleur respect de l'environnement et de progrès social. Elle souhaite aussi étendre cette certification à l'exécution des marchés.

⇒ [Manuel Qualité : planification, élaboration et passation des marchés publics de la Région Île-de-France.](#)

⇒ [Guide relatif au système de Management de la Qualité \(SMQ\) de la Région Île-de-France.](#)

Territorialisation

Le concept de territorialisation recouvre deux réalités : la territorialisation des politiques publiques et la territorialisation des services. Pour qualifier ces processus, on utilise aussi le terme de déconcentration.

Les enjeux

- Accroître l'efficacité des services
- Renforcer la proximité avec les usagers afin d'identifier au mieux leurs besoins
- Offrir plus de visibilité au projet et à l'action régionale

Les éléments à prendre en compte pour mettre en oeuvre une action de territorialisation

Il convient de s'interroger sur la forme de territorialisation que l'on souhaite. Est-ce que l'on souhaite territorialiser des missions d'accueil, d'information et de communication ? Est-ce que l'on souhaite territorialiser des compétences sectorielles telles que l'emploi, la formation, les lycées... Les compétences sectorielles les plus fréquemment déconcentrées sont l'éducation et les lycées et la formation professionnelle et l'apprentissage.

Cette territorialisation peut se faire sous la forme physique d'une antenne délocalisée ou bien privilégier une sectorisation sans présence physique au territoire. Les Régions ont adopté différentes formes d'organisations : antennes généralistes, antennes spécialisées, regroupement au sein d'une même antenne de l'ensemble des politiques et des compétences que la Région souhaite territorialiser...

Le choix du découpage territorial peut varier : à l'échelle du pays ou des départements. Actuellement, il ne semble pas avoir de tendance prédominante.

Les actions engagées

Les antennes spécialisées : Région Alsace, Région Midi-Pyrénées, Région Bretagne

Dès 1997, la Région Alsace a adopté le principe de mise en place d'animateurs économiques régionaux avec la création d'antennes. Ces antennes ont pour mission de contribuer à la mise en place d'une politique de développement économique en liaison avec les acteurs sociaux ; d'informer sur l'appui que peut apporter la Région aux entreprises, individuellement ou par secteur professionnel, en matière économique ou de formation ; et la réalisation de diagnostic local de l'adéquation emploi-formation. A leur création, ces antennes sont constituées d'équipes de deux ou trois personnes pluridisciplinaires.

Dès 1999, la Région Midi-Pyrénées a entamé un processus de territorialisation de la politique de la formation professionnelle en créant des « maisons communes » à l'échelle des départements. La première MCEF a été créée à Castres en 2001. Ces structures réunissent en un lieu unique tous les acteurs de la formation professionnelle et de l'emploi : associations, administrations d'Etat (ANPE, direction du travail), missions locales, chambres consulaires (chambres des métiers, chambres de commerce et de l'industrie...) afin de favoriser la proximité avec les citoyens et ainsi de rendre lisible l'organisation de la formation professionnelle et accessible à tous. Il s'agit aussi de contribuer au développement local en apportant des réponses aux besoins de formation et de recrutement des entreprises. Actuellement, il existe 12 « maisons communes » en Midi-Pyrénées. Le maillage territorial retenu est le pays. D'ici 2009, il devrait en avoir une vingtaine. Récemment, le service « réseau régional emploi formation » et celui des maisons communes ont fait l'objet d'une fusion afin d'assurer dans celles-ci la présence du conseil régional sur l'ensemble du territoire. Dans chaque maison commune emploi formation, une équipe territoriale de la Région est présente aux côtés de partenaires.

La Région Bretagne a créé, en 2005, à titre expérimental, cinq « maisons de la formation professionnelle » à l'échelle du pays. Il est prévu d'étendre ce dispositif à tous les pays bretons. Actuellement, 18 pays (sur 21) sont engagés dans ce type d'expérience : Redon, Brocéliande, Centre Ouest Bretagne, Rennes... Il s'agit de faciliter l'accès à la formation et à la qualification pour tous. Les missions de ces structures s'articulent en deux axes : un axe dédié à l'accueil, à l'information et à l'orientation des tous les publics sur les dispositifs de formation ; et un axe qui a pour objectif d'organiser des dispositifs de formation de manière équilibrée et complémentaire sur l'ensemble du territoire breton. Chacune de ces structures sont présidées par un élu référent du Conseil régional et animées techniquement par un délégué territorial. Afin de favoriser une concertation au niveau régional, un comité de liaison régional, animé par la Région et associant les têtes de réseau, l'Etat et les partenaires sociaux, a été mis en place. En décembre 2006, les structures appartenant au réseau de la MFP (Région, rectorat, ANPE, association régionale des missions locales, FONGECIF, CRIJ) ont signé une charte fixant leurs rôles et leurs missions. De plus, la Région « s'engage à soutenir les partenaires dans l'acquisition d'équipements informatiques » afin de permettre une mise en commun des outils d'information. Une articulation entre les « maisons de la formation professionnelle » et les « maisons de l'emploi » est en cours de réflexion.

⇒ [Fiche de synthèse sur le processus de territorialisation de la Région Midi-Pyrénées.](#)

⇒ [Région Bretagne, Les maisons de la formation professionnelle en Région Bretagne.](#)

Une sectorisation sans présence physique sur le territoire

Le Conseil régional de Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) a mis en place une vingtaine de COTEF (Comités Territoriaux Éducation Formation) à partir de 2005 pour territorialiser l'action régionale en matière d'éducation et de formation. Ces comités sont présidés chacun par un élu régional et animés par un chargé de mission territorial de la Direction de la Formation et de l'Apprentissage. Ils sont

composés de représentants de l'ANPE, de l'AFPA, des structures d'accueil spécifiques au public jeunes (missions locales et PAIO), des structures d'insertion dont les PLIE, des intercommunalités, des conseils généraux, des Assédic, des partenaires sociaux et des usagers. Le nombre de membres de chaque COTEF est variable selon l'étendue du territoire couvert. Les COTEF ont pour mission d'« animer l'élaboration et l'actualisation du diagnostic local en matière de formation, en lien avec les problématiques d'emploi ; animer la construction du plan d'actions local qui en découle ; informer et coordonner l'activité des élus siégeant dans les structures territoriales qui relèvent du champ de la formation comme les lycées ou les missions locales ; faire le lien avec les autres politiques territoriales et contractuelles comme les contrats de pays ou les pactes territoriaux pour l'emploi ; animer le débat sur le suivi et l'évaluation des actions régionales. » Les modalités de fonctionnement des COTEF sont laissées à l'appréciation de chaque élu.

Début 2007, la Région Auvergne a aussi décidé la mise en place de 14 COTEF, co-présidés par l'Etat et la Région. Ils ont pour objectif de « redonner la parole aux acteurs de terrain pour qu'ils soient force de proposition et ne [subissent] plus des politiques élaborées plus haut pas toujours en phase avec les besoins des territoires ».

➡ [La carte des COTEF de la Région PACA.](#)

➡ [Synthèse des journées d'information et d'échanges de pratiques pour les conseils régionaux "Territoire et formation" à Besançon du 31 mai et 1er juin 2006.](#)

Le regroupement au sein d'une même antenne de l'ensemble des politiques et des compétences que la Région souhaite territorialiser : Région Pays de la Loire

La Région Pays de la Loire a ouvert six espaces régionaux entre mi-2006 et mi-2007 qui s'organisent autour de trois pôles : un pôle formation, emploi et insertion ; un pôle chargé de missions de rapprochement et de coordination de tous les acteurs socio-économiques ; et un pôle éducation. Ces espaces, à l'échelle du département, ont pour objectif d'offrir plus de visibilité au projet et à l'action régionale et d'adapter la politique générale aux spécificités des territoires tout en conservant une cohérence globale afin d'être plus réactif et plus efficace. Les responsables d'espaces ont pour mission de favoriser la transversalité du travail entre les agents et ils doivent accompagner les mises en réseau nécessaires à la qualité des politiques publiques régionales.

Les « Espaces Régionaux » de la Région Pays de la Loire	
Localisation	Angers, Laval, La Roche-sur-Yon, Le Mans, Nantes, Saint-Nazaire
Objectifs	• Rendre opérationnel le projet politique de la collectivité • Cohérence besoins locaux/services rendus • Proximité des usagers

Missions	• Informer et orienter : sur la politique de la collectivité, sur les dispositifs dont peut bénéficier la population... • Animer : construire et proposer des événements (expositions en lien avec certaines initiatives locales ou faisant écho à des préoccupations régionales) • Mission de veille, d'observation et d'alerte • Mettre en œuvre les politiques et les dispositifs régionaux territorialisés
Effectifs	10 à 12 agents par espaces régionaux
Organisation	Chaque espace est organisé autour de 3 pôles : • Formation, emploi, insertion : animation de réseaux dans le cadre de l'élaboration et du suivi des programmes de formation, d'emploi et d'insertion • Mission de rapprochement et de coordination de tous les acteurs socio-économiques : mission de gestion du patrimoine scolaire et de suivi des TOS • Éducation : mission de rapprochement et de coordination de tous les acteurs socio-économiques ainsi que la sensibilisation des habitants aux questions européennes
Coordination	• Création d'une Direction en charge de la coordination des espaces régionaux (coordination, régulation et cohérence) • Chaque espace est doté d'un responsable qui aura pour rôle d'être l'interlocuteur privilégié des élus du territoire, des partenaires et des responsables d'établissements
Avantages	Une aide à l'évaluation des politiques publiques de la région

➡ [Fiche de synthèse sur le processus de territorialisation de la Région Pays de la Loire.](#)

➡ [Delaunay Isabelle, Territorialisation de l'action publique, novembre 2006.](#)

Les antennes généralistes : Région Centre et Région Midi-Pyrénées

En 2002, la Région Centre met en place des antennes délocalisées, les « Espaces Région Centre », dans les villes chefs-lieux des départements : Blois, Bourges, Chartres, Châteauroux, Tours et Orléans. Ces espaces assurent l'information du grand public sur le rôle et les actions du conseil régional ; l'information de premier niveau auprès de ses partenaires sur les interventions et aides de la Région ; et l'appui logistique aux directions opérationnelles pour leurs actions (lycées, formation professionnelle, emploi, aménagement du territoire) et pour l'organisation de réunions de proximité. Chaque antenne est animée par un cadre A ou B et est placée sous l'autorité de la Direction générale des services.

En 2005, la Région Midi-Pyrénées a mis en place une seule maison régionale

généraliste. Cette structure a pour objectif d'être une vitrine de la Région pour donner informer et orienter le public ; elle assure aussi le suivi des dossiers auprès des services instructeurs de la Région.

Conclusion

Le thème des choix d'organisation des Régions est un sujet vaste. Chacun des sous-thèmes retenus mériterait d'être approfondi.

Les Régions mettent en place des organisations nouvelles mais tout cela est encore en chantier et il est encore un peu tôt pour avoir un retour d'expériences, savoir quelles sont les difficultés rencontrées, quelles sont les facteurs de réussites, qu'elles sont les résultats obtenus...

Les Agendas 21 mis en place sont des Agendas de 1^{ère} génération. Les Régions n'ont pas toutes encore défini leur premier plan d'actions. Les actions entreprises portent pour l'instant essentiellement sur la modification de comportements en interne. Certaines Régions comme la Région Basse-Normandie souhaitent intégrer un axe pratique managériale à leur Agenda 21 afin de voir comment réorganiser le fonctionnement des services ou encore de penser le développement durable en terme de ressources humaines, c'est-à-dire comment mettre en place une relation entre les agents et les ressources humaines avec par exemple la mise en place de plateforme mais pour l'instant il s'agit surtout de pistes de réflexions.

Les témoignages de mise en œuvre d'une démarche de certification ISO 9001 ou d'une démarche de type LOLF au sein des Régions sont quasi inexistantes. S'inscrire dans une démarche de performance est une démarche contraignante qui nécessite de savoir qui doit évaluer, pour quel usage politique, selon quelle méthode, pour aboutir à quel contenu, à quel coût...Cela peut expliquer le faible nombre de témoignages rencontrés.

Le processus de territorialisation a des incidences à différents niveaux : sur les modes de travail et sur la coordination entre les différentes structures. Cela implique de clarifier les rôles et les missions de chacun. Cela suppose aussi de trouver des moyens de communications entre les agents territorialisés et l'Hôtel de Région. Il s'agit aussi de s'interroger de l'incidence de la territorialisation sur les rapports entre l'action publique et le citoyen : comment associer davantage ce dernier à l'action publique ? On constate l'émergence d'une nouvelle fonction : les délégués territoriaux (ou animateurs ou chargés de mission) qui jouent un rôle d'expertise en lien avec les partenaires locaux et qui sont impliqués dans le diagnostic.

Bibliographie

Liens vérifiés le : 27 juillet 2007

Les références ont été limitées à celles mentionnant des expériences régionales étant donné que l'objectif du dossier est de présenter des exemples précis. C'est pourquoi les références générales ont été exclues.

Cette bibliographie est constituée essentiellement d'articles de périodiques et de documents issus des sites officiels des Régions (présentations power point, articles...). Les documents de synthèses présentant précisément des expériences régionales sont quasi inexistantes.

Gestion des ressources humaines

Concertation sur le réaménagement du rez-de-chaussée de l'Hôtel de Région : une démarche transversale. *Entre nous, journal interne du conseil régional des Pays de la Loire*, 2007, n°3, p.10-11.

Création du service de la gestion de la ressource humaine. *Tertous, le journal interne de la région Picardie*, 2006, n°2, p.8-9.

Déménagement prévu fin 2009 : la région dans ses murs. *Magazine d'information sur l'Auvergne en mouvement*, 2006, n°9, p.14.

DAHERON Blandine. Comment départements et régions accueillent les agents TOS. *Le Moniteur*, 2007, n°5396, p.114-116.

DORIAN Martine. Guide (Un) pour former les TOS en Pays de la Loire. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2007, n°1875, p.74.

DUMAY Guillaume. Décentralisation (La) Raffarin et le management des collectivités locales. *Les cahiers du management territorial*, 2006, n°25, p.42-59.

ELMAN Florence. DRH (Les) partagés face à la déconcentration. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2005, n°1774, p.62.

FAGNART Sylvie. Personnel TOS (5) : un dialogue approfondi avec l'Éducation nationale. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2006, n°1860, p.30.

FRIMAT Isabelle. Alsace (L') crée une direction des lycées pour accueillir les TOS. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2005, n°1798, p.62.

Innovation (L') dans le secteur public récompensé. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2007, n°1877, p.19.

Intégration des agents du Service Régional de l'Inventaire. *Entre nous, journal interne du conseil régional des Pays de la Loire*, 2007, n°3, p.7-9.

MALLET Estelle. « 276 » (Le) uni pour gérer les TOS. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2006, n°1831, p.69.

MISSIR Marie-Caroline. 79,5% des TOS qui ont fait connaître leur décision ont choisi d'intégrer la fonction publique territoriale. Le détail des chiffres région par région. *L'AEF*, 2006, n°68061.

MEYER François. Personnel TOS (2) : l'émergence d'une nouvelle gestion des ressources humaines. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2006, n°1860, p.26.

Projets (Les) de service en action ! *Tertous, le journal interne de la région Picardie*, 2006, n°1, p.8.

QUEMARD Emmanuelle. Comment PACA s'apprête à intégrer 3 200 agents TOS. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2006, n°1841, p.74.

Redéploiement des services sur l'Ile Beaulieu. *Entre nous, journal interne du conseil régional des Pays de la Loire*, 2007, n°0, p.7-9.

➡ **RÉGION ALSACE.** [Gestion des personnels Techniciens, Ouvriers et de Service.](#)

REINHART Audrey. La Lorraine se dote d'un organigramme moins centralisé. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2005, n°1807, p.66.

Intégration du développement durable

➡ [Banque de données des Agendas 21 locaux et des pratiques territoriales de développement durable.](#)

BESTREST Sophie. Aquitaine (L'), première région certifiée Iso 14001. *Localtis*, 23 septembre 2004.

BESTREST Sophie. Midi-Pyrénées : un hôtel de région « branché » photovoltaïque. *Localtis*, 16 mai 2007.

CANTILLON Guillaume. Diminuer l'impact des activités de l'administration sur l'environnement : étude sur l'utilisation par les collectivités territoriales des normes volontaires de management environnemental ISO 14001 et SMEA. *Revue Lamy des collectivités territoriales*, 2006, n°16, p.83-86.

➡ [Comité 21 : site portail des démarches Agenda 21 en France.](#)

Conseil (Le) régional donne l'exemple. *Bourgogne notre région*, 2006, n°4, p.23.

DEBONTRIDE Xavier. Conseil (Le) régional de Bretagne se dote d'un agenda 21 « interne ». *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2007, n°1868, p.64.

Démarche Agenda 21 : la Région montre l'exemple. *Bretagne ensemble*, 2007, n°5, p.13.

MADOUI Laurence. Norme ISO 14001 (3) : la participation : une règle de fonctionnement. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2005, n°1815, p.32-33.

MADOUI Laurence. Norme ISO 14001 (4) : La finalité : la valorisation du territoire. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2005, n°1815, p.34.

Midi-Pyrénées : 2^{ème} région de France, après l'Aquitaine, certifiée ISO 14001. *Localtis*, 24 mai 2005.

➡ **RÉGION BRETAGNE.** [Agenda 21 de la Région Bretagne : rapport d'étape.](#)

➡ **RÉGION BRETAGNE.** [Actions \(Les\) engagées en interne.](#)

►► **RÉGION MIDI-PYRÉNÉES.** [Exemplarité \(L'\) : pour une amélioration continue du fonctionnement de l'institution régionale.](#)

Performance/démarche qualité

CERLES Nathalie. Réforme (La) budgétaire de l'État est-elle applicable aux collectivités locales. Pouvoirs locaux : les cahiers de la décentralisation, 2006, n°69, p.22-25.

►► **CONSEIL RÉGIONAL ÎLE-DE-FRANCE.** [Démarche \(La\) Qualité à la Région Île-de-France.](#)

DEBONTRIDE Xavier. Région (La) Bretagne fait sa révolution budgétaire. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2005, n°1780, p.34.

DEBONTRIDE Xavier. LOLF (La) à l'épreuve des faits (4) : ces collectivités qui adoptent la LOLF. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2005, n°1806, p.28.

GRAIL Cédric, LESCAILLEZ Vincent, MENUT Philippe. Amélioration (L') des performances des collectivités territoriales : l'amélioration de la performance des collectivités territoriales : de l'intention à la pratique. *La Gazette des communes, des départements, des régions*, 2007, n°1893, supplément, p.213-258.

Indicateurs (Des) de performance pour évaluer l'action régionale. *Région Bretagne info, bulletin d'information du conseil régional*, 2007, n°12.

►► **RÉGION ÎLE-DE-FRANCE.** [Marchés publics de la Région Île-de-France.](#)

►► **MORDRELLE JC.** [Réforme \(La\) budgétaire à la Région Bretagne. Juin 2006.](#)

►► **MORDRELLE JC.** [Organiser le cadre budgétaire et comptable des collectivités autour de la finalité de la dépense : contraintes et objectifs. Mai 2007.](#)

MOUTARDE Nathalie. Île-de-France (L') est la première collectivité territoriale française à être certifiée ISO 9001. *Le Moniteur*, 2002, n°5165, p.30.

MOUTARDE Nathalie. Après l'obtention de la certification ISO 9001 pour ses passations de marchés publics, le conseil régional passe avec succès l'audit de contrôle. *Le Moniteur*, 2003, n°5215, p.29.

MOUTARDE Nathalie, DELUZ Sophie. Entretien avec Michèle Sabban, vice-présidente du Conseil régional chargée de l'administration du personnel et des marchés publics. *Le Moniteur*, 2004, n°5245, p.36.

Réforme (Une) pour voir plus loin. *Tertous, le journal interne de la région Picardie*, 2006, n°3, p.4-5.

►► **TURQUET Philippe.** [Réforme \(La\) budgétaire à la Région Bretagne. Janvier 2006.](#)

Territorialisation

Accueil (L') au cœur des espaces régionaux. *Entre nous, journal interne du conseil régional des Pays-de-la-Loire*, 2007, n°1, p.7-9.

BERRE (LE) Hugues. Déconcentration (La) en France : évolutions et permanences.

Les cahiers de la fonction publique, 2002, n°214, p.3-6.

BOYER Corinne. Région (La) crée un service public régional de formation à budget constant. L'AEF, 2006, n°61196.

BRIGAND (LE) Jacques. Espaces (Des) pour informer les administrés en Pays de la Loire. La Gazette des communes, des départements, des régions, 2006, n°1845, p.35.

CANAUD Stéphanie. Région Auvergne : 14 comités territoriaux emploi-formation pour assurer la mise en œuvre de terrain du PRDF. L'AEF, 2007, n°76060.

⇒ **CNFPT.** [Le territoire et la formation. Juin 2006.](#)

⇒ **CONSEIL GÉNÉRAL MEURTHE & MOSELLE.** [Fiche de synthèse conseil régional de Midi-Pyrénées.](#)

⇒ **CONSEIL GÉNÉRAL MEURTHE & MOSELLE.** [Fiche de synthèse conseil régional des Pays de la Loire.](#)

⇒ **DELATOUR Isabelle.** [Territorialisation de l'action publique. 2006.](#)

FAGNART Sylvie. Personnel (Le) des régions sur tous les fronts. La Gazette des communes, des départements, des régions, 2007, n°1890, p.66-68.

FRIMAT Isabelle. Depuis 1998, la région se mobilise pour lutter contre la déconcentration des services publics à Strasbourg. La Gazette des communes, des départements, des régions, 2003, n°1722, p.32.

LAFOSSE Laurence. Région (La) Midi-Pyrénées lance les maisons communes emploi formation. La Gazette des communes, des départements, des régions, 2004, n°1758, p.32.

MAHE Philippe. Expériences (Les) récentes de territorialisation des services des services des collectivités locales : enjeux et obstacles. Les cahiers de la fonction publique, 2002, n°214, p.6-9.

⇒ **PANCRAZZI Norbert.** [Territorialisation des politiques publiques de la collectivité territoriale de Corse. 2005.](#)

PONS Camille. Midi-Pyrénées : la réaffectation de fonds FSE vers les MCEF risque de provoquer le licenciement de 40 personnes affectées à l'accueil des jeunes dans les missions locales. L'AEF, 2007, n°77076.

POTTIEE-SPERRY Philippe. Midi-Pyrénées : maisons de l'emploi : la région s'estime précurseur. La Gazette des communes, des départements, des régions, 2005, n°1790, p.12.

Quelle Picardie voulons-nous dans vingt ans ? Tertous, le journal interne de la région Picardie, 2006, n°1, p.6-7.

⇒ **RÉGION ALSACE.** [Administration \(L'\) régionale.](#)

⇒ **RÉGION BRETAGNE.** [Maisons \(Les\) de la formation professionnelle.](#)

⇒ **RÉGION BRETAGNE.** [Maisons \(Les\) de la formation professionnelle en région Bretagne.](#)

⇒ **RÉGION PAYS DE LA LOIRE.** [Espaces régionaux.](#)

Territorialisation (La) de l'action publique. La Gazette des communes, des départements, des régions, 2007, n°1867, supplément, p.204-258.

SALLIOU Sylvaine. Budget 2005 de la Bretagne : création de cinq premières maisons de la formation à l'échelle des pays. L'AEF, 2005, n°50902.

SALLIOU Sylvaine. Maisons (Les) de la formation professionnelle bretonnes s'engagent à renseigner le public en « deux contacts maximum ». L'AEF, 2006, n°72622.

VEGA Marie-Pierre. Région (La) PACA territorialise son action dans vingt comités territoriaux éducation formation. L'AEF, 2005, n°52030.

VEGA Marie-Pierre. Région (La) Provence-Alpes-Côte-d'Azur met en place 17 comités territoriaux éducation formation. L'AEF, 2005, n°58593.

Annexe 9 : fiche de procédure

3 étapes : (Cet ordre ne doit pas être modifié)

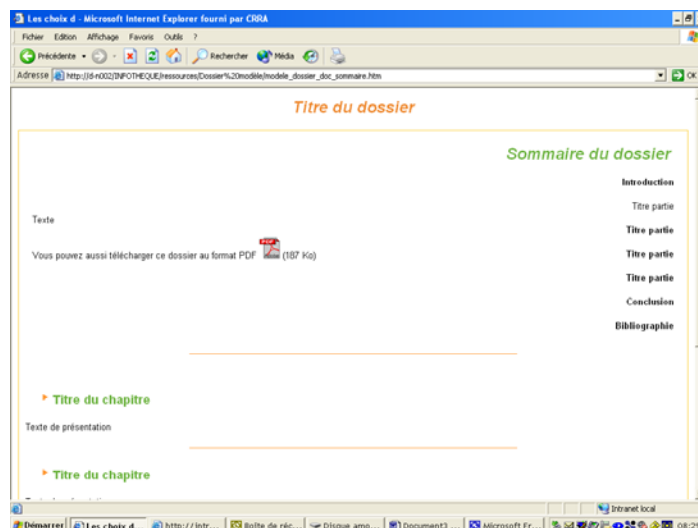
- ✓ Le dossier documentaire électronique est rédigé directement dans un document FrontPage (.html) à partir d'un modèle prévu à cet effet.
- ✓ Ensuite le dossier est copié et collé dans un document Word réalisé à partir d'une feuille de style (.dot) préétablie.
- ✓ Enfin, d'après ce document Word, un fichier PDF (.pdf) est réalisé.

Etape 1 : Création du dossier électronique avec FrontPage

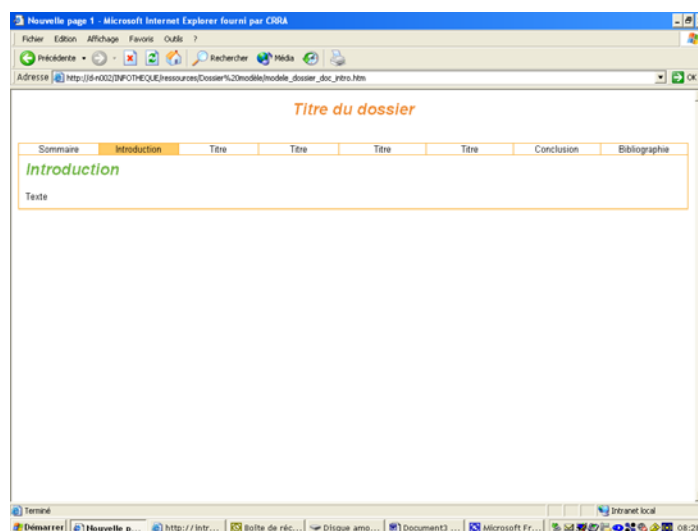
Remarques préalables :

Afin d'assurer une homogénéité dans la mise en forme des dossiers produits par la Documentation Région (et éventuellement pour le réseau interne de documentation), 5 modèles de documents FrontPage existent :

- un modèle pour le sommaire du dossier :

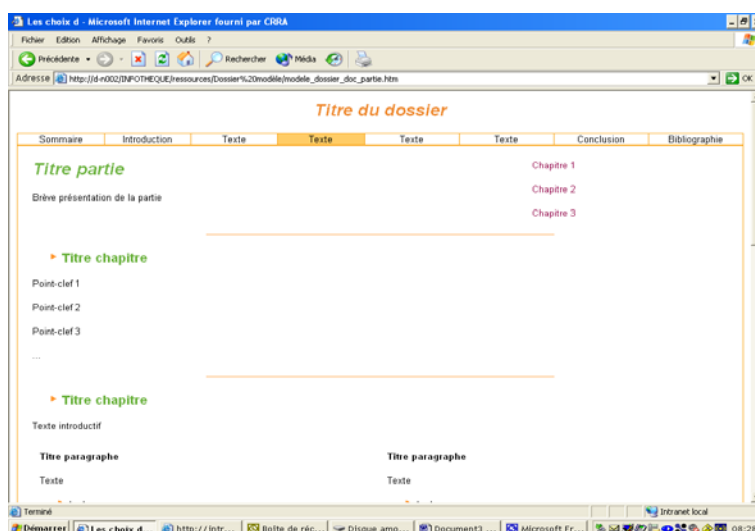


- un modèle pour l'introduction du dossier :

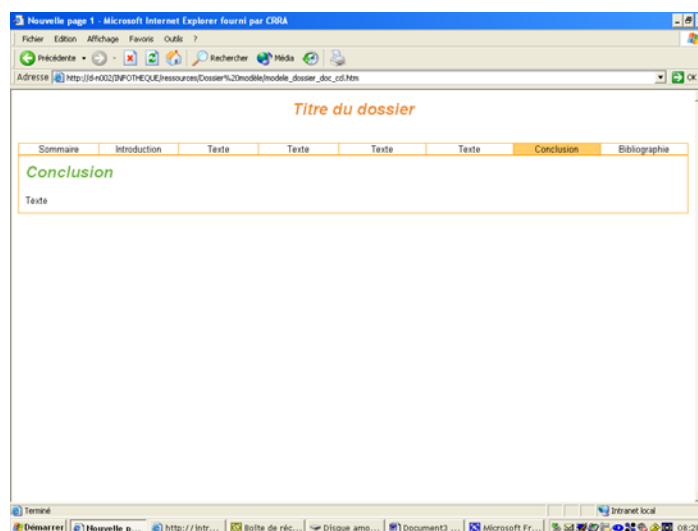


- un modèle pour les parties principales du dossier :

Les différentes parties du dossier ne sont pas numérotées (Titre partie, titre chapitre et titre paragraphe)

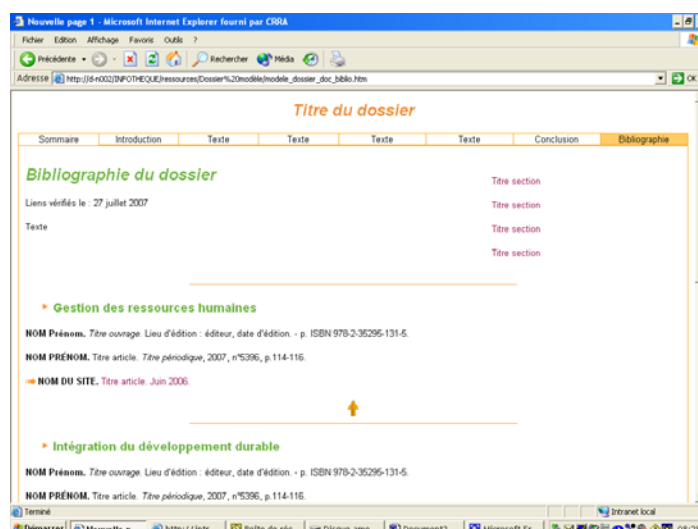


- un modèle pour la conclusion du dossier :



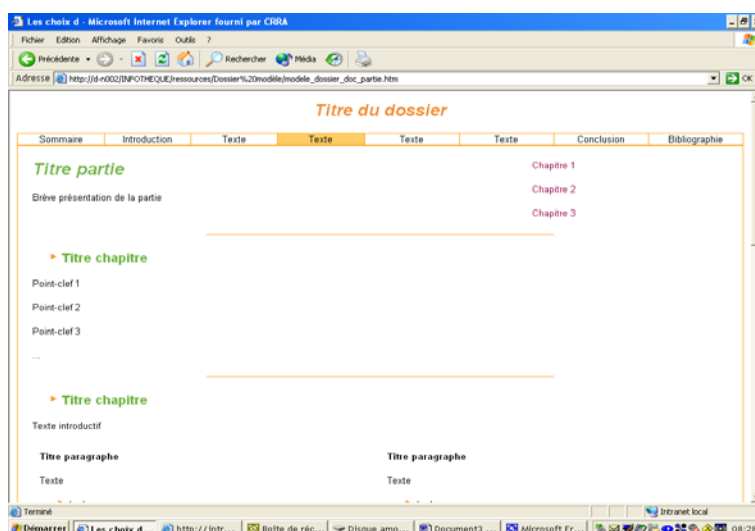
- un modèle pour la bibliographie du dossier :

Un modèle d'écriture pour les monographies, les articles et les sites Internet a été établi. Ces normes de catalogage sont à suivre.



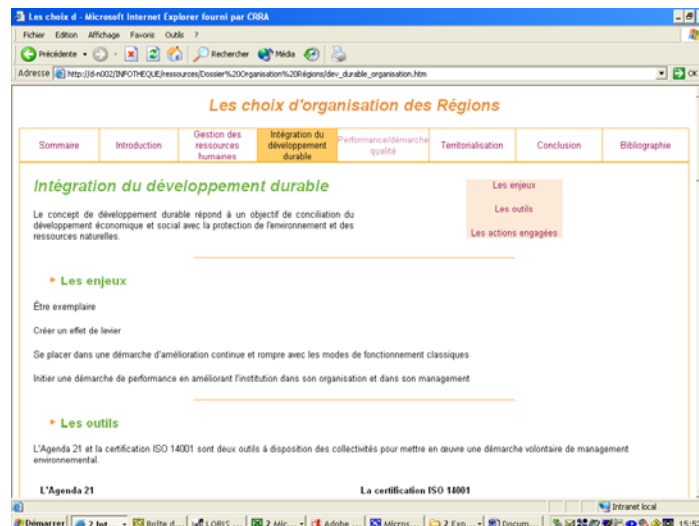
Etapes pour la création du dossier électronique :

1. Ouvrir le modèle de page FrontPage correspondant à votre besoin (sommaire, partie, introduction, conclusion ou bibliographie)



Modèle de page pour une partie (thème) du dossier

2. Enregistrer le fichier (au format .html) sous un nouveau nom et rédiger le dossier en respectant la mise en forme du modèle

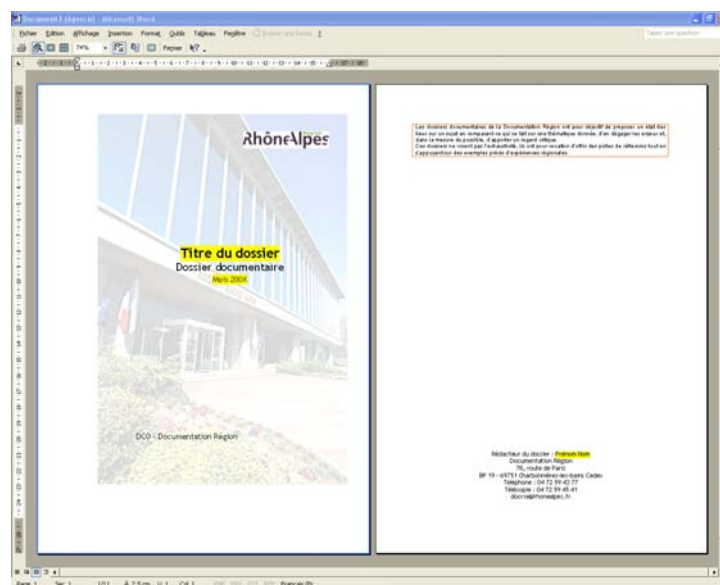


Exemple de partie principale du dossier réalisée à partir du modèle FrontPage

Etape 2 : Création du dossier Word

3. Ouvrir la feuille de style Word (.dot)

Les zones en jaune sont les zones qui servent à identifier le dossier (Titre du dossier, date, nom de l'auteur...). Ces zones sont à remplir.



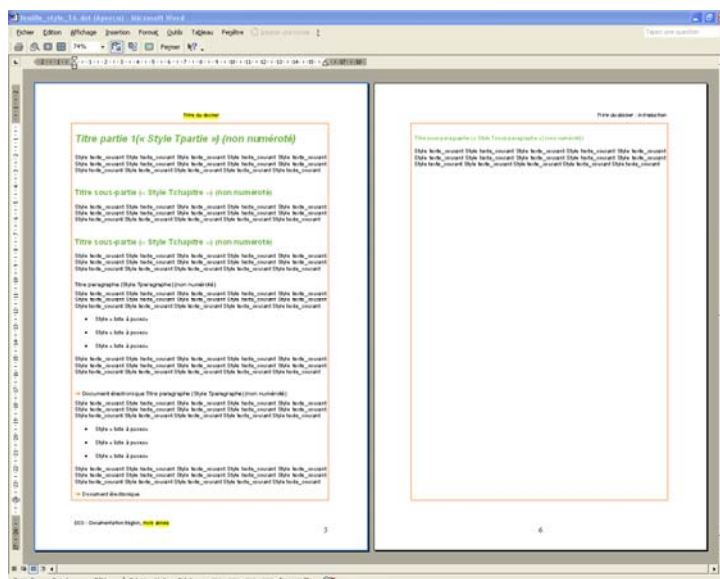
Le texte du dossier est à copier et à coller dans les zones prévues à cet effet et qui sont similaires à la charte graphique adoptée sous FrontPage.

Une seule différence à noter : le texte du dossier n'est pas présenté en colonnes comme le dossier électronique sous FrontPage. Les différents éléments (chapitres et paragraphes) sont placés les uns à la suite des autres).

Les différentes parties du dossier ne sont pas numérotées (Titre partie, titre chapitre et titre paragraphe).

Il ne faut pas insérer des espaces entre les différentes parties du document (entre le titre du chapitre et le texte du chapitre...). Les espaces sont générés automatiquement par la feuille de style.

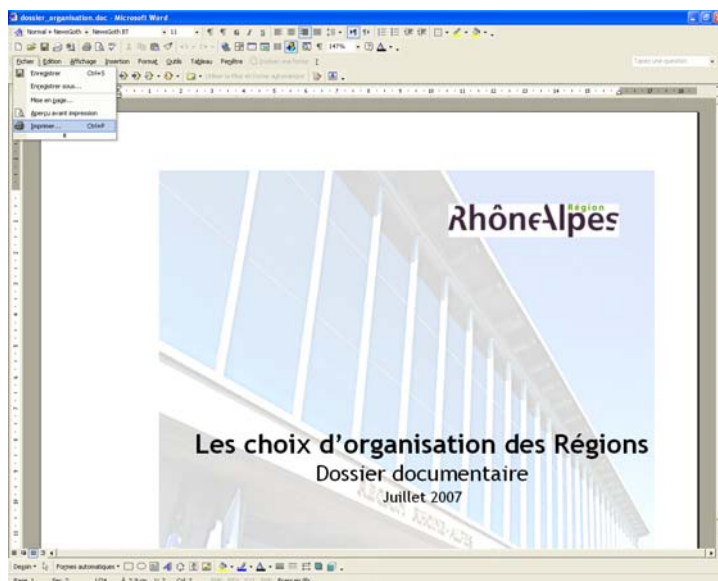
Les noms des styles utilisés pour les différents niveaux de titres sont précisés entre parenthèse afin de faciliter la création d'un titre supplémentaire.



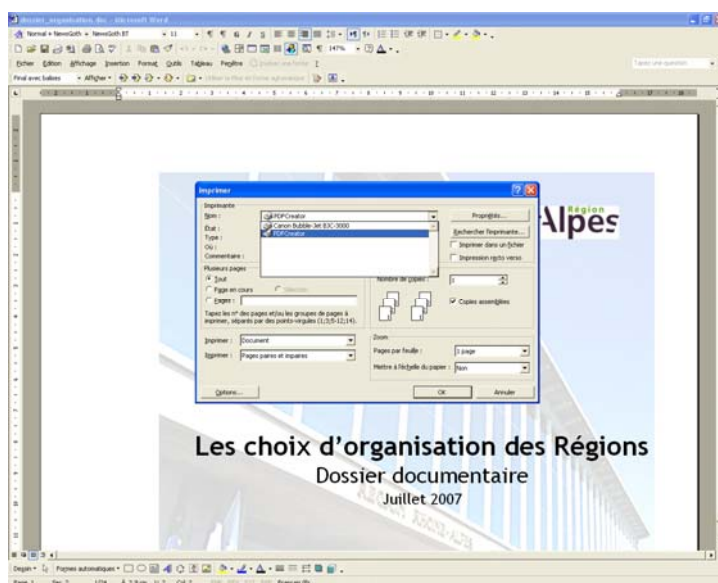
4. Enregistrer le fichier sous un nouveau nom au format .doc
5. Copier le texte à partir du document réalisé sous FrontPage et coller le dans le document Word que vous venez de créer (.doc)

Etape 3 : Création du dossier PDF

6. Ensuite, dans « Fichier » sélectionner « Imprimer »



7. Sélectionner « PDFCreator » et confirmer (« OK »)



8. Sélectionner « Enregistrer »

