

CONSULTATION SUR PLACE

PRET

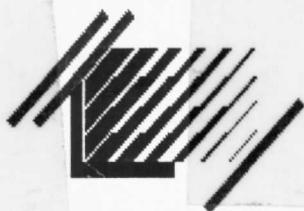
PEB

4503

OUI

NON

NON



**enssib**

Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques



Université  
Claude Bernard  
Lyon I

*DESS Informatique Documentaire*

*Rapport de Stage*

Etude de la diffusion électronique  
des produits documentaires du service Info Doc  
chez bioMérieux S.A.

Audrey BOTTERO

Sous la direction de

Laurence BRUNET-MANQUAT

Documentaliste chez bioMérieux

Correspondant du corps enseignant :

Jean-Pierre LARDY

Année 1999

BIBLIOTHEQUE DE L'ENSSIB

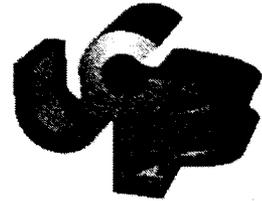


812732D



**enssib**

Ecole Nationale Supérieure  
des Sciences de l'Information  
et des Bibliothèques



Université  
Claude Bernard  
Lyon I

*DESS Informatique Documentaire*

*Rapport de Stage*

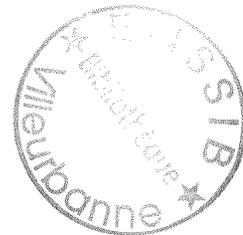
Etude de la diffusion électronique  
des produits documentaires du service Info Doc  
chez bioMérieux S.A.

Audrey BOTTERO

Sous la direction de

Laurence BRUNET-MANQUAT

Documentaliste chez bioMérieux



Correspondant du corps enseignant :

Jean-Pierre LARDY

Année 1999

1999  
11) ST  
02

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier :

- Laurence BRUNET-MANQUAT, responsable du stage, qui est restée très disponible malgré une maternité prenante.
- L'équipe du groupe d'Intelligence Documentaire :  
Annick BLANC-MICHAUD, elle aussi prise par une maternité...  
Claude COURTE  
Marie-Anne GIBERT
- L'ensemble du personnel du service Info Doc (permanent ou temporaire) pour leur gentillesse et leur disponibilité :  
Marjolaine CHAILLEY  
Laetitia CHARRUEL  
Isabelle EXBRAYAT  
Muriel MOURIER  
Corinne PLONQUET
- Nadine BELLON, responsable de la documentation dans une société de recherche, qui a aimablement pris une journée afin de nous présenter un de ses produits documentaires.

ETUDE DE LA DIFFUSION ELECTRONIQUE  
DES PRODUITS DOCUMENTAIRES DU SERVICE INFO DOC  
CHEZ BIOMERIEUX S.A.

Audrey BOTTERO

RESUME

C'est dans le contexte d'évolution de la Bibliothèque Scientifique de bioMérieux S.A. vers la veille technologique qu'a été étudiée la possibilité de diffuser certains produits documentaires en mode électronique. Pour certains, la diffusion se fait déjà via les messageries électroniques, mais un autre outil intéressant se pose en candidat : la diffusion, à accès sélectifs, sur les Intranets projets, proposés au format Lotus Notes.

Le but de ce stage est donc d'évaluer les différentes possibilités à disposition du service Info Doc afin de répondre au mieux aux besoins des utilisateurs des produits documentaires.

Mots - clés :            Diffusion électronique  
                                  Logiciel de Groupware : Lotus Notes  
                                  Intranet

---

STUDY OF THE ELECTRONIC DIFFUSION  
OF THE INFO DOC DOCUMENTARY PRODUCTS  
AT BIOMÉRIEUX S.A.

Audrey BOTTERO

ABSTRACT

The bioMérieux S.A.'s Scientific Library has been induced to progress to the technologic intelligence. So the possibility of an electronic diffusion was studied for some documentary products. Some of them already circulate by the e-mail way but another kind of diffusion can be interesting : the selective diffusion on the Lotus Notes Projects' Intranets.

This training period aims at the estimate of the different possibilities that are at Info Doc's disposal to satisfy the documentary products users.

Key words :            Electronic diffusion  
                                  Groupware software : Lotus Notes  
                                  Intranet

# TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	5
<b><u>PARTIE I - BIOMÉRIEUX, LE SERVICE INFO DOC ET SES ACTIVITÉS</u></b> .....	6
I. Présentation de bioMérieux.....	6
II. Le service Info Doc chez bioMérieux S.A.....	9
III. Activités et produits du service Info Doc.....	11
<b><u>PARTIE II - PROBLÉMATIQUE DE LA DIFFUSION ELECTRONIQUE DE CERTAINS PRODUITS DOCUMENTAIRES</u></b> .....	13
I. Analyse de la valeur de 3 produits documentaires internes.....	13
II. Projet de diffusion électronique de produits documentaires internes.....	25
<b><u>PARTIE III - ETUDES DE SOLUTIONS DE DIFFUSION AU FORMAT LOTUS NOTES</u></b> .....	27
Etudes de modèles de bases de diffusion.....	27
I. Etudes de bases existantes .....	27
II. Etudes de maquettes.....	33
Evaluation comparative.....	39
I. Aide à la décision : Approche multicritères .....	39
II. Proposition de solution .....	41
CONCLUSION.....	42
ANNEXES.....	43
<u>Annexe 1</u> : Situation d'Info Doc au sein de bioMérieux.....	43
<u>Annexe 2</u> : Plan des Locaux.....	44
<u>Annexe 3</u> : Gestion de la documentation .....	45
<u>Annexe 4</u> : Questionnaire à destination des filiales de bioMérieux .....	47
<u>Annexe 5</u> : Participation à la vie du Service et aux projets.....	49
<u>Annexe 6</u> : Application de la maquette Lotus Notes au bulletin mensuel et à la revue de brevets .....	51
<u>Annexe 7</u> : Procédure d'édition et de diffusion d'un profil.....	54
<u>Annexe 8</u> : Compte rendu de la visite au Salon de l'Information et de la Documentation Technique .....	56
Sigles .....	63
BIBLIOGRAPHIE .....	64

## INTRODUCTION

Société multinationale et de couverture mondiale, bioMérieux Alliance est présente dans les secteurs du diagnostic clinique, des thérapies géniques et de l'agro-alimentaire.

La partie *Diagnostic in vitro* est regroupée dans bioMérieux S.A., et concerne de nombreux domaines de la microbiologie et de la biochimie.

Le centre de documentation de bioMérieux S.A., appelé Info Doc, est situé au siège social à Marcy L'Etoile (où se trouve le site le plus important de la société), et en recouvre les principales activités documentaires : fourniture de documents, gestion des abonnements, recherches bibliographiques, édition de produits documentaires... Certains de ces produits sont remis en cause dans leur forme actuelle (diffusion sous forme de revues papier), et des évolutions sont envisagées.

D'autre part, le Service Informatique de la société a mis en place sur l'Intranet des bases au format Lotus Notes dans le cadre de projets de recherche.

Les questions qui se posent sont de savoir d'une part si ces maquettes proposés en interne sont utilisables pour la diffusion de certains produits d'Info Doc (dans le cas contraire, il est possible de faire appel à une société extérieure de développement informatique), et d'autre part si ce nouveau type de diffusion, appelé à remplacer ou à suppléer les diffusions existantes, est réellement intéressant à la fois pour le producteur d'information qu'est le service Info Doc et pour les utilisateurs.

Pour tenter de répondre à ces questions, des systèmes existants et fonctionnels ont été étudiés en plus des maquettes internes.

Il faut aussi savoir que des limites se posent, notamment sur le plan juridique en ce qui concerne les droits de diffusion, ainsi qu'au niveau de la réalisation.

# PARTIE I

## BIOMERIEUX, LE SERVICE INFO DOC

### ET SES ACTIVITES

#### I. Présentation de bioMérieux

Ces informations ont été sélectionnées dans le kit de présentation de bioMérieux disponible sur l'Intranet ; la dernière mise à jour date du 26 juin 1999.

##### A. Historique

1963 : Création par Alain Mérieux de BD Mérieux à 50/50 avec Becton-Dickinson.

1974 : Alain Mérieux prend le contrôle de BD Mérieux, qui devient bioMérieux.

1986 : Après une phase de forte croissance interne et la création des premières filiales internationales, acquisition par bioMérieux de API System Cette société française est la référence mondiale en identification bactérienne.

1988 : Création en partenariat avec la CGIP de BIO PARTICIPATIONS, qui permet l'acquisition de VITEK, spécialiste de la bactériologie automatisée.

1994 : Reprise du contrôle total de bioMérieux par BIO PARTICIPATIONS avec le rachat des parts de Becton-Dickinson. Prise de contrôle de Transgène, S.A., société de biotechnologie spécialisée en thérapie génique (basée à Strasbourg) par BIO PARTICIPATIONS lors d'une augmentation de capital.

1995 : Augmentation du capital de BIO PARTICIPATIONS et changement de son nom en BIOMERIEUX ALLIANCE. Acquisition de Cambridge Biotech et intégration au sein de bioMérieux Inc.. Signature d'un accord avec la société américaine Affymetrix pour le co-développement de sondes nucléiques dans le diagnostic des maladies infectieuses, à partir de la technologie des puces à ADN, conçue et détenue mondialement par Affymetrix.

1997 : Signature d'un accord avec la société américaine Gen-Probe apportant la technologie d'amplification TMA (Transcribed Mediated Amplification), permettant la commercialisation des tests sondes de Gen-Probe (hors USA) et la possibilité de développer des tests à base de sondes nucléiques sur la plate-forme d'immunoessais VIDAS.

1998 : Extension de l'accord avec Affymetrix au domaine de la virologie et à la microbiologie industrielle. BIOMERIEUX ALLIANCE acquiert FIMEBIO et prend le contrôle d'ERCEM, laboratoires spécialisés dans l'analyse et l'assurance qualité pour produits alimentaires. En décembre, acquisition par bioMérieux Inc. de Microdiagnostics (Lombard, Etats-Unis) fabricant de milieux de culture pour la

microbiologie industrielle. Cession des produits de production de Cambridge Biotech Corporation à Calypte Biomedical Corporation.

### B. Centres d'intérêt de bioMérieux Alliance

BIOMERIEUX ALLIANCE est spécialisée dans les biotechnologies appliquées à la santé avec 3 piliers :

- Le diagnostic *in vitro* : *bioMérieux S.A.* (maladies infectieuses). Première application depuis l'origine, le diagnostic clinique représente 90 % du chiffre d'affaires. En 1991, le Groupe a créé la division Industrie/Environnement, un secteur récent en forte croissance qui applique au monde industriel les compétences développées par *bioMérieux* en infectiologie.
- La thérapie génique : *TRANSGENE S.A.* (mucoviscidose, myopathies, cancer,...)
- Le contrôle de la qualité microbiologique des produits agro-alimentaires et sécurité du consommateur : *SILLIKER-bioMérieux*

### C. Aspect économique et concurrentiel

Avec plus de 3,2 milliards de francs de chiffres d'affaires en 1998, dont plus de 75 % sont réalisés à l'international, *bioMérieux S.A.* se situe au 8ème rang mondial des sociétés du diagnostic biologique.

*bioMérieux S.A.* est la seule société de diagnostic spécialisée dans les maladies infectieuses (elle a une part de marché de 13,5 % dans les maladies infectieuses et, en particulier, est le leader mondial de la bactériologie avec 24 % du marché) et à ce titre est capable de répondre à l'ensemble des besoins des clients dans ce domaine :

- la bactériologie,
- les immunoessais,
- les sondes nucléiques grâce aux accords stratégiques récemment passés par *bioMérieux* (*Gen-Probe* et *Affymetrix*),
- les logiciels qui permettent le suivi de l'épidémiologie des infections nosocomiales et des résistances aux antibiotiques.

Deuxième champ d'application de son métier, le contrôle microbiologique industriel représente 10% du chiffre d'affaires de *bioMérieux S.A.*.

Le groupe compte plus de 3600 employés à travers le monde.

### D. Aspect géographique

*bioMérieux S.A.* est un groupe à vocation internationale. Outre une présence commerciale au travers de 27 filiales et plus de 100 distributeurs répartis sur la planète, cette vocation internationale se traduit également par l'implantation de 8 sites de production et de recherche dans le monde :

- Marcy-L'Etoile (P + R), Craponne (P), La Balme (P+R), Vénissieux (R) et Gerland (R) en France, dans la région de Lyon,
- Saint-Louis (P+R), Boston (P + R) et Lombard (P) aux Etats-Unis,
- Florence (P + R) (Italie),
- Rio de Janeiro (P + R) au Brésil.

P = Production / R = Recherche / P + R : Production et Recherche

### E. Axes de recherche, perspectives

La recherche à bioMérieux porte en général sur la chimie des supports, les nouveaux marqueurs et la virologie, ainsi que sur les microtechnologies.

Trois programmes importants de recherche et développement en bactériologie, immunoanalyses (Projet "P") et diagnostic moléculaire (Projet "A") sont à l'ordre du jour.

## II. Le service Info Doc chez bioMérieux S.A.

Le service Info Doc est celui où j'ai effectué mon stage, je me limiterai donc à la description de ses activités et de son fonctionnement, et ne m'intéresserai pas aux autres activités documentaires de l'ensemble des sites de bioMérieux.

Sa situation par rapport à bioMérieux Alliance est décrite dans l'organigramme en Annexe 1.

### A. Historique du service Info Doc

L'ancêtre du service Info Doc a été créé à peu près en même temps que la société; à l'époque c'était une Bibliothèque Scientifique, tout s'y faisait manuellement. Le classement se faisait de manière thématique en décimal.

1988 : Dans le but d'informatiser cette bibliothèque, une personne formée à l'informatique documentaire et à la gestion de l'information scientifique et technique est recrutée. A la suite de cela, le logiciel documentaire TAMIL est adopté pour gérer le fonds documentaire.

1990 : Le procédé d'informatisation se poursuit avec les abonnements aux Current Contents Life Sciences sur disquette (consultation en libre accès dans la salle de consultation) et au serveur de bases de données scientifiques Data Star, à partir duquel est mis en place un service de recherches ponctuelles informatisées.

1996 : La veille technologique entre petit à petit dans les fonctions de la bibliothèque. Une action de formation est entreprise avec l'aide de François JACOBIAK, consultant en Information Scientifique et Technique, Veille Technologique et Information Brevets.

La bibliothèque prend en charge la recherche d'information sur les brevets, jusqu'alors réalisée par le service de la Propriété Industrielle, et abandonne la Revue de Presse au service Communication. La veille brevets est réorganisée, et basée sur le producteur d'informations Derwent. Un nouveau logiciel documentaire est adopté : LORIS.

1997 : Un contrat est passé avec François JACOBIAK afin d'optimiser le fonctionnement du centre de documentation, et de repositionner ses missions et ses activités. De plus, une réflexion est entamée afin de travailler avec le système de projets mis en place dans la société : elle aboutit à l'introduction de la veille technologique dans les projets.

1998 : Un nouveau type de produit documentaire voit le jour : le profil projet, qui est un dossier d'informations sélectionnées et structurées, et dont la diffusion est ciblée et périodique. Un nouvel outil de recherche est intégré en tant que tel : Internet.

1999 : Après un déménagement vers des locaux adaptés (voir Annexe 2), ainsi qu'un changement de nom (Info Doc est adopté afin de se différencier de l'image de la bibliothèque, et pour ne pas se confondre avec le service de documentation technique), la stratégie est axée vers les "Nouvelles Technologies" : acquisition du module GED de LORIS, production de dossiers électroniques au format PDF, et développement de l'espace Intranet du service.

## B. Objectifs et missions

Info Doc a pour mission de permettre l'accès rapide à l'information, notamment scientifique et technique, c'est-à-dire :

- ⇒ Fournir des documents ;
- ⇒ Chercher l'information ;
- ⇒ Mettre en place les outils pour gérer ou chercher les documents ou l'information ;
- ⇒ Si nécessaire, proposer des formations sur ces outils ;
- ⇒ Participer de manière active à des groupes de projets par la production de profils de veille.

En outre, Info Doc doit non seulement pouvoir répondre aux demandes expressément formulées, mais aussi aller au devant des demandes d'information.

## C. Moyens et ressources

### 1. Moyens

#### a. Budget total

Le budget total est de 3 MF, il se décompose en :

- ⇒ Salaires
- ⇒ Abonnements
- ⇒ Commandes d'articles et de brevets
- ⇒ Bases de données
- ⇒ Autres (photocopies, matériel...)

#### b. Personnel

5 personnes : 1 informaticienne documentaire.  
2 documentalistes scientifiques.  
2 assistantes documentalistes.

2 personnes supplémentaires partagent les locaux (1 personne, hors hiérarchie du service, qui participe à certains produits documentaires et sa secrétaire).

#### c. Matériel

Le logiciel utilisé pour la gestion des documents est LORIS, produit par la société Ever S.A., dont nous possédons les modules Catalogue, Acquisition/Périodiques, et depuis peu le module GED/Multimédia.

Info Doc propose en libre accès dans la salle de consultation un PC ainsi qu'une station de numérisation avec un scanner noir et blanc, qui sera bientôt rejoint par un scanner pour diapositives.

### 2. Ressources

#### a. Fonds documentaire

Le fonds bibliographique est constitué de :

- 75000 articles de périodiques dans plusieurs domaines : immunodosages, microbiologie, chimie clinique, hémostase, biologie moléculaire.

- 3000 ouvrages scientifiques, médicaux et biologiques, mais aussi juridiques, informatiques, économiques, qualité, gestion, et études de marché disponibles dans les services de l'entreprise.
- 9000 brevets des concurrents dans les domaines de recherche de bioMérieux.
- 1500 textes officiels et de normes.

La recherche s'effectue à l'aide de mots en anglais pour 80% des documents ou en français.

#### b. Accès aux ressources externes

Fourniture de documents :

- Abonnements : revues papier et électroniques
- Prêt Entre Bibliothèques
- Librairie fournisseuse d'ouvrages : Lavoisier
- Fournisseur de brevets : I.N.P.I.

Recherche d'informations :

- CD-ROM Derwent
- Bases de données (serveurs Dialog, Data Star, Questel, STN)
- Internet
- Current Contents / Life Sciences en disquettes réseau
- Current Contents / Physical, Chemical and Earth Sciences en disquettes monoposte

### III. Activités et produits du service Info Doc

#### A. Fourniture de documents

##### 1. Base de données interne

Cette base de données LORIS est disponible dans une interface Web sous l'Intranet de l'entreprise. Elle est alimentée par le bulletin, les acquisitions d'ouvrages,...

##### 2. Production de bibliographies

Des bibliographies sont effectuées régulièrement dans le cadre du bulletin : ce produit est constitué d'une sélection d'articles, et il est le plus ancien du service Info Doc.

Elles sont extraites de LORIS à l'aide d'une macro.

##### 3. Liste des congrès et manifestations à venir

Cette liste est disponible au centre de documentation, elle est constituée à partir de publications papier ou d'Internet.

Elle est également réalisée par une extraction dans LORIS.

#### 4. Articles extérieurs et brevets

Lorsque des utilisateurs demandent des documents (articles ou brevets) qui ne sont pas dans le centre de documentation, ceux-ci doivent être commandés à l'extérieur. Leur traitement est explicité en Annexe 3.

Les articles et brevets commandés sont envoyés directement à leurs destinataires par courrier.

#### 5. Commandes d'ouvrages

Elles se font auprès de la librairie Lavoisier. Ces ouvrages sont soit conservés à Info Doc, soit par la personne qui les a commandés.

### B. Recherche d'informations

#### 1. Recherches ponctuelles et systématiques

Des recherches documentaires ponctuelles sont faites à la demande des employés des différents services de l'entreprise.

Des recherches régulières sont également effectuées dans le cadre d'une activité de veille au sein d'un projet : il s'agit de profils de veille, qui correspondent à une diffusion sélective de l'information. Ce produit est le plus récent du service Info Doc.

#### 2. Revue de brevets

Ce produit rassemble les brevets susceptibles d'intéresser les chercheurs en laboratoire

# PARTIE II

## PROBLEMATIQUE

### DE LA DIFFUSION ELECTRONIQUE

### DE CERTAINS PRODUITS DOCUMENTAIRES

Les produits dont la diffusion électronique est à l'étude sont le bulletin mensuel, la revue de brevets, et le profil Concurrence.

Ces produits ont des visées différentes, dont il faut tenir compte dans cette étude afin de ne pas les enfermer dans le même cadre rigide.

#### I. Analyse de la valeur de 3 produits documentaires internes

Cette analyse m'a été demandée afin que je puisse me familiariser avec les produits que j'allais étudier, et surtout pour vérifier la validité et l'intérêt des produits documentaires du service Info Doc. En effet, avant de penser à leur diffusion électronique, il est pertinent de savoir si ces produits ont toujours une valeur pour les utilisateurs.

Ce travail étant nouveau pour moi, je me suis aidée de l'ouvrage " Valeur et compétitivité de l'information documentaire " pour le réaliser.

##### A. Bulletin mensuel

Dans le cadre de l'analyse du bulletin, j'ai pu intervenir sur la forme de cette revue et analyser un questionnaire qui a été envoyé aux utilisateurs en 1996.

Par ailleurs, il m'a été demandé de reconduire ce questionnaire en ciblant un type de destinataires précis : les filiales, en particulier étrangères.

## 1. Analyse de l'existant

### a. Présentation du bulletin

Objectifs	Les articles sont d'intérêt général pour l'entreprise, ils sont susceptibles d'intéresser un large public et non une personne ou un laboratoire particulier. De ce fait, ce ne sont pas des articles pointus dans un domaine.
Données	Il s'agit d'une revue papier contenant des notices abrégées.
Destinataires	Les destinataires sont au nombre de 202 sur une liste alphabétique, secteurs et filiales confondus. Le bulletin est également disponible en salle de consultation au service Info Doc. Ce sont des cadres de différents secteurs : Recherche et Développement, Marketing, Division Internationale, Qualité, Formation, Direction,... , qui font ensuite éventuellement circuler le bulletin dans leurs services. Dans le cadre de l'analyse de la valeur du bulletin qui m'a été demandée, je me suis chargée de redécouper la liste des destinataires par site et secteur, ce pour une meilleure lisibilité.
Thèmes	Liste définie de 26 thèmes, portant sur des domaines variés de la biologie et de la biochimie, mais aussi sur le marketing, la qualité, les procédés industriels...
Périodicité	Le bulletin est mensuel.
Sources	Nombre de revues dépouillées : 60 Sur ces 60 revues, 18 sont régulièrement utilisées pour la constitution du bulletin ; parmi elles, 7 ne sont pas indexées dans des bases de données externes (ce sont des revues francophones).
Coûts en temps	Le dépouillement prend environ 5h/semaine à la documentaliste, la sortie du bulletin se fait en 2 étapes et prend 1 h dans le mois à l'assistante documentaliste. La fourniture (photocopie + envoi) des articles commandés peut prendre entre 2 et 3 demi-journées par mois à l'assistante. Le nombre de demandes d'articles varie entre 150 et parfois jusqu'à plus de 500.
Coûts financiers	Budget d'abonnements : 360 000 F/an Coût moyen par photocopies : 0F25 plus de 200 pour la diffusion des 7 pages du bulletin. environ 10 pages pour chaque article commandé, environ 400 articles par mois. Coût total par mois : entre 1000 et 1500 F (hors salaires).

## b. Elaboration du bulletin

### \* Sources

J'ai eu la charge de rassembler toutes les revues dépouillées et d'étudier leur fréquence d'utilisation afin de permettre la séparation des revues les plus intéressantes dans la constitution du bulletin d'avec celles qui ne fournissent des documents qu'en de rares occasions. Cette étude peut influencer sur les réabonnements à certains périodiques.

Quelques articles d'origine extérieure au centre de documentation viennent se glisser au milieu (quelques %).

### \* Déroulement pratique de la réalisation du bulletin

Les revues sont dépouillées dans le mois au fur et à mesure de leur arrivée, le bulletin paraît donc à la fin du mois en cours ou au début du mois suivant.

#### Etapes et personnes impliquées dans le bulletin :

- Dépouillement, constitution des fiches et indexation → documentaliste
- Entrée des références dans la base de données, édition du bulletin, numérisation des articles → assistante
- Acheminement aux destinataires : soit sous forme papier, soit par messagerie pour le site de Marcy (au choix du destinataire), et par messagerie pour les filiales.
- Fourniture des articles aux demandeurs → assistante

Les articles sélectionnés pour le bulletin sont photocopiés et archivés sous forme de dossiers mensuels dans le fonds documentaire du service Info Doc. Lorsqu'un de ces articles est commandé, une photocopie de la photocopie de l'article est envoyée au demandeur.

## 2. Recherche de l'information

### a. Informations nécessaires à la réalisation du bulletin

Les besoins globaux sont les besoins d'information de l'organisme, et sont liés à son programme de prévisions ainsi qu'à son environnement économique et politique.

Les besoins spécifiques sont ceux des destinataires en fonction du secteur dans lequel ils travaillent, ils dépendent du rôle que joue l'information dans les services et de ses objectifs.

Remarque : Ces informations sont tirées des résultats du questionnaire lancé en 1996.

### \* Besoins globaux

Afin d'être compétitif, une information régulièrement mise à jour est nécessaire, et ce dans tous les secteurs de l'entreprise. Tout ce qui se fait dans le même secteur d'activité, dans les secteurs voisins, les recherches en cours, l'image donnée à l'extérieur,... sont autant d'informations qui aident à la bonne marche et à l'évolution d'une entreprise.

### \* Besoins spécifiques

- Recherche et Développement

La Recherche et Développement nécessite une base solide d'informations sur les travaux en cours, ce qui lui permet de rester à la pointe des innovations, d'essayer de nouveaux outils et méthodes, de suivre l'évolution des concurrents directs et indirects.

Les chercheurs semblent aussi bien intéressés par des informations sur un sujet particulier qui les concerne (constitution de bibliographies) que par des nouvelles sur des secteurs qui ne sont pas les leurs (aspect " culture générale ").

- Marketing

Le Marketing doit se tenir au courant de ce qui se passe dans les secteurs d'activité de l'entreprise, mais ils n'ont pas forcément les connaissances techniques suffisantes pour apprécier des articles de recherche, aussi, ils ont plutôt besoin d'informations précises, récentes mais accessibles. Ils peuvent ainsi constituer des bibliographies sur des sujets particuliers.

- Autres : Direction, Services Techniques, Formation, Qualité,...

Dans cette catégorie un peu large, les gens ne possèdent pas forcément tous un gros bagage technique, mais ils ont besoin, pour diverses raisons, de se tenir au courant des évolutions technologiques, concurrentielles, ... du marché sur lequel se trouve l'entreprise. Il semble qu'il leur faille plus souvent des informations de type général, exploitables rapidement.

- Filiales

Le cas des filiales, principalement à vocation commerciale, est particulier dans la mesure où elles n'ont pas accès au centre de documentation de la maison - mère. Ces gens se constituent souvent un mini - fonds documentaire (abonnements à quelques revues et journaux, Internet, Current Contents), mais ont probablement un grand besoin des informations fournies par le centre de documentation.

### b. Nature des relations entre fournisseurs d'information et utilisateurs

Le service Info Doc est fournisseur d'information au sens propre du terme, c'est-à-dire que les articles cités dans le bulletin ne sont disponibles que sur demande ou en consultation au centre de documentation.

A partir de là, les utilisateurs ont pris l'habitude de ne pas se déplacer jusqu'au centre et se font envoyer les documents qu'ils désirent.

Dans le cas des filiales, il arrive souvent que la totalité des articles du bulletin soient commandés, ceci montre le peu d'information qu'ils ont à leur disposition, et donc leur dépendance à ce que peut leur fournir le centre de documentation de la maison - mère.

### c. Identification des sources et moyens d'information

Les articles sélectionnés pour le bulletin proviennent tous de revues papier, surtout scientifiques, en langue anglaise ou française.

Les revues dépouillées font partie, en grande majorité, des abonnements du service Info Doc, mais quelques articles proviennent aussi de commandes à l'extérieur par les laboratoires ou d'autres services. Seuls les articles cités dans le bulletin sont alors disponibles au centre de documentation, et non pas les revues dont ils sont extraits.

D'autre part, les revues présentes au centre de documentation n'entrent pas toutes dans la composition du bulletin.

### 3. Questionnaires

Une enquête effectuée en 1996 semble montrer que les personnes ayant répondu sont globalement satisfaites du bulletin dans sa forme actuelle, et souhaitent continuer à le recevoir.

Les filiales présentent un cas particulier dans la mesure où elles sont éloignées géographiquement du site de Marcy. Des personnes présentes sur ce site, et réunies au niveau du service Marketing sous l'appellation Corporate, sont chargées de faire le lien avec les filiales.

Il arrive parfois que des informations fournies par Info Doc arrivent en double exemplaire aux filiales car ces documents sont demandés directement par elles, mais aussi par les Corporates, qui servent alors de passerelle de transition entre Marcy et le reste du monde.

Afin de définir les besoins réels des filiales et de clarifier les circuits entre elles et les Marketing Corporates, un nouveau questionnaire spécifique a été préparé, et sera joint au bulletin du mois de septembre. Il sera adressé uniquement aux directeurs des filiales, et non plus à des responsables de département, pour être sûr que les articles seront correctement redistribués.

Un exemplaire de ce questionnaire est en Annexe 4.

### 4. Recherche d'idées et de voies de solutions

#### a. Quels sont les objectifs à adopter ?

##### \* Contenu

Le bulletin doit-il :

- ♦ devenir une revue de presse plus généraliste (économie, actualités,...) que technique ? Dans ce cas, il se confondrait avec la revue de presse existante, réalisée par le département Communication.
- ♦ garder son contenu technique plutôt général, donc être diffusé plus largement mais être moins directement utile pour la Recherche et Développement ?
- ♦ affiner son contenu afin de servir précisément la Recherche et Développement, quitte à introduire une rubrique *Informations générales* pour rester accessible au plus grand nombre ?

D'autre part, dans l'optique où les sommaires des revues seraient diffusés sur l'Intranet, le bulletin ne deviendrait-il pas inutile ?

##### \* Forme

Jusqu'à présent, le bulletin est acheminé par courrier, électronique pour ceux qui disposent d'une messagerie, papier pour les autres.

Sa diffusion sur l'Intranet est à l'ordre du jour, mais pour cela, il faudra étudier sous quelle forme, pour quel type de destinataires et dans quel but le bulletin doit être édité.

#### \* Destinataires

Un autre type de question se pose : faut-il envoyer le bulletin à tous les sites et filiales ou faut-il se limiter à Marcy, voire à la région lyonnaise ?

On constate que les départements Recherche & Développement est le plus gros demandeur, suivi par les départements de Marketing.

Les filiales, particulièrement celles à l'étranger, ne possèdent pas de centre de documentation interne, elles ont donc tendance à commander la totalité des articles du bulletin, ce qui représente une charge supplémentaire de travail. De plus, les gens qui y travaillent ont plus une formation commerciale que scientifique. Ils peuvent donc mal interpréter certains articles lorsqu'ils sont en contact avec des clients, alors que leur Marketing Corporate serait à même de leur proposer uniquement les articles dont ils ont besoin.

D'un autre côté, ces filiales n'ont aucun autre moyen de se documenter en dehors d'Internet et d'abonnements souscrits par elles-mêmes, ce qui constitue des ressources assez pauvres en comparaison avec ce que peut fournir le centre de documentation de Marcy. Elles sont aussi les mieux placées pour savoir de quels articles elles ont besoin. De plus, ces rapports qu'entretient le service Info Doc avec les filiales éloignées permettent de garder un contact humain qui n'est absolument pas à négliger.

#### b. Quelles sont alors les modifications à envisager ?

On peut déjà se poser une question fondamentale : que se passerait-il si le bulletin était supprimé ?

Un aspect intéressant au niveau du site où se trouve Info Doc serait que l'arrêt du bulletin incite les gens à se déplacer jusqu'au centre de documentation (ce qu'ils font rarement), qui est pourvu d'une salle de consultation. Cela reste toutefois à vérifier...

Quant aux filiales, tout contact avec elles serait rompu.

Le bulletin a pour objectif de permettre l'accès à des informations générales. Dans le cas où il serait diffusé électroniquement, il serait intéressant de donner la possibilité aux utilisateurs de récupérer le document complet, en format PDF par exemple (des problèmes de droit peuvent alors se poser).

#### c. Conclusion

Il semble que le bulletin rencontre un grand succès, car les demandes des articles qu'il contient sont toujours très nombreuses. C'est pour cela que je pense qu'il serait plus intéressant de réfléchir à la modernisation de sa diffusion qu'à sa suppression.

## B. Revue de brevets

### 1. Analyse de l'existant

#### a. Présentation de la revue de brevets

Objectifs	Le but de la revue est de fournir une veille brevet aux chercheurs du groupe, ainsi que les brevets complets sur demande. Cependant, elle ne couvre pas tous les champs d'activité de la société.
Données	Il s'agit d'une revue papier contenant des fiches descriptives de brevets.
Destinataires	Il existe une liste de 21 destinataires ou groupes de destinataires (surtout des gens de Recherche et Développement). Les destinataires sont aussi bien sur le site de Marcy que sur les autres sites, français ou étrangers.
Thèmes	Globalement, ce sont les thèmes de recherche de la société. Ils portent sur la biochimie, la microbiologie, les immunoessais.
Périodicité	Jusqu'à présent de façon un peu irrégulière, maintenant toutes les 3 semaines.
Sources	CD-ROM Derwent : spécialisé dans les brevets. Chaque CD-ROM contient environ 200 brevets. Le CD-ROM que nous recevons est la version <i>Pharmaceuticals</i> , les brevets qui y sont contenus ne se rapportent qu'à ce domaine (l'instrumentation n'est pas comprise, par exemple). La mise à jour du CD-ROM est faite toutes les semaines.
Coûts en temps	La lecture prend environ 3 à 4h (1h à 1h30/CD-ROM) pour une revue. La mise en forme devrait être réduite à un jour, car un mode opératoire vient d'être mis en place, qui structure la procédure et la rend donc moins longue. Une macro a été réalisée afin de faciliter le travail.
Coûts financiers	L'abonnement au CD-ROM Derwent est de 35 kF/an. Chaque revue fait une cinquantaine de pages, et est tirée à environ 25 exemplaires. Chaque revue coûte donc entre 300 et 350 F. Le total par mois est de 3300 à 3400 F (400 à 500 F de tirages, 2900 F pour le CD-ROM, hors salaires)

## b. Déroutement pratique de la réalisation de la revue de brevets

Elle se fait en 3 étapes :

- \* Lecture du CD-ROM et récupération des informations intéressantes (1 personne). La sélection des brevets n'est donc soumise à aucun contrôle, elle est faite à la seule appréciation d'une personne.
- \* Mise en forme de la revue (1 personne : la secrétaire).
- \* Acheminement aux destinataires par courrier interne.
- \* Envoi des brevets complets à ceux qui les demandent (1 personne : une des assistantes documentalistes).

## 2. Recherche de l'information

### a. Informations nécessaires à la réalisation des revues de brevets

#### \* Besoins globaux

Pour toute entreprise possédant un secteur Recherche et Développement, il est important de s'informer sur tout ce qui peut être en rapport avec le secteur d'activité de cette entreprise.

Pour cela, la veille brevets, surtout si elle est faite de manière régulière, tient une place de choix, car elle renseigne sur toutes les nouveautés déposées, même celles qui ne sont pas encore mentionnées dans la presse, et éventuellement sur l'activité Recherche et Développement de concurrents.

De même, il est important pour le département de la Propriété Industrielle de ne pas manquer des brevets essentiels pour l'entreprise.

#### \* Besoins spécifiques

En plus de leur fournir des informations nouvelles sur des produits, des réactifs, des méthodes,..., la veille brevets évite aux laboratoires de perdre du temps sur des recherches déjà déposées.

Cela peut aussi permettre de cibler sur des brevets à acheter.

### b. Nature des relations entre fournisseurs d'information et utilisateurs

Il y a assez peu d'interactions entre les fournisseurs d'information et les utilisateurs en ce qui concerne la veille brevets, si ce n'est pour les commandes.

Cependant, lorsque des brevets intéressants sont révélés par d'autres sources (profils, par exemple), les chercheurs n'hésitent pas à en informer la personne qui s'occupe de la revue afin d'améliorer la recherche de brevets.

### c. Identification des sources et moyens d'information

La seule source d'informations utilisée est la base de brevets Derwent sous forme de CD-ROM (mise à jour hebdomadaire). Les mêmes informations étant théoriquement disponibles via Dialog, il serait intéressant de comparer les informations fournies pour une même requête et les coûts de l'un et de l'autre afin de voir si l'accès par serveur n'est pas plus économique que l'abonnement par CD-ROM.

En effet, si la recherche sur CD-ROM est moins exigeante que sur serveur (la notion de temps est moins précieuse), le coût de l'abonnement reste élevé.

Une autre question se pose : une première sélection étant faite par Derwent, comment être sûr que cette sélection n'enlève pas des documents intéressants pour bioMérieux ?

### 3. Conclusion

Ce produit documentaire a, à mon avis, un avenir incertain. En effet, il coûte cher, et donne des informations redondantes avec certains profils de veille. Le portefeuille de profils aura tendance à s'élargir avec le temps et ainsi à couvrir des domaines de plus en plus larges, et menacera à terme l'existence de la revue de brevets.

## C. Analyse de la valeur d'un profil Concurrence

Le profil Concurrence est traité en priorité dans l'étude de la diffusion électronique pour plusieurs raisons.

D'une part les projets possèdent un espace sur l'Intranet Projet, dans lequel le profil Concurrence aurait tout naturellement sa place.

D'autre part, il présente l'avantage de regrouper les trois types d'information auxquelles on a affaire dans tous les produits documentaires.

Enfin, c'est un produit récent d'Info Doc qui est apprécié, et nullement remis en cause.

De plus, le profil Concurrence étant le profil le plus complexe, et mis à jour le plus régulièrement, tout ce qui lui est applicable dans cette étude le sera également pour tous les autres profils.

### 1. Analyse de l'existant

#### a. Présentation des profils

Objectifs	Il s'agit de surveiller tout ce qui peut toucher aux concurrents directs du projet : techniques, réactifs, instruments,..., afin de s'adapter aux évolutions du marché.
Données	Le profil Concurrence est une revue papier. Trois types d'informations y sont présentes : actualités, brevets, bibliographies.
Destinataires	Les destinataires sont des correspondants particuliers au profil en Recherche et Développement, Marketing et Propriété Industrielle.
Thèmes	La surveillance se fait sur un certain nombre de concurrents directs sur le produit développé par le projet.
Périodicité	Un profil Concurrence est mensuel ou bimensuel.
Sources	Sources consultées : revues papier, bibliographie ; Internet : sites des sociétés (à surveiller), sites sur la vie de ces sociétés (non exhaustif) ; bases de données DIALOG
Coûts en temps	Le profil Concurrence prend jusqu'à 3 jours, du fait du nombre important d'informations à récupérer malgré sa parution régulière.
Coûts financiers	L'interrogation des bases de données est onéreuse : connexion au serveur, interrogation de bases, sorties de références sont facturées. Les abonnements aux revues papier entrent aussi en compte, ainsi que les coûts de navigation sur Internet (frais les plus faibles). Le coût des bases de données est en moyenne de 1600 F/mois. Les frais de photocopies sont très réduits. En comptant le coût des connexions Internet, le coût mensuel total du profil doit osciller entre 1800 et 2000 F (hors salaires)

## b. Elaboration du profil Concurrence

J'ai pu prendre en charge cette réalisation (ainsi que d'autres tâches du service, comme expliqué en Annexe 5).

Elle se fait en plusieurs étapes :

- ◇ Bulletinage des revues papier → sélection d'articles et de actualités, qui seront ensuite scannés, retravaillés par OCR et intégrés au profil.
- Interrogation des bases de données (articles ou brevets) → un système de fiches techniques a été mis en place : toutes les marches à suivre ainsi que les équations de recherche y sont consignées, ce qui permet de ne pas perdre de temps lors de l'interrogation des sources payantes. Les équations de recherche sont entrées, les réponses sont récupérées sous le format titre et imprimées.
- ◇ Première sélection → les articles ou brevets ne concernant pas le sujet sont éliminés, ainsi que les doublons du bulletinage. Les références des articles sélectionnés sont demandées dans la base, mais sous format plein texte ou résumé, puis les réponses sont à nouveau imprimées.
- ◇ Deuxième sélection → d'après les contenus des articles ou des brevets, ceux-ci seront gardés ou pas pour le profil.
- ◇ Internet → visite de sites présélectionnés pour en voir les évolutions, sélection de actualités.
- ◇ Tout ce qui a été retenu pour le profil est entré dans un fichier, sous un modèle créé pour l'occasion, puis enregistré en format PDF. Le profil est ensuite imprimé et envoyé à ses destinataires.

Ensuite, les articles peuvent être commandés par les destinataires intéressés, le centre de documentation se chargeant d'envoyer des photocopies des articles en question.

## 2. Recherche de l'information

### a. Informations nécessaires à la réalisation du profil Concurrence

#### \* Besoins globaux

Le profil se rapproche d'un outil de veille en ce sens qu'il permet une surveillance plus ou moins régulière de l'environnement économique, technique et concurrentiel de l'entreprise sur un de ses projets, mais qu'il n'existe pas encore de retour de la part des utilisateurs..

#### \* Besoins spécifiques

##### • Recherche et Développement

Chaque équipe de recherche sur le projet nécessite des informations sur le secteur particulier sur lequel elle travaille : techniques récentes, nouveaux réactifs,... sont autant de possibilités d'améliorer le futur produit, et de savoir où en est la concurrence directe..

##### • Marketing

Ils s'occupent de tout ce qui tourne autour du produit : étude des cibles, promotion, relations clients, commercialisation. Ils ont donc besoin de pouvoir suivre les concurrents et les évolutions du marché.

- Propriété industrielle

Ils sont concernés par tout l'aspect juridique, les affaires réglementaires... Ils doivent donc eux aussi suivre la concurrence et les nouveaux produits. Cependant, ils ne s'en servent pas vraiment...

b. Nature des relations entre fournisseurs d'information et utilisateurs

Le service de documentation n'est plus seulement un fournisseur d'information, il est devenu un partenaire ayant une mission précise au sein d'un projet. L'information produite est en interaction avec le projet et son environnement direct, l'une évolue en fonction de l'autre et inversement. Cette information est faite à l'aide de critères précis et pointus.

### 3. Conclusion

Le profil Concurrence a été un produit contesté à son apparition, mais il est présent dans les plus réclamés. On peut donc penser que le service qu'il fournit est satisfaisant. Attention toutefois : les profils des projets " A " et " P " n'en sont pas au même stade. Le premier est en phase test, alors que le second est fonctionnel depuis un an.

Cependant, certains points peuvent encore évoluer, comme leur périodicité, ou leur contenu.

De plus, on ne constate que peu de retour de la part des utilisateurs, et très peu de références sont commandées. Or, en ce qui concerne le bulletin, les articles (classés par titre) sont très demandés. Il est donc possible que l'information contenue dans le profil (en résumé ou complète selon la taille du document) soit suffisante pour l'utilisateur.

Si on compare ce produit au bulletin mensuel et à la revue de brevets, on peut voir qu'il est le plus moderne des trois. Pourtant, il n'est pas encore un réel produit de veille justement à cause du peu de retour de la part des utilisateurs. La communication et le partenariat autour de ce profil sont donc à revoir et à améliorer.

## II. Projet de diffusion électronique de produits documentaires internes

### A. Objectifs

L'objectif de ce projet est d'étudier la diffusion des produits documentaires du service Info Doc sur l'Intranet de l'entreprise, sous le format Lotus Notes.

Cela aurait pour but de cesser les diffusions papier, et de faire gagner du temps, tant au niveau de la réalisation (création de moules spécifiques sur Lotus Notes) qu'à celui des destinataires (tout le monde réceptionnera en même temps).

### B. Moyens

Le type de diffusion électronique étudié est une diffusion sur l'Intranet de bioMérieux, en accès sélectif ou non selon les produits documentaires concernés. En effet, le service Informatique a mis en place un Intranet destiné aux projets de recherche, qui est une maquette Lotus Notes avec une interface utilisateurs Web. Cette maquette pourrait également être applicable hors projets.

#### 1. Matériel

Le choix de travail s'est donc porté sur Lotus Notes : il est déjà présent à bioMérieux pour les aspects messagerie, agenda, forum, ...

Lotus Notes est un logiciel de Groupware qui offre la possibilité de diffuser des informations à travers des réseaux informatiques. Les données peuvent être consultées à l'aide de la version client de Lotus Notes ou encore d'un navigateur Web.

Avantages du format NSF de Lotus Notes:

- mise à jour des données possible,
- modules de recherche par mots-clés,
- navigation par liens hypertextes,
- sécurisation des données.
- forum de discussion,
- ajout de commentaires aux documents,
- travail à distance,
- capitalisation des connaissances...

#### 2. Pourquoi faire une diffusion sur l'Intranet ?

Dans le cas de produits comme le bulletin ou la revue de brevets, ce type de diffusion permettrait à tout le personnel d'accéder à ces informations.

Pour le profil Concurrence, l'intérêt serait différent : ce ne serait plus uniquement un produit du service Info Doc, mais une partie intégrante du projet car les participants du projets seraient amené à valider les informations proposées.

De plus, cela permettrait aux sites éloignés, qui sont tous connectés à l'Intranet bioMérieux, d'avoir accès à l'information plus facilement.

### 3. Conséquences pour l'émetteur et l'utilisateur

Pour que ce type de diffusion soit réellement intéressant pour le producteur d'information, il faudrait pouvoir automatiser certaines manipulations à l'aide de macros : par exemple, automatiser la mise sous forme tabulaire de toutes les références trouvées, afin d'utiliser la fonction spéciale d'importation de Lotus Notes.

L'utilisateur, quant à lui, est gagnant (...s'il a accès à un poste connecté à l'Intranet, ce qui n'est pas forcément toujours le cas). En effet, le principal avantage d'un format électronique par rapport à un format papier est la fonctionnalité de recherche.

Cependant, ce type de diffusion demande une certaine autonomie de l'utilisateur : en effet, si la diffusion par courrier électronique est de type *PUSH* et ne nécessite aucun effort, la diffusion sur l'Intranet suggère que l'utilisateur devra spontanément consulter la base. On pourrait contourner ce problème en envoyant aux clients concernés des messages d'alerte à chaque mise à jour des bases.

### C. Contraintes

L'aspect le plus problématique de la diffusion électronique de documents est l'aspect juridique (que je n'aborderai que sommairement, car c'est un aspect que je n'ai pas étudié).

En effet, ce qui concerne les droits d'auteurs sur les documents électroniques tend à se clarifier mais n'est pas ou peu appliqué faute d'information et de moyens de surveillance.

De plus, ces droits ne s'appliquent pas de la même façon aux notices de documents (avec ou sans résumé) et aux documents entiers, et varie suivant l'usage qu'on veut en faire.

Une solution de type Calliope (I.N.R.I.A.) ou Orphée (E.N.S.S.I.B.) pourrait être envisagée : il s'agit de scanner les documents, mais de les rendre illisibles à l'écran et impossibles à modifier ou à fragmenter à l'écran, le seul moyen de les lire étant de les imprimer. On en reviendrait à la copie d'un document papier en un document papier, tout en pouvant utiliser une diffusion électronique. Il ne resterait alors plus qu'à se mettre en règle avec le C.F.C..

Dans le cadre de l'entreprise, un grand nombre de documents photocopiés circule : articles scientifiques, brevets, etc... Cette circulation est autorisée dans la mesure où elle est considérée comme une copie à usage privé, et où elle ne sort pas de l'entreprise. Or, une société comme bioMérieux possède plusieurs sites et filiales en France et à l'étranger : à partir de quand peut-on considérer qu'un document sort de la société ?

Un des intérêts de la diffusion électronique est qu'elle permettrait de diffuser les documents complets en format PDF plutôt qu'en photocopies, mais le même type de problème se poserait quant aux droits d'auteurs.

# PARTIE III

## ETUDES DE SOLUTIONS DE DIFFUSION

### AU FORMAT LOTUS NOTES

#### Etudes de modèles de bases de diffusion

Les modèles dont je dispose sont assez variés pour évaluer l'ensemble des possibilités qui sont offertes dans l'optique de mon sujet.

Ces modèles représentent différentes étapes de la " vie " d'une base :

- La base utilisée chez la société X est faite sur mesure, opérationnelle, et fonctionne depuis un certain temps. C'est donc la version la plus évoluée.
- La base de démonstration de la société Gister Innovation est un exemple de leurs produits, mais elle doit être adaptée aux besoins spécifiques de mon sujet d'études.
- La base de l'Intranet Projet "A" est figée mais en phase test, elle demande une étude permettant de savoir si elle correspond aux besoins spécifiques de mon sujet d'études.
- La base de l'Intranet Projet "P" est figée sur certains critères, mais reste malléable sur d'autres, elle peut être adaptée pour les besoins spécifiques de mon sujet d'études. C'est donc la version la moins évoluée.

#### I. Etudes de bases existantes

##### A. Base utilisée chez la société X

La société X est une société de recherche, dont le centre de documentation utilise une base Lotus Notes pour diffuser ses documents auprès du personnel.

Marie-Anne GIBERT, informaticienne documentaire, et moi-même nous sommes rendues sur place afin de voir cette base, et d'évaluer si son principe est intéressant pour les produits du service Info Doc.

## 1. Présentation de la base

### a. Structure

Une base générale a été créée, avec des rubriques différentes. Elle est constituée de quatre modules, tous gérés par la documentaliste, qui est également l'administratrice de la base :

Administration : \*Liste des utilisateurs + leur adresse

Les utilisateurs voient 2 types de dossiers : U pour les documents non - lus, D pour les documents stockés.

\*Liste de profils → un projet correspond à un profil, mais aussi à plusieurs utilisateurs. Ceux-ci peuvent avoir accès à leurs profils personnels ou à l'ensemble des profils par le module Exploitation.

Les paramètres internes constituent la structure de la base.

Mots-clés avec champs éclatés.

Exploitation : Cette partie est disponible sur Netscape.

Elle est accessible aux utilisateurs.

Plusieurs rubriques permettent d'accéder aux documents :

*Non lus*

*Dossiers*

*Types*

*Recherche (par mot-clé) : voir plus loin dans le chapitre.*

Arborescence : TYPE → Date → TITRE et NUMERO DE DOSSIER

Importation : 2 formats : brevets, universel.

62 champs.

Paramétrage au niveau de l'import entre Infotrans et Notes.

Publication : *Identification des doublons* : fusion manuelle des doublons.

*Dernier import* : validation ou rejet des informations contenues dans l'import.

*Exécution des profils* : les documents sélectionnés sont affectés aux différents destinataires.

*Notification* : envoi aux destinataires. Message indiquant si le document a été vu ou pas

Numéro d'identification des documents : année/mois/n° dans le mois + base d'origine.

### b. Module de recherche

Le moteur est standard et personnalisé. C'est un moteur plein texte, il repère tous les champs.

### c. Mise à jour des données

Les informations se rajoutent au fur et à mesure.

Dans le cas des brevets, une unicité de la référence est maintenue, c'est-à-dire il existe un bouton *Fusion* qui permet de rechercher les doublons selon des critères paramétrables.

#### d. Interface utilisateurs

L'interface utilisateurs a une structure simplifiée sur Netscape par rapport à celle sur Lotus Notes..

Les documents lus sont effacés le soir.

Les utilisateurs ont la possibilité d'enrichir la base par des commentaires (avis,...) datés et signés.

#### e. Logiciels utilisés

INFOLOG : C'est un logiciel de communication (comme *Imagination2*, de Questel-Orbit) qui possède des scripts de connexion (qu'on peut modifier) pour chaque serveur de base de données, ainsi qu'une macro de connexion à Data Star. Des macros permettent d'automatiser le téléchargement.

INFOTRANS : C'est un logiciel qui reformate des données en format texte ASCII. Le format texte est ensuite adapté à Lotus Notes par la société de développement. Ce logiciel permet d'avoir plusieurs modules : stockage, interrogation...

#### f. Améliorations envisagées

→ Catégorisation par projet ou profil d'interrogation afin d'éviter que les destinataires reçoivent toutes les informations mélangées.

→ Résolution de petits problèmes d'impression.

→ Résolution de problèmes de format sur les tableaux : il y a une perte de structure entre Notes et Netscape.

→ Rendre possible l'intégration de documents d'autres formats : .PDF, .TIF,...

→ Demande pour Dialog - DataStar : récupération des fichiers directement en format NSF pour Lotus Notes.

## 2. Droits

### a. Droits internes

La documentaliste valide les informations reçues, et peut éventuellement décider de les rejeter.

### b. Droits de diffusion

#### \* Avec Data Star :

Le système ERA sur Dialog et DataStar permet de rester en règle.

Lors de la définition du profil, il faut y intégrer le nombre de copies redistribuées et le nombre de copies archivées. Le paiement de la référence est le prix de cette référence multiplié par un coefficient dépendant de la base, du nombre de copies et du nombre d'utilisateurs.

#### \* Avec Derwent :

Les droits sont acquis par une souscription auprès du producteur.

### 3. Utilisation

#### a. Aspect, ergonomie

Les utilisateurs ont accès à une interface Web sur Netscape via la passerelle Domino → les utilisateurs ont été formés sur Netscape.

#### b. Utilisateurs

Au départ, cette application était destinée à la hiérarchie (direction, chefs de département), elle est maintenant étendue aux chercheurs.

Le système est en place depuis novembre 1998, d'abord en phase test, puis de manière fonctionnelle depuis décembre 1998.

Depuis six mois d'existence, 11440 références ont été accumulées. Pour l'instant, il n'y a pas d'archivage.

Avis des utilisateurs sur la maniabilité → Satisfaction générale.

### 4. Réalisation

#### a. Société

La société qui a été choisie pour le développement est une entreprise strasbourgeoise de développement informatique : C.-A., qui a une bonne réputation régionale. La maintenance est assurée.

Le développement s'est fait sur la base d'un cahier des charges précis ; tout n'a pas encore été fait, mais c'est à venir.

#### b. Coût

Développement : 180kF.

Ensemble de logiciels Infolog, Infotrans et SDI-Manager : entre 20 et 25 kF.

#### c. Temps

Cahier des charges : 3 mois,

Réalisation de l'application : 15 jours,

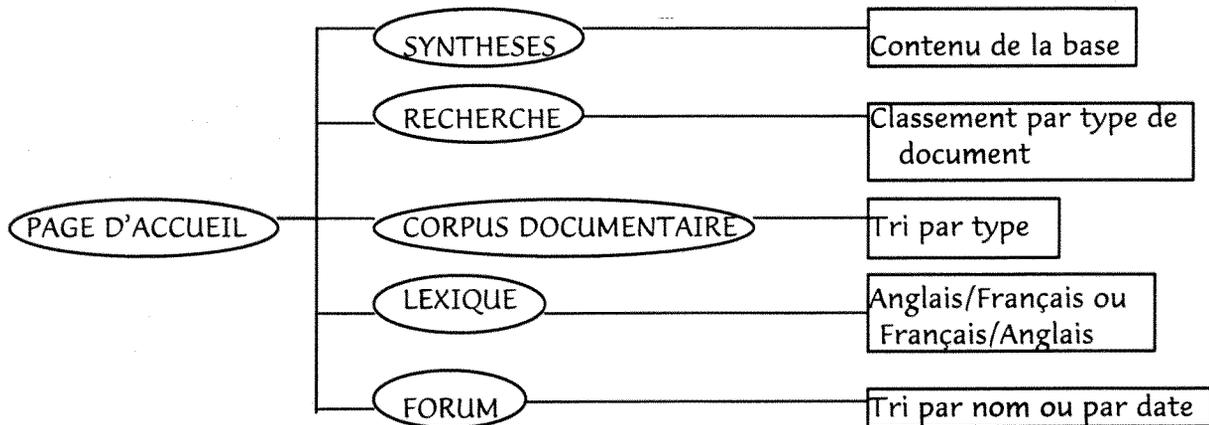
Echanges entre la société et C.-A. pour améliorer le produit : entre 1 et 2 mois.

## B. Base de démonstration de la société Gister Innovation

### 1. Présentation de la base

#### a. Structure

##### \* Arborescence



→ Module Synthèses : Il contient un plan de la base. Sa présentation est bien élaborée, avec une arborescence claire et maniable (bien que de taille un peu excessive), mais il est évident qu'elle a été faite pour une demande ponctuelle.

→ Module Recherche : La recherche est possible de deux façons : par mot (les documents sont indexés en plein texte) ou à l'aide du numéro sous lequel le document est référencé dans la base.

Dans le premier cas, le mot recherché est encadré en rouge dans le document.

Dans le deuxième cas, si le document recherché est dans une liste (tous les brevets, par exemple), il n'est pas pointé. Le début de la liste apparaît, et il faut la parcourir pour retrouver le document.

→ Module Corpus Documentaire : Il contient l'ensemble des documents de la base, classés par type.

→ Module Lexiques : Il donne des possibilités de consultation en versions *Anglais/Français* et *Français/Anglais*, et en ordres alphabétique et alphabétique inversé.

→ Forum : C'est un forum de format Lotus Notes classique, il permet de mettre des liens vers les documents cités.

#### b. Interface utilisateurs

Il s'agit d'une interface client Lotus Notes.

#### c. Améliorations possibles

La codification des documents n'est pas adaptée à celle exigée dans un centre de documentation. En effet, les documents sont classés par type (brevets, normes,...), mais sous une forme simplifiée et peu parlante (BRE 1, NOR 5,...), de plus il en existe un assez grand nombre, et aucun sous - menu ne permet de s'y retrouver. Il serait donc intéressant d'y introduire une sous - classification (par exemple par thème, par date de publication,...). De plus, une autre norme de numérotation serait bienvenue dans le cadre d'un centre de documentation, dans lequel n'importe quel document est susceptible d'être commandé.

## 2. Utilisation

### a. Aspect, ergonomie

L'aspect de la base présentée correspond aux demandes d'une entreprise particulière : celle qui a commandé le produit. Il est tout à fait possible de demander une présentation spécifique.

Les menus d'accès sont clairs.

### b. Maniabilité

La navigation ne présente pas de difficulté.

### c. Archivage

Les solutions d'archivage peuvent être variées, cela peut être une solution logicielle commerciale de gestion documentaire, de l'archivage sur support numérique, disques optiques...avec réplique de base.

### d. Stockage

La capacité de stockage en utilisation courante est de l'ordre de 4 Go mais tout dépend de la configuration adoptée (monoposte, serveur Notes...).

## 3. Réalisation

### a. Société

Gister Innovation est une société avignonnaise spécialisée dans le domaine de la veille stratégique, que j'ai vue au Salon de l'IDT à Paris (Annexe 7).

Cette société propose une solution globale pouvant intégrer du conseil, des études et de la formation.

Les produits électroniques fournis sont proposés sous les trois formats électroniques suivants : le format HTML, le format PDF (Adobe Acrobat) et le format NSF (Lotus Notes).

### b. Coût

Le coût d'une base identique à celle-ci commence aux environs de 20 à 30 kF.

### c. Temps

Le développement d'une base identique à celle-ci, avec un cahier des charges précis, prend au moins 5 à 7 jours.

## II. Etudes de maquettes

### A. Maquette générale

Cette maquette a été réalisée par le service Informatique de bioMérieux afin de couvrir 90% des besoins de la société. Cette étude a pour but de déterminer si elle est adaptée à des applications documentaires.

#### 1. Présentation de la base

##### a. Structure

La structure prédéterminée de cette base Lotus Notes donne la possibilité de rentrer jusqu'à huit paramètres (plus la partie Texte Libre qui peut aussi contenir des fichiers attachés), ce qui fait autant de vues.

La maquette est fixe sur le nombre maximum de paramètres, mais elle laisse la possibilité d'y entrer les paramètres qui nous intéressent.

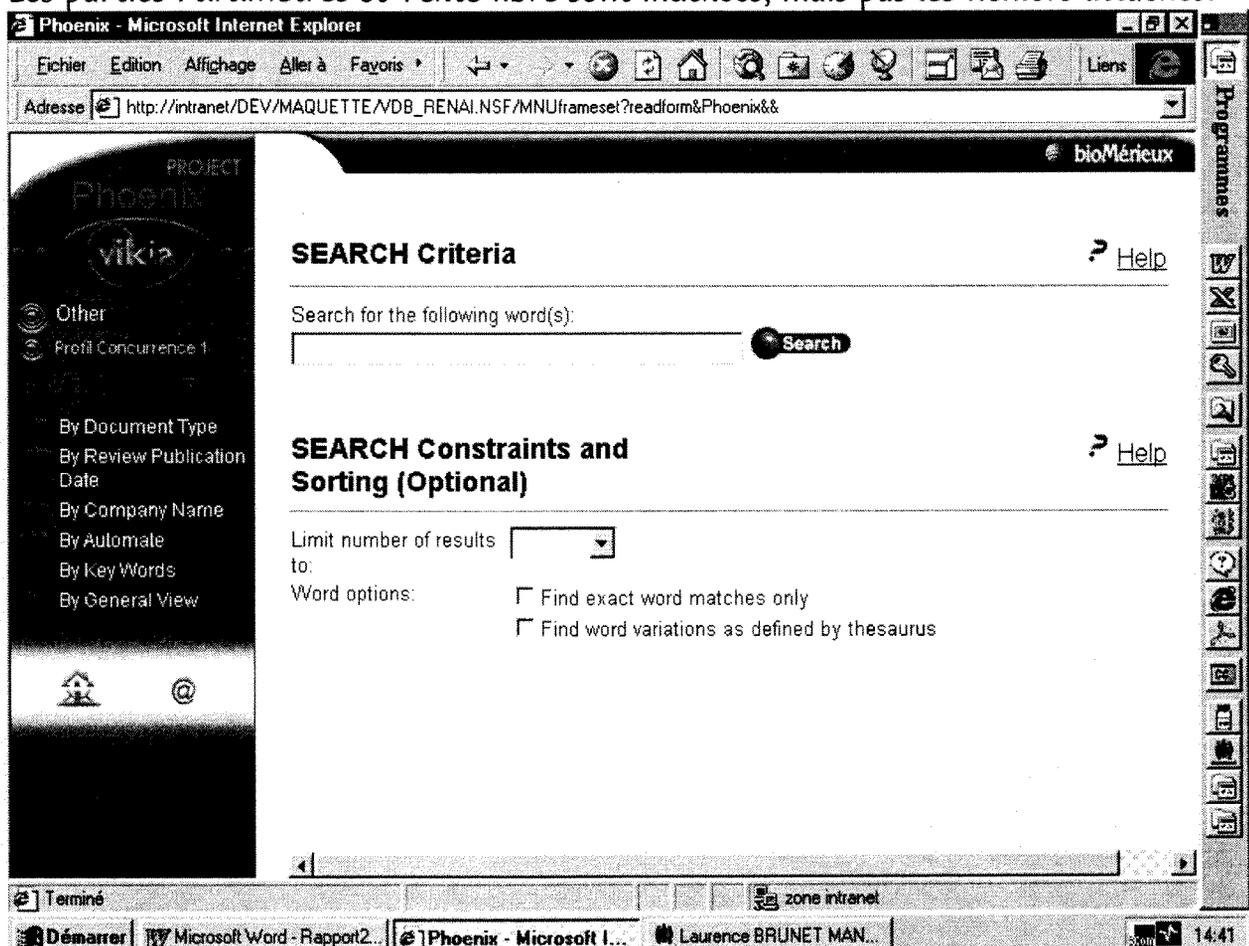
Une application aux autres produits étudiés se trouve en Annexe 6.

##### b. Interface utilisateurs

Il s'agit d'une interface Web, sur l'Intranet de bioMérieux.

##### c. Module de recherche

Ce module permet une recherche plein texte sur l'ensemble des documents. Les parties *Paramètres* et *Texte libre* sont indexées, mais pas les fichiers attachés.



#### d. Contenu

Cette base devrait contenir un profil Concurrence ou tout autre profil de projet, mais aussi être utilisée comme modèle pour la diffusion des autres produits documentaires.

### 2. Droits

#### a. Droits internes

Le service Info Doc, en tant que producteur d'information, est chargé de remplir la base. Les documents seront en mode " non publié ", c'est-à-dire qu'ils ne seront pas consultables sur l'Intranet.

Une personne appartenant au projet est chargé de valider les informations, c'est lui qui décidera de ce qui deviendra consultable par les utilisateurs. Ces documents seront alors en mode non publié.

#### b. Droits de diffusion

Pour l'instant, dans le cas des brevets et des publications scientifiques, seuls des références de documents et leurs résumés sont entrés dans la base, ce qui ne pose pas de problème juridique.

Par contre, ce qui concerne les sites Internet et les actualités qui en sont extraites est plus flou.

### 3. Utilisation

#### a. Navigation

La navigation est aisée, mais présente les inconvénients d'Internet : quand beaucoup de monde se connecte sur l'Intranet, on constate un ralentissement des vitesses de connexion.

#### b. Stockage

La capacité est de 4 Go. Au vu de cela, aucune solution d'archivage n'a été prévue.

### 4. Réalisation

#### a. Qui ?

C'est le service Informatique de bioMérieux qui a réalisé le moule Lotus Notes

#### b. Coût

Le produit ayant été développé en interne, le coût ne peut pas être précisément déterminé. Par comparaison, le même travail effectué par une entreprise extérieure a été estimée par les informaticiens à environ 170 kF.

#### c. Temps

Le temps de réalisation a été de 45 jours, découpés en plusieurs phases :

- Pré-étude : 11 jours ;
- Etude détaillée et développement : 24 jours ;
- Validation à l'utilisation : 5 jours ;
- Déploiement : 5 jours.

## B. Base de l'Intranet Projet "A"

### 1. Présentation de la maquette

#### a. Structure

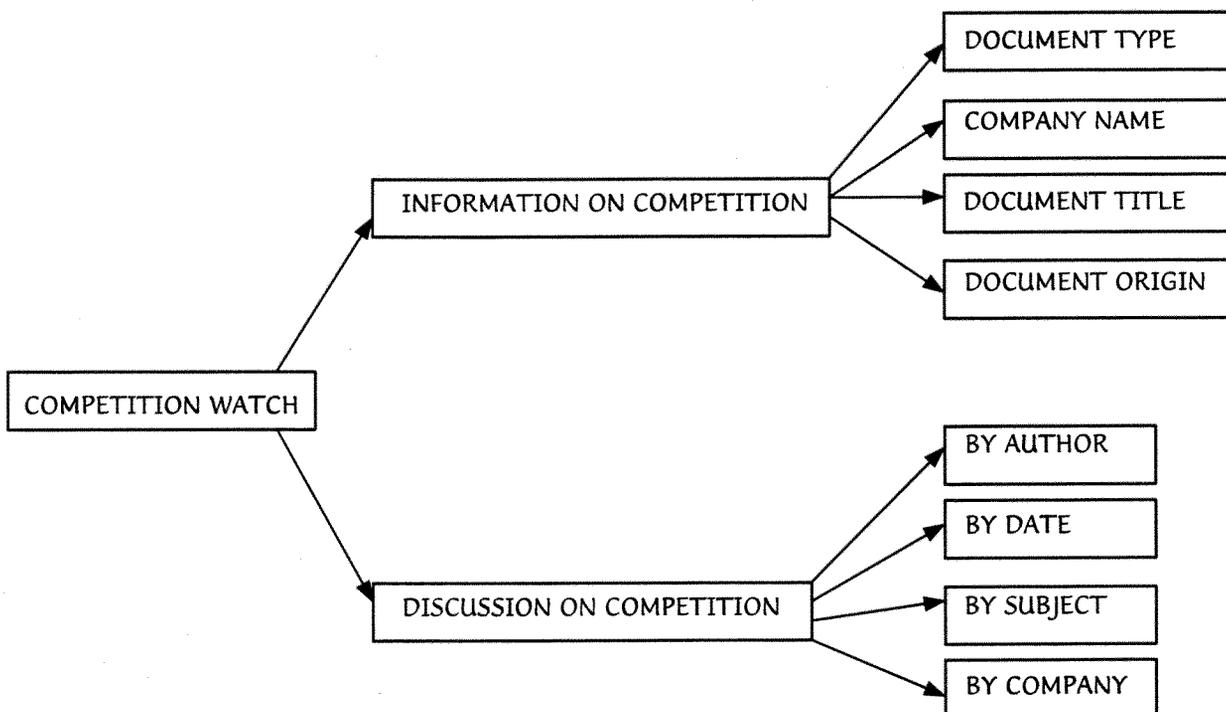
Les paramètres sont :

- ◆ *Document type*
- ◆ *Company name*
- ◆ Author
- ◆ *Document title*
- ◆ *Document origin*
- ◆ Publication date
- ◆ Texte libre, fichiers attachés

Les paramètres en italiques sont ceux qui ont été choisis comme critères de tri.

#### b. Interface utilisateurs

Cette structure n'est pas définitive, elle est sujette à des réunions.



Le module *Information on Competition* est la base proprement dite, celui *Discussion on Competition* est un forum destinée aux utilisateurs.

Suite à des réflexions récentes au sein du groupe de projet, le forum serait abandonné, mais on ne sait pas encore au profit de quoi.

#### c. Contenu

Cette base contiendra les informations recueillies lors de la veille bimensuelle sur les concurrents du projet "A".

## C. Base de l'Intranet Projet "P"

### 1. Droits sur la base

Pour effectuer des manipulations sur ce moule, le service Informatique de bioMérieux a installé quatre bases tests sur ma messagerie Lotus Notes. Je suis donc devenue administratrice de ces bases et ai acquis le droit d'y créer le paramétrage ainsi que d'y entrer des documents et de les valider.

### 2. Paramétrage

Je me suis occupée en priorité du profil Concurrence du Projet " P ", d'une part parce qu'il sera directement inséré dans l'Intranet Projet " P ", d'autre part parce qu'il présentait l'avantage de contenir les trois types de documents qu'on peut trouver dans tous les produits documentaires (les paramètres peuvent donc être communs ux trois types de documents). De plus, c'est un produit qui tourne depuis un an, et qui fonctionne bien.

Ce paramétrage sera soumis à ses utilisateurs afin de déterminer si le produit leur convient, il n'est donc pas sous sa forme définitive.

Structure proposée (les paramètres en italique sont des critères de tri) :

- ◆ Document title
- ◆ *Document type*
- ◆ *Review publication date*
- ◆ *Company name*
- ◆ *Automate*
- ◆ *Key words*
- ◆ *Index*

Les vues permettent de faire des tris différents, et ont pour but de faciliter la recherche.

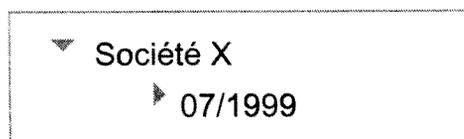
D'un point de vue informatique, l'enchaînement des vues se fait en entrant des données successives séparées par un " \ " dans un paramètre. Cela permet de hiérarchiser les vues.

Exemple :

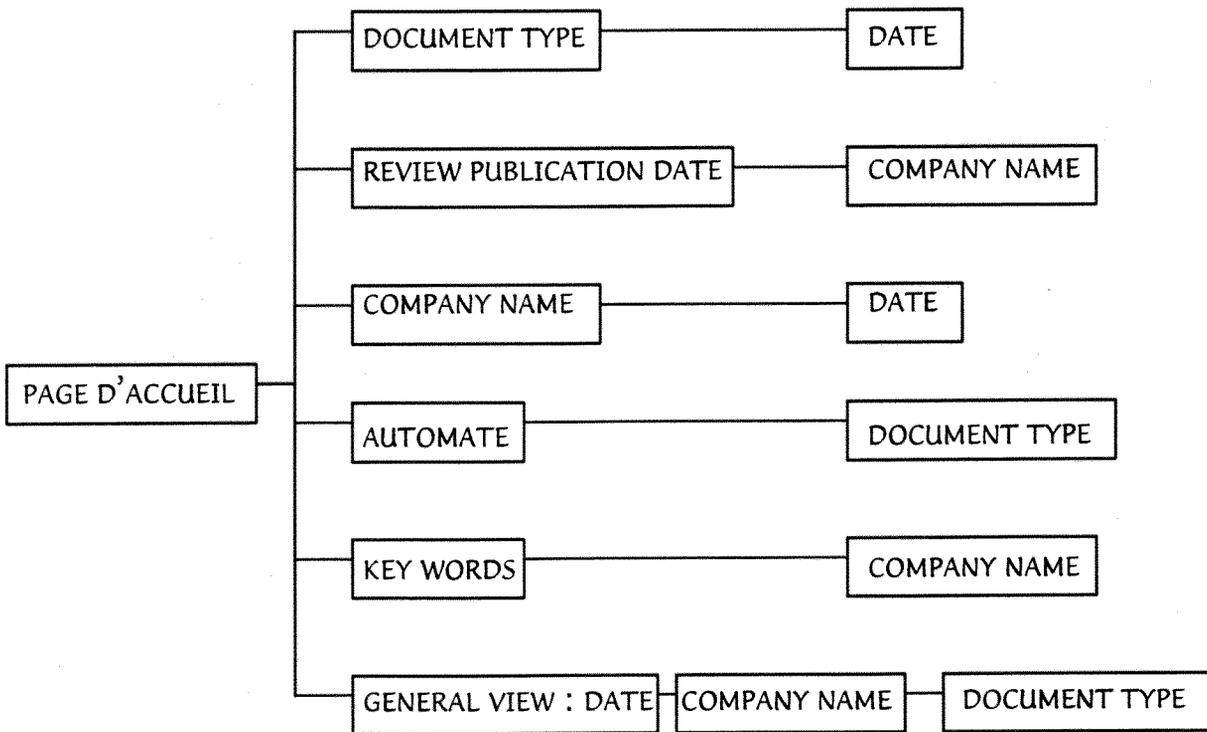
Paramètre dans la base :

*Company name* : Société X \ 07/1999

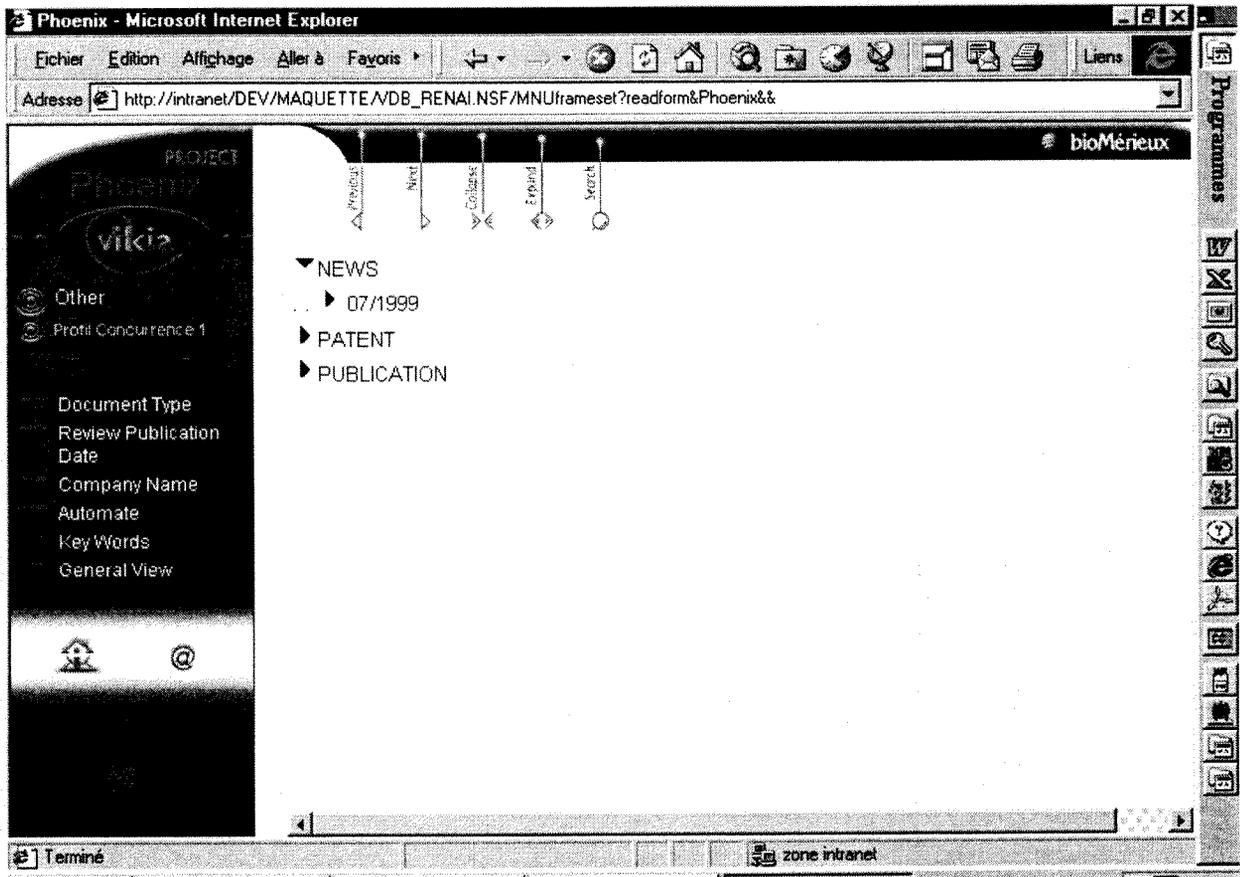
Vue dans l'Intranet :



### 3. L'interface Web



Aspect de la base par l'interface Web :



## Aspect d'un document :

Document title	Exemple
Document type	News \ 07/1999
Review Publication date	07/1999 \ Société X
Company name	Société X \ 07/1999
Automate	PC
Key words	Informatique
Index	07/1999 \ Société X \ News

**Histoire vraie enregistrée dans un service Hotline d'assistance informatique.**

L'opérateur a été licencié pour faute grave, mais il a assigné sa société en justice pour licenciement abusif.

zone intranet

Démarrer Laurence BRUNE... U:\Rapport Stage Microsoft Word - P... Phoenix - Micr... 08:31

Vues

Fichier attaché

Texte libre

Paramètres

Les bases pour les autres profils seraient construites sur le même modèle, dans ce cas il y aurait une base par profil.

Une autre alternative est possible : il s'agirait de rentrer tous les profils dans la même base. Cependant, cette solution, si elle permettrait de faire des recherches sur tous les profils simultanément, surchargerait rapidement la base à moins qu'une solution d'archivage efficace soit mise en place.

# Evaluation comparative

## I. Aide à la décision : Approche multicritères

### A. Critères à prendre en compte

- ◆ Temps de réalisation : temps nécessaire pour avoir un système complètement opérationnel.
- ◆ Coût : Le budget alloué à ce projet est de 200 kF maximum.
- ◆ Capacité de stockage : le nombre de références qu'on peut entrer dans la base est-il limité ?
- ◆ Archivage : quelles sont les solutions d'archivage proposées ?
- ◆ Maintenance : par qui est-elle assurée ?
- ◆ Aspect producteur d'informations : quels seront les avantages et/ou inconvénients pour le service Info Doc ?
- ◆ Aspect utilisateur : quels seront les avantages et/ou inconvénients pour les utilisateurs ?

## B. Application des critères aux scénarii

	Intranet Projet "A"	Intranet Projet "P"	Exploitation extérieure
Temps de réalisation	Les 2 produits sont en phase de test, ils ne seront disponibles, s'ils sont acceptés, qu'après validation par les utilisateurs. Par contre, les bases peuvent être fonctionnelles très rapidement.		Avec une société de développement, les temps de réalisation vont d'une à plusieurs semaines.
Coût	Dans la mesure où la maquette est déjà faite, aucun coût supplémentaire ne vient s'ajouter.		De 20 à 200 kF.
Capacités de stockage	Elles sont de 4 Go, ce qui est assez conséquent.		Elles sont du même ordre.
Archivage	Cette fonction n'a pas été prévue pour l'instant au vu des capacités de stockage.		En général, l'archivage n'est pas prévu à la base mais peut être ajouté en fonction des besoins.
Maintenance	Elle sera assurée par le service Informatique, donc rapidement accessible.		Assurée par la société de développement, elle peut être plus ou moins rapide selon la situation géographique.
Aspect producteur d'informations	Pour l'instant, l'entrée des références se fait manuellement par des importations à partir des fichiers Word, mais assez rapidement (1/2h à 1h par profil). Cependant, Lotus Notes offre une fonction particulière d'importation de documents tabulaires qui accélérerait considérablement le travail de saisie si on l'accompagnait d'une macro.		Les aspects producteur d'informations (service Info Doc) et utilisateur dépendent uniquement de la qualité du cahier des charges. En effet, seul un cahier des charges bien réfléchi permettra d'avoir un outil à la fois léger à utiliser et efficace du côté "entrée d'informations", et compréhensible et pratique du côté "consultation".
Aspect utilisateur	La base proposée a été créée par un groupe de réflexion ne contenant pas de documentaliste, elle n'est donc pas vraiment adaptée à ce qui lui est demandé, et risque d'être peu compréhensible pour les utilisateurs..	J'ai paramétré la base afin de faciliter l'accès à plusieurs types d'informations par des vues différentes. Les utilisateurs peuvent aussi y retrouver la structure primaire du bulletin avec une vue générale.	

## II. Proposition de solution

Si on considère les besoins du service, on peut constater que la maquette proposée par le service Informatique semble être suffisante. Cependant, si cette maquette, surtout celle du projet " P ", semble être la plus pratique et satisfaire les quelques utilisateurs qui l'ont testée, l'absence de solution d'archivage est ennuyeuse. En effet, dans le cas d'un projet, si tous les profils étaient entrés dans la base, on se retrouverait rapidement devant un amas de références de documents, avec pour seule solution d'éliminer les plus anciennes et donc de perdre de l'information.

De l'avis d'un utilisateur-testeur, on pourrait retourner le problème en faisant de l'Intranet une base de données, et en conservant la diffusion par courrier électronique. Cette solution alourdirait la quantité de travail, puisqu'il s'agirait de gérer deux types de diffusion et de formats différents. De plus, ce n'est pas le but d'un Intranet, qui doit être une structure interactive et dynamique. Cependant, cette idée d'une base conservant les données n'est pas à négliger.

En ce qui concerne les propositions des sociétés extérieures, on peut voir que les ordres de prix et de temps de réalisation sont variables, on peut donc supposer que la qualité des outils n'est pas la même.

La base utilisée par la société X est très puissante, mais celle proposée par Gister Innovation serait suffisante pour ce que nous recherchons, avec un certain nombre d'adaptations et de remaniements.

Je pense qu'à l'heure actuelle et pour encore quelques années, une solution simple est largement suffisante pour satisfaire les besoins du service Info Doc et des utilisateurs, à condition de pouvoir résoudre le problème épineux de l'archivage des données. Ce ne sont pas les capacités de stockage de la base qui sont en cause, mais plutôt celles des utilisateurs pour qui une petite quantité d'informations récentes et bien ordonnées est bien plus agréable et parlante qu'une liste sans fin de références...

Dans ces conditions, la maquette de l'Intranet Projet " P " (et par conséquent ses dérivées pour le bulletin mensuel et la revue de brevets) serait donc celle que je conseillerais.

## CONCLUSION

La diffusion de produits documentaires sur l'Intranet de bioMérieux est une des évolutions possibles pour certains produits documentaires. Ce type de diffusion permettrait un gain de temps au niveau de l'utilisateur ainsi qu'une diffusion élargie et « sur mesure » avec possibilité d'interactivité même entre des utilisateurs éloignés géographiquement.

Pour les solutions étudiées, je pense que la maquette Lotus Notes proposée en interne est la plus réaliste du point de vue du service : facilité de la mise en place et de l'intégration dans les autres bases existantes, proximité de la maintenance, pas d'engagement budgétaire supplémentaire.

Cependant, la solution idéale pour ce projet n'existe pas : le principal défaut des solutions proposées se situe au niveau de l'archivage des données importantes à conserver.

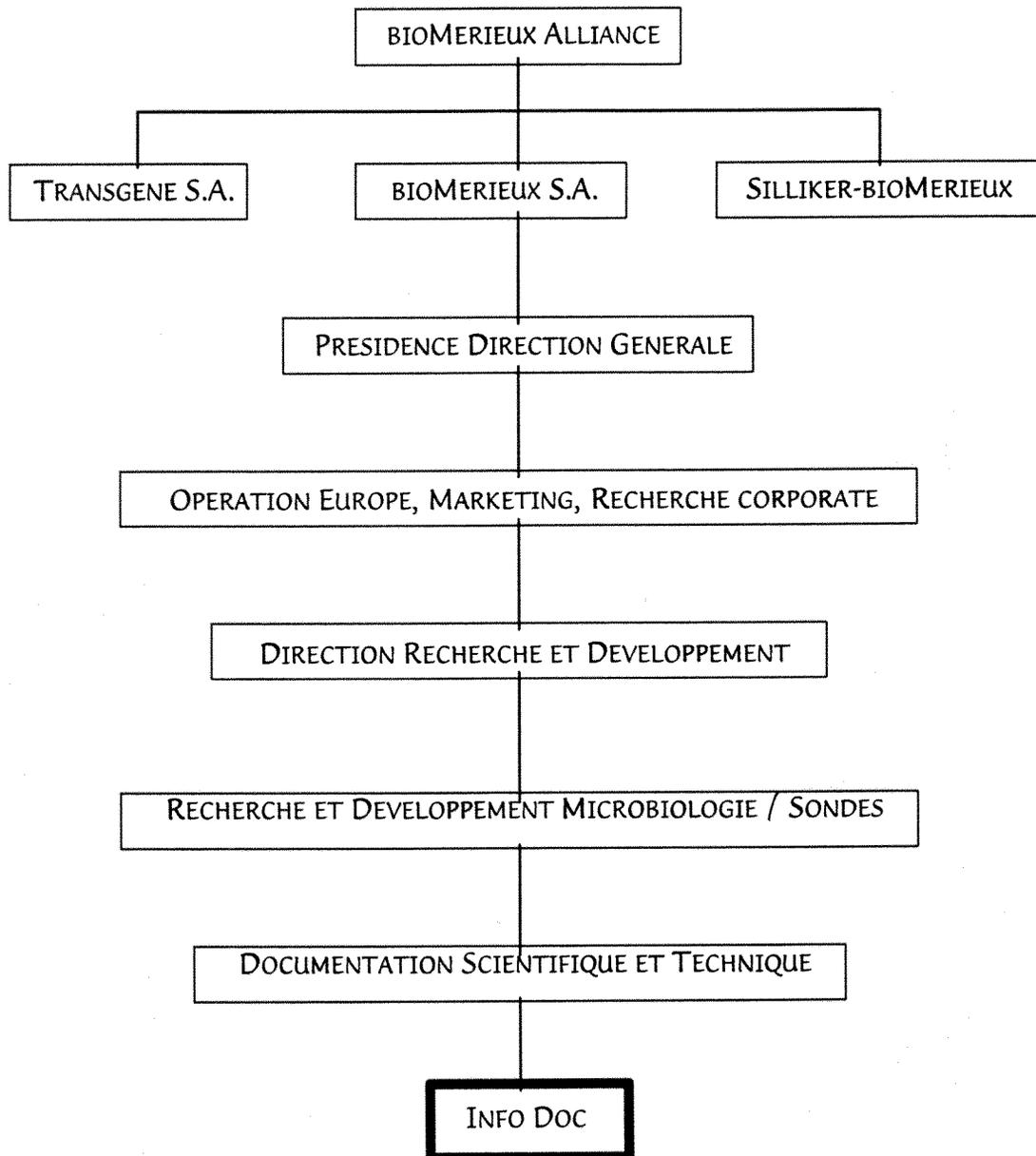
Il serait souhaitable de chercher à compléter les solutions Lotus Notes, malgré tout très performantes, par d'autres logiciels.

En particulier, le service Info Doc possède le logiciel LORIS, dont les fonctions de base de données pourraient être exploitées conjointement à la solution Lotus Notes. Cette dernière deviendrait alors un outil dynamique, dans lequel le « ménage » serait fait régulièrement, les références étant stockées dans la base de données. L'archivage se ferait alors simultanément dans LORIS.

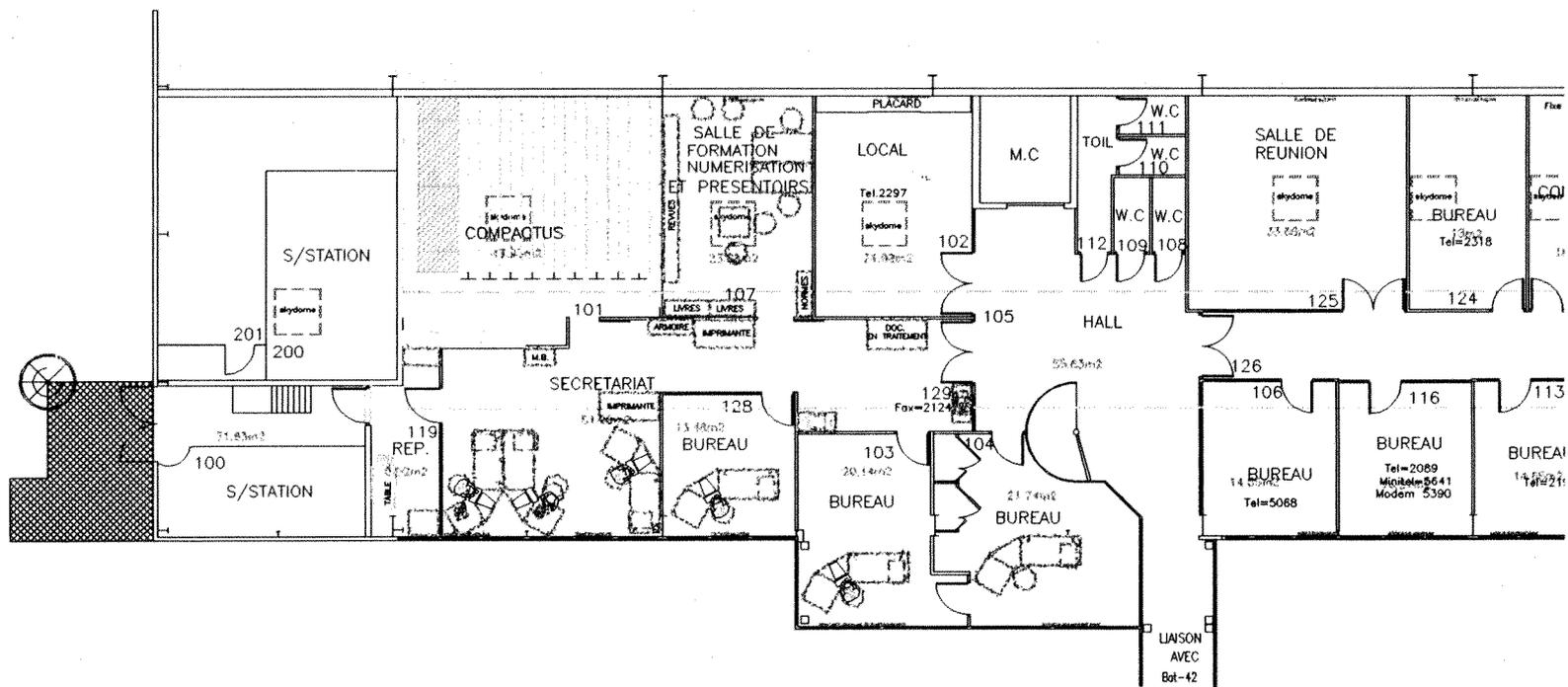
Cela permettrait par la même occasion de valoriser l'outil LORIS.

# ANNEXES

## Annexe 1 : Situation d'Info Doc au sein de bioMérieux



**Annexe 2 : Plan des Locaux**



**bioMérieux**  
 Service Travaux Neufs  
 Bât. 25 Niv.0 MARCY

Modifié le:	11.01.95	04.03.97	27.10.98
Verif :	Date:07.11.90	Echelle:1/200	

## Annexe 3 : Gestion de la documentation

### I. Collecte

Elle doit d'abord passer par une surveillance régulière et/ou ponctuelle (sur demande) des différentes sources d'information dont on dispose.

Elle se fait sous plusieurs formes : bulletinage sur revues papier ou CD-ROM, recherches sur Internet et bases de données, prêts auprès des autres centres de documentation ou bibliothèques. Les articles et brevets demandés par les utilisateurs et absents du fonds documentaire du centre sont commandés à l'extérieur (I.N.P.I., bibliothèques universitaires, I.N.I.S.T....).

Le service Info Doc est abonné à un grand nombre de revues : la majorité porte sur les domaines scientifiques et médicaux, mais également sur l'économie, la vie des sociétés ou l'information générale.

L'ensemble de ces abonnements est centralisé par une agence d'abonnements : la société Europériodiques.

### II. Traitement

Toutes les commandes ainsi que les abonnements sont signalés dans Loris. Aussi, à son arrivée au centre de documentation, tout document est saisi dans la base.

Les périodiques sont gérés dans Loris par abonnement : un abonnement comprend un certain nombre de numéros, ces numéros sont soit en attente, soit arrivés. L'entrée d'une revue est donc son enregistrement en tant que numéro reçu.

Les revues sont consultées par les documentalistes afin que les articles intéressants soient insérés dans les produits documentaires (principalement le bulletin mensuel). Ces articles sont alors photocopiés, stockés et intégrés dans la base Loris.

Jusqu'à récemment, les brevets et les articles extérieurs étaient enregistrés dans Loris, photocopiés et stockés dans la salle d'archivage.

Actuellement, les brevets sont enregistrés dans la base mais ne sont pas conservés au centre de documentation. Quant aux articles, ils sont d'abord lus par les documentalistes ; s'ils sont intéressants pour la réalisation d'un produit documentaire (bulletin mensuel, profils ou revue de presse), ils sont enregistrés, photocopiés et stockés. Sinon, seule leur arrivée est signalée dans Loris, au niveau de la commande.

### III.Circulation et diffusion

Les revues et produits documentaires circulent souvent dans les laboratoires et bureaux avant d'être classés et stockés au service Info Doc.

Chaque périodique possède une liste de circulation, sur laquelle les personnes intéressées par sa lecture sont inscrites. Les revues circulent donc dans la société par courrier interne, et sont stockées à leur retour au centre de documentation ou chez leur destinataire final. Pour certaines d'entre elles, la liste se limite à la mise en disposition en salle de lecture.

Dans le cas des produits documentaires, les destinataires reçoivent chacun une copie, soit papier, soit en format PDF, un exemplaire papier étant disponible en consultation dans la salle de lecture du centre de documentation.

## Annexe 4

# Questionnaire à destination des filiales de bioMérieux

## BULLETIN BIBLIOGRAPHIQUE MENSUEL

Une restructuration du bulletin bibliographique mensuel est envisagée. Votre avis et vos suggestions nous aideront à mieux satisfaire vos attentes.

\* Souhaitez-vous continuer à recevoir ce bulletin ?

- Oui
- Non

\* Si oui, préférez-vous :

- Le recevoir directement ?
- Recevoir une sélection adaptée faite par le Corporate ?

\* Si ce bulletin était supprimé, où iriez-vous chercher l'information ?

- Consultation d'internet ou de bases de données
- Consultation de revues
- Autres (précisez) :

\* Pouvez-vous brièvement décrire les autres sources d'information dont vous disposez ?

\* Dans votre société, qui a besoin de l'information contenue dans le bulletin ?

Fonctions :

\* Utilisez-vous ce bulletin pour :

- Sélectionner des articles généraux n'appartenant pas à votre domaine de spécialité
- Effectuer une bibliographie sur un sujet précis
- Créer un fonds documentaire
- Autre (précisez) :

\* Quelle fréquence de parution souhaitez-vous pour ce bulletin ?

- Bimensuel
- Mensuel
- Bimestriel
- Trimestriel

\* Considérez-vous le délais d'acheminement du bulletin comme :

- Satisfaisant
- Non satisfaisant

\* Quel est le devenir des articles que vous commandez ?

\* Souhaiteriez-vous les recevoir par messagerie électronique en format PDF ?

- Oui
- Non

\* Les diffusez-vous ?

- Oui
- Non

\* A qui ?

\* Les stockez-vous ?

- Oui
- Non

\* Si oui, combien de temps ?

\* Recevez-vous des articles en double (envoyés à la fois par Info Doc et par le Corporate) ?

- Oui
- Non

## Annexe 5 : Participation à la vie du Service et aux projets

### I. Réalisation du Profil Concurrence du Projet "P"

#### A. Recherches sur les bases du serveur Dialog

Des fiches techniques contiennent toutes les informations nécessaires aux recherches : équations, bases à interroger, concurrents à surveiller,... Il faut quand même les tenir à jour car des changements peuvent se produire tant au niveau des bases de données que de l'actualité.

J'ai pu effectuer ces manipulations seule dès le mois de juillet, après avoir assisté Laurence au mois de juin.

#### B. Sélection des références trouvées

Les références sont récupérées dans un format simple, et leur sélection se fait d'après le titre. Lors de la réalisation des profils en juillet et en août, j'ai fait un premier tri d'après le titre, et j'ai envoyé mon travail à Laurence par e-mail, avec des explications sur mes choix. Elle a pu de la même manière me guider et y apporter ses propres commentaires, en me renvoyant le tout toujours par courrier électronique.

Les références sélectionnées ainsi sont récupérées dans les bases de données, avec leur résumé ou en plein texte, et le deuxième tri s'est fait de la même manière que le premier.

Ces échanges m'ont permis de bien cerner le sujet et la manière de l'aborder, et vont m'amener à une autonomie totale dans la réalisation du prochain profil.

#### C. Présentation et édition du profil

La présentation du profil se fait suivant un modèle, elle ne présente donc aucune difficulté, de même que l'édition, qui est faite en format PDF, et dont j'ai pu expliquer la marche à suivre dans une procédure.

## II. Participation au Projet " A "

Le Projet " A " est un projet de recherche, qui possède son espace sur l'Intranet Projet. J'ai pu, au cours du stage, participer à des réunions avec le groupe de réflexion de ce projet.

Ma participation a consisté en l'alimentation de la base avec les références du profil Concurrence du Projet " A " réalisé par Info Doc.

## III. Prise en charge du bulletinage

### A. Saisie des revues sous Loris

Lorsque chaque revue arrive, elle est saisie sous Loris par intitulé, et est alors insérée parmi les numéros reçus.

Un léger problème se pose avec Loris : ce logiciel semble bien adapté pour les mensuels, mais a du mal à gérer les autres rythmes de parution, il faut donc fréquemment rectifier la date de parution des revues.

### B. Aide à la gestion de la circulation des revues

Chaque revue possède une liste de circulation plus ou moins remplie (il se peut que ça se limite à la salle de lecture), elle suit son circuit par courrier interne.

Le service de Recherche et Développement de Marcy l'Etoile (siège social) est favorisé sur ce point : en effet, il possède son propre présentoir, et les revues qui lui sont destinées sont amenées du service Info Doc, elles sont donc renouvelées toutes les semaines et les numéros anciens sont ramenés en salle de lecture.

## Annexe 6 :

# Application de la maquette Lotus Notes au bulletin mensuel et à la revue de brevets

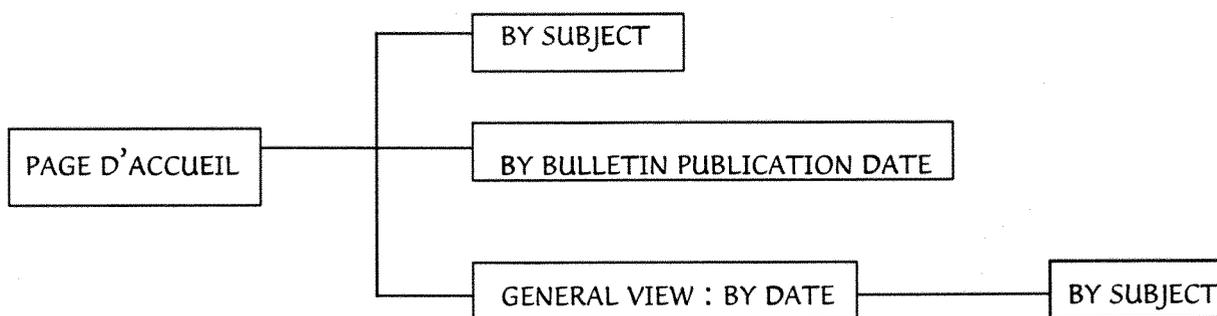
Les modèles de bases créés pour le bulletin mensuel et la revue de brevets sont inspirés de ce qui a été fait pour le profil Concurrence. Si ces bases sont conservées, elles seront intégrées à la partie de l'Intranet réservée à Info Doc.

## I. Le bulletin mensuel

### 1. Paramètres

- ◆ Title
- ◆ LORIS number
- ◆ *Subject*
- ◆ Authors
- ◆ *Publication date*
- ◆ Language
- ◆ *Index*
- ◆ Texte libre

### 2. Structure



## Aspect de la base sur l'interface Web :

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer window titled 'Phoenix - Microsoft Internet Explorer'. The address bar contains the URL: [http://intranet/DEV/MAQUETTE/VDB\\_RENAL.NSF/MNUframeset?readform&Phoenix&&](http://intranet/DEV/MAQUETTE/VDB_RENAL.NSF/MNUframeset?readform&Phoenix&&). The page content is organized into a sidebar on the left and a main content area on the right.

**Sidebar (Left):**

- PROJECT Phoenix viki
- Other
- Profil Concurrence 2
- By subject
- By review publication date
- General view

**Main Content Area (Right):**

Navigation links: Précédents, Aller, Collaborer, Exporter, Rechercher.

bioMérieux logo.

07 / 1999

- LOGIQUE
  - 07 / 1999 \ Logique Méthodes infaillibles pour capturer un lion 2 Logique Audrey Bottero

08 / 1999

- HYMNE
  - 08 / 1999 \ Hymne Marseille 3 Hymne JYPY
- LOGIQUE
  - 08 / 1999 \ Logique Système pifométrique 4 Logique Audrey Bottero

09 / 1999

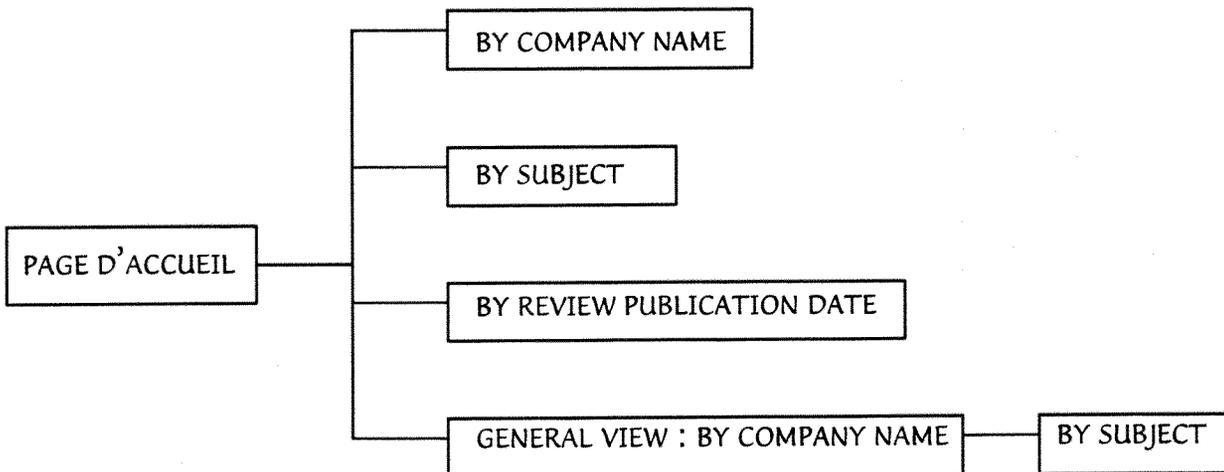
- ANECDOTES
  - 09 / 1999 \ Anecdotes General Motors vs Microsoft 1 Anecdotes Véronique Lacroix
  - 09 / 1999 \ Anecdotes Supplique chinois 5 Anecdotes Frédérique Geffan

## II. La revue de brevets

### 1. Paramètres

- ◆ Title
- ◆ Patent number
- ◆ Authors
- ◆ *Company name*
- ◆ *Subject*
- ◆ *Review publication date*
- ◆ Patent publication date
- ◆ *Index*

## 2. Structure



### Aspect de la base sur l'interface Web :

Phoenix - Microsoft Internet Explorer

Adresse [http://intranet/DEV/MAQUETTE/VDB\\_RENAI.NSF/MNUframeset?readform&Phoenix&&](http://intranet/DEV/MAQUETTE/VDB_RENAI.NSF/MNUframeset?readform&Phoenix&&)

bioMérieux

PROJECT  
Phoenix  
vikis

Other  
Profil Concurrence 3

By company name  
By subject  
By review publication date  
General view

Navigation: Précédent, Next, Collapser, Expandir, Search

- ▼ HERGE
  - ▼ ALIMENTATION
    - [Hergé \ Alimentation](#) Dinde au whisky exclusive FR 000 006 Capitaine Haddock Alimentatic
    - [Hergé \ Alimentation](#) Fil à couper le beurre froid FR 000 001 Tryphon Tourmesol Alimentatic
  - ▼ COUTURE
    - [Hergé \ Couture](#) Aiguille à tricoter FR 000 002 Bianca Castafiore Couture \ 0
  - ▼ PERE LIMPIMPIN
  - ▼ CHASSE
    - [Père Limpimpin \ Chasse](#) Poudre d'escampette FR 000 004 Robert Escarpit Chasse \ 0
  - ▼ TURK
    - ▼ BATIMENT
      - [Turk \ Bâtiment](#) Ciment à séchage rapide FR 000 003 Leonardo Da Vinci Bâtiment \

zone intranet

Démarrer Laurence BRUNET MAN... Phoenix - Microsoft I... Microsoft Word - Partie V.d... 14:53

## Annexe 7 : Procédure d'édition et de diffusion d'un profil

Cette procédure, applicable à tous les profils, sera intégrées aux autres procédures d'Info Doc, et devrait permettre à toute personne du service de réaliser l'édition puis la diffusion.

### A. Sélection des références

Les articles extraits des revues papier sont scannés afin d'être intégrés au profil au format Word..

Pour les interrogations de bases de données et la surveillance des sites Internet, il faut se rapporter aux fiches techniques existantes. Les références récupérées sont sauvegardées en format RTF pour les bases de données et en format Word pour les pages Web.

Une relecture des références obtenues permet d'éliminer manuellement le bruit.

### B. Mise en page au format Word

Un modèle avec page de garde, sommaire et feuille de commande a été créé sous Word.

Le classement des références se fait par thème ou par type de document en fonction du type de profil.

### C. Enregistrement et impression

Un exemplaire papier du fichier Word est imprimé afin d'être placé en salle de lecture.

#### Enregistrement en format PDF :

Il doit se faire sur un poste équipé d'Acrobat Exchange.

- ◆ Ouvrir Acrobat Exchange.
- ◆ Ouvrir le profil sous Word.
- ◆ Barre de menu : FICHIER → IMPRIMER → *Imprimante PDF Writer*.
- ◆ Ouvrir le profil sous Acrobat Exchange.
- ◆ Barre de menu : DOCUMENT → CRÉER TOUTES LES VUES MINIATURES.
- ◆ Barre de menu : FICHIER → ENREGISTRER SOUS  
PROTECTION → OPTIONS NON AUTORISÉES :  
*Modification du document.*  
*Ajout/Modification de notes et de formulaires*
- ENREGISTRER : *Nom de fichier + .PDF*

#### D. Diffusion électronique

La diffusion se fait par messagerie électronique, le profil en format PDF est joint en fichier attaché. La liste des destinataires est préétablie et se trouve dans le carnet d'adresse.

## Annexe 8 : Compte rendu de la visite au Salon de l'Information et de la Documentation Technique

J'ai été envoyée à ce salon pour récolter des renseignements sur certaines sociétés particulière, mais aussi pour en repérer qui pourraient être intéressantes.

### I. Forum Internet : L'information biomédicale

Proposé par l'A.D.B.S. - Présenté par Corinne VERRY, Institut Pasteur

Ce forum a consisté en la présentation du site de l'Institut Pasteur sur la recherche d'information biomédicale sur Internet :

[www.pasteur.fr/units/biblio/intermed.html](http://www.pasteur.fr/units/biblio/intermed.html) .

Ce site regroupe plusieurs types d'information :

- ◆ Actualité biomédicale
- ◆ Moteurs
- ◆ Moteurs spécialisés : Le moteur *MedHunt* (<http://www.hon.ch/cgi-bin/find?1>) a été particulièrement recommandé. Le moteur *Health On the Net Foundation*, ou HON, (<http://www.hon.ch/>) donne accès au MeSH, avec versions anglaise et française (<http://www.hon.ch/MeSH/>)
- ◆ Répertoires thématiques
- ◆ Méta-pages en médecine : Le site *Doctor's Guide* (adresse : <http://www.plsgroup.com/docguide.htm>) est intéressant en ce qui concerne les congrès.
- ◆ Autres méta-pages biomédicales
- ◆ La santé en France
- ◆ Grands organismes de recherche français
- ◆ Exemples de serveurs francophones spécialisés
- ◆ Organisations internationales
- ◆ Quelques sites en pharmacie - pharmacologie
- ◆ Médecine vétérinaire
- ◆ L'information spécifique
  - Information factuelle
    - ⇒ Formations médicales continues et serveurs pour les étudiants
    - ⇒ Congrès
    - ⇒ Brevets - Normes
    - ⇒ Bases numériques et factuelles : Classement par spécialité.
    - ⇒ Périodiques en ligne
  - Information bibliographique
    - ⇒ Catalogues
    - ⇒ Medline
    - ⇒ Bases bibliographiques en accès gratuit

Dans l'ensemble, le site du CHU de Rouen ([www.chu-rouen.fr](http://www.chu-rouen.fr)) est très apprécié.

## II. Exposants

### A. Courtiers, consultants et prestataires de services

- A.F.P. : 2 produits proposés : presse personnalisée, et veille concurrentielle et commerciale, voire technologique. Solution Lotus Notes : NIS, sur serveur Domino ; envoi des informations de manière centralisée, c'est le réceptionneur qui redistribue sur l'entreprise.  
Données techniques : Nécessité d'un réseau Ethernet + TCP/IP. Accès sécurisé (IPTC). Possibilité d'accès personnalisé par portable (sur devis), par relais entre serveurs AFP.  
Tarification : Licence pour le site : 8 500,00F/mois, location du serveur : 2 300,00F/mois, licence par utilisateur : 250,00F/mois à moins de 20 utilisateurs, dégressif en fonction du nombre d'utilisateurs.
- Cybion : Etude complète du secteur d'activité de l'entreprise sur Internet, utilisation de plusieurs types de ressources : sites web, bases de données, forums de discussion, ...  
Tarification : de 5 000,00 à 70 000,00 FHT en fonction des options.
- Direct patent : Service de surveillance de brevets.  
Tarification : 25,00F/semaine, 17,00F/copie de brevet (indépendamment de la longueur du brevet).
- Gister Innovation : Activité de conseil aux entreprises en veille technologique. Création de produits de veille : dossiers de synthèse, avis d'experts, études... Ces produits peuvent être fournis sur papier ou dans les formats PDF, HTML, Lotus Notes.  
Tarification : fonction du travail demandé.  
Point positif : développeur Lotus Notes dans l'entreprise → permet de demander des produits plus spécifiques.
- Histén Riller : Conseil en processus de l'information : mise en place des fonctions, des structures, des moyens se rapportant à la documentation, l'information décisionnelle, la veille et l'intelligence économique.  
Tarification : personnalisée et adaptée aux besoins.
- Inforama International : Conseil et organisation : Définition des missions par rapport aux objectifs de l'entreprise, organisation et mode opératoire d'une unité d'intelligence économique, mise en place de stratégies concurrentielles et étude du positionnement de l'entreprise sur les marchés, ...
- Newsedge Corporation : Profil personnalisé de la presse mondiale, par création d'un moule Internet adapté au client, compatible avec Lotus Notes. L'envoi peut se faire de manière centralisée, le réceptionneur se chargeant de filtrer, trier et redistribuer l'information. Les *topics* sont personnalisés.

Tarification : Fonction du nombre d'utilisateurs, de la localisation du serveur, du nombre de formats, des sources consultées → rendez-vous pour d'étudier les techniques nécessaires et la faisabilité, ce afin d'évaluer le coût de l'ensemble.

### B. Ingénierie Internet - Intranet

- Histen Riller : Optimisation de l'exploitation d'Internet / Intranet : recherche d'informations, bookmarks ciblés sur les besoins, surveillance de sites, veille, formation,...
- Newsedge Corporation : Adaptation du produit au format Lotus Notes.
- TSL Multimédia : Services d'information en ligne (Intranet) : Conception générale, choix des matériels et logiciels ; Choix des formats de fichiers et conversion des fichiers existants ; Construction d'outils personnalisés de conversion des fichiers ; Interfaçage avec des bases de données ; Génération "à la volée" de pages HTML à partir de bases de données documentaires et/ou d'un gestionnaire de données d'infobase ; Configuration du logiciel serveur ; Développements spécifiques.

### C. Logiciels de traitement d'information : Veille, Intelligence économique, Knowledge management

- A.D.I.T. : Services proposés : *Tech-Line* → service questions/réponses, *Audit - Formation* → transfert d'outils et méthodes permettant la mise en œuvre d'un système de veille, *Collection Vigie* → bulletins sectoriels et géographiques de l'A.D.I.T., *Lettres spécialisées* → réalisées pour le compte d'organismes gouvernementaux ou d'associations professionnelles, *Technologies Internationales* → mensuel de veille et de prospective, *Technologies France* → mensuel visant à valoriser les réalisations françaises auprès des milieux économiques étrangers, *Rapports d'Ambassades* → évaluation de ce qui se passe dans chaque pays, *Décisions Technologiques* → études et rapports de l'A.D.I.T. destinés aux cadres du monde industriel.
- Cybion : Veille effectuée sur profil personnalisé, pilotée par un chargé d'études spécialisé dans le domaine. Les résultats peuvent être fournis soit bruts, soit sous forme de synthèse.  
Tarification : de 3 000,00 à 16 000,00 FHT en fonction de la fréquence des alertes et de la couverture choisie.
- Histen Riller : Veille et intelligence économique (norme AFNOR) : Stratégie et actions des clients, fournisseurs, concurrents, partenaires potentiels... , surveillance régulière des mouvements d'un marché,...

- Inforama International : Logiciel de veille : *Aperto Libro™* → agent intelligent de cartographie des sources d'information pertinente sur Internet + système d'acquisition automatique tout format + moteur d'indexation sémantique associé à un moteur "full text" + logiciel de knowledge management + serveur Web, réseau Intranet, serveur de messagerie et groupware.
- IuK Rieth GmbH : Logiciel *Infotrans* : transformation de fichiers tout format en format ASCII. L'adaptation au format Lotus Notes n'existe pas encore → envoyer un exemple de fichier source à transformer, et un exemple de fichier Lotus Notes pour étudier la faisabilité.  
Remarque : Des problèmes sont rencontrés avec les fichiers en format PDF.
- Questel-Orbit : Logiciel d'interrogation de bases de données : *Imagination 2*.

#### D. Formation

- Cybion : Séminaires au siège à Paris, à dates fixes, sur : "La Recherche d'Information et la Veille sur Internet", "Internet : l'Outil et ses Applications", "Formation Accélérée à Internet", "Formation Avancée au Marketing Interactif". Tarifs dégressifs en fonction du nombre de participants.
- Gister Innovation : 3 cycles de formation sont proposés à la demande : "Veille Stratégique", "Technologies de l'Information et de la Communication", "Bibliométrie". Tarifs dégressifs en fonction du nombre de participants.
- Inforama International : Formations en partenariat avec l'Académie d'Intelligence Economique : "Sensibilisation à l'intelligence économique", "Formation de base à l'intelligence économique" (à dates fixes), "Approfondissement en intelligence économique" (à la demande).
- Questel-Orbit : Nombreux stages sur la manipulation du logiciel *Imagination 2*, sur les recherches brevets, marques et sur la veille.

Tarifification : Fonction du stage.

#### E. Producteurs et serveurs de bases de données

- Derwent Information : Existence d'un format Lotus Notes. Création de profils personnalisés pour la recherche de brevets.
- The Dialog Corporation : Le format Lotus Notes annoncé par Dialog n'est actuellement pas fonctionnel (problèmes au niveau du téléchargement), le projet est donc laissé en stand-by.

## F. Adresses des entreprises :

### § Agence pour la Diffusion de l'Information Technologique : [www.adit.fr](http://www.adit.fr)

2, rue Brûlée

67000 STRASBOURG

Tél. : 03 88 21 42 42

Fax : 03 88 21 42 40

27bis, quai Anatole France

75007 PARIS

Tél. : 01 44 18 31 39

Fax : 01 45 51 50 96

E-mail : [info@adit.fr](mailto:info@adit.fr)

### § Agence France-Presse : [www.afp.com](http://www.afp.com)

13, place de la Bourse

75002 PARIS

Tél. : 01 40 41 46 46

Fax : 01 40 41 46 32

Jean-Christian DUMAS, Direction du Développement et des Affaires  
Commerciales - E-mail : [jcdumas@afp.com](mailto:jcdumas@afp.com)

### § Cybion : [www.cybion.fr](http://www.cybion.fr)

Pôle Léonard de Vinci

92916 PARIS LA DEFENSE Cedex

Tél. : 01 41 16 75 82

Fax : 01 41 16 76 18

E-mail : [info@cybion.fr](mailto:info@cybion.fr)

### § Derwent Information : [www.derwent.com](http://www.derwent.com)

Derwent House

14 Great Queen Street

LONDON WC2B 5DF

ROYAUME - UNI

Tél. : 44 171 424 2347

Fax : 44 171 344 2972

E-mail : [salesup@derwent.co.uk](mailto:salesup@derwent.co.uk)

### § The Dialog Corporation : [www.dialog.com](http://www.dialog.com)

5, rue Bellini

Tour Arago La Défense

92800 PUTEAUX

Tél. : 01 55 23 52 53

Fax : 01 49 07 08 08

E-mail : [florence\\_devemy@dialog.com](mailto:florence_devemy@dialog.com)

- § Direct Patent : [www.direct-patent.nl](http://www.direct-patent.nl)  
B.P. 16001  
2500 BG LA HAYES  
Pays-Bas  
Tél. : 31 70 3050228  
Fax : 31 70 3881285  
E-mail : liz.hearle@direct-patent.nl
- § Gister Innovation : [www.gister.fr](http://www.gister.fr)  
Technopôle Agroparc - B.P. 1232  
84911 AVIGNON Cedex 9  
Tél. : 04 90 84 05 84  
Fax : 04 90 84 05 85  
E-mail : contact@gister.fr
- § Histén Riller : [www.histen-riller.fr](http://www.histen-riller.fr)  
Tour Maine Montparnasse - B.P. 135  
33, av. du Maine  
75755 PARIS Cedex 15  
Tél. : 01 45 38 62 00  
Fax : 01 45 38 72 43  
E-mail : hr@histen-riller.fr
- § Inforama International : [www.inforama.fr](http://www.inforama.fr)  
7, rue Pasquier  
75008 PARIS  
Tél. : 01 47 42 14 40  
Fax : 01 47 42 11 93  
E-mail : info@inforama.fr
- § IuK Rieth GmbH : [www.rieth.de](http://www.rieth.de)  
Alte Str. 66  
D 79249 FREIBURG MERZHAUSEN  
ALLEMAGNE  
Tél. : 49 761 404949  
Fax : 49 761 4590730  
Philippe STOESSEL, Ingénieur en Informatique  
E-mail : ps@rieth.de
- § Newsedge Corporation : [www.actualitésedge.com](http://www.actualitésedge.com)  
6, place des Eaux-Vives  
1207 GENEVE  
SUISSE  
Tél. : 41 22 849 05 50  
Fax : 41 22 849 05 60  
Thierry MOSSE, District Manager Europe  
E-mail : thierry.mosse@actualitésedge.com

§ Questel - Orbit : [www.questel.orbit.com](http://www.questel.orbit.com)

4, rue des Colonnes

75082 PARIS Cedex 02

Tél. : 01 55 04 52 00

Fax : 01 55 04 52 01

E-mail : [bienvenue@questel.fr](mailto:bienvenue@questel.fr)

§ TSL Multimédia : [www.tsl.fr](http://www.tsl.fr)

45, av. du Bac

94210 LA VARENNE SAINT HILAIRE

Tél. : 01 43 97 08 79

Fax : 01 42 83 64 29

## Sigles

A.D.B.S. : Association des Documentalistes et Bibliothécaires Spécialisés

C.E.A. : Commissariat à l'Energie Atomique

C.F.C. : Centre Français de la Copie

E.N.S.S.I.B. : Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques

I.N.I.S.T : Institut National de l'Information Scientifique et Technique

I.N.P.I. : Institut National de la Propriété Industrielle

I.N.R.I.A. : Institut National de Recherche en Informatique et en Automatique

L.E.T.I. : Laboratoire d'Electronique, de Technologie et d'Instrumentation

## BIBLIOGRAPHIE

### Analyse de l'existant

#### Valeur et compétitivité de l'information documentaire

Jean MICHEL, Eric SUTTER

A.D.B.S. - 5, av. Franco-Russe - 75007 PARIS

1988

ISBN : 2-901046-22-3

#### Le cahier des charges d'une application informatique

Christian BERNARD

Les Editions d'Organisation - 26, av. Emile Zola - 75015 PARIS

1990

ISBN : 2-7081-1145-0

### Pratique de Lotus Notes

#### Lotus Notes et Domino 4.5

Cate RICHARDS et al.

Simon & Schuster Macmillan - 19, rue Michel Le Comte - 75003 PARIS

1997

ISBN : 2-7440-0239-9

### Utilisation de Dialog

#### Successful Searching on Dialog

Tommes I et II

The Dialog Corporation

Juillet 1998