

ENSSIB

Ecole Nationale Supérieure des

Sciences de l'Information et des Bibliothèques

Université Claude Bernard

Lyon I

DESS en ingénierie documentaire

Rapport de stage

Conception de la partie Kiosque du nouvel Intranet de la société SVP

Un outil d'accès aux sources d'information plus
performant

Amélie BRUN

Effectué sous la direction de Nathalie DOUVILLE

SVP – Saint Ouen

2001

REMERCIEMENTS

Je tiens à exprimer mes plus sincères remerciements à toute l'équipe de l'Informatique documentaire de SVP pour leur accueil et leurs nombreux conseils : Nathalie Douville, Isabelle Pourret, Patrick André et Laurent Henaff. Je tiens également à remercier tout le personnel de la Direction des Systèmes d'Information avec lesquels j'ai eu l'occasion de collaborer et plus particulièrement son directeur M. Jacques Clavelou. Tout à été fait pour que ce stage se déroule dans les meilleures conditions possibles. Je tiens à associer à ces remerciements M. Thierry Lafouge.

Conception de la partie Kiosque du nouvel Intranet de la société SVP

Amélie BRUN

L’Intranet de la société SVP avait besoin d’être modernisé. L’accès aux sources d’informations, indispensables aux consultants ; la performance de l’outil de recherche intégré et la qualification des différents contenus devaient être améliorés. La nouvelle version étant prévue pour la fin du mois de septembre, nous avions 4 mois pour offrir à nos utilisateurs un outil plus performant.

INTRANET – CD-ROM – SITES WEB – OUTILS DE RECHERCHE -
SERVEURS

Conception of the part “Kiosque” of the new Intranet of the company SVP

Amélie BRUN

The Intranet of the company SVP needed to be modernized. The access to the sources of information, indispensable to the consultants; the performance of the integrated research tool and the qualification of the various contents should be improved. The new version being foreseen for the end of September, we had 4 months to offer to our users a more successful tool.

INTRANET - CD-ROM - WEB SITES - TOOLS OF SEARCH -
SERVERS

Sommaire

INTRODUCTION.....	6
LA POLITIQUE DOCUMENTAIRE DE SVP	7
1. UNE SOCIETE DE CONSEIL EN MANAGEMENT PAR TELEPHONE	7
1.1. <i>L'activité de la société</i>	7
1.2. <i>Filiales et correspondants étrangers</i>	8
1.3. <i>Les différentes directions</i>	8
2. PRESENTATION DU SERVICE INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE.....	10
2.1. <i>Les différentes fonctions au sein de l'équipe</i>	10
2.2. <i>Missions du service Informatique documentaire</i>	13
L'INTRANET DE SVP : UN PORTAIL D'ACCES AUX SOURCES D'INFORMATION	15
1. MISE EN PLACE DE L'INTRANET.....	15
1.1. <i>Historique</i>	15
1.2. <i>Environnement informatique</i>	16
2. UN OUTIL DE MUTUALISATION ORIGINAL	17
2.1. <i>Le concept</i>	17
2.2. <i>Structure et contenu</i>	18
3. LES LIMITES DE L'OUTIL	19
3.1. <i>La présentation des sources d'information</i>	20
3.2. <i>Un moteur de recherche intégré : Index Server</i>	24
3.3. <i>Des contenus qualifiés</i>	25
LE NOUVEL INTRANET : UN OUTIL PLUS PERFORMANT	26
1. UN NOUVEL OUTIL, POURQUOI ET COMMENT ?	26
1.1. <i>Moderniser l'outil d'accès aux sources d'information</i>	26
1.2. <i>Plan de travail</i>	26
2. UNE PRESENTATION PLUS HOMOGENE DES SOURCES DU KIOSQUE	28
3. DES SOURCES PLUS ACCESSIBLES : INTEGRATION D'UN NOUVEL OUTIL DE RECHERCHE	30
3.1. <i>La recherche sur le kiosque</i>	32
3.1.1 <i>Ecran de recherche simple sur les contenus</i>	32
3.1.2 <i>Ecran de recherche avancée sur les contenus</i>	33
3.1.3 <i>Ecran de recherche spécifique dans les guides d'utilisation</i>	34
3.1.4 <i>Ecran de liste de résultats</i>	35

3.2. <i>La recherche sur Internet</i>	37
3.3. <i>La recherche sur minitel</i>	37
4. DES CONTENUS MIEUX QUALIFIES	38
4.1. <i>La charte rédactionnelle</i>	39
4.2. <i>Les notices de CD-Rom</i>	40
4.3. <i>Les notices des outils de recherche</i>	41
4.4. <i>Les notices des sites web</i>	43
4.5. <i>Les notices des serveurs</i>	44
5. REDACTION DES EDITORIAUX.....	44
6. EMERGENCE DE DEUX NOUVEAUX OUTILS DE GESTION AU SEIN DU NOUVEL INTRANET.....	44
6.1. <i>Un outil de gestion des CD-Rom : La base des CD-Rom</i>	45
6.2. <i>Mutualisation des périodiques</i>	48
CONCLUSION	50

INTRODUCTION

Devant l'importance que prend chaque jour l'information dans nos sociétés, il devient nécessaire pour chaque entreprise de se doter d'outils leur facilitant l'accès à cette information. La société SVP, dont l'activité principale réside dans le conseil en management se devait de prendre part à cette évolution. Chaque jour, plus de 150 consultants spécialisés dans des domaines aussi variés que le cinéma, la fiscalité, la mécanique, le textile, le droit des affaires, l'électronique, le tourisme etc. répondent aux sollicitations de plusieurs milliers de clients (entreprises, collectivités territoriales etc.). En 1998, la Direction des Systèmes d'Information mis en place un Intranet qui, pour sa partie documentaire : le Kiosque, se destinait à devenir un portail d'accès aux sources d'information (CD-Rom, Serveurs, Sites web etc.). Deux ans après, cet outil avait besoin d'être amélioré. L'objet du stage réalisé dans le service informatique documentaire visait à concevoir la nouvelle version de la partie Kiosque de l'Intranet.

La politique documentaire de SVP

1. Une société de conseil en management par téléphone

1.1. L'activité de la société

SVP, société de conseil par téléphone, fut créée en 1935 par Georges Mandel alors ministre des PTT. Aujourd'hui la société compte plus de 1000 consultants experts et est présente dans 35 pays.

Le service SVP s'adresse à tous les acteurs des entreprises et des collectivités locales qui, par le biais d'un abonnement, peuvent y accéder de façon illimitée. C'est un service par téléphone 01 47 87 11 11 et par Internet qui offre à ses clients l'assurance d'un spécialiste immédiatement à leur écoute, quelles que soient leurs préoccupations, l'urgence et la difficulté de la recherche. Les réponses à leurs préoccupations se doivent d'être rapides. De manière générale, le consultant est en mesure de répondre instantanément au client mais il peut arriver que sur certaines questions plus délicates, un délai soit demandé afin de répondre dans les meilleures conditions.

Ce service permet aux dirigeants et à leurs collaborateurs de gagner du temps dans la recherche et gestion d'informations et de solutions professionnelles, d'économiser des investissements, des coûts de recherches longues, parfois difficiles, souvent onéreuses.

La valeur de cette société repose sur un haut degré de qualité des réponses, une grande rapidité, une prise en charge humaine et un accès à des sources et compétences rares. A l'heure actuelle, SVP a plus de 108 000 clients à travers le monde.

1.2. Filiales et correspondants étrangers

Des sociétés sont implantées dans de nombreux pays étrangers : Belgique, Australie, Autriche, Allemagne, Corée, Chili, Egypte, Espagne, Liban, Etats-Unis, Grande-Bretagne, Italie, Japon, Pays-Bas, Portugal, Suède. Mais SVP compte également de nombreux correspondants : Afrique du Sud, Argentine, Brésil, Canada, Chine, République Tchèque, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Inde, Israël, Mexique, Pologne, Russie, Singapour, Thaïlande, Taiwan, Turquie, Vietnam qui sont des relais de la société dans le monde.

1.3. Les différentes directions

SVP est structurée en direction : **Direction générale ; Direction traduction ; Direction marketing, communication et commerciale ; Direction des Ressources humaines ; Direction finance et comptabilités ; Direction achats et entretien.**

Toutes ces directions peuvent recourir, occasionnellement, au service de l'informatique documentaire mais c'est avant tout la **Direction des Relations clients** qui est son interlocuteur principal au sein de la société. En effet, toutes les actions menées par le service Informatique documentaire visent à améliorer l'accès aux sources pour ses utilisateurs principaux : les consultants. C'est la direction la plus conséquente de la société puisqu'elle regroupe plus de 150 consultants, une dizaine de documentalistes et une vingtaine d'aide-documentalistes. Pour mieux comprendre la façon dont sont répartis les consultants en fonction de leur spécialité, il est indispensable de bien comprendre les domaines d'intervention de chacun et la façon dont ils se répartissent le travail. Je me suis aperçu à quel point il était important de bien connaître tous ces rouages lorsque l'on travaille au sein du service informatique documentaire d'une telle société. En effet, cela reste indispensable pour

maîtriser les flux documentaires, informer les personnes concernées de l'arrivée d'un produit, se référer à des interlocuteurs privilégiés, interroger les utilisateurs sur leurs besoins, qui d'ailleurs ne sont pas du tout les mêmes en fonction des différentes entités. C'est pourquoi il m'a paru particulièrement intéressant de m'attarder sur les principaux utilisateurs du kiosque de l'Intranet.

Au sein de la direction Relations clients se trouve la **direction juridique** qui regroupe des spécialistes des domaines suivants : Droit des affaires, Droit public et Droit du patrimoine ; la **direction des ressources humaines** qui s'occupe quant à elle du Droit social ; la **direction fiscalité et stratégie** qui englobe la fiscalité du patrimoine, la fiscalité des entreprises, la TVA et les droits indirects, la comptabilité, la finance, le commerce international et l'économie générale. Enfin, la **direction recherche, développement et communication** qui regroupe de nombreux domaines à savoir l'international non juridique, l'agro-alimentaire, le bâtiment mais aussi chimie-santé, habitat textiles, électronique, mécanique, médias, socio-politique, formation, culture et tourisme. Les deux directions qui reçoivent le plus de questions sont la direction Ressources Humaines avec 37 % des questions et la direction Juridique avec 35 % des questions. Les consultants sont donc partagés, selon leurs compétences, entre 4 entités distinctes qui ne fonctionnent pas forcément de la même façon et qui sont autonomes vis à vis de leur documentation.

Chaque entité a son propre centre de ressources ou centre de documentation. Ces derniers sont composés, pour l'essentiel, de consultants qui ont choisi de consacrer une partie de leur activité à la documentation, mais également d'aide documentalistes issus, pour la plupart, du personnel d'autres directions de la société et enfin, quelques documentalistes « de métiers ». Il faut savoir que les consultants ne sont pas, comme nous pourrions le croire, des spécialistes de la recherche d'informations mais ce sont tous des spécialistes de leurs domaines, c'est à dire des juristes, des fiscalistes, des avocats, des économistes, des comptables etc. Nous pouvons, dès lors, nous rendre compte de

l'ampleur des sujets traités par la société et par conséquent de l'ampleur du travail qui attend les documentalistes et membres du service informatique documentaire.

Enfin, la **Direction des systèmes d'information**. Elle regroupe la Téléphonie qui gère tous les appels entrants et sortants de SVP et est par conséquent responsable du bon fonctionnement de l'activité qui passe pour l'essentiel par le téléphone ; Informatique de gestion qui s'occupe du développement, du paramétrage et de la maintenance du système informatique de la société pour gérer les ventes, les achats, la comptabilité et la paye. Assistance et réseaux qui joue à la fois le rôle de Hot Line pour l'entreprise mais s'occupe également de tout le parc informatique de la société et Informatique documentaire chargé, comme nous allons le voir, de la politique documentaire de la société.

2. Présentation du service informatique documentaire

2.1. Les différentes fonctions au sein de l'équipe

Le service informatique documentaire est né en 1998, peu de temps après la constitution de la Direction des Systèmes d'Information à laquelle il est rattaché. Il est au centre de la politique d'information de SVP. Intermédiaire entre les consultants qui possèdent le savoir, les centres de ressources de chaque entité qui ont en charge la documentation, les producteurs d'information (éditeurs, serveurs...) et les informaticiens chargés de permettre techniquement la mise à disposition cette information (accès aux serveurs d'information, accès aux CD-Rom etc.). Ce service est au carrefour de nombreuses compétences présentes dans la société. Il doit permettre à l'information de circuler au mieux, permettant ainsi aux utilisateurs de travailler dans les meilleures conditions possibles pour rendre les clients satisfaits des

services proposés. Une politique de mutualisation des sources est menée par ce service qui est force de proposition et de conseil.

Le service se compose aujourd'hui de 5 postes fixes. Une responsable chargée d'animer l'ensemble des compétences et réalisations participant à la constitution du système documentaire, d'élaborer et de conduire la politique documentaire, de piloter et coordonner la qualification et les usages des sources. Deux gestionnaires de sources qui sont responsables des sources d'informations à savoir de l'évaluation et de la gestion des sources électroniques (serveurs, CD-Rom etc.). Ils sont également les interlocuteurs privilégiés des consultants. Le rôle qu'ils exercent est différent de celui des documentalistes présents dans les centres de ressources qui sont quant à eux chargés de l'identification et de la qualification des sources les plus pertinentes pour les consultants. Le rôle des aides documentalistes est pour sa part, l'identification et la qualification des sources simples. Il faut savoir que les consultants n'ont pas à leur charge de travaux documentaires. Cependant, ils sont force de proposition pour l'évaluation de nouvelles sources et peuvent avoir à qualifier occasionnellement des sources spécifiques. En revanche, en tant qu'utilisateurs des différentes sources, ils se doivent d'apporter des ajouts aux notices existantes ainsi que leur avis sur les sources et leurs utilisations. Tout cela dans un souci de parfaite cohérence entre le travail du service informatique documentaire et les besoins quotidiens des utilisateurs.

Un chargé d'achats fait également partie de cette équipe. Il assure l'administration nécessaire aux achats de sources (contacts fournisseurs, gestion des commandes dans SAP, suivi du circuit des commandes, gestion des factures et paiements). C'est ainsi que chaque commande de documentation émanant des centres de ressources passe par la responsable du service informatique documentaire qui a la charge d'émettre un avis sur ces sources. Connaissant parfaitement les ressources dont disposent tous les consultants, le service est à même de repérer les doublons, de proposer des sources alternatives si, par exemple, des informations plus à jour se trouvent sur un autre support

(site web payant au lieu de CD-Rom par exemple ou encore CD-Rom au lieu de sources papiers) ou encore de signaler si des informations sont déjà disponibles sur une autre source présente dans la société. Que ce soit les consultants eux-même ou bien leurs centres de ressources, il leur est impossible d'avoir une idée globale de toutes les sources existantes. Le service informatique documentaire est là pour les éclairer. En effet, ce système a l'avantage de centraliser les demandes, ce qui n'était pas le cas auparavant. Tout cela avec l'objectif de mutualiser les sources d'informations.

Un webmaster/ chef de projet Intranet assure quant à lui la conception, la mise en œuvre, la mise en exploitation et la gestion de l'Intranet documentaire, il assure également son administration fonctionnelle et technique. Il publie, met en forme et administre son contenu tout en garantissant la cohérence d'ensemble et en participant au processus de support et d'assistance. De plus, des stagiaires viennent régulièrement renforcer cette équipe, que ce soit des documentalistes ou des webmasters.

C'est ainsi que cette équipe, somme toute restreinte, travaille en collaboration avec les centres de ressources de chaque entité et les informaticiens. La réunion de toutes ces compétences au sein de l'équipe permet des échanges constructifs. Tout le monde travaille donc en totale collaboration dans la mesure où les savoirs de chacun sont indispensables pour que cela fonctionne.

2.2. Missions du service Informatique documentaire

La politique documentaire à SVP est donc menée en partie par le service informatique documentaire où j'ai eu l'occasion de faire mon stage de fin d'études. Depuis la mise en place du service informatique documentaire en 1998, une impulsion nouvelle fut donnée à l'information au sein de la société. Jusqu'à cette création, il existait peu voir pas de politique transversale entre les différentes entités de production ; chacun commandait les documents dont il avait besoin sans partager l'information. En 1998, il est apparu qu'il fallait non seulement mettre fin à ce fonctionnement plutôt incertain mais également s'orienter vers les nouvelles technologies qui apportaient un plus considérable dans le domaine de l'information (accès aux sources facilités, visibilité plus grande sur les sources etc.). La société devait participer à cette évolution en apportant au client, confronté à la multitude d'informations, l'information la plus juste et la plus complète, au bon moment.

Lors de la naissance du service en 1998, une étude fut menée au sein de la société, avec l'aide d'un consultant externe, pour définir quels étaient les besoins à satisfaire. C'est ainsi que des projets virent le jour. Certains sont désormais en place, d'autres toujours en attente.

Il est apparu que la société devait se munir d'une véritable base des sources où serait rassemblé l'ensemble des accès aux sources de SVP qualifiées. L'objectif étant de les mettre à disposition des consultants, de les maîtriser, de les qualifier et de rendre leur interrogation aisée en offrant un accès simple et rapide. Nous verrons que la nouvelle version de l'Intranet s'approche fortement de ce souhait. Une base de capitalisation chargée de recenser les méthodologies de recherche et de réponses clients fut abordée. Cela permettant d'anticiper les sujets de préoccupation de ces derniers et de proposer aux consultants une base de travail.

Voici finalement comment se résument les missions allouées au service Informatique documentaire : mutualisation des sources

d'information, politique cohérente et acquisition partagée, méthode commune de gestion de l'information, mesurer les usages, maîtriser les coûts, élaboration et suivi de la politique documentaire, sélection et qualification des sources, formation et assistance des consultants et documentalistes, administration du système informatique documentaire, gestion des relations fournisseurs. C'est donc bien l'intermédiaire entre la production (les consultants), le service informatique, les ressources documentaires et les producteurs d'information. Sachez également que la société propose un site Internet qui est actuellement sous traité. Il présente de façon succincte la société ainsi que des informations la concernant mais permet avant tout à ses différents clients de poser des questions par l'intermédiaire de la partie « abonnés ».

L'Intranet de SVP : Un portail d'accès aux sources d'information

1. Mise en place de l'Intranet

1.1. Historique

Au mois de juin 1999, le président de la société SVP a émis le souhait de voir se créer rapidement un annuaire. Il permettrait la mise en réseau de l'organigramme de la société avec une gestion des compétences tout en intégrant la communication de l'entreprise. La Direction des Systèmes d'Information s'est dès lors mis au travail et très vite, il est apparu que certains projets de l'informatique documentaire pouvaient se concrétiser dans cet outil. Ce ne serait pas un annuaire mais un Intranet.

Le service informatique documentaire profita donc de l'occasion pour intégrer dans ce nouvel outil une partie Kiosque. C'est, parmi les 7 rubriques de l'Intranet, la plus importante en taille et en contenus. Elle met à disposition des consultants les sources électroniques dont ils ont besoin pour travailler. Dans le kiosque, les qualifications des sources (CD-Rom, Serveurs, Sites web et outils de recherche) sont accessibles depuis le masque de recherche. Les utilisateurs peuvent également consulter les différentes présentations des sources (par ordre alphabétique, par sélections, par thèmes etc.).

Le projet était de développer et de mettre en œuvre les fonctionnalités indispensables aux métiers de SVP. Son rôle, être le garant de la mise en place d'outils métiers. Les objectifs fixés lors de sa création furent d'atteindre un taux d'utilisateurs satisfaits et très satisfaits de 80 % et de respecter des délais de réalisation et de chargement pour offrir aux utilisateurs un outil performant. Ainsi, les CD-Rom, installés en réseau depuis septembre 1998 et disponibles depuis le bureau des utilisateurs, furent intégrés à l'Intranet. La première version de l'Intranet à SVP fut proposée aux utilisateurs le 4 octobre 1999. L'Intragest, outil de saisie et de publication des notices dans l'Intranet, vu le jour au même moment. C'est l'outil de travail qui permet d'alimenter les différentes parties de l'Intranet. Il vise à ce qu'à court terme, chaque personne qui doit publier des informations dans l'Intranet dispose d'un accès pour effectuer lui-même ce travail. Cela permet à chacun de participer à la mise en commun de l'information, sans nécessiter l'intervention du webmaster.

1.2. Environnement informatique

L'Intranet est installé sur un serveur Windows NT4 bi-processeur avec 1 Gigaoctet de mémoire RAM. Le serveur web utilisé est Internet Information Service (IIS). Le développement se fait en HTML classique et en ASP par l'intermédiaire de Active Server Pages. Beaucoup de pages sont dynamiques, les bases de données fonctionnent sous SQL Server version 7. Concernant les logiciels : FRONTPAGE 2000 et VISUAL INTERDEV sont utilisés pour le développement de l'Intranet. Les postes clients fixes sont au nombre de 383 à Saint Ouen auxquels il faut ajouter les 60 ordinateurs portables. Ils fonctionnent sur un réseau LAN de type Ethernet.

2. Un outil de mutualisation original

2.1. Le concept

Le kiosque de l'Intranet est avant tout un portail d'accès aux sources d'informations. L'orientation de SVP concernant son Intranet n'est pas forcément identique au choix des autres entreprises se dotant d'un tel outil. Concernant la partie documentaire, les Intranet sont nombreux à intégrer directement les documents numérisés, ces derniers font donc offices de base de données avec un accès par le biais d'un plan de classement.

A SVP, il ne fut pas question de créer une base de données documentaire mais plutôt une base d'accès à des sources qualifiées par des professionnels offrant ainsi une garantie importante sur leur validité et contenu. En effet, SVP offre ses services dans des thématiques diverses et nombreuses, une base de données ne convenait donc pas étant donné la rapidité d'évolution des sources et de leur contenu. D'où la nécessité de fournir un accès à des sources qualifiées.

L'évolution du métier de documentaliste nous conduit à avoir de nouvelles relations avec l'information. Il n'est désormais plus question de stockage, trop coûteux en temps et finalement peu évolutif. Il s'agit désormais de savoir où se trouve la bonne information et d'en permettre l'accès. La partie kiosque de l'Intranet propose donc un ensemble de sources identifiées et qualifiées. D'où l'importance du service informatique documentaire qui intervient dans la qualification de ces sources et dans la mise à disposition d'un outil performant capable de les rechercher. D'où également la nécessité de qualifier les sources de façon précise. En effet, l'utilisateur passe presque toujours par la notice pour juger la source et voir s'il souhaite la consulter.

L'Intranet est un outil pour améliorer la prise en charge du client à SVP et notamment pour améliorer les délais de réponse. En effet, les consultants peuvent accéder depuis leur poste de travail à des sources validées et qualifiées, à eux de choisir celles qu'ils souhaitent. Prenons l'exemple d'un consultant culture à qui un client demanderait une

biographie. Après une rapide analyse de la question, le consultant se dirige vers le kiosque. Il interroge le masque de recherche avec le terme biographie et se voit proposer par exemple 4 sources répondant à son critère. Grâce aux qualifications, il est à même de choisir la source qui répondra le mieux à la question du client. Il pourra alors accéder directement à cette source depuis le kiosque. C'est donc à partir d'une recherche sur un ou plusieurs mots qu'ils accèdent à des références puis aux sources elles-mêmes. A SVP, l'Intranet est un véritable outil de production.

2.2. Structure et contenu

L'Intranet, outil de travail dans l'entreprise, représente une source d'information très importante pour tous les employés. De plus en plus nombreuses sont les entreprises qui y ont recours et qui en font d'ailleurs différentes utilisations. Outil de communication pour les uns, possibilité de travailler en commun pour les autres, messagerie, mise à disposition de l'information ou tout simplement la réunion de toutes ses fonctionnalités, l'Intranet peut revêtir différentes formes.

L'Intranet SVP a été pensé non seulement comme un outil de communication interne et externe mais également comme un outil de mise en commun de l'information pour servir d'outil de travail aux consultants. Il se compose de 7 grandes rubriques :

- **Communication** qui informe le personnel sur la vie de l'entreprise
- **Qualité** qui rend compte de la procédure qualité mis en place dans la société
- **Offres clients** qui détaille l'offre commerciale
- **Applications** qui propose l'accès à différents logiciels, applications et autres (plan de métro, minitel etc.)
- **Qui fait quoi** est l'organigramme de la société

- **Formulaires** permet au personnel de commander de la documentation, de poser des congés, de recenser ses notes de frais etc.
- **Kiosque** qui met à disposition les sources d'informations électroniques indispensables aux consultants.

Chacune de ces parties apporte des informations qui peuvent intéresser tout ou une partie du personnel. Les droits d'accès sont paramétrés par le webmaster qui donne ou non des droits aux différents utilisateurs en fonction de leur profil. Tout le personnel de la société à accès au kiosque de l'Intranet. Seuls les droits d'accès aux serveurs d'information sont limités en fonction des préoccupations de chacun (plus de 600 Logon sont gérés par les gestionnaires de sources)

3. Les limites de l'outil

Je tiens tout d'abord à signaler que nous n'avons commencé à travailler sur le projet du nouvel Intranet (pour la partie proprement documentaire) qu'à partir du mois de juillet 2001. Cela me permit de travailler durant un mois sur l'Intranet existant. J'ai ainsi pu me rendre compte, au quotidien, des choses à améliorer. Ce mois de juin fut un mois de réflexion sur l'outil. A mon tour, je devenais une utilisatrice régulière de l'outil. Je partageais alors mes interrogations avec les autres membres de l'équipe et chacun à notre tour nous apportions notre point de vue. Sans ce laps de temps, je persiste à penser que tout le travail qui a suivi aurait été beaucoup plus difficile. Quelques jours après mon arrivée, le webmaster de l'équipe vint me présenter l'Intranet de la société. Cet outil m'a tout de suite surpris par son ampleur et la quantité d'informations dont il disposait. En effet, vu de l'extérieur, il semblait couvrir la plupart des besoins du personnel et offrir aux consultants une source d'information très riche. En effet, il ne m'était jamais arrivée, dans les centres de documentation ou services documentaires que j'avais

pu fréquenter, de rencontrer autant de CD-Rom en réseau accessibles via l'Intranet (actuellement 133 - par exemple : Electre, Navis social, Annuaire Statistique de la France etc.), d'abonnements aux serveurs d'information (10 parmi les plus reconnus dont Dialog et Lamyline), quant aux sites web, près de 300 étaient qualifiés (La plupart des ministères, l'URSSAF, L'Expansion etc.) et l'on recensait une vingtaine d'accès à des web payants (Inist, le CFCE etc.). La mise à disposition d'une telle quantité d'informations ne pouvait que me surprendre agréablement même si cela s'explique par l'activité même de la société dont l'information reste la ressource principale.

Cependant, après avoir travaillé pendant environ un mois sur l'Intranet, il s'est tout de même avéré que certains points pouvaient être améliorés. En effet, deux ans après sa création, il fallait moderniser et améliorer cet outil. A partir du mois de juillet, mon rôle fut très actif dans ce projet, je devais concevoir la nouvelle maquette de la partie Kiosque de l'Intranet (réfléchir à la nouvelle présentation, à l'accès à l'information, à l'intégration de nouveaux outils mais aussi définir de nouvelles fonctionnalités). J'ai rapidement constaté qu'il fallait revoir la présentation des sources d'informations (CD-Rom, serveurs, sites web, outils de recherche) qui n'était pas claire, réfléchir à l'éventualité de se procurer un nouveau moteur de recherche et apporter des améliorations aux notices qui n'étaient pas toutes complètes et dont la présentation n'était pas homogène.

3.1. La présentation des sources d'information

La partie kiosque qui donne l'accès à toutes les sources d'informations électroniques disponibles à SVP devait donc être remaniée. Pour diverses raisons dues à l'histoire de la société, les différentes sources ne se présentaient pas de la même façon. La première partie de notre travail fut donc de déterminer précisément la nouvelle structure de la partie Kiosque. Après en avoir discuté avec l'ensemble de

l'équipe, il s'est avéré que chacun d'eux connaissaient plus ou moins ce problème mais que le fonctionnement de la société avant l'Intranet les avaient obligés à tenir compte de certaines règles. En annexe 1, vous disposez des différentes présentations de l'information proposées dans le kiosque de l'Intranet version 1998.

Comme vous pouvez le constater sur cet écran de présentation du kiosque, il n'y a pas une présentation unique pour chaque type de supports (CD-Rom, serveurs, sites web et outils de recherche) mais plusieurs présentations qui, de plus, ne renvoient pas au même type d'information. On pourrait comparer ces présentations à un plan de classement de l'information : par support, puis par ordre alphabétique, sélections ou thèmes. En théorie, elles sont présentes uniquement pour faciliter la consultation des sources (pour se tenir informé des nouveautés par exemple, comparer les informations etc.) et en aucun cas elles ne devraient servir d'accès à l'information. Les sources étant accessibles depuis le masque de recherche. En pratique, beaucoup d'utilisateurs préfèrent passer par ces présentations. Ils semblent rassurés, sans doute par le rapprochement qui existe entre ces présentations et le classement des sources papiers. La priorité a donc été d'améliorer l'accès depuis le masque de recherche mais il fallait tout de même homogénéiser ces présentations. Pour les **CD-Rom**, l'utilisateur disposait de trois présentations différentes :

- Par la **baie de CD-Rom** qui est une liste contenant les titres et les dates de publication des 133 CD-Rom présents dans la baie. Cette présentation fut souhaitée par les utilisateurs qui avaient auparavant l'habitude d'accéder aux CD-Rom par un fichier ayant la même présentation depuis leur bureau. Il avait donc fallu conserver cette liste. Cela peut être utile si l'on connaît très bien le titre que l'on souhaite consulter, en revanche, il apparaît inutile pour quelqu'un qui ne saurait pas vers quel CD-Rom se tourner. De toutes les façons, un accès grâce au masque de recherche est beaucoup plus simple.

- **Par la sélection de CD-Rom.** Les utilisateurs souhaitent obtenir une présentation privilégiée des CD-Rom qu'ils utilisaient le plus fréquemment selon des thèmes précis : Commerce extérieur, Droit social, Economie, Finance, Fiscalité-comptabilité, Affaires-Public-Patrimoine, Informations techniques, Culture. Sous chaque sélection, les utilisateurs disposent du titre du CD-Rom avec sa date de publication et d'un accès direct à la source. Les consultants semblent plutôt satisfaits de ce mode de fonctionnement. Mais les utilisateurs ont tellement pris l'habitude d'utiliser ces sélections, qui représentent en quelque sorte leur bookmark, qu'ils ne s'y retrouvent plus quand on leur demande de rechercher ailleurs. En effet, tous les CD-Rom n'appartiennent pas forcément à une sélection et ces derniers appellent fréquemment l'informatique documentaire pour signaler qu'ils ne peuvent pas accéder à tel ou tel titre sous prétexte qu'il ne se trouve pas dans les sélections.
- La troisième présentations se fait par **ordre alphabétique**. Ici, on retrouve le titre mais également une notice descriptive et un accès à la source. Cependant, la liste est très longue à dérouler et l'on a parfois du mal à s'y retrouver.

Pour les Sites web : **présentation par catégorie**.

Définies avec les consultants, ces catégories restent floues et difficiles à comprendre. Pour certaines, elles correspondent à des thèmes couverts par les consultants, pour d'autres, elles sont plus généralistes :

- Administration et gouvernement
- Editeurs
- Information, Internet et documentation
- Presse, culture, société et formation
- Technique
- Commerce, économie, finances, comptabilité, entreprises
- Généralités et encyclopédies
- Juridique

- Social

Contrairement au CD-Rom, ici, tous les sites web entrent dans des catégories et il est parfois très difficile de trancher d'autant plus que techniquement, un site ne peut aller que dans une catégorie. Tout cela porte à confusion et il est souvent difficile de retrouver un site web.

Pour les Outils de recherche : **présentation unique par types d'outils.**

- Annuaire de recherche
- Forum de discussion
- Moteurs de recherche
- Méta-moteurs
- Annuaire d'adresses e-mail
- Listes de diffusion

Pour chacune de ces catégories, on accède au titre de l'outil, à sa notice et à un accès direct. La distinction entre ces outils n'est pas évidente pour un professionnel alors imaginez un consultant cherchant Google dans cette liste et se demandant à quelle catégorie cet outil peut bien appartenir...

Pour les **Serveurs**, **présentation unique par ordre alphabétique.**

L'utilisateur accède au titre du serveur avec sa notice et dispose d'un accès direct. Cette présentation peut se comprendre étant donné le nombre peu important de serveur.

Il n'y avait donc aucune homogénéité dans la mise à disposition des sources. De plus, cette succession d'icônes pouvait perturber les utilisateurs qui finissaient par ne plus s'y retrouver. Le nouvel Intranet fut donc l'occasion de revoir toutes ces présentations.

3.2. Un moteur de recherche intégré : Index Server

Nous souhaitions améliorer ces présentations mais ce qui nous semblait avant tout primordial était la performance du moteur de recherche. Permettre d'accéder directement à la ou les sources depuis ce masque était l'objectif principal de l'Informatique documentaire. Grâce à ce masque, plus de classement, plus de sélection, juste un mot à entrer.

L'outil mis en place sur l'Intranet existant est Index Server de Microsoft. L'indexation se fait en texte intégral sur toutes les notices du Kiosque. L'opérateur booléen par défaut est ET et la recherche d'une expression exacte est possible. Malheureusement, le moteur ne donnait pas satisfaction. Il a montré ses limites de nombreuses fois :

- Le début de la notice, faisant office de « résumé », se coupait au milieu d'une phrase dans la liste des résultats.
- Les majuscules et accents étaient parfois pris en compte lors d'une interrogation, parfois non etc.
- Le moteur ne gérait pas la surbrillance des termes recherchés.
- Il n'y avait pas de recherche possible sur plusieurs champs (éditeurs, etc.).

Or, il fallait un outil performant représentant un accès privilégié à l'information pour les consultants. Ce dernier devait proposer plus de fonctionnalités et être facile à utiliser pour quelqu'un ne maîtrisant pas les langages d'interrogation. Nous avons donc décidé de faire appel à des sociétés proposant des outils intégrables à un Intranet afin d'examiner leurs propositions. Le nouvel Intranet serait donc aussi l'occasion d'intégrer un outil de recherche adapté et puissant.

3.3. Des contenus qualifiés

Toutes les sources disponibles depuis le kiosque de l’Intranet sont des sources qualifiées. Chaque source dispose donc d’une notice présentant son contenu, les codes d’accès et mots de passe si nécessaires et parfois, un avis documenté. Dans un souci de proposer aux utilisateurs les meilleures qualifications possible, nous souhaitons revoir les notices du kiosque. En effet, j’avais pu constater, au cours du mois de juin, combien la qualité des notices décrivant les nombreuses sources étaient inégales. Certaines ne faisaient que quelques lignes, ne proposaient pas de guide d’utilisation ou encore n’avaient pas été revues depuis leur création tandis que d’autres paraissaient complètes et à jour. De plus, la présentation de ces dernières n’était pas toujours conforme à ce qui avait été défini dans la première charte rédactionnelle :

- Code d’accès et mot de passe en haut de la notice
- Descriptif des contenus de la source
- Eventuellement avis et remarques sur la source

Il fallait donc mettre un peu d’ordre dans ces descriptions qui, je le rappelle, représentent un des éléments essentiels de ce portail d’accès aux sources.

Ces trois principaux axes de réflexion :

- Améliorer les présentations des différentes sources
- Acquérir un outil de recherche performant
- Améliorer les qualifications des contenus

allaient être discutés durant les différentes réunions afin que chacun donne son point de vue pour la conception de la nouvelle maquette.

Le nouvel Intranet : Un outil plus performant

1. Un nouvel outil, pourquoi et comment ?

1.1. Moderniser l'outil d'accès aux sources d'information

A partir du mois de mars 2001, l'équipe Informatique Documentaire commença à réfléchir à une nouvelle version de l'Intranet. Les objectifs furent définis : Lever les limites de l'interrogation des sources, améliorer les accès aux sources, la navigation et enfin, « relooker » le site avec la mise en place d'une véritable charte graphique. Le nouveau projet fut lancé au mois d'avril 2001 et le travail commença. La structure de l'Intranet serait en partie conservée. Ce fut pour la partie Kiosque, la plus importante du site, que le plus de modifications furent préconisées par le service informatique documentaire. Le travail de conception commença véritablement au mois de juillet 2001 et j'y pris part.

1.2. Plan de travail

Le webmaster nous présenta la nouvelle version de l'Intranet début juillet avec les modifications, pour l'essentielle graphiques, qui avaient été apportées. Nous fûmes agréablement surpris par la nouvelle charte graphique qui recueillie l'approbation de tout le service. Nous étions principalement concernés par la partie KIOSQUE. A partir de cette présentation, ce fut à notre tour

d'entrer en action et de mettre en place un plan de travail afin que tout soit prêt pour la fin du mois de septembre (date de sortie prévue de la nouvelle version de l'Intranet). La gestionnaire de sources et moi-même disposions de 7 semaines pour rendre ce nouvel Intranet plus performant que la version précédente. Dès lors, nous savions, suite à la réflexion que nous avons menée précédemment, que de nombreux points devaient être améliorés. Nous souhaitions faire le maximum pour la sortie mais vu le temps qui nous était imparti, une attention toute particulière fut portée à l'accès à l'information depuis le masque de recherche. Nous avons donc travaillé en étroite collaboration avec le webmaster et la stagiaire qui l'accompagnait. Il était indispensable que nous nous entendions sur la façon dont nous souhaitions modifier cet Intranet ; leurs connaissances nous furent particulièrement utiles pour nous rendre compte de ce qui était possible et de ce qui ne l'était pas.

Nous avons constitué un plan de travail (Voir annexe 2) pour nous permettre de mieux gérer notre temps étant donné que nous étions quotidiennement sollicitées pour d'autres tâches propres au bon fonctionnement du service. Il fut donc réalisé en tenant compte des réflexions et remarques des utilisateurs mais également à partir des observations de chacun des membres du service. Nous disposions également d'un outil de mesure de la consultation du kiosque de l'Intranet. Ainsi, nous pouvions savoir chaque jour le nombre d'interrogations du masque de recherche, les critères d'interrogation, la consultation de telle ou telle présentation etc. Cet outil nous permit d'avancer un peu plus rapidement dans notre travail.

2. Une présentation plus homogène des sources du Kiosque

La première partie de notre travail consistait donc à revoir la structure du kiosque. Contrairement à ce qui existait jusqu'à présent, nous avons décidé d'homogénéiser la présentation des différents supports. Il n'y aurait désormais plus qu'un accès principal par le masque de recherche et un classement des différentes sources par support sur la page de présentation du kiosque.

- **Pour les CD-Rom** : Accès par le masque de recherche et présentation, à partir de l'icône CD-Rom, de la liste alphabétique des CD-Rom. Ici, plus de liste infinie à parcourir mais un accès par lettre. Nous avons gardé l'accès par sélection étant donné les avantages que cela présente et l'importance qu'y accordent nos utilisateurs. Sur la même page, l'utilisateur peut donc retrouver un CD-Rom à partir de son nom mais également à partir du thème auquel il pourrait être rattaché.
- **Pour les sites web** : Accès par le masque de recherche et présentation, à partir de l'icône Site web, de la liste alphabétique, là aussi par l'intermédiaire de lettres. Cet accès n'existait pas auparavant mais nous le trouvions souhaitable étant donné que nos utilisateurs connaissent très souvent le site où ils souhaitent se rendre (ministères, etc.). En revanche, nous avons pris l'initiative de supprimer les thèmes qui nous semblaient peu pertinents. En agissant ainsi, nous prenions le risque de mécontenter nos utilisateurs cependant, il était de notre devoir de leur signifier que tel ou tel accès n'était pas utile, même si nous prenions le risque de faire des mécontents.

- **Pour les outils de recherche** : Accès par le masque de recherche et présentation, à partir de l'icône Outils de recherche, de la liste alphabétique. Nous l'avons rajouté à la présentation par type d'outils, étant donné les problèmes mentionnés précédemment concernant la difficulté de s'y retrouver. Ainsi, ils disposent désormais des deux présentations.
- **Pour les serveurs** : Accès par le masque de recherche et présentation, à partir de l'icône serveur, de la liste des serveurs. Ces derniers n'étant pas très nombreux, il nous a paru intéressant de les disposer tous ensemble sur une même page.

Ainsi, l'utilisateur se retrouve en face d'une présentation homogène de ces outils de travail. Tous les supports sont présentés à partir d'un seul icône et le classement de chaque type de support est conforme. Liste alphabétique pour tous (excepté pour les serveurs, trop peu nombreux) et en fonction des particularités de chacun, une présentation thématique quand cela était nécessaire. Que ce soit pour les listes alphabétiques ou les diverses sélections et types d'outils, l'information se présente de la façon suivante : Icône du support avec la possibilité d'accéder directement à la source, Icône de la notice pour accéder à la notice, Titre de la source et éventuellement une date de publication (pour les CD-Rom), un Editeur (pour les CD-Rom) et un icône pour accéder au guide d'utilisation.

La partie Nouveautés a été conservée. L'utilisateur peut donc se tenir informé des nouvelles sources qualifiées ou mises à jour dans le kiosque durant les 15 derniers jours. Il peut consulter ces informations par support (CD-Rom, Sites web ou Outils de recherche). Nous ne proposons pas à l'utilisateur de nouveautés sur les serveurs car

l'intégration d'un nouveau serveur est rare. En revanche, lorsqu'une nouvelle base de donnée est intégrée à un serveur, cela fait l'objet d'une communication spécifique. Dans l'annexe 3, vous verrez l'exemple de la partie outil de recherche.

3. Des sources plus accessibles : intégration d'un nouvel outil de recherche

Après avoir structuré les différents classements de l'information, il fallait faciliter leur accès en intégrant un nouvel outil de recherche dans le kiosque. Deux propositions commerciales furent examinées dans le courant du mois de juillet et c'est finalement Fulcrum de la société Hummingbird qui fut choisi. Il fallut alors repenser le masque de recherche de la partie kiosque étant donné les nombreuses fonctionnalités offertes par ce moteur. Ainsi, nous espérions que la recherche sur le kiosque serait plus performante pour inciter les consultants à utiliser le masque de recherche plus fréquemment. Dès lors, une réflexion fut menée pour savoir comment mettre en œuvre ce nouvel outil. De nombreuses réunions furent organisées au sein du service où chacun exprimait son point de vue quant au fonctionnement et aux aspects graphiques. Quels devaient être les champs de recherche, devait-on se limiter à une recherche simple, devait-on laisser la main aux utilisateurs sur les nombreuses options, devions-nous commencer par un outil simple que nous améliorerions dans l'avenir ? Toutes ces questions furent l'occasion d'un débat entre chacune des personnes concernées.

Après diverses réunions du service et rencontres avec les professionnels de Hummingbird, nous avons choisi de restructurer complètement la partie Rechercher du kiosque. Cette dernière serait désormais divisée en trois parties :

- Recherche sur le kiosque

- Recherche sur Internet
- Recherche sur le minitel

Cette différenciation existait autrefois. L'utilisateur avait accès à trois icônes, peu explicites selon moi : Rechercher (sous-entendu sur le kiosque), Internet et Minitel. Il s'avérait que très peu d'utilisateurs, moi la première, se servaient de la recherche sur Internet pourtant forte utile. Pour le nouvel Intranet, un seul accès Recherche serait créé avec un choix pour l'utilisateur entre ces trois types de recherche.

3.1. La recherche sur le kiosque

Auparavant doté d'un unique masque de recherche simple, elle se composerait désormais de 3 écrans : recherche simple, recherche avancée et recherche spécifique dans le guide d'utilisation avec chacune des fonctionnalités bien plus avancées que ne le proposait Index Server. Tous ces choix furent mûrement réfléchis car nous savions bien à quel point un tel outil pouvait apporter une valeur ajoutée considérable à notre Intranet tout comme il pouvait perturber les utilisateurs (plus de « bruit », requêtes plus compliquées à élaborer etc.) et les décourager.

3.1.1 Ecran de recherche simple sur les contenus

L'écran de recherche simple (Voir annexe 4) se compose donc d'un unique masque de recherche qui interroge tous les champs de la notice. Il offre la possibilité de choisir les opérateurs que l'on souhaite intégrer à l'intérieur de la requête par un menu déroulant à savoir : Tous les mots (et), Un des mots (ou), Une expression exacte (« ... »).

La recherche peut se faire uniquement sur le titre. Nous avons souhaité donner cette possibilité à partir de l'écran de recherche simple étant donné les besoins spécifiques des utilisateurs qui, très souvent, connaissent le titre de la source qu'ils veulent retrouver. En indiquant qu'ils recherchent uniquement dans le titre, ils sont sûrs d'avoir peu de bruit. Ainsi, le masque de recherche permet de retrouver le plus rapidement possible la source lorsque l'on sait ce que l'on cherche.

Il leur est également possible de choisir le type de support qu'ils souhaitent retrouver (CD-Rom, Serveurs, Sites web, Outils de recherche, Périodiques, Tous), cette fonctionnalité existait déjà

dans le premier Intranet. Lorsque l'on sélectionne Tous (par défaut), toutes les autres sources sont décochées. Un bouton permet de Lancer la recherche et un bouton Nouvelle recherche vide toutes les recherches et sélectionne Tous.

Les dérivations orthographiques (pluriel, conjugaisons, féminin, formes dérivées) sont activées par défaut en français. Elles vont apporter un avantage considérable par rapport à Index Server même si cela risque de donner un peu plus de bruit dans les résultats. Au moins, les utilisateurs sont à peu près sûrs de retrouver ce qu'ils cherchent.

3.1.2 Ecran de recherche avancée sur les contenus

A partir de ce premier écran, ils peuvent désormais accéder à la recherche avancée (Voir annexe 5). Cet écran est plutôt réservé aux personnes maîtrisant les subtilités de l'interrogation ou souhaitant interroger un champ bien spécifique.

Nous leur proposons donc une recherche sur l'ensemble des champs (idem que sur le premier écran), sur le titre, sur le descriptif de la notice, sur l'auteur (menu déroulant) et sur l'éditeur.

Les opérateurs qui leur sont proposés intra-champ sont le ET/OU/SAUF/PROCHE/ «expression»/Troncature à gauche, à droite et au milieu. L'opérateur par défaut entre les champs est le ET. Là encore, ils peuvent choisir le type de support.

3.1.3 Ecran de recherche spécifique dans les guides d'utilisation

Il faut savoir que certaines notices, notamment de CD-Rom, disposent d'un guide d'utilisation (Voir annexe 6) permettant à l'utilisateur de s'y retrouver. Ces guides expliquent les différents modes de recherche, les opérateurs booléens à utiliser et fournissent des exemples de recherche. Nous avons souhaité permettre la recherche uniquement dans les guides d'utilisation (qui sont au format Word) car les utilisateurs, qui, je le rappelle, ne sont pas des professionnels de la documentation, ont très souvent besoin d'aide pour interroger toutes ces sources (CD-Rom, serveurs etc.). La possibilité offerte par Fulcrum d'indexer des documents autres que HTML fut très appréciée et nous pensons très vite étendre cette fonctionnalité à d'autres types de documents (présentation Power Point, Excel, Acrobat etc.). Tout cela pourrait paraître un peu abstrait pour quelqu'un qui ne connaîtrait pas la société mais en choisissant de permettre ces recherches, nous souhaitons répondre aux attentes de nos utilisateurs.

3.1.4 Ecran de liste de résultats

La liste de résultats (Voir annexe 7) devait être claire pour l'utilisateur. Nous avons donc souhaité y afficher le nombre de notices trouvées ainsi que le nombre de pages où figuraient ces notices.

Les résultats seront triés par pertinence (Nombre de fois où le ou les mots de la requête apparaissent en tenant compte de la taille des documents). Fulcrum proposait trois types de calcul de la pertinence, celui-ci nous paraissait le mieux correspondre à nos attentes. Le poids du titre sera de 1000 par rapport à tout autre critère car lorsqu'un utilisateur recherche « Droit des affaires » et qu'un CD-Rom porte ce titre, il est fort probable que ce dernier lui donne satisfaction. L'utilisateur, s'il le souhaite, pourra également trier ces résultats par titre ou par support.

Nous avons opté pour une présentation quasi-identique à la présentation des sources dans les différentes rubriques afin d'assurer une continuité pour les utilisateurs : Icône du support avec accès direct à la source, icône de la notice avec accès direct à la notice, Titre, éditeur et date de publication (uniquement lorsqu'il s'agit d'un CD-Rom), échelle de pertinence, résumé.

Nous avons choisi le résumé contextuel qui propose le ou les mots de la requête avec n mots devant, n mots derrière afin de percevoir d'emblée si le mot s'insère dans le contexte qui nous intéresse. L'utilisateur peut dès lors s'assurer de la validité ou non de sa requête. Après réflexion, 10 mots devant et 10 mots derrière nous semblèrent être une bonne moyenne. Là encore, Fulcrum proposait trois types de résumé : Conceptuel, automatique et contextuel, ce dernier attira toute notre attention.

Le nombre de résultats par page est 3 par défaut mais peut être modifié par l'utilisateur. Le nombre de réponses maximum est fixé à 50 (non modifiable).

Un bouton devra permettre de regrouper la liste de résultats selon des thèmes bien précis (RLC). Ainsi quand un utilisateur recherchera DROIT, il pourra choisir l'option RLC qui lui proposera plusieurs alternatives avec pour chacune des sources associées :

DROIT – Travail – Licenciement

DROIT – Travail – Comité d'entreprise

DROIT – Affaires – Entreprises etc.

Ce travail de réflexion fut donc réalisé en collaboration avec le webmaster et les spécialistes de Hummingbird. Comme vous pouvez le constater, certaines options sont modifiables d'autres non. Ce choix a été fait par rapport aux compétences et aux besoins des utilisateurs.

Après avoir intégré l'outil à la maquette de notre nouvel Intranet, nous nous sommes réservés plusieurs jours afin de tester les diverses fonctionnalités de l'outil, les différentes options et prendre toutes les mesures nécessaires au bon fonctionnement de l'outil. Nous venons de commencer ce travail qui se révèle fort passionnant dans la mesure où il faut se mettre dans la peau des futurs utilisateurs pour parer à toute éventualité. Nous avons déjà entrepris de modifier certains de nos choix et fait part de nos remarques au spécialiste d'Hummingbird sur les différents « bugs » et autres anomalies retrouvés au fil de l'interrogation de l'outil.

D'ici quelques jours, certains consultants seront amenés à tester l'outil en « avant-première » pour nous faire part de leurs suggestions avant la sortie du nouvel Intranet. Nous n'hésiterons pas à prendre en compte leurs remarques.

3.2. La recherche sur Internet

Un masque unique de recherche vous permet d'interroger simultanément plusieurs moteurs, annuaires de recherche et méta-moteurs. Il suffit d'entrer un ou plusieurs mots-clés dans le masque et de cocher les outils à interroger. Chaque outil est décrit et un lien vous permet d'y accéder directement. Ce méta-moteur maison offre de grands avantages car il permet de grouper une recherche. Ainsi, les consultants n'ont plus à se rendre sur Internet car les outils de recherche sur Internet sont accessibles depuis le kiosque. Ces derniers sont qualifiés et associés à des guides d'utilisation. En revanche, les doublons ne sont pas traités et il y a autant de fenêtres qui s'ouvrent que d'outils interrogés d'où un risque de confusion. Il semblerait qu'il soit peu utilisé. Nous avons souhaité conserver la structure de cette rubrique, en revanche, nous souhaitons revoir les outils à interroger, ces derniers avaient évolué. La communication sur le nouvel Intranet sera l'occasion de mettre en avant cette fonctionnalité du kiosque qui offre également un accès privilégié à d'autres outils de recherche : Liste de diffusion, Forums de discussion et annuaires d'adresses e mail.

3.3. La recherche sur minitel

Le minitel peut paraître dépassé et nous avons longuement discuté sur son maintien dans la partie Rechercher du kiosque. Nous avons finalement décidé de le laisser dans la mesure où certains consultants l'utilisent encore. De plus, il peut se révéler utile pour rechercher certaines informations sur des bases de données ou revues de presse encore présentes sur cet outil. Dans la mesure du possible, les accès web, CD-Rom et serveurs sont privilégiés par

rapport au minitel cependant certaines sources ne sont encore accessibles que sur papier et sur minitel.

4. Des contenus mieux qualifiés

La première partie de notre plan de travail qui consistait à revoir les accès aux sources et à améliorer les fonctionnalités du moteur de recherche prit plus de temps que prévu, notamment à cause de la mise en place de Fulcrum qui nous demanda beaucoup d'énergie et de temps. Après de nombreuses discussions au sein de l'équipe, la nouvelle présentation du kiosque fut approuvée et mise en place par le webmaster et son assistante qui n'hésitèrent pas à nous faire part de leurs suggestions.

Nous disposions désormais d'un peu moins de trois semaines pour revoir l'ensemble des contenus de l'Intranet, ainsi que la charte rédactionnelle, élaborée précédemment mais qui demandait quelques modifications. Etant donné la charge de travail que cela représentait, nous avons convenu d'instaurer des priorités. Pour les CD-Rom, il fut convenu de revoir principalement les notices les moins complètes et d'harmoniser la présentation des autres. Pour les Outils de recherche et les Serveurs, nous reverrions toutes les notices car les qualifications de ces sources revenaient principalement à l'Informatique documentaire. En revanche, étant donné leur nombre, les notices des sites web, qui devaient être réalisées par les centres de ressources des différentes entités, ne seraient revues que si le temps nous le permettait. Nous souhaitons tout de même vérifier les liens vers ces sites et les remplacer quand cela était nécessaire mais également uniformiser et compléter les titres des sites : développer tous les acronymes, expliquer certains titres peu explicites etc. Nous continuerions à travailler sur les autres notices après le lancement du nouvel Intranet

Lors de mon premier mois de stage, j'avais déjà été chargée de revoir les notices des CD-Rom. Ainsi, j'avais retravaillé un certain nombre de notices dans le domaine du Droit social, à la demande de l'entité Ressources humaines. J'avais ensuite étudié une à une la centaine de notices présentes dans le kiosque. J'en avais conclu que 35 étaient à revoir. J'avais donc déjà bien entamé ce travail et au mois d'août 2001, il m'en restait une quinzaine à revoir. J'avais également entrepris l'évaluation de nombreux sites web, proposés par la gestionnaire de sources, les consultants et documentalistes des différentes entités.

Ce travail concernant la qualification des sources devait donc continuer, il représentait la partie la plus longue à réaliser dans la mesure où il fallait harmoniser toutes les notices. Pour commencer, il fallait compléter puis valider la charte rédactionnelle commencée quelques mois auparavant. Je fus chargée de ce travail.

4.1. La charte rédactionnelle

Avant toute chose, il fallait un document qui présente de façon claire l'outil Intragest. L'Intragest est l'outil de travail qui permet d'alimenter, entre autre, la partie kiosque de l'Intranet. Il permet de saisir des informations en langage HTML et de les publier. On y accède par une adresse Internet <http://intragest> et une identification est nécessaire. Ainsi, des droits sont accordés en fonction des attributions de chacun. Une rubrique Kiosque permet d'accéder à divers écrans afin d'entrer de nouvelles notices, de modifier ces dernières ou encore d'alimenter la base des CD-Rom (voir partie [Un outil de gestion des CD-Rom : La base des CD-Rom](#)). Cet outil de publication fait partie intégrante du projet de mutualisation de l'information de SVP pensé en 1998. A terme, chaque centre de

ressources pourra saisir ses propres notices. Il fallait présenter l'outil et décrire ses différentes fonctionnalités et enfin écrire de façon précise les règles à respecter lors de la rédaction des notices. En effet, le souhait du service informatique documentaire étant de permettre à tous les documentalistes d'approvisionner l'Intranet, une méthode de travail homogène devait voir le jour pour harmoniser l'alimentation. Le fait d'avoir déjà commencé à travailler sur l'Intragest et sur les notices m'a aidé grandement dans cette démarche. Le document existant contenait déjà une part importante d'informations mais nécessitait un peu plus de clarté et d'homogénéité dans sa rédaction. Je pris donc l'initiative de reprendre ce document avant de revoir les notices des différents supports.

4.2. Les notices de CD-Rom

La publication des notices dans l'Intranet est pour le moment entièrement à la charge du service informatique documentaire pour ce qui est de la partie kiosque (Il faut savoir que le service commercial travaille déjà sur l'Intragest pour publier des brèves dans la partie « communication »). C'est ainsi que les centres de ressources des différentes entités envoient quelques qualifications de Sites web à l'informatique documentaire qui est chargé de mettre ces informations sur le kiosque de l'Intranet. La gestionnaire de sources participa à mes côtés à ce travail, nous avons décidé d'un commun accord que nous travaillerions par support, elle s'occuperait des serveurs et d'une partie des outils de recherche, quant à moi, je me concentrerais sur les CD-Rom, les Sites web et également une partie des Outils de recherche. Nous disposions donc de trois semaines pendant lesquelles nous devions également gérer les tâches quotidiennes, continuer à travailler sur le masque de recherche et quant à moi, je continuais à m'occuper

de la base des CD-Rom, de la mutualisation des périodiques et de l'intérim du chargé d'achats. Finalement, les travaux « annexes » prenaient beaucoup de temps et il était rare de pouvoir consacrer plus de quelques heures par jour au nouvel Intranet. C'est pourquoi nous voulions procéder par étapes.

Aux notices incomplètes, s'ajoutaient les notices des nouveaux CD-Rom que nous avons reçus ces deux derniers mois et que, pour diverses raisons, nous n'avions pas eu le temps de traiter. Nous souhaitions également faire le tri dans les CD-Rom actuellement proposés à nos utilisateurs. Il était indispensable de se pencher sur leur date de publication. Dans le cas où ces dernières seraient trop anciennes, nous avons entrepris de demander aux centres de ressources concernés s'ils souhaitaient s'en débarrasser ou bien si, au contraire, ces CD-Rom représentaient encore une source importante pour leur travail. Tout en leur proposant de commander une nouvelle version ou de consulter d'éventuelles sources alternatives. C'est dans ce travail là que réside toute la valeur ajoutée d'un service d'informatique documentaire. En anticipant les demandes de sources des utilisateurs mais également en se préoccupant régulièrement de la validité des sources qui leur sont proposées. (Voir annexe 8)

4.3. Les notices des outils de recherche

Les outils de recherche sont divisés en plusieurs catégories. J'avais pour ma part en charge les listes de diffusion, les forums de discussions et les méta-moteurs. Ce travail de qualification d'outils documentaires revenait au service informatique documentaire, c'est pourquoi il représentait là encore une priorité pour nous. Nous souhaitions donc revoir les notices les plus anciennes tout en mettant à profit une formation de trois jours à laquelle nous avons

eu la chance de participer. Cette formation s'intitulait « La recherche d'informations sur le web visible et invisible ». En plus de revoir les notices, nous souhaitions, si le temps nous le permettait, introduire de nouvelles rubriques telle que les annuaires sélectifs ou les outils thématiques. Dans un souci de clarté pour l'utilisateur qui, cela se comprend, peu avoir du mal à différencier tous ces outils, nous voulions privilégier la qualité sur la quantité. Les notices seraient donc moins nombreuses mais les outils que nous présenterions seraient reconnus comme pertinents aujourd'hui et les notices plus complètes. Nous avons également pris en compte le comportement de nos utilisateurs vis à vis de ces outils. Voici la liste sur laquelle nous avons choisi de travailler :

- **Moteurs de recherche** : Google, Northern light, All the web, Alta Vista, Hotbot et Voilà
- **Annuaire de recherche** : DMOZ, Yahoo.fr, Yahoo.com, Nomade, Looksmart
- **Méta-moteurs** : Profusion, Queryserver, Ixquick et Kartoo
- **Liste de diffusion** : Francopholistes
- **Forums de discussion** : Google Groups et Usenet
- **Annuaire d'adresses e mail** : Mesa et voilà. (Voir annexe 9)

4.4. Les notices des sites web

Les sites web représentent le plus grand nombre de notices (près de 300). Grâce à l’outil de vérification de liens intégré à l’Intragest, nous étions en mesure de vérifier, en quelques minutes, quels étaient les liens vers les sites web ou outils de recherche ne fonctionnant pas. Contrairement à ce que nous pensions, il s’est avéré que seuls peu de liens (une dizaine) étaient « cassés ». Nous avons donc choisi, dans un souci de rendre toutes nos sources accessibles, de nous pencher principalement sur ce problème concernant les sites web. Nous avons également harmonisé les titres de ces Sites web en développant systématiquement les acronymes, en mettant les articles derrière le titre entre parenthèses pour ne pas fausser les recherches (Ex : Tribune (La)), en expliquant certains titres peu explicites par une phrase de description (Ex : Pharmacie : Annuaire des pharmacies françaises), parfois même le titre fut tout simplement changé pour plus de clarté. Ensuite, si le temps nous le permettait, nous reverrions les sites dont les notices avaient été faites très rapidement ainsi que les notices dont la date de dernière modification remontait à plus d’un an. Concernant le suivi des contenus de ces sites web, aucun processus de veille automatique n’est actuellement en place. Prochainement, une étude va être menée pour mieux connaître les offres présentes sur le marché. Quand le temps le leur permet, les documentalistes se rendent sur les sites qualifiés pour détecter d’éventuels changements mais rien de systématique n’était en place jusqu’à présent. Désormais, cette opération de validation des contenus sera instaurée de façon régulière, tout comme ce sera le cas tous les 6 mois pour la validité des CD-Rom présents dans l’Intranet.(Voir annexe 10)

4.5. Les notices des serveurs

Les notices des 10 serveurs auxquels SVP est abonné devaient être retravaillées étant donné la quantité importante de sources dont ils disposent pour les utilisateurs. Comme convenu dès le départ, je n'ai pas été chargé de travailler sur ces contenus.

Après deux semaines de travail, nous nous sommes aperçu que le temps imparti était insuffisant au vu, notamment, de toutes les tâches que nous devions réaliser en dehors de ce projet. Nous avons alors, en concertation avec notre responsable et le webmaster, revu notre calendrier et rallonger les délais pour que, lors de la sortie du nouvel Intranet, les contenus comme les aspects techniques soient tous en place selon les priorités que nous nous étions fixées.

5. Rédaction des éditoriaux

Enfin, notre dernière tâche consistait à rédiger les différents éditoriaux présents sur l'ensemble de l'Intranet. Cela relevait de notre compétence pour l'ensemble de l'Intranet mais un grand travail avait déjà été fait par le webmaster et son assistante au moment de la constitution des pages. Il s'agissait surtout de présenter les rubriques du kiosque dont nous connaissions bien les fonctionnalités ainsi que les différentes aides contextuelles liées à cette partie.

6. Emergence de deux nouveaux outils de gestion au sein du nouvel Intranet

En plus de ce projet concernant le nouvel Intranet, il me fut confié deux missions importantes :

- Alimenter, valider et réfléchir sur les différentes fonctionnalités et veiller au bon fonctionnement de la base des CD-Rom mise en place au mois de juin 2001.
- Mais également travailler pour la mise en commun des périodiques au sein du nouvel Intranet

Je devais également assurer l'intérim du chargé d'achats durant le mois d'août (courriers urgents, commandes urgentes, envois documentation urgents etc.).

6.1. Un outil de gestion des CD-Rom : La base des CD-Rom

Avant la mise en place de deux baies de CD-Rom (plus de 200 emplacements) en 1998 à SVP, aucune réelle organisation n'existait. Dans un souci de mutualiser l'information et de centraliser la gestion des CD-Rom, ces baies furent acquises par la société. A partir de ce moment là, tous les CD-Rom présents dans la baie, qu'ils soient mon postes ou réseaux - de 1 à x accès simultanés - furent accessibles via le réseau et via le kiosque de l'Intranet quand celui-ci vit le jour.

La Direction des Systèmes d'Information commença à réfléchir sur la manière de gérer les nombreux CD-Rom présents à SVP. Les deux services concernés : Informatique documentaire et Assistance et réseaux avaient leur propre organisation. Chacun travaillait sur des fichiers distincts et partageait l'information quand cela était nécessaire. Il s'est rapidement avéré qu'une base des CD-Rom serait utile pour centraliser les informations documentaires et techniques concernant tous ces titres. Un partenariat fut donc établi entre le service informatique documentaire et le service assistance et réseaux. Jusqu'à présent, une réelle organisation intra service existait (gestion par fichiers et dossiers papiers) mais personne ne savait exactement comment retrouver les informations concernant l'autre service. Il n'y avait pas d'outil de travail commun.

Cette base de CD-Rom fut mise en place pour pallier ce manque de transversalité entre les deux services qui se devaient de travailler en étroite collaboration. Il fallait mettre en commun les informations que possédaient les deux services. En effet, le service informatique documentaire s'occupe de toute la partie éditeurs et documentaire des

CD-Rom à savoir : la commande, le contact avec les éditeurs, les coûts, les tests, la réception et la qualification des CD-Rom. Assistance et réseaux est en charge de l'installation des CD-Rom et de leur bon fonctionnement. Il fallait donc un outil commun pour travailler de façon homogène.

Après avoir intégré toutes les informations disponibles sur les CD-Rom (à partir des divers fichiers et dossiers papiers de chaque service) dans la nouvelle base des CD (mise en place par le webmaster et accessible depuis l'Intragest), que ce soit au niveau technique ou au niveau documentaire, je fus chargée d'adapter la procédure de gestion des CD-Rom arrivant à SVP, en collaboration avec la gestionnaire de sources qui avait travaillé sur ce projet.

Lors de la réception de chaque CD-Rom, je le notais dans la base, j'y inscrivais toutes les informations en ma possession puis je transmettais ce dernier à Assistance et réseaux qui installait le CD et inscrivait à son tour les informations le concernant dans la base (accessible sur le réseau). Ces démarches existaient auparavant mais les informations n'étaient pas intégrées à une base commune. J'étais par ailleurs régulièrement sollicitée pour tout ce qui concernait les CD-Rom (non-fonctionnement, CD-Rom en test, relance éditeurs etc.). De plus, je devais veiller au bon fonctionnement de la base et soumettais au webmaster mes interrogations concernant telle ou telle fonctionnalité. Fréquemment, je m'informais, toujours en consultant la base, de l'installation des CD-Rom et vérifiais leur bon fonctionnement. Quand cela était nécessaire, je prévenais les utilisateurs concernés ; surtout lors de la mise en réseau de CD-Rom en phase d'évaluation. Des consultants étaient chargés de tester les produits et de nous retourner un compte-rendu associé à une éventuelle décision d'achats.

La base des CD-Rom faisait donc entièrement partie de l'Intragest de l'Intranet. En allant dans la partie CD-Rom, je modifiais les informations nécessaires dans la fiche technique de chaque CD et la base offrait instantanément une visibilité sur tout cela. Elle permettait de signifier quels étaient les titres en attente de publication, mais également de contrôler les CD-Rom en attente de réception (au moment de la saisie des informations, j'avais eu à remplir des dates de réception prévue pour chaque titre). Cela permettait non seulement d'avoir une visibilité sur nos sources, notamment quand un consultant nous

demandait quand allait arriver la dernière version d'un CD-Rom mais également de gérer et d'anticiper ces demandes en surveillant régulièrement les retards et en réclamant aux éditeurs les CD commandés.

Ce travail me demanda beaucoup de temps, surtout lors des mois de juin et de juillet car beaucoup de dysfonctionnements virent le jour. La procédure de gestion des CD-Rom (voir annexe 11) résulte de toutes nos interrogations et de deux mois de travail sur la base.

6.2. Mutualisation des périodiques

L'Intranet rassemble depuis 1998 des présentations des Sites web, des CD-Rom, des Serveurs et des Outils de recherche, permettant ainsi à chaque utilisateur de retrouver et d'accéder à la source électronique qu'il souhaite depuis un lieu unique. Restait le « problème » des sources papiers (dossiers de presse, périodiques...). Dans un souci de clarté et de disponibilité des sources pour chacun, il fut décidé, en partenariat avec les entités de production, de répertorier les périodiques de chaque service afin de les rendre accessibles à tous. Jusqu'à présent, chacun commandait les périodiques dont il avait besoin mais aucun recensement de ces revues n'avait lieu. Cette opération visait à centraliser les informations et à créer une visibilité pour ce support dans le kiosque de l'Intranet. Les différents champs à renseigner furent définis par les responsables des centres de ressources de chaque entité et le service informatique documentaire : Titre, descriptif, exemplaire, circulation, entité, gratuit, dépouillement, archivage, localisation, commentaires.

Au mois d'août 2001, le service informatique documentaire reçut ces informations concernant les périodiques de chaque entité. Je dû, à mon tour, faire le point sur les périodiques présents à la Direction des Systèmes d'Information. Je commençai par renseigner le tableau Excel pour tous les périodiques en cours d'abonnement puis j'en profitai pour mettre un peu d'ordre dans la gestion des périodiques. Concernant les dates d'archivage des périodiques en cours d'abonnement, nous avons gardé 2000 et l'année en cours excepté pour certains titres orientés documentation pour lesquels nous avons tout conservé dans la mesure où ils pouvaient se révéler utiles à l'avenir. Je fis également une liste de tous les périodiques « morts » présents à la Direction des Systèmes d'Information. Nous décidâmes que tous ceux qui ne concernaient pas le métier de documentaliste devaient être jetés car inutilisables. Nous consultâmes par la même occasion tous les membres de cette direction pour avoir leur avis et éventuellement leurs souhaits concernant la conservation de tel ou tel titre. Ce travail fut réalisé dans le courant du mois d'août 2001. La Direction des Services d'Information est

actuellement abonnée aux titres suivants : 01 Informatique, 01 Réseaux, Archimag, Bases, Documentalistes Sciences de l'Information, Enjeux les Echos, Internet professionnel, L'Atelier : le journal de la netéconomie, Mémoires Optique Système MOS, Netsources, Netsurf, PC Expert et Veille.

Le travail de développement représentant une charge de travail trop importante pour le webmaster, le service décida que ce module Périodiques ne serait pas intégré dès le début du nouvel Intranet au mois de septembre 2001 mais qu'il le serait avant la fin de l'année.

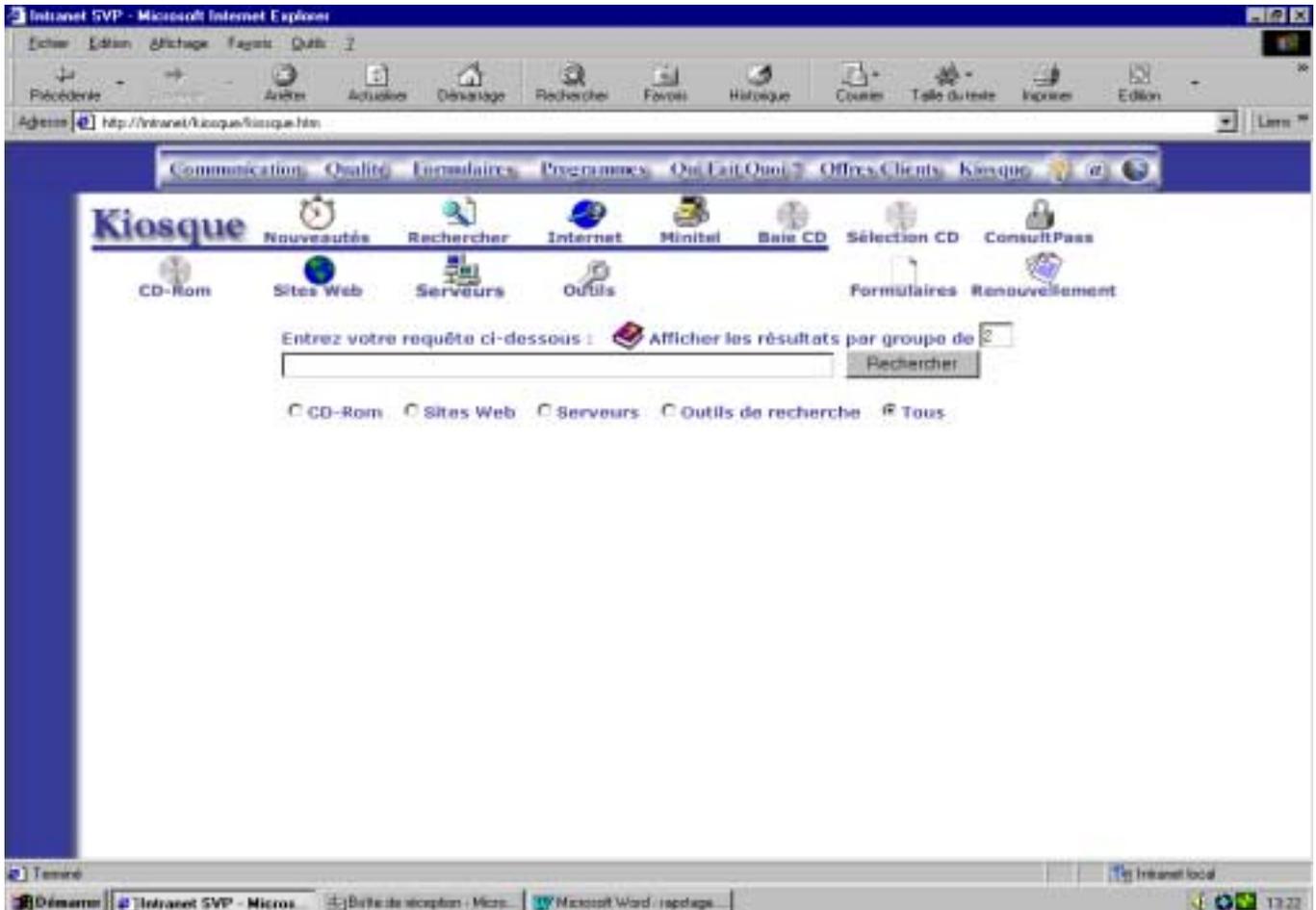
Conclusion

A l'heure où je termine ce rapport, nous sommes dans la dernière phase de travail du nouvel Intranet. La plupart des nouvelles fonctionnalités sont en place, les contenus sont pratiquement tous validés et nous nous attelons actuellement aux différents tests nécessaires avant la mise en production de la maquette. Le lancement est prévu pour la fin du mois de septembre. Un plan de communication a été mis en place pour accompagner et écouter les utilisateurs qui découvriront leur nouvel outil de travail. Chacun de ceux qui ont collaboré à ce projet seront donc, dès sa sortie, aux côtés de ces derniers pour les aider à se familiariser avec cet outil qui, nous l'espérons, leur donnera entière satisfaction. Toutes ces démarches, accompagnées de l'analyse des informations fournies par l'outil de mesure, nous permettront d'améliorer encore cet Intranet dans sa prochaine version.

Le stage réalisé à SVP fut d'une grande richesse, j'ai pu m'investir dans un projet de grande ampleur, travailler en collaboration avec une équipe performante et côtoyer de nombreux professionnels.

Annexe 1

ECRAN KIOSQUE INTRANET



Annexe 2

PLAN DE TRAVAIL (juillet 2001)

Programme Intranet

Nouvelle version – septembre 2001

Période : 7 semaines (du 23 juillet au 07 septembre 2001)

Accès KIOSQUE Période : 2 semaines (du 23 juillet au 3 août)

A FAIRE : Amélie Brun, Isabelle Pourret

Page de présentation du kiosque / Accès

Présentation générale

Navigation / arborescence

Ordre des menus

Choix des rubriques, présentation des rubriques, présentation à l'intérieur des rubriques (sites web, CD-Rom, Serveurs, Périodiques...)

Prévoir les nouvelles rubriques (Périodiques, ouvrages, correspondants)

Moteur de recherche (Voir RDV)

Aide pour le kiosque

Intragest (sites web dans plusieurs rubriques, dates de création et de modification des notices + nom, fonctionnalités...)

Validation outil de surveillance des adresses Internet

Contenus Période : 3 semaines (du 6 au 24 août)

A FAIRE :

Revoir les notices existantes, les retravailler :

CD-Rom (Amélie Brun)

Sites web (Amélie Brun)

Serveurs (Isabelle Pourret)

Outils de recherche

Amélie Brun : Forums de discussion, listes de diffusion, méta moteurs

Isabelle Pourret : Moteurs de recherche, annuaires d'adresses e-mail, annuaires de recherche
Faire valider les sélections des CD-Rom par les utilisateurs concernés

Editorial Période : 1 semaine (du 27 au 31 août)

A FAIRE :

Présentation de chaque partie

Amélie Brun : Communication, Offre clients, Formulaires

Isabelle Pourret : Qualité, Qui fait quoi, Programmes

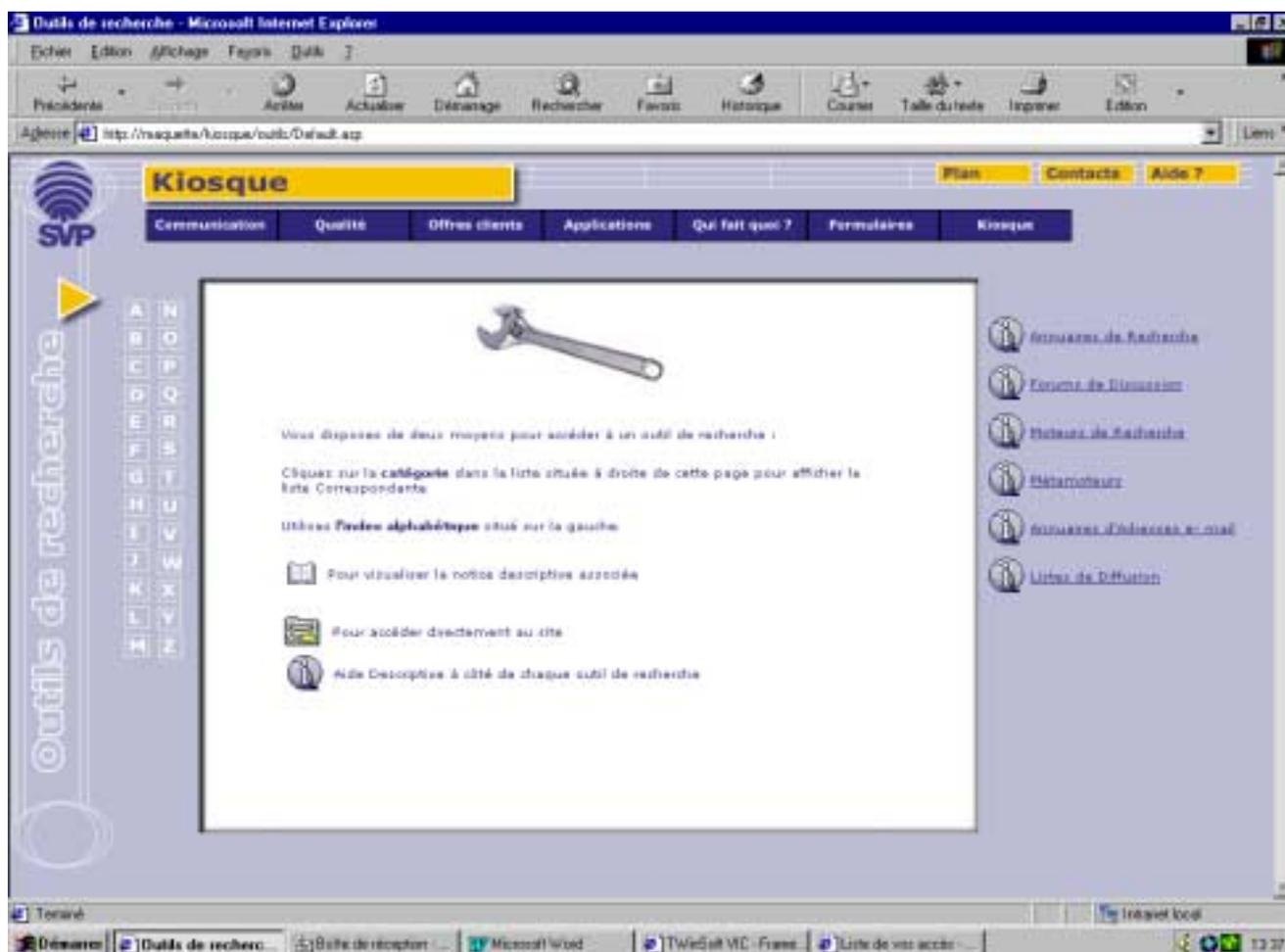
Aide contextuelle (Amélie Brun, Isabelle Pourret)

Rédiger quelques lignes pour expliquer les différentes parties de l'Intranet

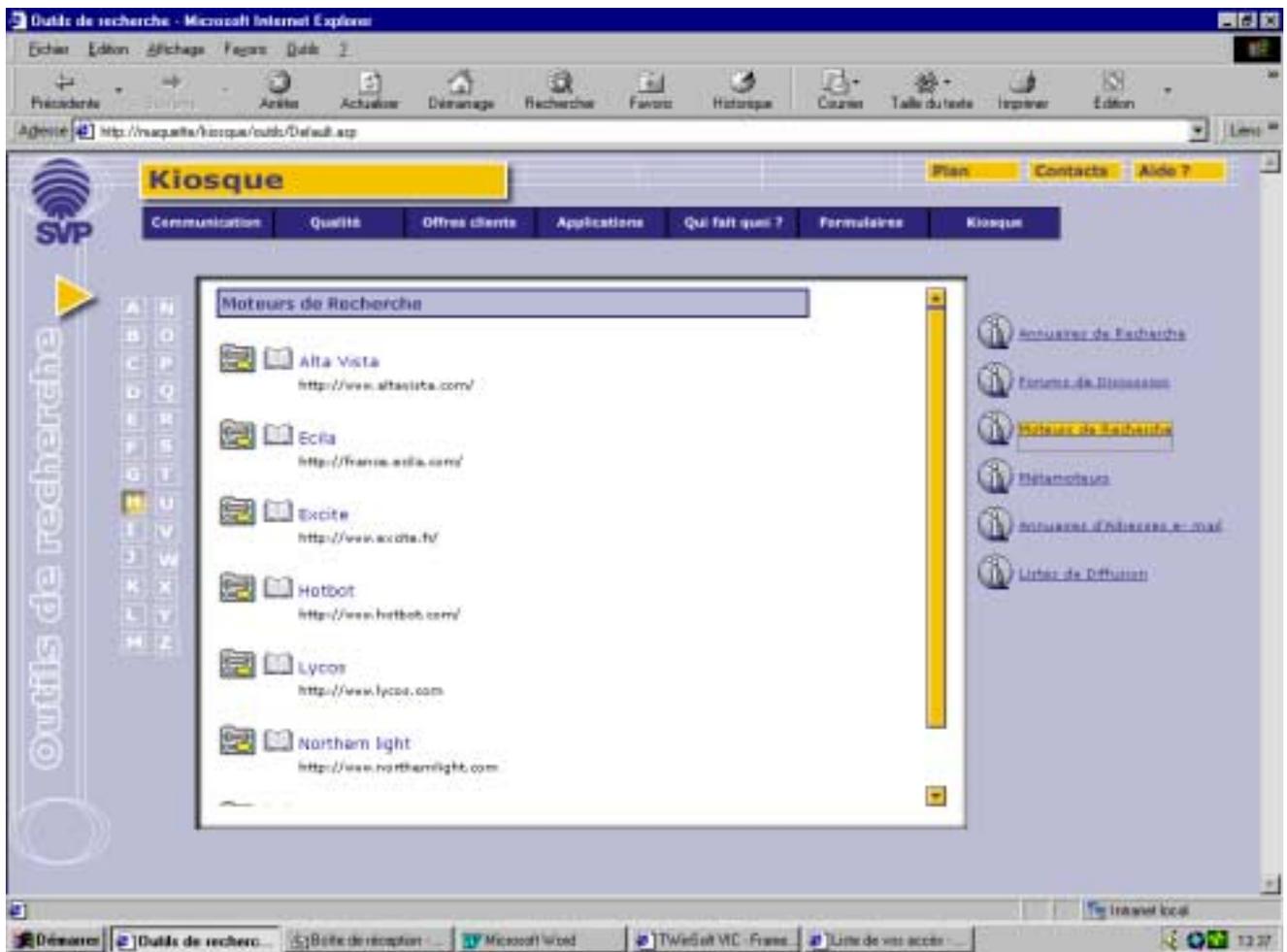
Relecture et vérification du travail effectué Période : 1 semaine (3 au 7 septembre)

Annexe 3

ECRAN PRESENTATION OUTILS DE RECHERCHE

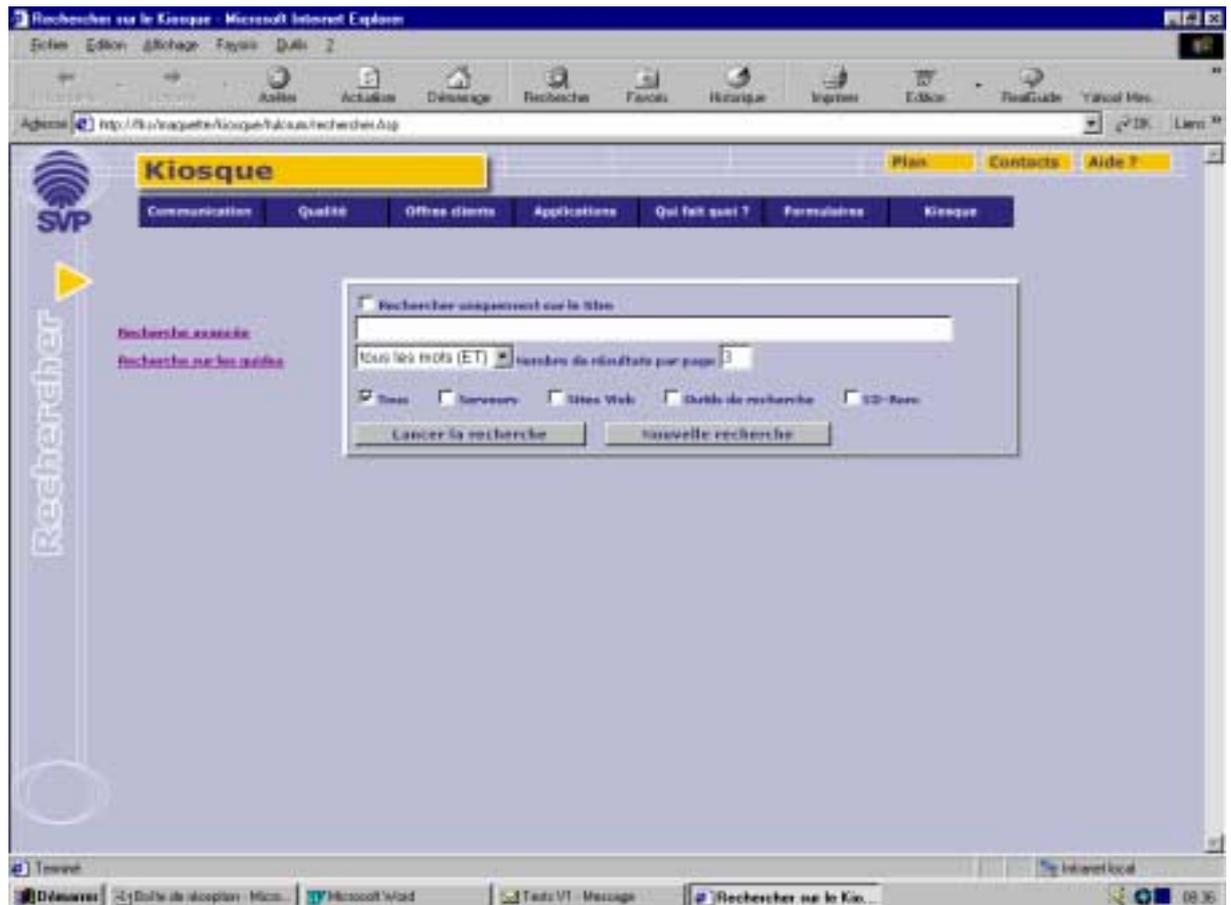


ECRAN AFFICHAGE OUTILS DE RECHERCHE



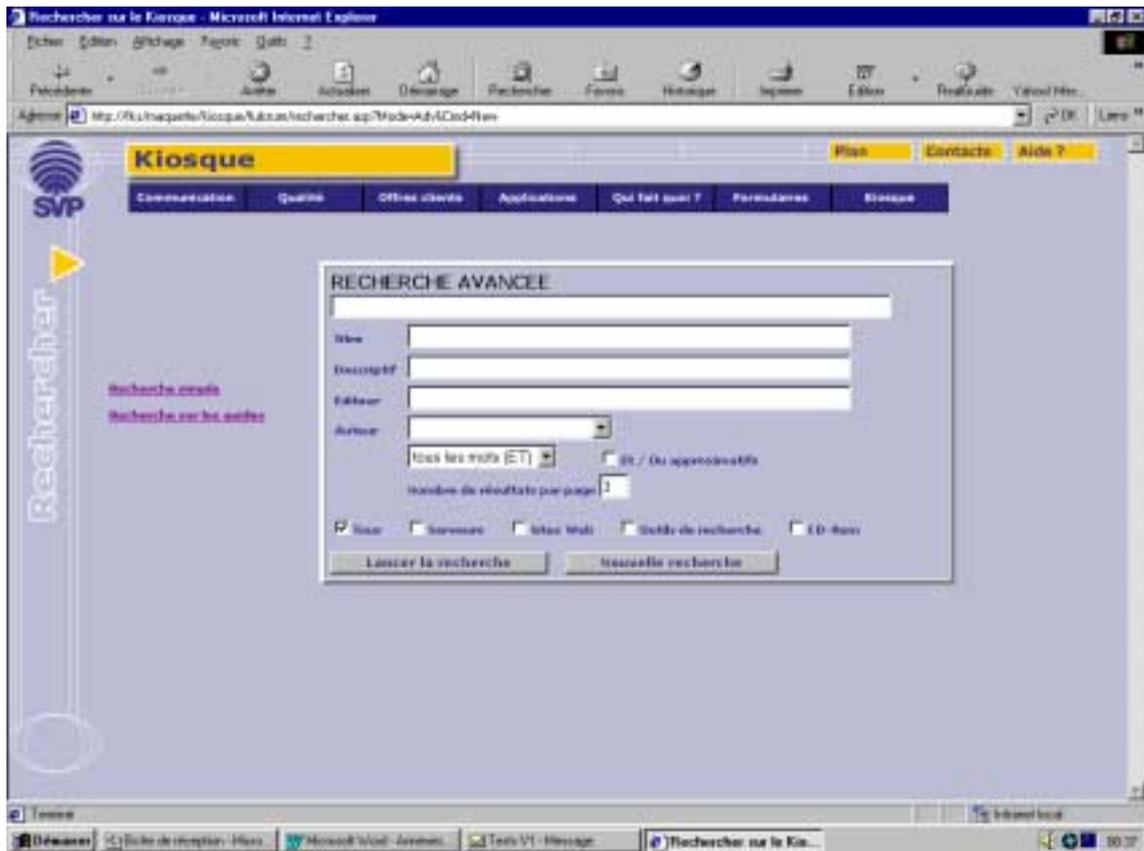
Annexe 4

ECRAN DE RECHERCHE SIMPLE



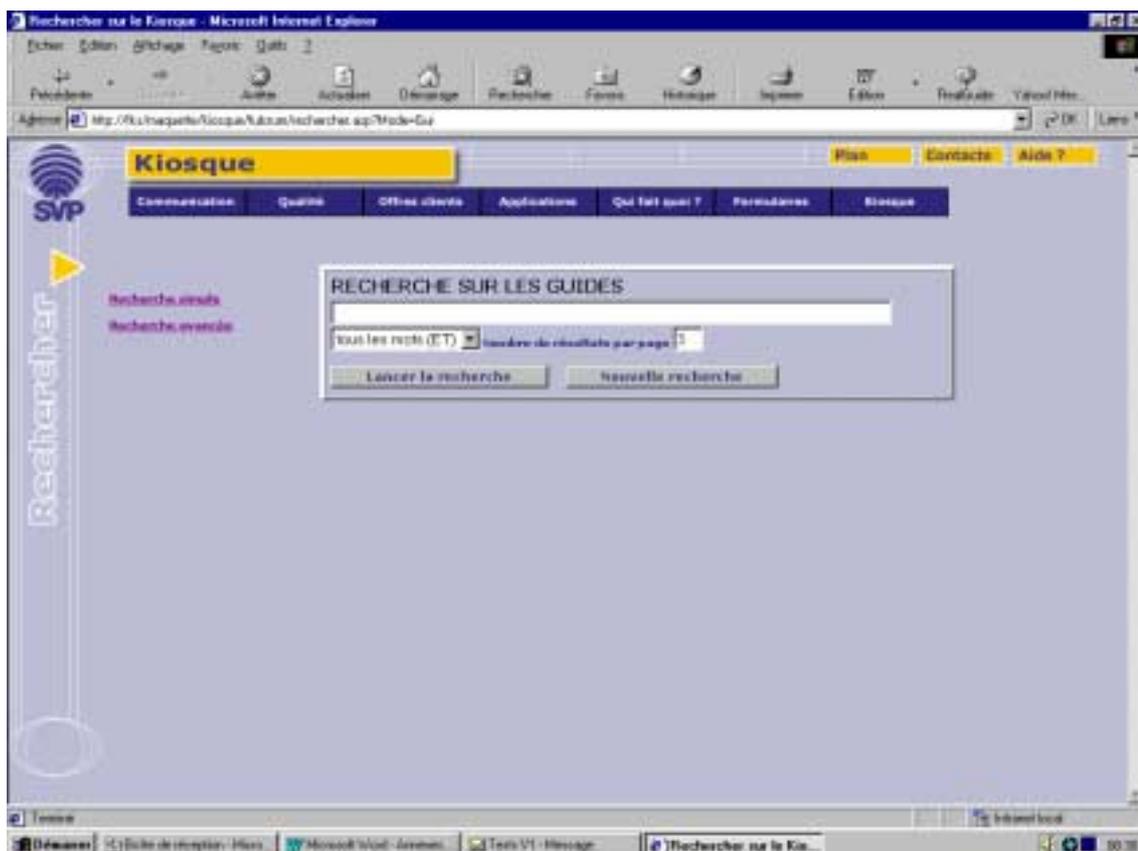
Annexe 5

ECRAN DE RECHERCHE AVANCEE



Annexe 6

ECRAN DE RECHERCHE DES GUIDES D'UTILISATION



Annexe 7

ECRAN DE LA LISTE DE RESULTATS

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window titled "Rechercher sur le Kioque - Microsoft Internet Explorer". The address bar contains the URL "http://kioque.kioque.fr/kioque/recherche.asp?Cmd=Query". The search query "jurisprudence" is entered in the search box, with "tous les mots (ET)" selected in the dropdown menu. The number of results per page is set to 3. The search is executed, showing 48 results found on page 1 of 16. The results are sorted by "Score".

Rechercher

Recherche avancée
Recherche sur les quotas

Rechercher conjointement sur le titre
jurisprudence
tous les mots (ET) nombre de résultats par page 3
 Texte Images Sites Web Durée de recherche CD-Rom
Lancer la recherche Nouvelle recherche

48 résultats trouvés - Page : 1 / 16
Page précédente Tri par : Score Titre Support Regroupement Page suivante

1. Jurisprudence sociale
Indicateur de pertinence : 100 %
... crible et commente les derniers revirements ou évolutions de la **jurisprudence** sociale. Arrêts les plus récents en matière sociale, y compris ...

2. Transport Jurisprudence (Juridique)
Indicateur de pertinence : 100 %
En cours de description

3. AFUB (association française des usagers de banques)
Indicateur de pertinence : 65 %
... - localisation - siège social - http://www.afub.org/comment.htmDroit bancaire - **jurisprudence** - décisions de justice - cour de cassation - cour ... 1993 - 1992 - 1991 - http://www.afub.org/chronologie.htmDroit bancaire - **jurisprudence** - décisions de justice - cour de cassation - cour ... - mots clé - ordre alphabétique - http://www.afub.org/thomas.htmDroit bancaire - **jurisprudence** - décisions de justice - cour de cassation - cour ... parties - banques - BNP - http://www.afub.org/banque_BNP.htmDroit bancaire - **jurisprudence** - décisions de justice - cour de cassation - cour ... - banques - BRED BP - http://www.afub.org/banque_bred_bp.htmDroit bancaire - **jurisprudence** - décisions de justice - cour de cassation - cour ... - banques - caisse d'épargne - http://www.afub.org/banque_caisse_d_epargne.htmDroit bancaire - **jurisprudence** - décisions de justice - cour de cassation - cour ... -

Annexe 8

Notice CD-Rom NAVIS SOCIAL

Communication Qualité Formulaires Programmes Qui Fait Quoi ? Offres Clients Kiosque

Kiosque

Nouveautés Rechercher Internet Minitel Baie CD Sélection CD ConsultPass

CD-Rom Sites Web Serveurs Outils Formulaires Renouvellement

CD-Rom [Guide d'utilisation](#)

Navis social . **EDITIONS FRANCIS LEFEBVRE**. Mises à jour 11 fois par an.
Date Publication : Août-septembre 2001.

■ [Navis social - Août-Septembre 2001](#)

Le Navis social comprend des informations sur le droit du travail et de la Sécurité Sociale.

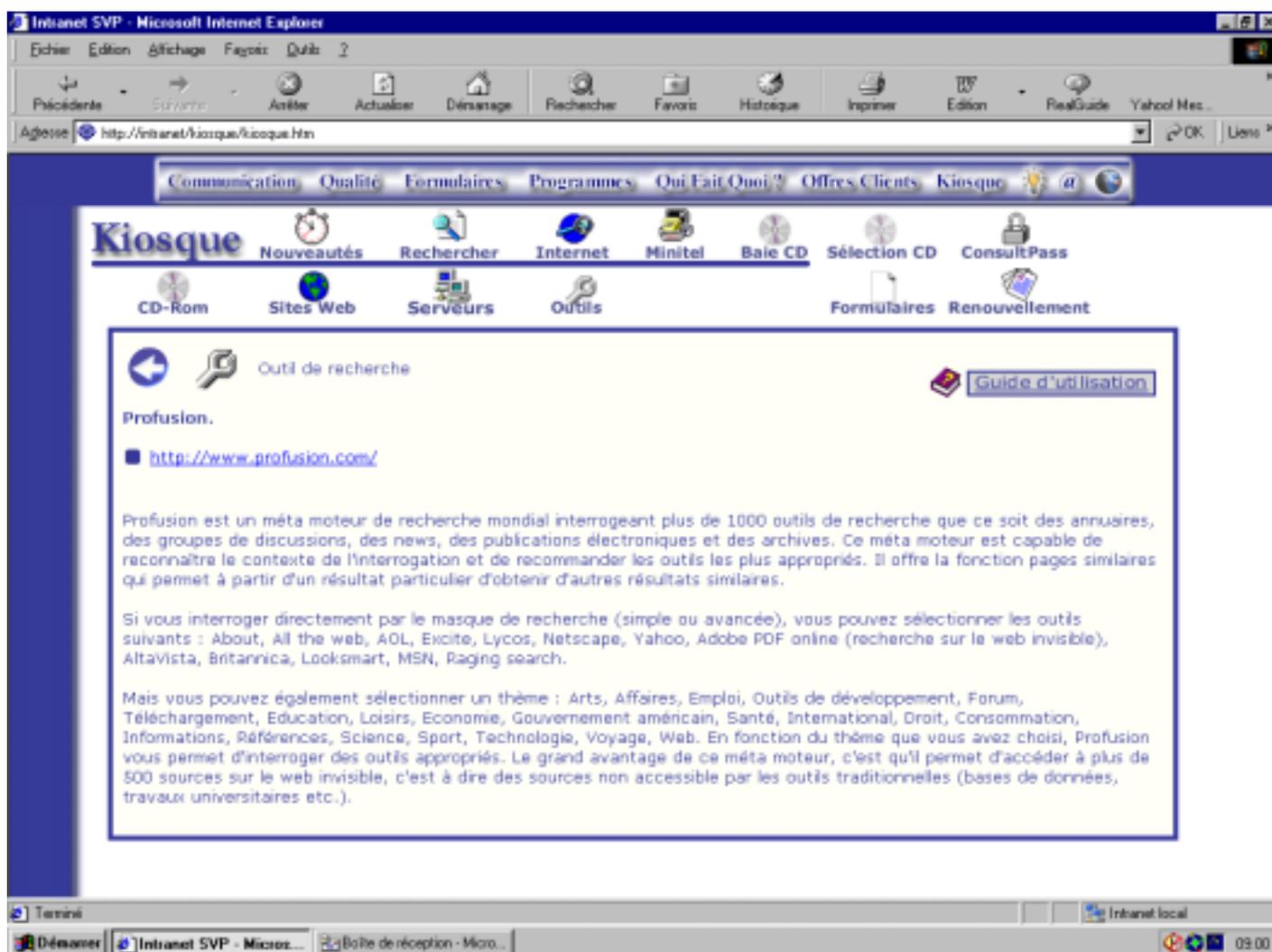
Ce CD-Rom contient :

- **Les 6 volumes de la Documentation pratique sociale** : une véritable « encyclopédie » traitant l'ensemble du droit du travail et de la sécurité sociale, en s'appuyant sur toutes les sources.
- **Le Feuilleton rapide social** utile à l'actualisation de la documentation pratique (en moyenne sur 2 ans) et **Le bulletin social** utile à l'actualisation de la jurisprudence sociale sur 15 ans : toute l'actualité, parue au cours des deux dernières années, commentée et analysée, pour suivre l'évolution de la législation sociale.
- **Le Mémento social** : toute la réglementation sociale française et communautaire analysée et synthétisée, afin de trouver les solutions à appliquer au quotidien.
- **Le Code pratique social et La Revue de jurisprudence sociale** : tous les textes de référence (l'intégralité du code du travail et l'essentiel du code de la sécurité sociale), toutes les décisions judiciaires depuis 1980, avec, depuis 1989, les commentaires de la rédaction Francis Lefebvre. De plus, une table cumulative sur 10 ans vous est proposée pour accéder à l'ensemble des décisions publiées dans les Revues de Jurisprudence sociale, en fonction des thèmes qui vous intéressent.
- **Le Formulaire social et La Pratique du salaire** : plus de 400 modèles d'actes, de contrats et lettres prêts à l'emploi, une centaine de modèles de bulletin de paie, de formulaires ainsi que tous les éléments utiles pour l'établissement de la paie, des déclarations diverses, des calculs d'indemnité ou encore de l'enregistrement d'une prime en comptabilité...

Démarrer Intranet SVP - Micro... Boîte de réception - Micro... Microsoft Word Intranet local 09:11

Annexe 9

Notice Outil de recherche : PROFUSION



Guide d'utilisation Outil de recherche : PROFUSION

PROFUSION

Pour la recherche simple, il vous suffit d'entrer des termes

Pour la recherche avancée, vous disposez de nombreuses options paramétrables :

Les opérateurs

- Vous pouvez choisir d'insérer automatiquement les opérateurs AND ou OR dans le champ de recherche ou bien choisir d'utiliser librement les opérateurs booléens (AND, OR, NOT) ou encore l'option phrase qui vous permet de rechercher des expressions ou noms propres.

Affichage

- Possibilité de choisir le nombre de résultats affichés par page, de choisir le nombre de résultats par outils et de contrôler les liens d'une page.
- Les doublons sont éliminés à l'affichage.
- Les informations de description des résultats sont : la pertinence, le titre, la description (en option), l'adresse web et les outils qui ont identifié la page.

Pour la recherche par thèmes :

En fonction du thème sélectionné, Profusion vous propose des outils appropriés. Par exemple, si vous souhaitez interroger à partir de la rubrique **Téléchargement** puis **MP3**, il vous propose d'interroger : AudioFind, Lycos MP3, MP3.com, Music Grab, Look4mp3, Media Trak, Mp3Board, Music seek.

Vous avez alors le choix entre 4 options :

- Best 3 : le méta moteur sélectionne automatiquement les trois meilleurs outils pour votre recherche.
- Fastest 3 : le méta moteur sélectionne automatiquement les outils les plus rapides pour votre recherche

- All : Tous les outils sont sélectionnés
- You choose : Vous permet de sélectionner vous-même les outils que vous souhaitez interroger pour votre recherche.

Pour mettre en place une alerte :

Si après une recherche vous souhaitez que le méta moteur vous alerte régulièrement des nouveaux résultats concernant votre requête, cliquez sur le lien « **Set Search Alert** ».

En revanche, si vous ne souhaitez être alerté que sur les changements survenus dans une page bien particulière, cliquez sur « **Set Page Alert** » qui se trouve à côté de votre résultat. Vous serez informé par mail.

Vous pouvez également envoyer le résultat de votre requête par mail.

Annexe 10

Notice Site web COFREND

Intranet SVP - Microsoft Internet Explorer

Echier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Imprimer Edition RealGuide Yahoo! Mes...

Adresse http://intranet/kiosque/kiosque.htm OK Liens

Communication Qualité Formulaires Programmes Qui Fait Quoi? Offres Clients Kiosque @

Kiosque Nouveautés Rechercher Internet Minitel Baie CD Sélection CD ConsultPass

CD-Rom Sites Web Serveurs Outils Formulaires Renouvellement

Site Web

COFREND (Confédération française pour les essais non-destructifs) .

<http://www.cofrend.com>

Le site de la Confédération française pour les essais non-destructifs est organisé autour de six thèmes :

- **Présentation de la COFREND** : Organisation et organigramme, historique, statut, liste membres par collège indiquant pour chacun adresse et téléphone, représentants et activités, présence internationale et formulaires d'adhésion.
- **Présentation des essais non-destructifs** : Les différentes techniques, bibliographie, revue de presse ,vidéos.
- **La formation** : Liste des centres de formation avec leur coordonnées et calendrier des stages .
- **La certification du personnel** : Rôle et mission de la COFREND en la matière, centres d'examens agréés, modalités des examens, liste des certifiés, réglementation de la certification COFREND.
- **Les activités scientifiques de la COFREND** : Le conseil scientifique et technique, les travaux réalisés et prévisionnels.
- **Les groupes régionaux de la COFREND** indiquant le nom du président et la société à laquelle il appartient.
- **Les congrès et expositions** : Calendrier des réunions de la COFREND, les congrès et et expositions.

http://intranet/kiosque/kiosque.htm Intranet local

Démarrer Intranet SVP - Micros... Boîte de réception - Micro... Microsoft Word - Document1 09:13

Annexe 11

PROCEDURE DE GESTION DES CD-ROMS

Informatique documentaire / Assistance et réseaux Août 2001

ACTIONS vis à vis des CD-Rom

- RECEPTION

Réception des CD-ROM
à l'Informatique documentaire
Acteurs : Achat puis
Informatique documentaire

- VALIDATION

Validation si chargement nécessaire ou recherche sources alternatives (sites web, serveurs) en fonction du type de CD-Rom et de son contenu (CD-Rom lié à un abonnement papier, gratuit, annuaires, support sans logiciel de recherche...)
Acteurs : Informatique documentaire

- INFORMATIONS DOCUMENTAIRES

Cas d'une mise à jour

Saisie dans la base CD-Rom de l'Intragest des informations :

Date de publication
Cocher les cases Mise à jour et Page nouveautés
Priorité d'installation
Vérifier le nombre d'accès simultanés achetés

Puis saisie dans la fiche technique :

Libellé du volume
Date de réception
Eventuellement :
Password d'installation
Commentaire Documentaire

Cas d'un nouveau CD-ROM

Saisie dans la rubrique CD-Rom de l'Intragest des informations :

Titre
Rubrique
Editeur
Périodicité des mises à jour
Date de publication
Couverture
Cocher Icône News et page Nouveautés (sauf si CD en test, cocher Test)
Pertinence

Sélection (Voir avec les utilisateurs concernés)
Priorité d'installation
Nombre de volumes physiques
Nombre d'accès simultanés achetés
Description du contenu du CD-Rom

Puis saisie dans la fiche technique :

Libellé du volume
Date de réception
Eventuellement :
Password d'installation
Commentaire Documentaire

Puis saisie de la fiche contact :

Contact commercial
Contact technique
Acteurs : Informatique documentaire
Commentaires :

Priorité d'installation

Donnée en fonction des connaissances de l'Informatique Documentaire sur le type de CD-ROM / Usage / Editeur / Rapidité d'installation...

Date de réception

Doit correspondre à la date du jour de réception du CD-Rom

Libellé du volume

- Reprendre les champs Titre et date de publication (quand le CD récemment installé remplace le précédent, ex : Navis social)

OU BIEN

- Reprendre les champs Titre et couverture (lorsque plusieurs CD (du même titre) restent installés sur la baie, ex : Le Monde).

Date de publication

Information disponible **SOIT** dans le libellé du volume, après le Titre (quand le CD récemment installé remplace le précédent, ex : Navis social) **SOIT** sur le CD (lorsque plusieurs CD (du même titre) restent installés sur la baie, ex : Le Monde version juillet 2001)

- VISUALISATION

Visualisation de la liste des CD-Rom à installer dans le module Base CD-Rom / CD-Rom en attente
Acteurs : Assistance & Réseaux

- INSTALLATION

Installation du CD-Rom
Acteurs : Assistance & Réseaux

- INFORMATIONS TECHNIQUES

Saisie dans la base CD-ROM de l'Intragest des informations :

Dans la fiche technique :

Adresse du volume
Afficher dans la baie de CD
Date d'installation
Lot SMS
Label
Password d'installation
Position dans la baie

Lettre mappée
Répertoire de travail
Fichier exécutable
Eventuellement :
Commentaire technique
Acteurs : Assistance & Réseaux

- PUBLICATION

Publication de la notice
Acteurs : Assistance & Réseaux

- Si CD-Rom NON INSTALLE

Cas d'un CD-ROM non installé

Dans le cas où le CD-Rom n'est pas installé car une version plus récente a été chargée , Assistance et réseaux coche la case 'Non installé' pour la version concernée.

Dans tous les autres cas (problèmes techniques, commerciaux...), Assistance et réseaux informe l'Informatique documentaire qui prend la décision de cocher 'Non installé' pour le CD concerné.

Acteurs : Assistance & Réseaux / Informatique documentaire

Commentaires :

Informations disponibles

Priorité / Reçu le / Editeur / Titre

SUIVI DE LA GESTION DES CD-ROMS
Informatique documentaire

- VISUALISATION

Visualiser les CD-Rom chargés durant la semaine pour se tenir informé.

Acteurs : Informatique documentaire

Commentaires : Tous les vendredi après-midi

- VERIFICATION

Examiner les CD-Rom présents dans l'Intranet afin de s'assurer que des titres ne sont pas trop anciens. Si c'est le cas, examiner les sources alternatives ou proposer aux utilisateurs concernés de racheter un titre.

Acteurs : Informatique documentaire

Commentaires : Tous les 6 mois

- ANTICIPATION

Entrer en contact avec les éditeurs des CD-Rom pour obtenir les futures dates de publication.

Acteurs : Informatique documentaire

Commentaires : Tous les 6 mois

Table des annexes

Annexe 1	2
Ecran du kiosque de l’Intranet	
Annexe 2	3
Plan de travail du nouvel Intranet	
Annexe 3	5
Ecrans du nouvel Intranet : Présentation et affichage des outils de recherche	
Annexe 4	7
Ecran de recherche simple	
Annexe 5	8
Ecran de recherche avancée	
Annexe 6	9
Ecran de recherche des guides d’utilisation	
Annexe 7	10
Ecran de la liste de résultats	
Annexe 8	11
Notice de CD-Rom et son guide d’utilisation	
Annexe 9	12
Notice Outil de recherche et son guide d’utilisation	
Annexe 10	15
Notice Site web	
Annexe 11	16
Procédure de gestion des CD-Rom	