

Remerciements

Nous tenons à remercier Madame Marie-France Peyrelong pour avoir dirigé notre travail : ses conseils, ses orientations bibliographiques nous ont été très précieux.

Nous remercions également Madame Marie-France Rochard, directrice du Service Interétablissements de Coopération Documentaire (SICD) 1 de Grenoble, Monsieur Patrick Bazin, directeur de la Bibliothèque Municipale de Lyon, Monsieur Frédéric Saby, directeur du SICD2 de Grenoble qui nous ont permis de mener notre enquête sur les intranets de leurs établissements.

Nous exprimons toute notre reconnaissance à Mesdames Cormerais et Monateri ainsi qu'à Monsieur Calenge qui ont pris le temps de nous présenter les intranets de leur bibliothèque.

Enfin, il faut souligner l'excellent accueil qui nous a été fait dans les différents services où nous avons enquêté et la disponibilité des collègues qui ont patiemment répondu à nos questions.

Que chacun trouve ici l'expression de notre gratitude.

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

Sommaire

INTRODUCTION.....	5
PARTIE 1 – DÉFINITIONS ET THÉORIES.....	8
1. INTRANET : DÉFINITION PRÉALABLE.....	8
2. LES OUTILS	8
2.1. <i>La messagerie</i>	9
2.2. <i>Les outils de travail collaboratif</i>	9
3. LES CONTENUS.....	10
3.1. <i>Les informations utiles</i>	10
3.2. <i>La base de produits de marketing et de publicité</i>	10
3.3. <i>La base des connaissances</i>	10
3.4. <i>Les ressources humaines</i>	11
3.5. <i>Un forum de discussion</i>	12
4. LES ENJEUX.....	12
4.1. <i>Un choix économique</i>	12
4.2. <i>Une stratégie managériale</i>	13
4.3. <i>Une nouvelle gestion des connaissances</i>	13
4.4. <i>L'affirmation d'une identité collective</i>	14
PARTIE 2 – L'ENQUÊTE.....	16
1. MÉTHODOLOGIE.....	16
1.1. <i>Les établissements sélectionnés pour notre enquête</i>	16
1.2. <i>Les enquêtes</i>	17
1.3. <i>Les personnes retenues pour être interrogées</i>	20
1.4. <i>L'exploitation des données recueillies</i>	21
1.5. <i>Les difficultés rencontrées</i>	21
2. LE CONTEXTE DES OBJETS OBSERVÉS.....	21
2.1. <i>La Bibliothèque Municipale de Lyon</i>	21
2.2. <i>Le SICD2 de Grenoble</i>	22
2.3. <i>Le SICD1 de Grenoble</i>	22
PARTIE 3 – DESCRIPTION ET SYNTHÈSE DES INTRANETS OBSERVÉS	23
1. LES INTRANETS OBSERVÉS.....	23
1.1. <i>L'intranet de la Bibliothèque Municipale de Lyon (Annexe 2-1)</i>	23
1.2. <i>L'intranet de la Bibliothèque Universitaire de Droit Lettres de l'Université Pierre Mendès France (Grenoble SICD2) (Annexe 2-2)</i>	25

1.3.	<i>L'intranet de la Bibliothèque Universitaire Sciences Médecine (SICD1) (Annexe 2-3)</i>	
	26	
2.	SYNTHÈSE DES ENTRETIENS	27
2.1.	<i>Le projet</i>	28
2.2.	<i>Les usages</i>	28
2.3.	<i>L'impact</i>	29
2.4.	<i>L'indice de satisfaction</i>	32
PARTIE 4 – L'INTRANET EN BIBLIOTHÈQUE : UN NOUVEL ESPACE POUR LA COMMUNICATION ET LE PARTAGE ?		34
1.	LA BIBLIOTHÈQUE, L'INTRANET ET LA COMMUNICATION	34
1.1.	<i>La mise en perspective des contenus</i>	34
1.2.	<i>Les niveaux de communication</i>	36
1.3.	<i>Les acteurs</i>	37
2.	LA BIBLIOTHÈQUE, L'INTRANET ET LE PARTAGE DE CONNAISSANCES	41
2.1.	<i>Les enjeux du partage</i>	41
2.2.	<i>La complexité du dispositif</i>	41
2.3.	<i>Les limites de l'outil</i>	42
CONCLUSION		44
BIBLIOGRAPHIE.....		46
TABLE DES ANNEXES.....		49

Introduction

Apparition lexicale consacrée au milieu des années 1990, les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (les NTIC) suscitent un vent de promesses sans retenue : tout le monde en parle, de l'explosion des *start-up* au tout Internet – les « NTIC » fascinent. Modernité et nouvelles possibilités sont les maîtres-mots de leur succès. Internet puis désormais Intranet, les outils se multiplient.

Autrefois réservé aux grands groupes, l'intranet se démocratise et intéresse de plus en plus d'entreprises de taille moyenne du secteur privé, soucieuses de soigner leur image technologique et de satisfaire des exigences de performance. Son utilisation va de la simple messagerie interne jusqu'au suivi de projets. Chaque entreprise peut avoir un intranet qui lui ressemble. Ce phénomène gagne aussi le monde du secteur public et en particulier des bibliothèques, certaines concevant le leur, alors que d'autres utilisent celui de l'institution à laquelle elles sont rattachées.

Pourtant, si de toute évidence les bibliothèques adhèrent à ce mouvement, elles sont encore peu nombreuses à posséder leur propre intranet. Et force est de constater que les bibliothèques restent à l'écart de la littérature qui se développe sur l'intranet. Un dossier de l'ABF¹ fait exception. Il a pour ambition de dresser un état des lieux mais le contenu des articles suggère surtout que les bibliothèques n'en sont encore qu'au début : il en ressort une certaine confusion dans les notions employées, et la grande diversité des projets présentés laisse transparaître un doute sur ce qu'est réellement l'outil intranet pour les bibliothèques.

Véritables organisations à part entière, détentrices d'une activité identifiée, réalisant des produits, offrant des services, disposant de clients et donc d'une politique de communication comme de management, les bibliothèques s'insèrent dans la mouvance intranet en tant que telles. Or, parce qu'il s'agit en premier lieu d'un outil conçu par et pour les professionnels de l'entreprise privée, les

¹ ABF propose un dossier dans son numéro n°184-185, 3^{ème}-4^{ème} trimestre 1999 : *Dossier Intranet en bibliothèque*.

différences se font rapidement jour entre un intranet d'entreprise et un intranet de bibliothèque : dans le contenu, et c'est le plus visible, mais aussi dès la conception² jusqu'au suivi, développement et mise en valeur. Les rapports à mettre en œuvre dans ce type de projet avec les autres services de l'entreprise, comme le service des ressources humaines ou le service communication, semblent également différer selon le type d'établissement qui héberge le site.

D'une manière générale, l'intranet apparaît comme un outil qui gère des éléments d'information, des documents, et ce dans un double souci de communication et de gestion de connaissances. Comment les bibliothèques se situent-elles par rapport à ces fonctions et visées affichées de l'intranet ? Quelles attentes ont-elles, mais aussi quels résultats observent-elles et pour quelles implications ? Les potentialités que cet outil offre, les enjeux qu'il représente, les éventuelles modifications qu'il suscite dans l'organisation du travail et la gestion des connaissances sont à observer sur le terrain des bibliothèques. La confrontation des objectifs de conception aux réalités des usages finaux guidera nos réflexions. C'est en ce sens que nous avons construit cette observation.

Trois sites intranet nous servent de point d'observation privilégié. Leur description détaillée, la façon dont ils sont ressentis par leurs concepteurs comme par leurs usagers permet alors d'ébaucher des problématiques communes qu'il convient d'approfondir

Pour cela, nous proposons de nous attarder avant tout sur les concepts que véhicule l'intranet ; puis, dans une seconde partie, nous exposons notre méthodologie. Chaque intranet est ensuite détaillé et une synthèse des entretiens proposée. Mis à profit pour élaborer des points de convergence et de divergence, les résultats de ces entretiens soulèvent enfin inévitablement des interrogations qu'il s'agit d'explicitier et d'éclairer, dans le contexte d'une analyse des matériaux recueillis.

² Un projet pensé de A à Z avec des objectifs propres, tel est l'impératif de la mise en place d'un site intranet selon les guides.

Préalables théoriques, méthodologie, description des objets d'étude puis mise en perspective seront donc les quatre étapes d'une étude qui souhaite éclairer la rencontre entre intranet et les organisations que sont les bibliothèques.

Partie 1 – Définitions et théories

1. Intranet : définition préalable

Le substantif intranet est apparu au début des années 90. Conçu sur le modèle du mot Internet il associe la notion de réseau (*net* pour *network* en anglais) à celle de système interne (*intra*). Constitué d'un ensemble d'applications informatiques, il utilise la même technologie qu'Internet avec le protocole TCP/IP (*Transport Control Protocol / Internet Protocol*), en la mettant au service non plus d'un vaste réseau mais plutôt d'un réseau local commun à une organisation dans sa totalité ou à des parties de cette organisation.

Si le réseau Internet repose sur le principe d'accès ouvert, l'intranet en revanche se caractérise par son étanchéité à l'environnement extérieur de l'organisation : chacun, au sein de l'organisation, peut y avoir accès, mais cet accès est en principe contrôlé et autorisé le plus souvent par un mot de passe ou par la reconnaissance de l'adresse IP des postes informatiques entrants.

Ses fonctions essentielles sont le stockage, la diffusion, l'échange et le partage d'informations professionnelles nécessaires au fonctionnement de l'organisation. Il est à ce titre un outil de communication interne à part entière, plus ou moins élaboré et collaboratif en fonction des applications proposées.

2. Les outils

Dans l'entreprise, le réseau local interne à un service peut s'interconnecter avec le réseau d'un autre service pour former un véritable réseau d'entreprise. « *Celui-ci se concrétise sous la forme d'un intranet reliant l'ensemble des salariés par ce que l'on appelle un panel coopératif. Le panel coopératif réunit la messagerie électronique, des bases de données internes, des bases de documents, des logiciels de groupware et parfois*

*des bases de savoir faire ou de connaissances*³. A la lumière de ce que nous dit Jean-Philippe Accart, nous allons examiner plus en détail les contenus possibles d'un intranet.

2.1. La messagerie

Le courrier électronique est l'élément le plus régulièrement présent dans un intranet. Chaque service ou chaque employé se voit attribué une adresse électronique qui lui permet d'envoyer et de recevoir des messages grâce à sa boîte aux lettres. Le plus souvent une connexion avec l'Internet est conseillée pour pouvoir échanger de la correspondance et des fichiers avec l'extérieur de la même manière.

2.2. Les outils de travail collaboratif

L'accès à des données ou des informations est essentiel mais insuffisant lorsqu'une ou plusieurs équipes travaillent sur les mêmes données. Il peut être alors nécessaire de mettre en place une organisation du travail interactive où plusieurs personnes interviennent sur le même document. C'est le principe du travail collaboratif : chacun peut enrichir un document chargé sur le serveur, l'annoter, le valider, pour obtenir un document final. Lorsqu'un intranet propose ces possibilités, il est qualifié d'intranet de *groupware*. Le *groupware* est « l'ensemble des technologies et des méthodes de travail associées, qui, par l'intermédiaire de la communication électronique permettent le partage de l'information sur un support numérique à un groupe engagé dans un travail collaboratif et/ou coopératif »⁴. Ce travail collaboratif se développe aussi avec l'utilisation du *workflow* dont la traduction littérale est « flux de travail ». Il s'agit d'un outil d'automatisation du circuit et de la validation du document, au sein duquel les utilisateurs agissent en fonction de leur place dans la chaîne de décision. Le statut des documents change (versions successives, version brouillon, version approuvée, version validée, etc.) suivant qu'ils sont lus, modifiés, approuvés par des acteurs qui ont des rôles différents dans la chaîne du travail. C'est un véritable processus éditorial qui est ainsi mis en œuvre.

³ Accart, Jean-Philippe. – *Dispositifs de capitalisation des connaissances : repérage de l'offre et construction d'une typologie*. – Mem DEA : Lyon [GRESI], 2001.

⁴ Courbon, Jean-Claude.- *Groupware et intranet*. – Paris :Masson, 1997

3. Les contenus

3.1. Les informations utiles

Toutes les informations utiles à la vie de l'organisation sont caractéristiques du contenu d'intranet. Les espaces « actualités » ou « nouveautés » sont des rubriques très prisées.

On y trouve souvent des bulletins d'information, des lettres périodiques ou des journaux internes. Ces derniers qui étaient réalisés à grands frais par les organisations étaient souvent difficiles à alimenter : il n'y avait souvent pas assez d'articles au moment de la parution, les candidats à leur rédaction faisaient défaut, et peu de lecteurs faisaient part de leur impatience devant la prochaine parution. Si l'intranet ne permet pas complètement d'échapper à ces difficultés d'alimentation, il offre en revanche la possibilité de publier en temps réel des informations et des dossiers, mais aussi de mettre en ligne une lettre périodique ou un bulletin d'information dès que le besoin s'en fait sentir.

On peut également ranger sous cette rubrique toutes les informations diffusées par les Départements « communication » des organisations : notes de service, comptes-rendus de réunions ou de conseils, avis de manifestations.

3.2. La base de produits de marketing et de publicité

Souvent, les organisations qui comptent un service du marketing et de la publicité se servent de l'intranet pour lister les produits commercialisés avec leur fiche descriptive et pour préparer et tester les campagnes publicitaires. Ceci permet d'élaborer une base de documents mise à la disposition de ceux qui en auraient l'utilité.

3.3. La base des connaissances

Dans une organisation, de multiples connaissances sont produites par l'ensemble du personnel. *« Information de portée plus générale encore que le savoir..., généralement à finalité pratique acquise par l'étude, l'expérience ou en tout cas par l'effort »*⁵ les connaissances sont réparties dans tous les services et leur archivage reste un problème. Il est donc particulièrement important de mettre en

place un système permettant de fournir à un agent l'information utile au moment où il en a besoin, dans les meilleurs délais et de façon exploitable. En pratique, cette approche doit aussi permettre de sauvegarder le patrimoine intellectuel de l'entreprise.

La mise en place d'une base de connaissances permet de classer toutes les connaissances individuelles et collectives dans un outil central, et donc d'archiver et de retrouver très facilement le « capital connaissance ». Nadège Gunia⁶ nous rappelle que : « *les projets, les méthodes, les références, le corpus de documents techniques, tout peut être mis en ligne, tout peut être accessible de manière ergonomique avec ou sans l'utilisation de techniques sophistiquées de recherche* ». Un intranet est l'outil idéal pour rechercher et consulter les connaissances d'une organisation à condition bien entendu qu'elles aient été indexées et soient récupérables par le biais d'un moteur de recherche. Il s'inscrit donc dans une démarche de gestion des connaissances ou *knowledge management*.

L'intranet offre par ailleurs la possibilité de les « sécuriser » au maximum. En effet, l'intranet est un espace protégé qui utilise un système d'authentification (identifiant et mot de passe) et permet de publier et partager de l'information selon des droits, l'authentification se faisant individuellement ou par profil d'utilisateurs.

3.4. Les ressources humaines

Cet espace regroupe de multiples documents nécessaires à la gestion des ressources humaines. On y trouve les règlements internes, les annuaires, les livrets de bienvenue et d'auto-formation pour les nouveaux arrivants, les annonces de concours et de promotions, les propositions de formation continue, les formulaires d'inscriptions et ceux des ordres de missions.

On peut aussi trouver un espace réservé à l'information syndicale où les salariés disposent de l'information nécessaire au sujet de leurs droits et devoirs, de l'évolution de la législation dans le domaine du travail, et où ils peuvent identifier et joindre leurs représentants.

⁵ LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris : Ellipses, 1997, 590 p.

⁶ Gunia, Nadège. – « *Enjeux et perspectives d'un intranet en ressources humaines* » In : *LIRHE*, note n°369, juillet 2002.

3.5. Un forum de discussion

C'est une zone de libre-échange entre salariés dont le mode de fonctionnement peut différer grandement d'une organisation à l'autre. Selon les cas, on aura un forum thématique « modéré », où le modérateur éliminera toute information parasite par rapport au thème du forum. Dans d'autres cas, on aura un forum entièrement ouvert où pourront se multiplier les thèmes abordés.

L'accès à l'information est susceptible d'adopter deux sens de circulation : les informations peuvent parvenir directement dans la boîte aux lettres électronique des intéressés qui se sont signalés comme demandeurs par enregistrement préalable (on parle alors d'une méthode *push* d'accès à l'information), ou peuvent être stockées dans un espace réservé sur le serveur, que les participants doivent prendre l'initiative de consulter (on parle alors de méthode *pull* d'accès à l'information).

4. Les enjeux

La création d'un intranet n'est guère le résultat du hasard pour une organisation. Au même titre que la réalisation d'un site sur le *web*, elle répond à des objectifs précis. Ceux-ci peuvent être d'ordre économique ou managérial, concerner la gestion des connaissances produites dans l'organisation et participer à l'affirmation de l'identité de l'organisation.

4.1. Un choix économique

La réalisation d'un intranet dans une organisation génère de façon évidente des coûts au moment de sa conception. Cependant, l'intranet permet assez rapidement de constater aussi un gain concernant les coûts de reproduction et de distribution de l'information. Les organisations qui créent un intranet abandonnent rapidement, parfois dès la création de l'intranet, les tirages papier des informations mises en ligne, qu'il fallait auparavant réaliser en autant d'exemplaires nécessaires que de membre du personnel concerné. L'impression des informations ne se fait plus ainsi qu'à la demande.

Par ailleurs, cet outil peut participer de façon indirecte à l'amélioration de la productivité de l'organisation : les informations importantes sont disponibles en un

seul et même endroit pour tous ceux qu'elles concernent, et elles peuvent être alors rapidement transposables et applicables dans l'activité de chacun.

4.2. Une stratégie managériale

L'intranet est un outil qui s'inscrit dans l'évolution générale des organisations en termes de management. En effet, au même titre que les démarches projet ou les cercles qualité, il participe à une volonté de promouvoir la transversalité, la coopération, l'autonomie et la valorisation des compétences dans le fonctionnement des organisations.

La transversalité est clairement affichée dans les intranets de type *groupware* où les applications permettent le partage des documents au fur et à mesure de leur production.

La coopération se traduit par l'incitation induite pour chaque agent non seulement à utiliser les informations produites par les autres agents mais aussi à en produire lui-même : il s'agit ainsi de participer à une dynamique collective, qualifiée de « l'agir ensemble » par Philippe Zarifian⁷ Les forums sont souvent le lieu propice pour cette interactivité : espace ouvert à tous, la prise de parole est facilitée et crée l'échange.

Enfin, l'autonomie et l'enrichissement des compétences, pour chaque agent, sont encouragés car il appartient à chacun de s'approprier les connaissances proposées : les capacités à rechercher, à trouver et à utiliser l'information pertinente deviennent des qualités fondamentales. L'agent s'affranchit du pouvoir initialement détenu par la hiérarchie de l'accès à l'information, et le rôle de l'encadrement est à ce sujet sensiblement modifié car il s'agit alors davantage d'encourager les équipes à s'inscrire activement dans ce processus.

4.3. Une nouvelle gestion des connaissances

L'intranet est un système formel où se stocke et se transfère de l'information. L'enjeu de l'information est « *la consignation de connaissances dans le but de leur transmission* »⁸.

⁷ ZARIFIAN Philippe. *Travail et communication : essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle*. Paris : Presses Universitaires de France, 1996, 213 p.

⁸ CACALY Serge. *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Paris:Nathan, 1997.

Or, les connaissances forment un patrimoine précieux pour les organisations car elles sont le résultat de l'ensemble des savoirs, savoir-faire⁹ ou expertises, produits et développés de façon individuelle par chaque agent dans l'exercice de son travail. Rendre ces connaissances explicites permet alors de recenser et de capitaliser toute l'expérience acquise par l'organisation et d'inscrire chaque mémoire de travail individuelle dans une mémoire organisationnelle collective : les savoir-faire individuels viennent enrichir le stock des connaissances collectives de l'organisation. En mettant à la disposition de chacun l'ensemble de cette mémoire collective dans un réservoir, l'intranet devient alors un outil non seulement de capitalisation des connaissances mais aussi d'apprentissage permanent.

En effet l'ensemble des connaissances proposé sur l'intranet n'a d'intérêt que dans la mesure où il participe aux évolutions constantes de l'organisation : les agents puisent dans ce réservoir les connaissances utiles à leurs tâches et peuvent les enrichir. Un processus d'apprentissage collectif se met ainsi en place.

4.4. L'affirmation d'une identité collective

Outil de management des hommes mais aussi des connaissances, l'intranet peut être un puissant vecteur pour fédérer une identité collective.

En reconnaissant, en explicitant et en organisant les connaissances individuelles pour les rendre disponibles et utilisables pour ceux qu'elles concernent, l'organisation souligne, en effet, l'importance accordée aux communautés de pratiques constituées autour d'experts : les meilleures pratiques individuelles sont proposées pour être partagées dans un souci de cohérence et d'amélioration de l'ensemble du travail. Chacun, par ses pratiques, peut s'inscrire dans une de ces communautés et chaque communauté participe à la structuration de l'organisation. Au-delà du traditionnel organigramme, l'intranet propose alors une photographie de l'ensemble des activités et des liens directs ou indirects qu'elles entretiennent entre elles.

⁹ « Le savoir-faire est tout simplement le bon équilibre entre des connaissances qui sont mises en œuvre lorsque nous sommes en situation d'agir. Nous n'avons pas à préjuger du type de connaissances ni du type d'actions dont il s'agit : que ce soit pour fabriquer, pour concevoir, pour réparer, pour communiquer, pour vendre, pour planifier, pour diriger, toutes ces tâches sont des activités qui exigent du savoir-faire. » J.F. Ballay, *Capitaliser et transmettre les savoir-faire de l'entreprise*. Direction des Etudes et Recherches. Electricité de France/Ed. Eyrolles, 1997, p. 16.

Cette visibilité de l'organisation peut être un enjeu de première importance dans le cas d'une organisation à plusieurs sites. L'éloignement des sites, la méconnaissance réciproque des équipes, la multiplicité des métiers, les différences culturelles parfois, lorsqu'il s'agit de pays différents, peuvent entraîner des sentiments d'isolement et d'incompréhension qui rendront les conditions de travail plus difficiles.

Partie 2 – L'enquête

1. Méthodologie

1.1. Les établissements sélectionnés pour notre enquête

Nous nous sommes intéressées à des établissements de nature différente, tant du point de vue de leurs missions, de leurs publics que de leurs collections.

Il s'agit d'une bibliothèque municipale, la Bibliothèque Municipale de Lyon, qui tient en France un des premiers rangs, et de deux bibliothèques universitaires grenobloises, la Bibliothèque Universitaire Droit Lettres (Université Grenoble 2) et la Bibliothèque Universitaire Sciences Médecine (Université Grenoble 1), qui, dans des disciplines différentes, assurent les fonctions de CADIST.

En revanche, ces établissements ont en commun de connaître des évolutions importantes récentes, notamment en termes immobilier et fonctionnel avec des restructurations pour les deux SICD et la création d'une médiathèque pour la Bibliothèque Municipale de Lyon. avec des conséquences évidentes en termes de communication et de management. Nous avons ainsi supposé que leur intranet respectif avait pu être un outil pertinent pour accompagner ces changements.

Le fait que ces établissements comportent un nombre important d'agents – 400 personnes pour la Bibliothèque Municipale de Lyon, 200 personnes pour les Bibliothèques Droit Lettres et Sciences Médecine – et qu'ils soient constitués de plusieurs sites – 15 sites pour la Bibliothèque Municipale de Lyon, 2 sites pour la Bibliothèque Sciences-Médecine – nous a aussi semblé des éléments pertinents dans l'observation d'un outil de communication, d'échange et de management qu'est un intranet.

De plus, les deux bibliothèques universitaires sont porteuses de projets : projets de nouvelles formations dans le cadre de la réforme de l'enseignement supérieur, (mise en place du système Licence Master Doctorat), amélioration de la mise à disposition des utilisateurs de la documentation électronique. Là encore

l'utilisation de l'intranet pouvait s'avérer utile pour annoncer, expliquer à l'ensemble du personnel ces enjeux.

1.2. Les enquêtes

Nous avons rencontré une vingtaine de personnes concernées par le dispositif intranet, dans l'ensemble des trois établissements, pour recueillir les objectifs et les usages réels du site intranet effectivement implanté. Concepteurs et usagers nous ont livré leur vision de l'outil. L'échantillon de personnes étudiées est certes limité (une vingtaine de personnes), la prudence sera donc de mise lors de l'analyse de nos observations.

1.2.1. Le choix des entretiens

Afin de limiter au maximum les risques de biais inhérent à l'entretien, il semble opportun de rappeler les limites méthodologiques de l'exercice.

En premier lieu, toute enquête porte le risque d'un certain effet d'imposition de problématique¹⁰. Présupposé capital : le fait que la personne sondée a effectivement une réponse à donner et est disposée à la donner, ce qui implique qu'elle a déjà entendu parler du sujet de l'entretien. Concernant notre objet d'étude, il a été constaté que certaines personnes ignoraient ce qu'était l'intranet, qu'elles connaissaient malgré tout mais qu'elles désignaient sous le terme de BIP (du nom du site) ou Biblio-fil (du nom de l'un des éléments mis en ligne sur le site), réduisant ainsi le site à un seul contenu, ce qui n'est pas sans effet sur une discussion axée sur la totalité de l'intranet de l'établissement.

Par ailleurs, au cours de l'entretien, la formulation même des requêtes, d'ordre général ou précis, introduit des risques de biais des réponses ainsi que des comparaisons entre les différents entretiens¹¹, tandis que l'entretien doit être adapté à l'univers linguistique et symbolique de la personne sondée¹².

¹⁰ Celui-ci est défini par Bourdieu dans *L'opinion publique n'existe pas* comme étant l'« effet exercé par toute enquête d'opinion qui résulte du fait que les questions posées ne sont pas des questions qui se posent réellement à toutes les personnes interrogées et que les réponses ne sont pas interprétées en fonction de la problématique par rapport à laquelle les différentes catégories de répondants ont effectivement répondu. »

¹¹ Le choix des termes est important, celui de la formulation également : *tone of wording* (coloration de l'énoncé), *acquiescence bias* (effet d'acquiescement) d'un énoncé de type positif, *social desirability bias* (effet du caractère socialement désirable de la réponse) ou encore le fait qu'une forme subjective (*vous*) suscite des réponses plus prudentes tout en étant plus sensible à la suggestion, etc.

¹² P. Bourdieu, J.-P. Chamboredon et J.-C. Passeron, *Le métier de sociologue*, Paris, 1968 : « Supposer que la même question a le même sens pour des sujets sociaux séparés par les différences de culture associées aux appartenances de

Toutefois, parce que l'entretien est propice à la reformulation et à la négociation permanente avec la personne interrogée, il nous a semblé préférable au questionnaire *stricto sensu*. L'entretien nous a, en effet, paru laisser plus de liberté à nos rencontres avec les professionnels, avantage précieux lorsqu'il s'agit de récolter le maximum d'informations, en particulier des données qualitatives plus que quantitatives : l'interlocuteur, mis en situation de conversation, certes provoquée, peut ainsi utiliser son propre langage, ses propres expressions, révélateurs sur la façon dont l'outil intranet et le site même sont perçus.

Nous avons par ailleurs préféré un entretien semi-dirigé permettant à la fois de cadrer la discussion, et de comparer le même niveau de renseignements obtenus sur les différents établissements. L'attention portée à minimiser les risques de biais évoqués fut constante. En cela, déterminer au préalable les types d'informations que nous souhaitions recueillir fut nécessaire pour élaborer au mieux nos grilles d'entretien. Celles-ci différaient selon la catégorie des personnes sondées.

L'enquête s'articule donc en deux mouvements : les échanges de l'entretien puis l'observation du site intranet (principalement à la suite de la présentation par le concepteur), ou de la consultation (lors de l'entretien avec les utilisateurs).

Il a semblé important d'inclure des interrogations précises concernant l'observation même desdits sites intranet. Recenser ce que l'on y trouve, mais également ce que l'on n'y trouve pas¹³ requiert alors une grille que nous avons intégrée à notre guide d'entretien (voir Annexe 1-1 Fiche Technique).

Pour le reste, il s'agissait de recueillir des *histoires* (comme la genèse du projet intranet dans l'établissement en question) dans leur aspect vécu. La façon de chacun de décrire son site a retenu notre attention systématiquement.

1.2.2. La fiche technique

Voir en annexe la Fiche technique (Annexe 1-1).

Elle doit guider l'observation des trois sites intranet afin d'avoir des données de comparaison. Elles exigent des données factuelles dans un premier temps (les accès, le logiciel, etc.), puis la description des grandes fonctions que l'on retrouve

classe, c'est ignorer que les différents langages ne diffèrent pas seulement par l'étendue de leur lexique ou leur degré d'abstraction mais aussi par les thématiques et les problématiques qu'ils véhiculent ».

¹³ Par rapport à nos lectures...

sur le site en question. Vient alors l'observation du contenu du site par rubriques, ainsi que la charpente même de ces rubriques : le plan du site est à ce titre souvent éloquent.

1.2.3. Les entretiens avec les concepteurs

Voir en annexe le guide d'entretien Concepteurs (Annexe 1–2).

Nous avons élaboré un guide d'entretien commun aux trois établissements à destination des concepteurs du site, durant en moyenne 1h30. Comportant trois parties distinctes, le guide aborde successivement la question du projet (et les interrogations éventuelles apparues lors de son élaboration), la description du site même, et enfin son suivi et son développement. Une évaluation globale du site conclut alors l'entretien.

D'une façon générale, le guide ainsi préparé à l'avance a relativement bien fonctionné. Toutefois il est important de noter un net décalage entre la masse d'interrogations préexistant à la construction du guide, fondée sur des lectures à large tendance entrepreneuriale et le cadre des entretiens : on remarque alors une prégnance d'interrogations et de problématiques propres au monde des entreprises, qui ne trouvent pas toujours des échos dans l'esprit – du moins les paroles – des concepteurs.

1.2.4. Les entretiens avec les utilisateurs

Voir en annexe le guide d'entretien Utilisateurs (Annexe 1–3).

Chaque entretien a duré en moyenne 30 à 45 minutes et s'est déroulé sur le lieu de travail de la personne sondée, à proximité d'un poste informatique pour pouvoir consulter le site ensemble. La garantie du respect de l'anonymat a clairement été énoncée.

Les sollicitations de type questions ouvertes ont été privilégiées, afin de ne pas imposer de réponses toutes faites. Les utilisateurs ont été choisis dans la mesure du possible pour être les plus variés : « bons » (réguliers) ou « mauvais » nous ont intéressés, afin d'obtenir une photographie qualitative des usages.

La grille d'entretien est composée de trois parties :

- o 1 partie sur l'information sur le projet ;
- o 1 partie sur l'usage propre de l'utilisateur sondé ;

- o 1 partie sur son évaluation globale du site.

A chaque fois, la proposition d'instances de réponses pouvait réorienter le dialogue lorsque celui-ci semblait trop s'éloigner des objectifs de notre grille. Des mots-clés permettaient alors de répondre à cette nécessité.

1.3. Les personnes retenues pour être interrogées

Les mêmes requêtes ont été formulées pour chaque établissement auprès des différents membres du personnel. Nous avons retenu des concepteurs, des utilisateurs et des auteurs. Parmi ceux-ci, nous nous sommes efforcées de brasser les catégories d'emploi.

Pour la Bibliothèque Municipale de Lyon, nous avons rencontré :

- o 1 bibliothécaire responsable de 3 bibliothèques de quartier regroupant une trentaine de personnes.
- o 2 assistants qualifiés travaillant en section jeunesse, l'une à la bibliothèque de la Part-Dieu, l'autre dans une bibliothèque de quartier.
- o 2 agents du patrimoine, l'une travaillant à la section jeunesse de la Part-Dieu, l'autre en section adulte en bibliothèque de quartier.

- Pour les SICD nous avons rencontré :

- o Des conservateurs qui ont des fonctions managériales ; ce sont des chefs de section ou de département.
- o Des conservateurs qui ont des responsabilités documentaires et donc des tâches bibliothéconomiques.
- o Des bibliothécaires, cadres intermédiaires qui ont en charge des services aussi différents que le Prêt entre bibliothèques ou le CADIST.
- o Des bibliothécaires adjoints spécialisés à qui sont confiées des tâches techniques de traitement des documents et des fonctions d'accueil.
- o Des assistants de bibliothèque qui encadrent des équipes de magasiniers et participent à l'accueil du public.
- o Des magasiniers.

1.4. L'exploitation des données recueillies

L'enquête a été réalisée dans un souci d'obtenir des données davantage qualitatives que quantitatives. L'objectif n'étant donc pas de traduire les résultats en chiffres et pourcentages, le dépouillement des entretiens a consisté à repérer les ressemblances ou différences notables en fonction de notre problématique.

Nous avons ainsi étudié les objectifs affichés par les commanditaires pour la création d'un intranet, la présentation physique des différents intranets, leur contenu et le statut des informations présentées, le statut des différents acteurs, les usages réels et leurs implications sur l'organisation du travail.

1.5. Les difficultés rencontrées

Nous aurions souhaité commencer notre étude par l'observation d'intranets d'entreprises. En effet, étant donné le nombre important d'études réalisées à ce sujet, une observation appuyée d'un intranet d'entreprise aurait permis de pouvoir mieux appréhender l'ensemble des potentialités offertes par cet outil. Le fait que les entreprises contactées n'aient pas répondu à notre demande nous a cependant évité une démarche trop systématique de comparaison entre deux univers de travail aux logiques de travail et de service éloignées.

2. Le contexte des objets observés

Il nous faut maintenant replacer les trois outils étudiés dans leur contexte.

2.1. La Bibliothèque Municipale de Lyon

La Bibliothèque Municipale de Lyon est constituée d'une bibliothèque centrale, la bibliothèque de La Part-Dieu, et de quatorze bibliothèques d'arrondissement.

Ses collections constituées de plus de deux millions de documents sont extrêmement diversifiées tant au niveau des contenus que des supports. On peut y trouver des documents patrimoniaux précieux comme des manuscrits (pour certains antérieurs au X^e siècle), des œuvres d'art contemporain, des affiches du XIX^e siècle, des partitions, des journaux et des revues, les dernières nouveautés éditoriales romanesques ou documentaires, des vidéogrammes, des disques compacts, des *Digital Versatile Discs* (DVD), des documents numérisés...

Cette diversité est à l'image des missions nombreuses de la bibliothèque municipale de Lyon : à la fois bibliothèque patrimoniale de niveau international, dépositaire du dépôt légal imprimeur, pôle associé à la Bibliothèque Nationale de France, elle est aussi une bibliothèque de lecture publique qui privilégie l'accès des collections au plus grand nombre par l'importance accordée au prêt et par l'implantation de bibliothèques de quartier. Ceci en fait un réseau dynamique et en évolution constante : l'année 2000 a vu l'ouverture d'une médiathèque de 3500 m² au cœur d'un quartier lyonnais en pleine restructuration.

La bibliothèque municipale de Lyon emploie 400 personnes réparties sur les 15 sites, relevant de différentes filières de la fonction publique territoriale (filières culturelle, administrative, technique), des différents grades et des différents statuts. Elle emploie aussi 14 conservateurs d'état.

2.2. Le SICD2 de Grenoble

La Bibliothèque Universitaire Droit Lettres est le pilier d'un SICD qui dessert deux universités, l'Université Pierre Mendès France (sciences humaines et sociales) et l'Université Stendhal (langues et lettres). Le SICD2 fédère autour de la BU 30 bibliothèques associées.

La Bibliothèque universitaire est Centre d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique (CADIST) d'italien.

Elle emploie 95 agents dont 9 conservateurs.

2.3. Le SICD1 de Grenoble

Le SICD1 dessert également deux universités : l'Université Joseph Fourier et l'Institut national polytechnique de Grenoble qui comprend 9 écoles d'ingénieurs. A l'Université Joseph Fourier, toutes les disciplines scientifiques sont enseignées et la bibliothèque universitaire a aussi un rôle particulier puisqu'elle est CADIST de physique et pôle associé à la Bibliothèque Nationale de France.

Le SICD1 fédère autour de la bibliothèque universitaire 25 bibliothèques associées. En outre, la bibliothèque de géographie est intégrée.

La bibliothèque universitaire Sciences-Médecine compte 85 agents dont 12 conservateurs.

Partie 3 – Description et synthèse des intranets observés

1. Les intranets observés

Voir en Annexe 2, pour chaque intranet observé, les copies des pages-écrans.

1.1. L'intranet de la Bibliothèque Municipale de Lyon (Annexe 2-1)

1.1.1. Création et accès

L'intranet de la Bibliothèque Municipale de Lyon a été baptisé « Intrathèque ». Il a été créé en 2001, mis en service le 22 avril 2002 et utilise le logiciel *Dreamweaver*.

Il est accessible à tous les membres de la bibliothèque à partir de tous les postes informatiques installés sur le réseau, que ces derniers soient installés à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu ou dans les quatorze annexes de quartier. Il est en revanche inaccessible à l'extérieur de ce réseau.

Son accès se fait en cliquant sur une icône que chaque membre du personnel doit avoir installée sur son poste informatique. L'ouverture de l'intranet se traduit par un effet sonore. L'ensemble des informations présentées sont accessibles à tous, sans niveau d'accès particulier.

1.1.2. Description

La page d'accueil est organisée avec plusieurs rubriques. La partie supérieure de la page comporte un bandeau avec des cercles de différentes couleurs portant respectivement l'intitulé de « agenda » (agenda de la semaine et prévisionnel...), « communiquer » (trombinoscope et annuaire...), « base documentaire » (statistiques d'activités de la bibliothèque, rapports d'activité...), « biblio-culture » (revue de presse réalisée par la communication interne sur le monde professionnel des bibliothécaires, « share » (espace de travail partagé), « plan », « contacts », « aide ».

A l'extrémité de ce bandeau, un accès à l'intranet de la Ville de Lyon portant le nom de « Kiosque » est proposé. Juste en deçà de ce bandeau, il est proposé d'accéder à la page accueil, à des utilitaires (plannings des salles de réunion, planning des animations, papiers à en-tête...), des notes de service (règlement intérieur...) et des liens (moteurs et annuaires de recherche, les syndicats représentés à la bibliothèque...). Cette partie supérieure de la page d'accueil reste toujours accessible, quelle que soit la page affichée de l'intranet.

Dans la partie centrale de la page d'accueil, on trouve un accès aux nouvelles pages de ce numéro, le sommaire avec plusieurs rubriques (les brèves, la gazette de la formation, les mouvements du personnel, « cyber-biblio », « le saviez-vous ») et une brève signée par le directeur de la bibliothèque.

« Cyber-biblio » est une rubrique visant à promouvoir le partage des connaissances. Une pratique professionnelle d'un membre du personnel (le renseignement au lecteur, par exemple) est détaillée, explicitée et proposée en modèle à la collectivité.

« Le saviez-vous ? » est une rubrique qui propose à des responsables de présenter leur service en décrivant l'activité, le personnel, les missions.

La partie inférieure de la page est occupée par un bandeau à visée purement conviviale ou esthétique, où apparaissent de façon stylisée des vignettes photographiques, et par le logo de l'établissement.

L'intranet de la Bibliothèque Municipale de Lyon est dans son ensemble un site stylisé, doté d'une mise en page sobre et claire, mais les intitulés des rubriques ne sont pas toujours significatifs et le choix des couleurs est plutôt terne. Du point de vue du contenu, il faut noter sa richesse, eu égard aux nombreuses rubriques présentées. Ces dernières sont de deux types : il y a des informations régulièrement mises à jour sur le mode de la « une » des journaux, et il y a des documents de travail.

Un espace partagé de travail existe mais il fonctionne surtout comme un espace de stockage de documents : il n'y a pas de circuit de document sur le mode d'un *workflow*.

Enfin, il faut noter que cet intranet ne comporte pas, pour le moment, de forum.

1.1.3. Formation

L'ouverture du site a été annoncée par un article dans le bulletin d'information papier dont l'intranet est devenu le successeur.

Il n'y a pas eu de véritable formation à l'intranet. L'ensemble du personnel a été convié à une séance d'information, dans une salle de conférence, mais elle n'avait aucun caractère obligatoire. Elle a consisté en une présentation sur écran de l'ensemble des rubriques mais elle n'a pas été renouvelée depuis la création des nouvelles rubriques comme « Cyber-biblio » ou « Le saviez-vous ? ».

1.2. L'intranet de la Bibliothèque Universitaire de Droit Lettres de l'Université Pierre Mendès France (Grenoble SICD2) (Annexe 2-2)

1.2.1. Création et accès

L'intranet a reçu le nom d'« Intradoc ». Il a été créé en 2000 et il utilise le logiciel *Quickplace*.

Il est interrogeable à partir de tous les postes de l'Université Pierre Mendès France et bien sûr de tous les postes de la bibliothèque universitaire qui est une de ses composantes. Pour y accéder, il faut entrer dans la ligne d'adresse prévue à cet effet une adresse électronique un peu compliquée ; ensuite il faut encore s'identifier en renseignant une grille de requête avec son nom d'utilisateur et son mot de passe.

Les niveaux d'accès aux informations sont très différents. A l'intérieur du périmètre de l'Université, on accède seulement à un espace d'informations générales, tandis que dans la bibliothèque, les possibilités sont plus étendues. Ces niveaux varient encore à ce stade suivant les services auxquels on appartient dans la bibliothèque et le rang hiérarchique que l'on occupe.

1.2.2. Description

La page d'accueil affiche un message qui guide les utilisateurs suivant leurs droits d'accès. Une fois entré dans le système, le lecteur qui a démarré la page d'accueil obtient un écran sur lequel les commandes se positionnent très lisiblement en haut à droite en couleur bleu-vert sur fond blanc. Dans une colonne de même teinte située verticalement à gauche de l'écran, apparaît la nomenclature

des salles que l'on peut visiter. Derrière chaque intitulé, une arborescence se déroule qui correspond aux sous-salles.

Le site, qui respecte la charte graphique de l'université, est joliment coloré, sa mise en page est soignée. On peut dire qu'il offre un cadre souple et élégant à un contenu qui n'est pas encore très riche.

Il comporte des informations à mise à jour régulière et des documents de travail. Le forum n'a pour le moment qu'assez peu de public.

Cet intranet permet une communication interactive ; c'est un intranet de type *groupware* ; il rend possible la capitalisation et l'organisation des apports de chaque membre d'un groupe de travail.

1.2.3. Formation

Des formations ont été organisées pour toutes les personnes susceptibles d'être auteur. Deux séances de travaux pratiques de deux heures chacune sur l'intranet ont été organisées par le Centre des ressources informatiques de l'Université. Le manque de pratique immédiate des agents en a fortement atténué l'efficacité.

1.3. L'intranet de la Bibliothèque Universitaire Sciences Médecine (SICD1) (Annexe 2-3)

1.3.1. Création et accès

L'intranet ou « BIP », « Bulletin d'information du personnel du SICD1 de Grenoble », a été implanté en novembre 2001 et le logiciel utilisé est *Dreamweaver*.

Il est accessible à partir de tous les postes situés dans le bâtiment de la Bibliothèque des Sciences et dans celui de la section Santé sur un autre site. Aucun mot de passe n'est nécessaire, l'authentification se fait par l'adresse IP des postes informatiques.

1.3.2. Description

Le BIP tire son ergonomie du site Internet du SICD. « Le BIP : fait par et POUR vous », est la phrase qui défile dès la page d'accueil du site. Celle-ci, comme les autres pages, est structurée en deux parties. Un bandeau supérieur de photographies de la bibliothèque, toujours visible, présente les rubriques permanentes (Accueil, Administration, Services, Projets, Espace détente, Plan,

MAIL). Un menu déroulant s'affiche lorsque la rubrique est sollicitée par la souris. Un nouveau menu s'affiche également, au-dessous de celui-ci, lors d'un nouveau choix de sous-rubrique, de sorte que l'arborescence soit toujours présente à l'écran.

La seconde partie des pages d'accueil est constituée du corps de la page, lui-même partagé en deux : à gauche, les nouveautés sont signalées, sous forme de lien, tandis qu'à droite, un court éditorial du site présente le site et encourage les agents à participer à l'intranet. S'agissant des autres pages, ne figure dans une partie gauche que le nom de l'auteur, ainsi mis en évidence. Le reste est occupé par le texte même. Par ailleurs un plan du site est disponible.

Cet intranet est essentiellement un outil informatif. Seul le gestionnaire est habilité à l'alimenter, à modifier ou supprimer les rubriques ou leurs contenus ; l'ensemble du personnel, même s'il est sollicité comme producteur d'information se cantonne dans le rôle de « lecteur ». Tout ajout de texte est réalisé par le service *web* multimédia.

Pour le moment, l'intranet fonctionne comme un réservoir d'information, toutefois il a été conçu pour être complètement évolutif.

1.3.3. Formation

Il n'y a eu aucune formation proposée au personnel.

Enfin, notons qu'aux côtés de cet intranet, il existe un extranet¹⁴ qui permet aux étudiants des deux universités de consulter un certain nombre de pages *web* dans les locaux de leurs établissements d'appartenance sur le site du campus grenoblois. Ils ont ainsi accès à des cours en ligne et à des ressources électroniques.

2. Synthèse des entretiens

L'analyse des entretiens nous amène à relever des points communs entre les trois intranets observés.

¹⁴ Extranet : site internet protégé avec une identification par profil ; il est dédié à un public externe à la BU qui a besoin malgré tout d'avoir accès à une partie des informations du système central.

2.1. Le projet

L'élaboration du projet a été menée dans les trois cas de la même manière, assez éloignée d'une démarche projet traditionnelle avec constitution d'un groupe « projet », échéancier, budget prévisionnel, etc. C'est un groupe de travail, plus ou moins important, qui a construit puis paramétré l'outil au gré de ses disponibilités sans véritable balisage temporel.

Dans un cas, la réalisation de l'intranet a d'ailleurs été interrompue pendant plusieurs mois au profit de la modification du site *web*.

Les acteurs de cette réalisation ont été choisis en interne, sauf dans un cas sur trois où il y a eu recours à une aide extérieure, en l'occurrence une intervention ponctuelle des services de l'Université Pierre Mendés France.

Il n'y a pas eu volonté de s'inspirer d'un modèle particulier.

Parmi les arguments avancés pour ouvrir ce service, on retrouve dans la totalité des cas :

- o Le souci d'améliorer la communication interne.
- o L'intention de créer un espace où les salariés pourraient échanger librement.
- o L'espoir de renforcer le sentiment d'appartenance à l'organisation.

Une phase test a été instaurée et, dans deux cas sur trois, des formations ont été proposées.

2.2. Les usages

Avant tout, il semble utile de rappeler que les pratiques dépendent des conditions d'accès de l'utilisateur au site. Disposer d'un poste ou non est capital et la qualité de connexion est aussi un facteur important dans le cas d'un réseau avec plusieurs sites. Intervient également l'incitation par mail pour tous, égale dans nos trois établissements.

Le grade apparaît également comme un facteur de propension à consulter l'intranet¹⁵.

¹⁵ A la BML, où les tâches sont moins hiérarchisées (où le grade ne prédispose pas des fonctions), l'utilisation est mieux partagée entre les différentes catégories de personnel. Dans les établissements universitaires, l'utilisation de l'intranet est clairement le fait des personnels de catégories A et B, tandis qu'elle est quasiment nulle pour ceux de catégorie C.

Enfin, la sensibilité de chacun aux nouvelles technologies, la curiosité ou non, notamment, participe de la complexité des pratiques, qu'il convient à présent d'exposer.

Une constante importante apparaît : dans les trois établissements, l'usage de l'outil est limité.

Les temps de consultation sont véritablement très courts. Les plus fortes consultations sont en général de cinq minutes une à deux fois par semaine, les plus faibles, de cinq minutes tous les deux mois.

Dans la majorité des cas, l'usage qui en est fait est isolé et on ne relève pas de véritables pratiques collaboratives : seuls un agent du patrimoine d'une bibliothèque annexe et un responsable d'un réseau d'annexes de la Bibliothèque Municipale de Lyon se considèrent investis de l'obligation de consulter régulièrement l'intranet pour pallier le manque de consultation de leurs collègues. Mais leur démarche est totalement spontanée et ne résulte pas d'une décision collective.

Le site est consulté en général pour le travail proprement dit (coordonnées, statistiques, par exemple) ou sa mise en contexte (informations pratiques sur l'établissement). Un usage plus personnel, de type convivial, est relayé par la mention, lors des entretiens, des consultations de pages de petites annonces (site de la BML), ou de photos des équipes, par exemple (site du SICD1).

En conclusion, si l'appréciation générale des usagers est peu significative, on distingue cependant trois types d'utilisateur : l'utilisateur qui exprime un intérêt pour le site ; celui qui connaît bien le site mais s'y intéresse peu ; celui enfin qui ne s'intéresse pas au site et ne le connaît pas (ou mal)

2.3. L'impact

La question de la mesure de l'impact est difficile. En effet comment évaluer à partir d'un seul entretien l'importance de l'évolution ou des modifications des méthodes de travail ? Une observation sur une durée beaucoup plus longue des pratiques des intranets serait bien sûr nécessaire. Cependant la méthode adoptée des entretiens semi-dirigés nous a permis de faire apparaître, durant les discussions avec les utilisateurs et les concepteurs, des éléments significatifs quant à

l'influence ou non de cet outil en terme d'organisation du travail, de communication interne et de partage des savoirs.

2.3.1. L'impact sur les habitudes de travail

Un élément fondamental premier est avancé à plusieurs reprises par un cadre de la Bibliothèque Municipale de Lyon pour expliquer l'impact encore faible de cet outil sur le travail de l'ensemble des agents : la majorité des bibliothèques annexes ne disposent pas d'une connexion à débit suffisamment élevé pour pouvoir par exemple charger et imprimer les documents de travail proposés sur le site. Les difficultés techniques découragent.

A la sollicitation sur les éventuelles modifications des habitudes de travail, les réponses sont différentes suivant les types d'établissements. En effet, si, pour les deux bibliothèques universitaires, aucune modification notable ne semble être soulignée par les personnes interrogées; en revanche ce n'est pas le cas pour certains membres du personnel de la bibliothèque municipale. Ainsi, les agents et le cadre de la bibliothèque municipale travaillant dans les annexes ont le sentiment qu'avec cet outil ils disposent davantage de l'ensemble des informations importantes en temps réel : l'obligation de se déplacer chaque semaine à la bibliothèque centrale de la Part-Dieu pour récupérer des informations n'est plus aussi forte. Dans ce cas il apparaît clairement que l'intranet participe à une certaine rationalisation du travail. L'organisation spatio-temporelle du travail est donc modifiée.

De la même façon, la requête sur le sentiment d'une plus grande opérationnalité ou non dans le travail rencontre des réponses différentes entre les deux types d'établissement. Là encore, l'organisation en réseau de la bibliothèque municipale de Lyon avec des sites délocalisés est importante : le personnel enquêté considère que l'accès à l'information étant facilité et plus rapide, il peut davantage inscrire son travail dans l'ensemble des activités et des missions de la bibliothèque. Pour le cadre responsable d'annexes, il apparaît que, par cet outil, son rôle de relais est renforcé.

2.3.2. Impact sur la communication interne

L'amélioration de la communication interne est un argument partagé par tous les concepteurs rencontrés pour justifier la création d'un intranet. Or, force est de constater que cette amélioration attendue n'est pas perçue par la majorité. L'ensemble des personnels des bibliothèques universitaires ne se sent pas mieux informé, hormis deux agents dont l'un ne peut cependant décrire précisément en quoi le résultat est positif et l'autre, qui tout en répondant par l'affirmative, restreint simultanément le résultat à quelques points de détails.

Les réponses sont sensiblement plus positives à la bibliothèque municipale de Lyon, toujours en raison de la multiplicité des sites : les agents des bibliothèques annexes ne ressentant plus autant la nécessité de se déplacer chaque semaine à la bibliothèque centrale, ont le sentiment d'une amélioration de la communication interne. Mais il semble apparaître une certaine confusion entre facilité d'accès à l'information et amélioration de la communication.

2.3.3. Impact sur le partage des savoirs.

Cet impact est sans aucun doute le plus difficile à évaluer car la réflexion sur le partage des savoirs est encore peu engagée dans les établissements visités. Dans un des établissements universitaires, nous constatons que les seules pages qui sont consultées régulièrement sont celles qui abritent le cadre de la classification DEWEY. Régulièrement mises à jour, elles constituent un outil de travail fondamental pour les indexeurs. Cependant, les agents ne se sentent pas plus opérationnels dans leur travail.

Pour le personnel de la bibliothèque municipale, la nécessité de partage du savoir semble perçue mais elle ne se traduit pas vraiment dans les pratiques : là encore les difficultés techniques sont avancées pour justifier le peu de consultation des pages comme « Cyber-bilio » ou « Vu d'ailleurs » et l'offre proposée ne semble pas correspondre aux attentes.

2.4. L'indice de satisfaction

2.4.1. Des critiques

La majorité des utilisateurs rencontrés ont le sentiment que l'information est essentiellement descendante. Et bien qu'ils reconnaissent volontiers être sollicités et encouragés à alimenter le site, cette critique reste première.

Ils reprochent d'autre part la présence d'un nombre trop important d'informations qui ne les concernent pas. Cette remarque rejoint la précédente car elle sous-tend l'idée que l'intranet s'adresse avant tout aux cadres.

L'intranet est cité une fois comme un phénomène de mode et une autre comme un outil inutile.

La faible motivation du personnel à alimenter de façon plus spontanée le site est regrettée par la totalité des concepteurs. Pour un concepteur plus particulièrement, elle est aggravée par le fait qu'un poste à temps plein, nécessaire à la collecte des informations, n'existe pas.

2.4.2. Des points positifs

L'accès à l'information semble facilité et accéléré pour les sites délocalisés.

L'esthétique et l'ergonomie des sites des bibliothèques universitaires sont appréciées. Le fait que certains utilisateurs de l'intranet de la bibliothèque municipale de Lyon regrettent quant à eux une présentation trop classique souligne l'importance de la présentation de l'interface. Elle est un critère à part entière d'appréciation du site dans son ensemble, et peut-être participe-t-elle également de l'encouragement à la consultation.

2.4.3. Des attentes

La mise à jour régulière des informations est réclamée par la totalité des utilisateurs, ainsi que l'enrichissement du contenu autant en qualité qu'en quantité : « plus d'informations en tous genres », « un trombinoscope mis à jour ».

La création d'un forum et de listes de discussion par communautés d'intérêt (une liste pour les salles jeunesse du réseau de Lyon notamment) est fortement souhaitée par le personnel de la bibliothèque municipale de Lyon. L'aspect fédérateur de l'outil est donc clairement sollicité.

Des outils de travail plus collaboratifs sont souhaités par un cadre : là aussi sa délocalisation dans une annexe de quartier crée un besoin d'échanges facilités avec le personnel sous sa responsabilité et réparti sur plusieurs sites, mais aussi avec les autres cadres du réseau.

Partie 4 – L'intranet en bibliothèque : un nouvel espace pour la communication et le partage ?

La confrontation des objectifs initiaux affichés aux réalités des usages permet d'établir une mise en perspective des implications effectives du dispositif intranet dans les établissements observés.

Si l'intranet est souvent présenté comme un espace ouvert dédié à la communication dans un souci de partage, les observations faites nous amènent en effet à nous attarder davantage sur la situation de communication au sein de ces établissements : quels sont ses contenus, ses processus, ses acteurs, et favorise-t-elle vraiment le partage ?

1. La bibliothèque, l'intranet et la communication

1.1. La mise en perspective des contenus

1.1.1. Les contenus et leurs accès

Ces intranets proposent des chiffres, des statistiques, des formulaires, des renseignements professionnels, des procédures de dépôt des thèses. Mais aussi des descriptions des services des établissements, des bulletins professionnels, des annonces des mouvements de personnel, des photos mises en ligne¹⁶, des petites annonces. S'ajoutent des témoignages de séjours ou de stages divers (« Vu d'ailleurs »), ou encore des conseils pour répondre aux recherches documentaires des usagers (« Cyber-biblio »).

La façon dont ces éléments très disparates est présentée est importante. Pour la bibliothèque municipale de Lyon, aucune hiérarchie n'existe dans l'organisation et

¹⁶ Photos d'un pot de départ, par exemple (SICD1 Grenoble).

l'accès à ces contenus : rien ne fait la différence entre ce qui intéresse essentiellement les cadres et ce qui intéresse la totalité du personnel. Mais ce qui apparaît comme une volonté de transparence et d'ouverture alimente peut-être un brouillage des informations en accentuant le bruit pour les utilisateurs qui ne se pensent pas forcément dans les faits concernés par tout. Inversement, l'intranet de la bibliothèque universitaire qui est construit avec des accès très hiérarchisés concourt à renforcer un sentiment d'écart pour le personnel non cadre.

1.1.2. Information, expérience, connaissance

L'observation des éléments recensés sur les trois intranets observés met en lumière des différences de niveaux entre ceux-ci. Certains semblent en effet davantage relever de l'information, d'autres de l'expérience, d'autres enfin de la connaissance.

1.1.2.1. L'information

C'est le cas des notes de services, des revues de presse, des petites annonces, des statistiques, des descriptions des services et activités de l'établissement, etc.

1.1.2.2. L'expérience

Se situant entre l'information seule et la connaissance, l'expérience est partagée à travers le témoignage Ceci s'observe dans les pages de la rubrique « Vu d'ailleurs » (BML), et du forum (en étude au SICD1 notamment) : des voyages, des colloques, des débats professionnels dans lesquels l'auteur a été acteur donnent lieu à des réflexions personnelles. Ce qui est relaté dans ces pages ne relève ni de l'information ni de la connaissance : c'est davantage l'énonciation d'éléments vécus et ressentis, l'opinion prenant le pas sur le fait et l'action. La subjectivité est clairement énoncée et c'est le seul fait d'exprimer cette expérience qui la rend valide.

1.1.2.3. La connaissance ou savoir-faire

La connaissance, comme nous l'avons vu précédemment est fortement liée à l'action. Elle est produite de façon individuelle mais elle tire sa légitimité et sa validité d'un ensemble heuristique et épistémologique dans lequel elle s'inscrit. La rubrique « Cyber-biblio » en est un exemple. En effet, une situation de travail réelle, « une épreuve » diraient Joanna Pomian et Claude Roche, donnant lieu à une connaissance individuelle, un savoir-faire (savoir répondre à la question « j'ai

une dissertation de philosophie à faire pour hier ») est analysée et explicitée. Ainsi formalisée dans un langage et selon des codes partagés par une communauté de travail, elle devient une connaissance à la disposition de tous.

1.2. Les niveaux de communication

Tous ces éléments ne sont pas présentés de la même façon et n'ont ainsi pas le même statut.

1.2.1. L'informatif

En effet, certains éléments sont essentiellement des données brutes sans autre construction particulière. C'est le cas des petites annonces, qu'elles soient professionnelles, comme les mutations de personnel, ou privées comme les ventes de voiture, les offres d'adoption d'animaux domestiques... La visée est purement informative et ces informations ne sont en soi pas significatives du contexte dans lesquelles elle sont produites. Leur mise en page est assez simple car elles se présentent très souvent sous la forme de messages et elles peuvent être plus ou moins mises en exergue selon la place qu'elles occupent dans la page du site. Elles n'ont aucun lien hiérarchique entre elles.

1.2.2. Le document

Mais la majorité des informations proposées adoptent une véritable mise en forme. Que ce soit pour la note de service, pour le formulaire de demande de stage, pour le rapport d'activités, pour le cadre d'utilisation d'une classification, une mise en page et une organisation particulières sont adoptées. L'objectif utilitaire de ces informations devient prépondérant car elles sont en lien direct avec le contexte : elles sont applicables dans le cadre de travail de l'établissement et elles sont très souvent situées au cœur d'un corpus organisé d'informations. Leur statut est celui du document¹⁷ de travail.

La façon dont l'information est présentée, la place qui lui est accordée dans le site, les liens qu'elle entretient avec d'autres informations sont donc des indicateurs du statut de cette information.

¹⁷ « Un document est porteur de connaissances, il sert à prouver, à démontrer ; il résulte d'un traitement cognitif et c'est le réseau de relations dans lequel il s'insère qui lui donne son statut de document », KOLMAYER Elisabeth, PEYRELONG Marie-France. *L'émergence du document dans un processus de capitalisation des connaissances*.

1.3. Les acteurs

Différents acteurs doivent être distingués. L'auteur, celui qui a la responsabilité intellectuelle des écrits mis en ligne, n'est pas seul à agir dans les processus que l'intranet génère. Il y a le rédacteur qui met en ligne l'information selon des standards de présentation et la diffuse. Mais cette information ne prend sens et ne devient communication que dans sa réception. Cette réception engage des processus d'appropriation propres aux utilisateurs.

1.3.1. En amont : les auteurs

1.3.1.1. Notion d'auteur : auteur et responsabilité

La notion d'auteur peut regrouper les fonctions et actions attribuées à tous ceux qui se positionnent en amont : ce sont ceux qui fournissent l'information, ce sont ceux qui la rédigent, qui la formalisent, ceux qui la standardisent, ceux qui la mettent en ligne. Ce sont aussi ceux qui opèrent les sélections nécessaires : sélection des informations à collecter et de leur fournisseur le cas échéant puis sélection des éléments à retenir. Tous participent à l'élaboration du contenu du site, qu'elle soit intellectuelle, pratique ou technique. En ce sens, le terme de *responsabilité* semble préférable à celui, trop général et imprécis, *d'auteur*.

Le substantif *d'auteur* peut ainsi être réservé à la (ou les) personne(s) qui a (ont) fournit l'information et qui l'a (ont) initialement rédigée. C'est d'ailleurs ainsi que se définissent eux-mêmes les agents qui ont collaboré au contenu des sites.

1.3.1.2. Qui sont les auteurs?

Nous dirions que tous ceux qui désirent s'exprimer sont potentiellement auteurs : l'ensemble du personnel des trois établissements est sollicité et, *a priori*, dans une organisation chaque agent possède des connaissances nécessaires à la réalisation de son travail et donc utiles à l'ensemble de l'organisation.

Mais l'observation des différents auteurs nous amène à les définir comme des « experts ». Ils bénéficient en effet dans l'établissement où ils travaillent, voire dans l'ensemble de la profession, d'une validation liée à des compétences spécifiques. Ainsi l'élaboration de la page « Au secours j'ai une dissertation de philosophie pour hier » sous la rubrique « Cyber-biblio » fut-elle confiée à celui que tous reconnaissent comme le spécialiste de la philosophie à la Bibliothèque

Municipale de Lyon. De même, les descriptions de service sont en général attribuées aux responsables de ces services. Conjointement, l'apparition du nom de l'auteur sur la page intranet tend à favoriser cette identification auteur / expert, qu'elle se contente de la suggérer à l'esprit de ceux qui ne connaissent pas l'écrivain en question ou qu'elle la corrobore.

Cette valorisation de l'expertise tend à faciliter l'autocensure parmi certains agents qui, ne s'identifiant pas eux-mêmes comme des experts, s'excluent de fait du dispositif. La question d'avoir quelque chose à dire et partager ne se pose alors tout simplement pas pour eux. Le statut symbolique de l'écriture, particulièrement fort dans le monde des bibliothèques, participe aussi à cette exclusion.

Le caractère public et ouvert de l'intranet trouve ainsi ses limites.

1.3.1.3. Quand et comment se manifestent-ils ?

Les auteurs peuvent proposer leurs écrits quand ils le souhaitent, parfois ils sont sollicités, mais les documents proposés ne seront mis en ligne qu'après validation. En effet, si chacun peut apporter au webmestre un texte prêt à être chargé sur l'intranet, dans aucun des trois établissements, ce texte ne pourra être édité par son créateur, et ce pour deux raisons principales.

Premièrement, les personnels des bibliothèques sélectionnées n'ont pas été formés au langage XML et deuxièmement, dans deux cas sur trois, l'auteur n'est pas autorisé à intervenir techniquement sur l'intranet. Bien entendu, il n'aura pas manqué de préciser à l'éditeur (qui est en général le webmestre) la lisibilité et la forme qu'il souhaite donner à son écrit dans l'établissement mais cela suffira-t-il pour qu'il le reconnaisse vraiment ? Deux auteurs interrogés à la bibliothèque universitaire de Droit Lettres ont avoué que ce problème ne les gênait pas trop lorsqu'il s'agissait de charger sur l'intranet des documents « techniques » du type cadre de classification, pour la Dewey par exemple ou des plannings ; toutefois ils se sont montrés plus réticents lorsqu'il s'est agi de documents plus personnalisés tels que des supports de cours. Dans ce cas ils ont souhaité bénéficier d'une formation au langage XML afin d'alimenter eux-mêmes l'intranet, puisque dans cet établissement ils en avaient la possibilité.

1.3.1.4. Pour quoi et pour qui et interviennent-ils ?

Dans deux cas sur trois les textes des auteurs de l'intranet peuvent être lus par la totalité des membres de l'organisation. Dans le troisième cas, la démarche est différente : le maître d'ouvrage a créé une « salle » par département dans l'établissement et chaque membre s'est vu accordé un accès pour s'exprimer et agir dans les « salles » du département auquel il est rattaché. Ce filtrage des accès exprime le souci de ne pas surcharger les lecteurs d'informations inutiles afin de donner davantage de lisibilité aux données accessibles.

Car la motivation des auteurs est là : avoir quelque chose à partager (une information, une expérience, une connaissance. Le destinataire est donc important puisque tout ne se partage pas avec tout le monde. La façon dont les contenus sont arrangés sur l'espace Intranet est à ce titre signifiante : titrage, rubrique, hiérarchisation (pour les sites avec accès différenciés), voire inscriptions dans un espace donné (celui de tel type de personnel), discriminent les informations pour distinguer les destinataires. Le pour quoi conditionne ainsi le pour qui, et détermine la visibilité d'une information sur le site.

1.3.2. En aval les lecteurs

1.3.2.1. Qui sont-ils ?

Là encore, tout membre de l'organisation est potentiellement lecteur : chacun doit trouver un intérêt dans le cadre de son travail à récolter des informations. Mais au regard de notre enquête, il apparaît que la lecture, même irrégulière, est souvent négligée.

1.3.2.2. Comment lisent-ils ?

Pour s'approprier tel contenu du site, les lecteurs doivent suivre un processus nécessaire de repérage, d'élection puis de recontextualisation de l'information mise en ligne. Ils procèdent alors à une mise à distance pour insérer cet apport dans un ensemble structuré d'informations, d'expériences, de connaissances déjà acquises : cette opération aboutit à une validation de ladite information ou expérience ou connaissance en tant que telle et non plus comme simple donnée mise en ligne.

Sans cette appropriation / validation du lecteur, le site intranet reste une simple interface, un moyen de communiquer de plus, mais guère davantage. Parce qu'il

n'y a d'information sans êtres humains pour l'élaborer, la diffuser mais surtout pour la recevoir, parce qu'une expérience ne vaut sans une *histoire* dans laquelle elle s'inscrit et imprime sa marque, parce qu'une connaissance n'a de valeur que dans un ensemble heuristique et épistémologique construit, elles impliquent toutes trois un contexte, celui qu'élabore le lecteur actif pour digérer ce nouvel apport. Ainsi seulement le contenu d'un site intranet peut-il être validé en tant que contenu.

Durant notre enquête, nous avons ainsi observé que les utilisateurs les plus susceptibles de s'approprier les informations présentées sur le site sont finalement ceux qui d'une part ont le mieux repéré la structuration de l'intranet et d'autre part qui ont un besoin préalable : dans l'exemple de la recherche d'un chiffre statistique dans le but de rédiger une note sur leur activité, leur démarche consiste à chercher l'information dans la structure du site, à travers les titres des rubriques. Cela signifie d'une part qu'ils maîtrisent le langage référent (que signifie « base documentaire » pour un non-initié ?) pour savoir où chercher et qu'ils savent d'autre part resituer cette information dans un contexte. Cercle vertueux qui favorise la consultation du site puis sa meilleure connaissance, puis son meilleur usage...

Les trois intranets observés comportent donc chacun trois niveaux différents de contenus (information, expérience, connaissance), selon des modalités différentes de communication (l'informatif, le document), et mettent en interaction différents acteurs (auteurs, lecteurs). Cette construction complexe en fait un outil de communication qui n'est pas toujours utilisé au mieux de ses possibilités et qui est encore loin d'avoir conquis tout le monde. Or, cette sous-utilisation peut avoir des conséquences sur les objectifs de partage des connaissances.

2. La bibliothèque, l'intranet et le partage de connaissances

2.1. Les enjeux du partage

Le partage est une donnée supplémentaire complexe qui met en jeu des processus précis et qui se trouve pourtant au cœur des réflexions sur l'intranet : sauvegarde de la mémoire, capitalisation des connaissances, mutualisation des savoir-faire... autant d'expressions à la hauteur d'enjeux stratégiques.

Il ne s'agit plus seulement de favoriser l'accessibilité des connaissances formalisées en documents au plus grand nombre. Mais plutôt de créer un processus dynamique par lequel des connaissances particulières sont enregistrées, explicitées et mises en forme en documents, puis transmises pour générer à la fois des pratiques mais aussi de nouvelles connaissances. Il s'agit en quelque sorte d'organiser et de favoriser la rencontre entre les documents et les hommes.

Les établissements observés se caractérisent tous les trois par un éclatement de leur fonctionnement sur plusieurs sites, et par leur engagement dans des réorganisations importantes. Ces caractéristiques se traduisent, comme l'a souligné le concepteur de l'intranet de la bibliothèque municipale de Lyon, par une production importante de procédures et par le développement de pratiques multiples. Procédures et pratiques suivent l'évolution constante de ces établissements dont elles sont le fil d'Ariane. Savoir les repérer, les expliciter, les stocker, mais surtout les rendre accessibles et utilisables est un enjeu de premier ordre.

2.2. La complexité du dispositif

Le dispositif de capitalisation des connaissances repose sur un fonctionnement précis. Il s'agit avant tout de collecter la connaissance à sa source de production, ce qui suppose d'avoir initialement repéré les experts. L'information de cette connaissance est ensuite fournie par l'auteur/expert qui doit traduire le besoin attendu et y répondre en fonction des valeurs et du langage partagés au sein de l'organisation. Seuls les éléments pertinents devront être retenus pour être utiles aux destinataires : l'auteur va devoir ainsi dé-contextualiser sa connaissance pour la re-contextualiser dans un environnement plus général. Organisation,

hiérarchisation, formulation sont des étapes qui trouvent leur concrétisation dans la rédaction. Celle-ci se fait selon des standards de présentation et des contraintes informatiques : deux modes de langage encore autres. L'information est enfin mise en ligne sur un support particulier disposant lui aussi d'un mode de présentation particulier. La rencontre avec le lecteur va elle-même engager un autre processus d'appropriation de la connaissance. Le chemin sera inverse puisqu'il s'agira, une fois l'information pertinente repérée, de la re-contextualiser dans un environnement particulier pour la rendre utilisable.

Tout ce processus est réellement mis en application dans un seul des intranets observés : il s'agit de la rubrique « Cyber-biblio » de la Bibliothèque Municipale de Lyon. Des experts sont sollicités ou encouragés à rendre compte de leur propre savoir-faire en l'explicitant de façon simple mais détaillée. Le souci clairement énoncé par le concepteur de cet intranet est bien que des savoir-faire particuliers reconnus pour leur valeur soient mis en exergue pour servir à l'ensemble de la communauté des bibliothécaires. La transmission de ces savoir-faire a deux objectifs : apporter une aide à ceux qui pourraient se trouver dans la même situation de travail d'une part, inciter l'ensemble des bibliothécaires à adopter et suivre une procédure validée d'autre part.

2.3. Les limites de l'outil

L'ensemble du dispositif de transmission et de partage des connaissances tente donc de produire ce que Pierre Lévy appelle une « intelligence collective » : *« partout distribuée, sans cesse valorisée, coordonnée en temps réel, qui aboutit à une modification effective des connaissances »*. Mais la modification des connaissances par leur interaction dépend de conditions particulières.

En effet, le savoir-faire est une connaissance individuelle qui, nous l'avons vu, est directement liée à une situation de travail précise. Inciter à transmettre ce savoir-faire c'est obliger à le reconnaître comme tel mais surtout obliger à s'en défaire à titre individuel pour le rendre collectif. Cela induit que tout savoir-faire peut être transposable.

D'autre part, la notion de partage n'est pas forcément pertinente pour ceux qui ne se reconnaissent pas ou ne sont pas reconnus comme des experts. La volonté de

transmettre un savoir-faire peut alors être arrêtée par un sentiment de réserve ou de non reconnaissance.

Ceci peut être conforté lorsque toutes ces connaissances mises en ligne ne sont pas accompagnées d'informations didactiques : des processus d'apprentissage sont nécessaires pour qu'une connaissance soit appropriée. « *Un artefact technologique ne devient un outil que si des procédures d'utilisation, d'intégration à l'activité (des schèmes) ont été élaborées.* »¹⁸ Les vertus pédagogiques de l'intranet, si elles sont affichées, ne sont pas illustrées : la mise en perspective des informations par un guide de lecture, une explicitation de la façon dont il est souhaitable de lire ces écrits, favoriserait peut-être une meilleure exploitation des informations. Les processus inhérents à la capitalisation apparaissent ainsi incomplets.

Enfin, si l'intranet encourage à la circulation des connaissances, il ne fournit pas pour autant les moyens d'évaluer cette circulation, et les conséquences qu'elle produit sur l'ensemble de l'organisation.

A la lumière de ces distinctions, les échecs d'une consultation régulière, de même que les limites dans le processus d'appropriation des éléments mis en ligne, suggèrent finalement que le site intranet ne satisfait pas totalement à ses ambitions de communication et de capitalisation des connaissances.

¹⁸ KOLMAYER, Elisabeth, PEYRELONG Marie-France. *Partage des connaissances ou partage de documents ?* Document Numérique, décembre 1999, vol. 3, pp. 283-299.

Conclusion

La création des trois intranets observés voulait répondre à un même objectif : créer un espace de rencontre, un de ces « *micro-espaces publics partiels limités à des champs spécifiques et réservés à des acteurs particuliers* »¹⁹ qu'évoquaient B. Floris, B. Miège et I. Pailliar. On aurait pu s'attendre à assister à la formation démocratique au sein de ces espaces d'une opinion publique critique et constructive. Tous les éléments en ce sens étaient, en effet, réunis : un espace clos (la bibliothèque), des agents conscients d'appartenir à une organisation, une identité professionnelle forte, des savoir-faire qui sont autant de gisements de valeurs, des contextes particuliers en changement (restructurations, créations de nouveaux bâtiments), un contexte général en forte évolution (apparition des nouvelles technologies).

Or, l'observation de chaque site, de leur présentation, de leur contenu, et surtout de leur usage nous amène à considérer l'intranet comme un outil paradoxal : sa volonté affichée de transparence en termes de communication interne et de transmission des connaissances semble décourager une partie du personnel qui, submergé par un flot d'informations dans lequel il se perd, préfère s'exclure lui-même de ce processus. Lorsque l'intranet reproduit en revanche l'organisation hiérarchique de l'établissement, il est alors vécu comme un outil réservé à l'encadrement. La limite de cette technologie est donc celle de tout outil : elle ne prédispose pas de son usage !

L'améliorer et la développer est cependant fondamental. Si la recherche d'information est au cœur de l'activité des bibliothèques, elle se complexifie au gré des évolutions technologiques et des exigences du public. Les professionnels des bibliothèques développent ainsi de véritables stratégies de repérage de

¹⁹ Floris, B. Miège, Bernard. Pailliar, I. *Les nouvelles formes de l'espace public*. Grenoble : GRESEC (Univ. Stendhal), 1992. 10 p. ronéo.

l'information. Un outil qui recense ces pratiques, les indexe, les explicite, les communique afin de les échanger est plus que jamais d'actualité et d'avenir.

Bibliographie

1. Les théories de la communication

ATTALLAH Paul. *Théories de la communication.* Sillery, Québec : Presses de l'Université du Québec, 1991, 326 p.

BOUGNOUX Daniel. *La communication contre l'information.* Paris : Hachette, 1997, 143 p.

BELISLE Claire (textes réunis par). *Communication et nouvelles technologies*, 12-13 décembre 1991, Lyon. Villeurbanne : Programme Rhône-Alpes, Recherches en sciences humaines, 1993, 394 p. [Colloque organisé par le Programme Rhône-Alpes, Recherches en sciences humaines].

BRETON Philippe. *L'utopie de la communication.* Paris : la Découverte, 1992, 171 p., (La Découverte/Poche-Essais 29).

FNEP (Fondation Nationale Entreprise et Performance) (Mission 97). *L'entreprise, l'administration et les nouveaux moyens de communication.* Paris : FNEP, 1997, 278 p.

LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication.* Paris : Ellipses, 1997, 590 p.

LEVY Pierre. *L'intelligence collective : pour une anthropologie du cyberspace.* Paris : La Découverte, 1994, 146 p.

MATTELART Armand. MATTELART Michèle. *Histoire des théories de la communication.* Paris : La Découverte, 1995, 146 p.

MIEGE Bernard. *La pensée communicationnelle.* Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 1995, 120 p., (La communication en plus).

OLIVESI Stéphane. *La communication au travail : une critique d'une nouvelle forme de pouvoir dans les entreprises.* Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble, 2002, 164 p.

PAILLIART Isabelle (Dir). *L'espace public et l'emprise de la communication.* Grenoble : ELLUG, 1995, 211 p.

ZARIFIAN Philippe. *Travail et communication : essai sociologique sur le travail dans la grande entreprise industrielle.* Paris : Presses Universitaires de France, 1996. 213 p.

2. Théories de la connaissance

ACCART Jean-Philippe. *Veillez et partagez vos connaissances.* Archimag, 2003, n°160, pp. 32-34.

ACCART Jean-Philippe. *Dispositifs de capitalisation des connaissances : repérage de l'offre et construction d'une typologie.* Mémoire DEA : Sciences de l'Information. Lyon :ENSSIB, 2001, 35 p.

BARTHES Jean-Paul. *Capitalisation des connaissances et intelligence artificielle.* **In** : Journées Franco-Finlandaises de Tampere, 9-10 juin 1997 [**en ligne**]. Disponible sur : <<http://www.hds.utc.fr/~iia/IIA-public/IIA-publications/IIA-art97-jpb/>> (consulté le 7.06.2003).

BOUVARD Patrick. STORHAYE Patrick. *Knowledge management : vade mecum.* Paris : EMS, 2002, 136 p. (Pratiques d'entreprises)

DEBRAY Régis. *Transmettre.* Paris : Odile Jacob,1997, 203 p.

Equipe ACACIA (Inria Sophia Antipolis). *Méthodes et outils pour la gestion des connaissances.* Paris : Dunod, 2000, 302 p.

Gestion des documents et gestion des connaissances. Numéro spécial de Document Numérique, décembre 1999, vol. 3, n°3-4, 350 p.

ERMINE Jean-Louis. *La gestion des connaissances, pour passer de l'information à la connaissance.* Bases, avril 1999, n°149, pp. 1-4.

KOLMAYER Elisabeth, PEYRELONG Marie France. *L'émergence du document dans un processus de capitalisation des connaissances.* **In** : Journées « Org & Co »,3-5 juin 1999, Aix en Provence [**en ligne**]. Disponible sur : <<http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/documents/archives>> (consulté en février 2003).

KOLMAYER Elisabeth, PEYRELONG Marie France. *Partage de connaissances ou partage de documents ?* Document Numérique, décembre 1999, vol. 3, pp. 283-299.

POMIAN Joanna, ROCHE Claude. *Connaissance capitale : management des connaissances et organisation du travail.* Paris : L'Harmattan, 2002, 633 p.

3. L'intranet

ALIN Frédéric. *L'entreprise intranet : guide de conduite de projet.* Paris : Eyrolles, 2002, XIV-228 p.

AMIS Stéphane. *Intranet mode d'emploi : la communication d'entreprise par intranet , la mise en place d'un projet, l'organisation du travail par les nouvelles technologies, les enjeux.* Paris : Les Presses du Management, 1997, 216 p.

BELAYCHE Claudine, BERNON Jean, DELCOURT Thierry, et al. *Intranet en bibliothèques* (dossier) [en ligne]. Bulletin d'information de l'Association des Bibliothécaires Français (ABF), 3^{ème}-4^{ème} trimestre 1998, n°184-185. Disponible sur : <<http://www.abf.asso.fr/publications/bulletin/184/article.html>> (consulté le 13.01.2003)

Benchmark Group. *Journal du net* [en ligne]. Site très riche sur Internet et ses applications dérivées. Disponible sur : <<http://solutions.journaldunet.com>> (site consulté en mars 2003).

Benchmark Group 2000. *Les catégories d'outils collaboratifs* [en ligne]. Disponible sur : <<http://solutions.journaldunet.com>> (site consulté le 11.02.2003).

BERNARD Ryan. *L'intranet en entreprise*. Paris : Sibex, 1997, XXX-495 p.

Intranet : pour une communication réussie. Paris : Editions Stratégies, 2000. 217 p.

BOULAY Jacques. *Intranet et contrôle : le cas des réseaux de franchise, Journée de recherche "GRH et TIC" AGRH - SOPRA – CREPA* [en ligne] Paris : Université Paris IX Dauphine, 14 mai 2002. Disponible sur : <<http://www.dauphine.fr/crepa/art2002.htm>> (consulté en février 2003)

HELDERLE Rodolphe, ROMIEUX William. *Intranet : information et pouvoir partagés : mise en place, applications, perspectives*. Paris, Ed. Liaisons, 1998. 161 p.

Intranet: accès et usages arbitraires. Magazine Célidé pour les comités d'entreprises, août-septembre 2001, n°21, pp. 9-17.

MONGIN Pierre. *Simplifier la gestion de votre collectivité grâce à un intranet*. Voiron : La Lettre du Cadre Territorial, 2000. 163 p. (Dossiers d'experts).

OBERGO. *OBservatoire des conditions de travail et de l'ERGOstressie* [en ligne]. Traite notamment des espaces utilisés par les syndicats pour présenter les droits des salariés. Disponible sur : <<http://www.ergostressie.com>> (site consulté en février 2003).

SANDOVAL Victor. *Intranet, le réseau d'entreprise*. Paris : Hermès, 1996. 152 p.

VIDAL Francis. *Objectif intranet : enjeux et applications*. Paris : Ed. d'Organisation, 1998, 198 p.

Web Lemon. *Itranet. Un intranet pourquoi pour quoi faire ?* Ce site est dédié aux projets Intranet. Ce site explique ce que l'on trouve dans un intranet. Quels services pour quelles personnes ? Quels outils choisir pour le construire ? Disponible sur : <<http://www.ltranet.com/index.php>> (site consulté en février-mars 2003)

Table des annexes

ANNEXE 1 : LES ENQUÊTES	I
ANNEXE 1-1 FICHE TECHNIQUE	II
ANNEXE 1-2 ENTRETIEN CONCEPTEURS	III
ANNEXE 1-3 ENTRETIEN UTILISATEURS	V
ANNEXE 2 : LES 3 INTRANETS	VII
ANNEXE 2-1 : INTRATHÈQUE, L'INTRANET DE LA BML	VIII
ANNEXE 2-2 : L'INTRANET DU SICD2 GRENOBLE	XVII
ANNEXE 2-3 : LE BIP, L'INTRANET DU SICD 1 DE GRENOBLE	XXII

Annexe 1 : Les enquêtes

Annexe 1-1 : La fiche technique

Annexe 1-2 : Le guide d'entretien Concepteurs

Annexe 1-3 : Le guide d'entretien Utilisateurs

Annexe 1-1 Fiche technique

Grille d'observation des sites Intranet

Les niveaux d'accès

Accès extérieur ?

Une charte graphique et ergonomique est-elle rédigée ? (motivation des choix)

1. Les grandes fonctions

base de données ("bibliothèque")

workflow

messagerie

forum ? (ouvert à tous ?)

2. Les rubriques

Présentation de l'organisation

Informations organisationnelles :

organigramme ;

téléphones et courriels ;

livret de bienvenue pour les nouveaux employés ;

concours ; formations continues ;

mouvements de personnel

publication de postes

guide en ligne

Formulaires des démarches (congés, formation, ordre de mission...)

Documentation avec bases de données

Syndicalisation

Actualité de l'organisation

planning

réunions

info pratiques

notes de service

publication de rapports et de CR

publication d'une lettre mensuelle

Actualité extérieure généraliste :

news, météo, bourse...

actualité de l'Université (cas d'un SICD), Mairie (BM, par ex) : animations...

Systématiquement : sous quelle forme ? (liens vers Internet, dispo sur intranet...)

Annexe 1-2 Entretien concepteurs

Guide d'entretien

1. Le projet Intranet dans la bibliothèque

1.1. Origine du projet :

qui
quand

pourquoi – arguments

1.2. Travail préparatoire :

maître d'ouvrage
maître d'œuvre
comité de pilotage

modèle
objectifs

1.3. Phase de réalisation :

qui
programmation ?
phase de test ?

information

2. L'Intranet de la bibliothèque

2.1. Description, fiche technique

système
logiciels
nb postes informatiques

contenu (voir grille observation)

niveaux d'autorisation

2.2. Organisation des informations

espace de travail partagé
espace de stockage privatif
repérage des info

2.3. Suivi et développement :

qui
quand
quel développement

archivage des info ?

promotion du site
incitation à consultation
formation

accès extérieur

3. Évaluation :

évaluation technique
compteur de visites
consultation des usagers

satisfaction des usagers

modifications

communication
management
culture d'entreprise

Annexe 1-3 Entretien utilisateurs

Guide d'entretien

1. Un projet relayé auprès des utilisateurs ? L'Information sur le projet

- Information
- Des objectifs clairs ?
- Des besoins réels ?

- Association au projet/ Réalisation
- Formation
- Encouragement à la consultation
- Encouragement à son amélioration

AVIS GENERAL / EVALUATION : Que dire de...

L'information sur la mise en place

Propositions éventuelles :

Bonne / mauvaise

Très présente - Plutôt inexistante / Adéquate - Partielle / Prématurée - A point nommé - Tardive - / Claire - Floue / Convaincante – peu convaincante /...

2. Usage

- Depuis quand, pourquoi
- Buts d'utilisation (éventuellement propositions : recherche documentaire, messagerie, formulaires, ...)
- Pages les plus souvent consultées
- Fréquence
- Durée

- Connaissance du site (navigation avec la personne sondée)
- Impressions des pages
- Type d'usage (éventuellement propositions : isolé, collaboratif)

AVIS GENERAL / EVALUATION : Que dire de...

- Contenu en général (info (in)utiles...)
- Adéquation aux objectifs affichés
- Adéquation à vos attentes ou besoins
- Praticité (rapidité de connexion, d'affichage des pages, navigation dans les pages, clarté de présentation, pertinence des contenus...)
- Convivialité (ergonomie, esthétique)
- Avez-vous le sentiment d'être impliqué ou seulement d'être consultant d'une information descendante ?.)
- Améliorations possibles

3 Intranet et vous : que dire de... (modifications)

- Vos habitudes de travail
- L'organisation spatio-temporelle de votre travail
- Sentiment d'information (vous, l'établissement en général.)
- Opérationnalité dans votre travail
- Partage des savoirs
- Sentiment d'appartenance à une structure
- Améliorations souhaitées, le cas échéant

Enfin, votre appréciation d'ensemble...

(mots clés : déception, satisfaction, mieux, surprise, rien à signaler...)

Annexe 2 : Les 3 intranets

Annexe 2-1 : Intrathèque, l'intranet de la BML

Annexe 2-2 : Intradoc, l'intranet du SICD2 Grenoble

Annexe 2-3 : Le BIP, l'intranet du SICD1 Grenoble

Annexe 2-1 : Intrathèque, l'intranet de la BML

Page d'accueil

Page 1 de 1

index

Intrathèque

a g t n d a

communiquer

base documentaire

biblio-culture

plan

contacts

aide

share

VILLE DE LYON
KIOSQUE

utilitaires

notes de service

liens

accueil

SOMMAIRE

31 mars 2003

Brèves

Gazette de la formation

mouvements du personnel

cyber-biblio

Au secours, j'ai une dissertation de philosophie à rédiger pour hier

Le saviez-vous

la journée de la navette

.....

imprimer biblio-fil

archives biblio-fil

NOUVELLES PAGES

néant

BREVE

Précisions sur les travaux à la Part-Dieu

La prochaine reconstruction partielle du bâtiment de la Part-Dieu se précise. Une importance particulière est donnée à la future nouvelle entrée qu'une récente délibération du Grand Lyon a décidé de déplacer la station de métro Part-Dieu pour qu'elle donne directement dans le hall de cette future entrée. Néanmoins, le projet d'héliport au sommet du silo est reporté à une date ultérieure.

Patrick Bazin

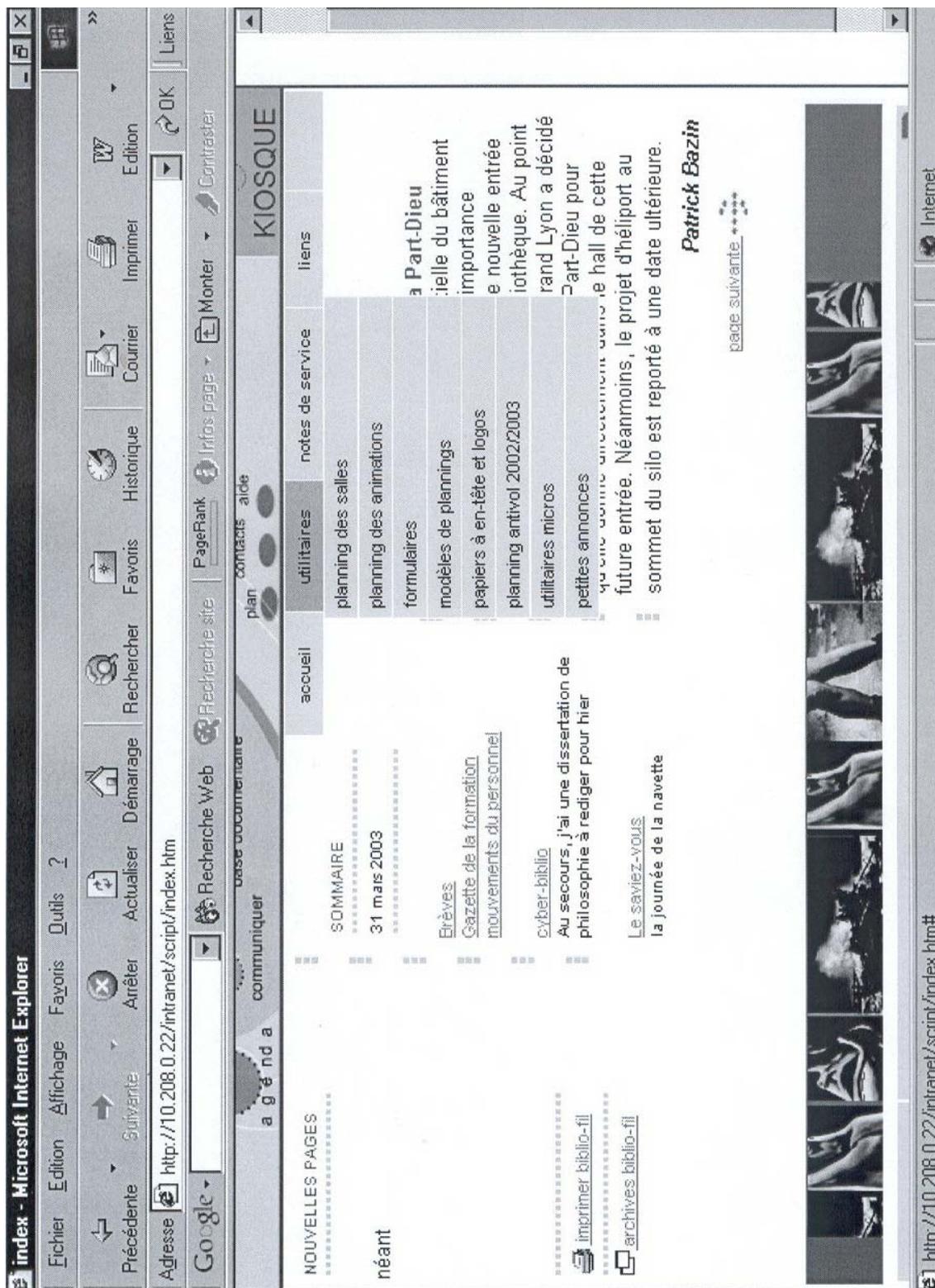
page suivante

bibliothèque municipale de Lyon

http://10.208.0.22/intranet/script/index.htm

04/04/03

Choisir une rubrique



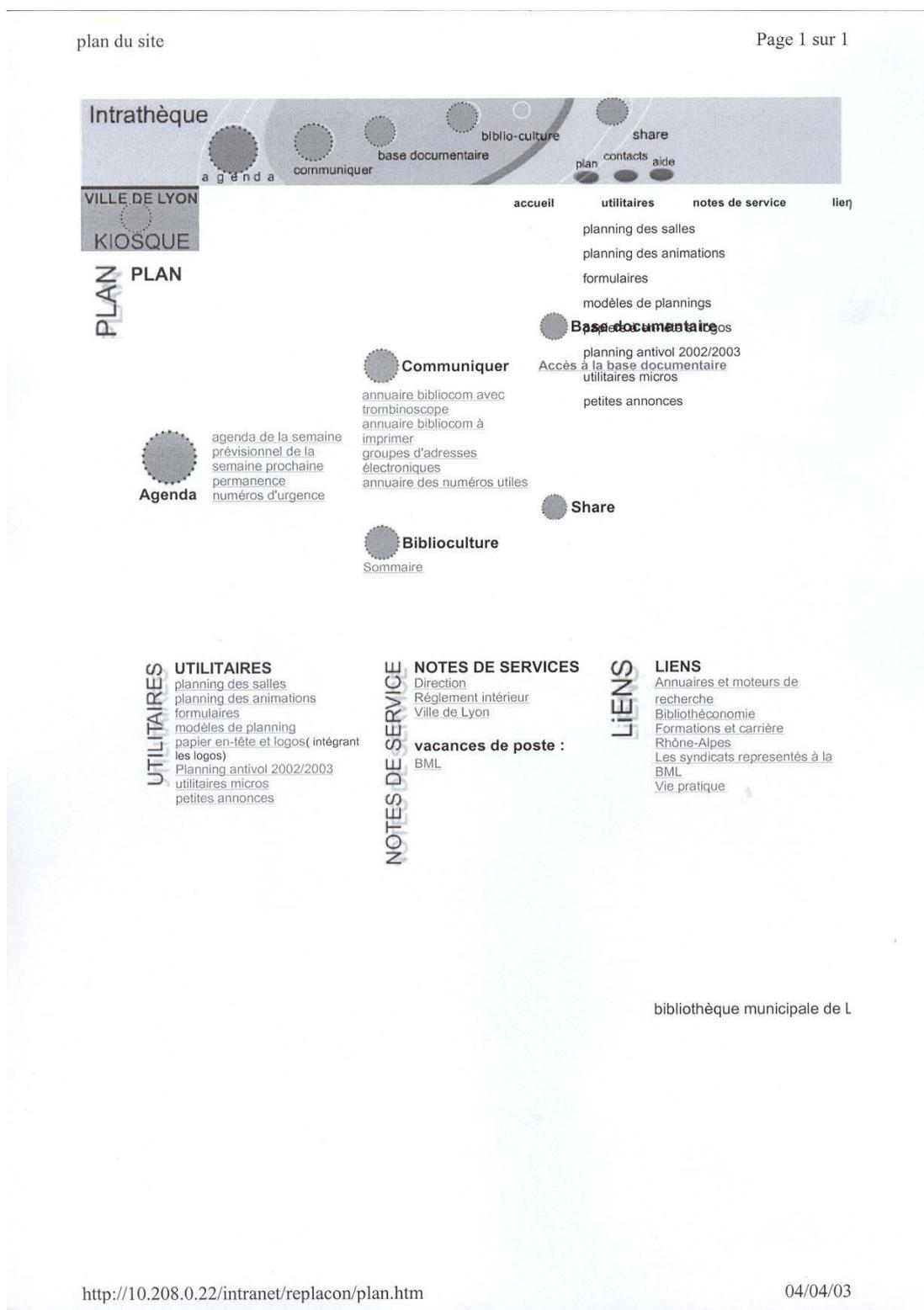
Le Trombinoscope

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the 'Le Trombinoscope' page on the Ville de Lyon website. The browser's address bar shows the URL: <http://10.208.0.22/intranet/Tromb/trsnom.asp?nom=baz>. The page content includes a navigation menu with options like 'accueil', 'liens', 'notes de service', 'utilitaires', 'plan', 'contacts', 'aide', 'share', 'biblio-culture', 'base documentaire', 'communiquer', and 'agenda'. The main content area is titled 'Trombinoscope recherche par nom' and shows results for 'Bazin'. A search result for 'Patrick Bazin' is displayed with a small portrait photo and the email address jpilliat@bm-lyon.fr. Below this, two identical blocks of contact information are shown for 'Bazin'.

nom : BAZIN
prenom : Patrick
tel : 1924
service : Direction
sous-service : Direction
fonction : directeur

nom : BAZIN
prenom : Yann
tel : 04 72 85 6631

Le plan du site



Page 1 de 5

cyber_biblio

perspectives nouvelles de l'évaluation le sachiez-vous cyber-biblio

vu d'ailleurs

lundi 31 mars

.....

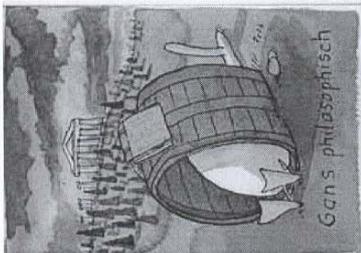
RETOUR ACCUEIL

.....

 [imprimer l'article](#)

.....

 [archives articles](#)



Au secours, j'ai une dissertation de philosophie à rédiger pour hier !

En **premier**, comprendre son sujet ! Help, les **dictionnaires** de philosophie (concepts, notions et références bibliographiques).

En **deuxième**, l'**opac** ! De nombreuses collections traitent les sujets de philosophie du bac : Quintette, Profil, Flammarion Corpus, Ellipse mais les livres circulent et il est trop tard pour réserver, comme par hasard....

Restent les ressources internet, comment s'y retrouver dans la pléthore de sites en anglais, de sites perso...

Philobac : le portail de la philosophie au bac
 Une page d'accueil claire et fonctionnelle : textes officiels, méthodes de recherche (utile et malin, le modèle d'une question au père Google), cours et leçons, dictionnaires, modèles et corrigés.
 Tout est là pour éviter la panique mais attention, c'est un portail et il n'y a pas de contenu, juste de quoi naviguer ! En avant toute !

http://10.208.0.22/intranet/cyber_biblio/philo2.htm

04/04/03

Cyber-Biblio (page 2)

PhiloBac
 Le portail de la philosophie au bac
 Pour préparer la philosophie



Votre atelier : futurail

Toutes les ressources pour préparer l'épreuve de philo au bac

- **Les textes officiels** : le programme de l'épreuve de philosophie au baccalauréat 2003, le programme de philosophie, les épreuves de la licence, les annales de philosophie.
- **Qu'est-ce que la philosophie ?** : une question difficile, répondent les pages spécialement consacrées pour les débutants de l'encyclopédie Encyclopédie Philosophique, de Philosophie, ou dans le livre de M. Foucault.
- **Cours et travaux en ligne** : le site de philosophie de la faculté de philosophie de l'université de Lille, le site de philosophie de l'université de Lille, le site de philosophie de l'université de Lille, le site de philosophie de l'université de Lille.
- **Les auteurs du programme** : les auteurs du programme de philosophie au baccalauréat, les auteurs du programme de philosophie au baccalauréat, les auteurs du programme de philosophie au baccalauréat.
- **Analyses d'œuvres complètes** : les analyses d'œuvres complètes de philosophie, les analyses d'œuvres complètes de philosophie, les analyses d'œuvres complètes de philosophie.
- **Des outils complémentaires** : les outils complémentaires de philosophie, les outils complémentaires de philosophie, les outils complémentaires de philosophie.

Au service des lycéens



45, rue de la République

Encéphali : **encyclopédie hypertexte de la philosophie**
 Site canadien de langue française visant à proposer une encyclopédie électronique de la philosophie à destination des élèves et professeurs. Parfois un peu naïf, mais intéressant parce qu'il propose des textes écrits par des élèves, des modules d'aide à l'apprentissage...

Cyber-Biblio (page 3)

Page 3 de 5

cyber_biblio

Encyclo
Encyclopédie hypertexte
de la philosophie

Encyclo ou multi-Encyclo, c'est un dictionnaire en ligne qui permet de consulter des articles sur la philosophie. Les articles sont écrits par des philosophes et sont mis à jour régulièrement. Les articles sont classés par thème et sont accessibles en français, en anglais et en espagnol.

Les philosophes	Les articles
Les dialogues	Leçons
Les textes classiques	Yves Jozet
Le Terno d'Encyclo	Contacter l'auteur
Les lieux	Eh oui, le dictionnaire
Le projet Encyclo	Les nouveautés

Site web Encyclo
Encyclo est un site web qui permet de consulter des articles sur la philosophie. Les articles sont écrits par des philosophes et sont mis à jour régulièrement. Les articles sont classés par thème et sont accessibles en français, en anglais et en espagnol.

© 2003

Encyclo

Contacter l'auteur

PHILOSOPHES

DISSERTEZ

TRAVAUX

VOUS PENSEZ

LES COMPLETS RENDUS

FORUM

LIENS

LES NOUVEAUTES

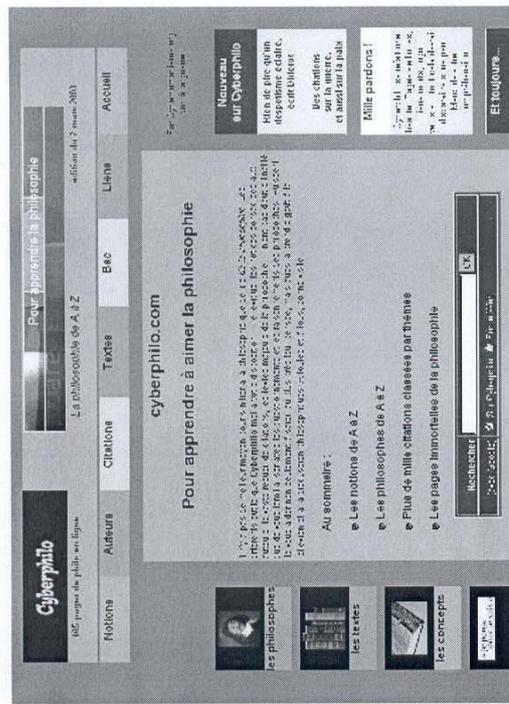
Site internet

© 2003

Cyberphilo : tout pour réussir l'épreuve de philo au bac
<http://www.cyberphilo.com/>
 Au menu, les notions, les auteurs, les citations, les textes, le bac, les liens, le bac, les liens, soit une espèce de dictionnaire en devenir... Une partie de conseils généraux pour la dissertation, l'explication de texte et l'oral, à méditer.

http://10.208.0.22/intranet/cyber_biblio/philo2.htm

04/04/03



En vrac, d'autres possibilités

20 au bac : pour les corrigés de dissertation

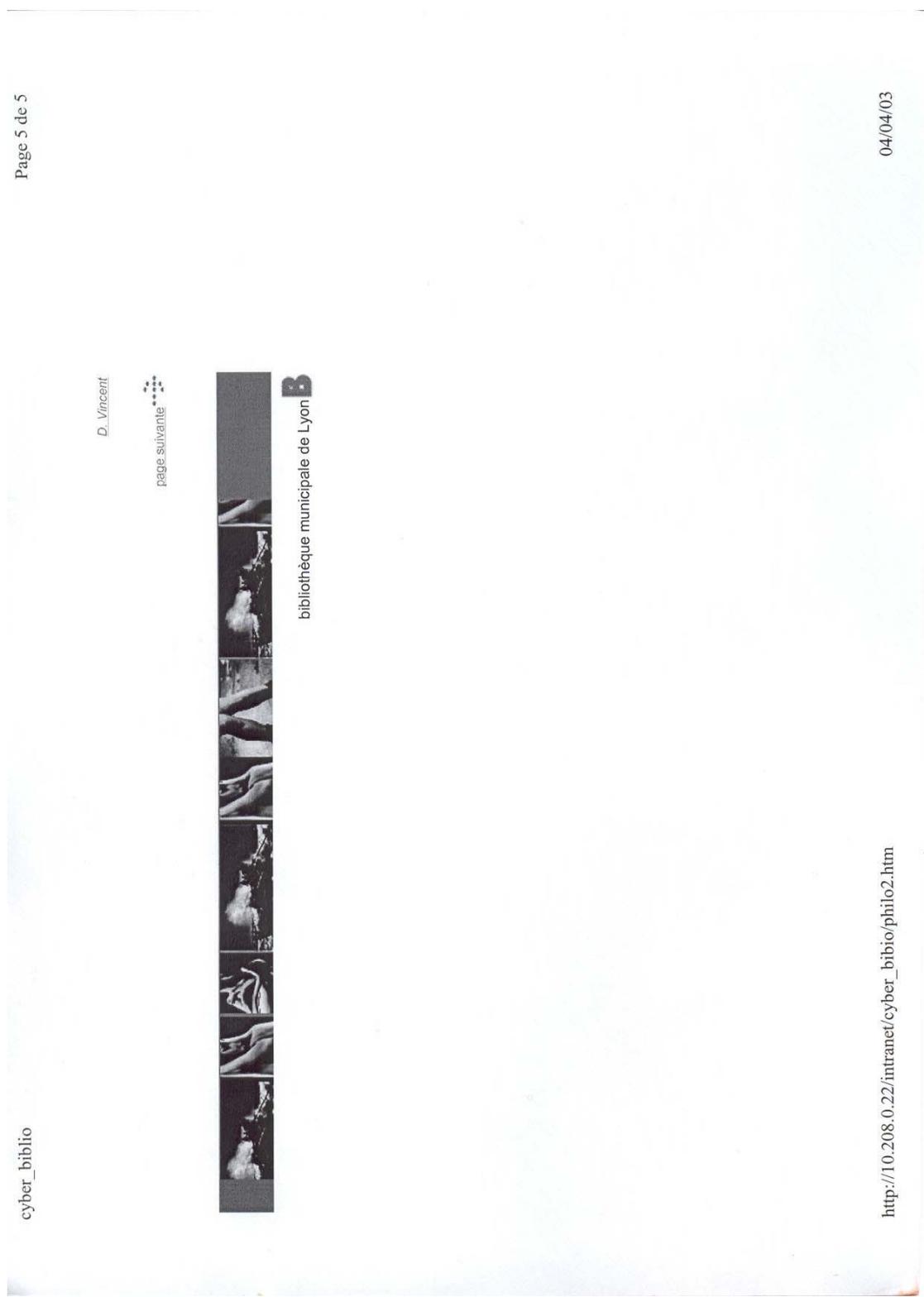
Sos Philosophie : pour les conseils et notions de la dissertation

Philosophie : pour un moteur de recherche de 3000 sujets de philosophie

Vous constaterez que tous ces sites se citent (aïe !), c'est normal, c'est internet et y'a qu'à cliquer. Voilà, bonne recherche... mais n'abusez pas du Control C.

P.S. : signalons qu'on constate un recours de plus en plus grand à Internet de la part des étudiants (et lycéens), non pour rechercher des informations, mais simplement pour copier des corrigés de sujets et s'éviter de les écrire ! Lire sur cette question l'article de François Lapérelle dans le BBF (http://bbf.enssib.fr/bbf/html/2001_46_2/2001-2-ps6-lapelele.xml.asp).

Cyber-Biblio (page 5)



Annexe 2-2 : Intradoc, l'intranet du SICD2 Grenoble

Bienvenue - intradoc - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Courrier Imprimer Edition Discussion

Adresse <http://sirius/QuickPlace/intradoc/Main.nsf?OpenDatabase>

Accueil Connecter | Imprimer | Didacticiel | Aide

Nouveautés : Du jour | De la semaine

Bienvenus sur l'intranet informatif du SICD2 :

Intradoc

Certaines salles sont en accès libre, d'autres en accès plus restreint. Pour pouvoir les visiter, connectez-vous grâce au bouton en haut à droite. Pour les visiteurs, le login et le mot de passe sont : demo

Pour les utilisateurs du SICD : login = prenom nom et le mot de passe, celui que vous connaissez !

[go to top](#)

Bienvenue - intradoc - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Courrier Imprimer Edition Discussion

Adresse <http://sirius/QuickPlace/intradoc/Main.nsf?OpenDatabase&Login>

Accueil Discussion | Notification | Imprimer | Didacticiel | Aide

Nouveautés : Du jour | De la semaine | Recherche étendue

[Créer...](#) [Modifier](#) [Sortir...](#) [Copier](#) [Déplacer](#) [Supprimer](#)

Bienvenus sur l'intranet informatif du SICD2 :

Intradoc

Certaines salles sont en accès libre, d'autres en accès plus restreint. Pour pouvoir les visiter, connectez-vous grâce au bouton en haut à droite. Pour les visiteurs, le login et le mot de passe sont : demo

Pour les utilisateurs du SICD : login = prenom nom et le mot de passe, celui que vous connaissez !

[go to top](#)

[créer...](#) | [modifier](#) | [sortir...](#) | [copier](#) | [déplacer](#) | [supprimer](#)

Terminé Intranet local

demande de congés - intradoc - Microsoft Internet Explorer

Accueil: BUREAU DU PERSONNEL Gestion

Discussion | Notification | Imprimer | Didacticiel | Aide

Nouveautés : Du jour | De la semaine | Recherche étendue

demande de congés tableau horaires

Créer... Nouvelle révision Copier Déplacer Supprimer Nettoyer Dossier...

Les demandes de congés sont à établir sur le document prévu à cet effet.

Elles doivent être déposées auprès du chef de département **avant** le départ en congés, et **signées** par ce dernier.

Le deuxième volet de la demande de congés est retourné au demandeur après traitement par le bureau du personnel. Le nombre d'heures restant à prendre après le congé y est noté en rouge dans la case Reliquat d'heures.

Vous pouvez imprimer les demandes de congés à partir du fichier joint ([congés.doc](#)).

Vous pouvez télécharger les fichiers ci-dessous en les faisant glisser vers votre Bureau Windows. Pour ouvrir un fichier en lecture, cliquez deux fois dessus.

congés.doc

go to top

créer... | nouvelle révision | copier | déplacer | supprimer | nettoyer | dossier...

Doctorants - intradoc - Microsoft Internet Explorer

Accueil: PRATIQUE A savoir

Discussion | Notification | Imprimer | Didacticiel | Aide

Nouveautés : Du jour | De la semaine | Recherche étendue

dossier | suivant

Créer... Nouvelle révision Modifier Sortir... Copier Déplacer Supprimer

POUR LES DOCTORANTS

- CHOIX DU SUJET DE THESE

Avant de choisir définitivement un sujet de thèse s'adresser au

FICHER CENTRAL DES THESES DE NANTERRE

200, Avenue de la République

92001 NANTERRE Cedex

Téléphone : 01 40 97 77 13

01 40 97 77 18

Télécopie : 01 40 97 73 60

Service accessible en ligne : <http://www.fct.u-paris10.fr/>

- NOUVEAU DISPOSITIF

Instructions - intradoc - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Courrier Imprimer Edition Discussion

Adresse <http://sirius/QuickPlace/intradoc/PageLibraryC1256A94002F3C74.nsf?openDatabase>

Accueil:COLLECTIONS Discussion | Notification | Imprimer | Didacticiel | Aide

Nouveautés : Du jour | De la semaine | Recherche étendue

Créer... Modifier Sortir... Copier Déplacer Supprimer

Vous êtes dans l'espace réservé au département des Collections

go to top créer... | modifier | sortir... | copier | déplacer | supprimer

[Retour]
Instructions
DEWEY:
Bibliographies
Maîtrise Lettres
Traitement SU/AB6
des collections
Docs utiles
Index de la salle
Options de la salle
Sécurité de la salle

UP.M.F.
SICD2
intradoc
UNIVERSITE
Stendhal
1970-2000

[\[Retour\]](#)
[Consignes](#)
[Plans de classement](#)
[Index de la salle](#)
[Options de la salle](#)
[Sécurité de la salle](#)

http://sirius/QuickPlace/intradoc/PageLibraryC1256A94002F3C74.nsf/h_Toc/65A4A08CF1E50ED441256B0C0039A337?openDocument

Plans de classement - intradoc - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Historique Courrier Imprimer Edition Discussion

Adresse http://sirius/QuickPlace/intradoc/PageLibraryC1256C530040AD36.nsf/h_Toc/D557AEC1B6479648C1256C5300410E65?openDocument

Accueil:COLLECTIONS :DEWEY:Plans de classement Discussion | Notification | Imprimer | Didacticiel | Aide

Nouveautés : Du jour | De la semaine | Recherche étendue

atteindre... | suivant | dernier

Créer... Nettoyer Dossier...

Plans de classement

Titre	Auteur	Modifié
PSYCHOLOGIE : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	20/02/2003
RELIGION : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	02/12/2002
ART : PLAN DE CLASSEMENT y compris : photographie, musique, danse, cinéma.	Lucie Albaret	19/03/2003
GEOGRAPHIE : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	02/10/2002
HISTOIRE : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	31/03/2003
SCIENCE POLITIQUE : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	04/03/2003
EDUCATION : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	02/10/2002
BIBLIOTHECONOMIE : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	23/10/2002
SOCIOLOGIE : PLAN DE CLASSEMENT	Lucie Albaret	11/02/2003
DROIT : PLAN DE CLASSEMENT y compris le droit administratif	Lucie Albaret	25/03/2003

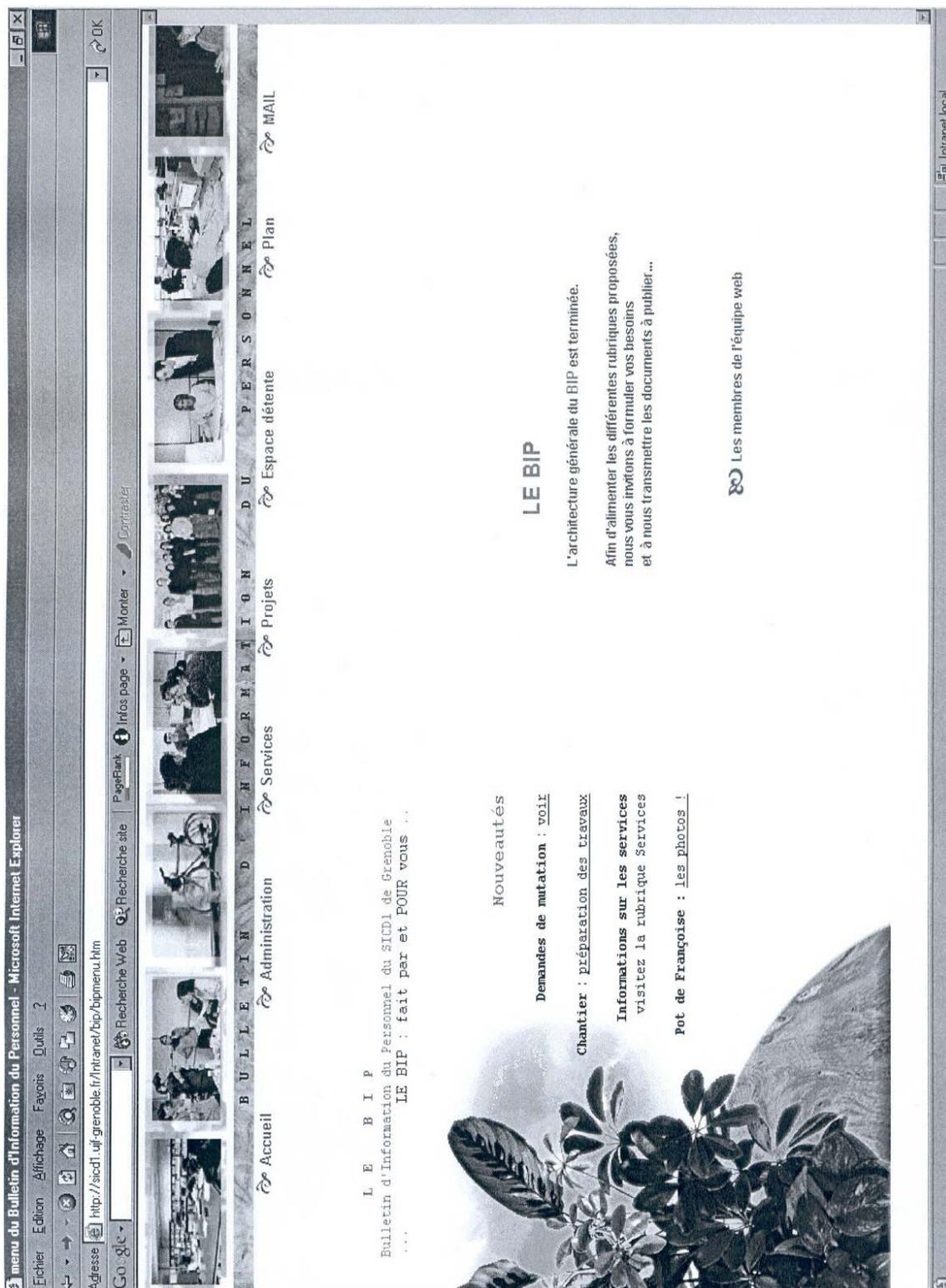
UP.M.F.
SICD2
intradoc
UNIVERSITE
Stendhal
1970-2000

[Retour]
Consignes
[Plans de classement](#)
[Index de la salle](#)
[Options de la salle](#)
[Sécurité de la salle](#)

http://sirius/QuickPlace/intradoc/PageLibraryC1256C530040AD36.nsf/h_Toc/D557AEC1B6479648C1256C5300410E65?openDocument

Annexe 2-3 : Le BIP, l'intranet du SICD1 de Grenoble

Page d'accueil



Choisir une rubrique

Page 1 sur 1

menu du Bulletin d'Information du Personnel







B U L L E T I N A D M I N I S T R A T I O N D
 ∞ Accueil ∞ Administration ∞ Services ∞ Projets ∞ Espa

- > Organisation de réunions
- > Textes réglementaires - Personnel
- > Statuts du SICD 1
- > Règlement intérieur
- > Conseils de documentation
- > Formation des personnels
- > Notes d'information
- > Prévention des risques

[Formation des Personnels]

[Programmes de formation ENSIB \(site de l'ENSSIB\) - N](#)
[Planning des départs en stage](#)
[Bilans de stage](#)

La description d'un service du SICD

menu du Bulletin d'Information du Personnel - Microsoft Internet Explorer

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Adresse http://sicd1.uji-grenoble.fr/intranet/bip/services/medecine/periodiques.htm

PageRank Recherche Web Recherche site Monter Contraste

BULLETIN D'INFORMATION DU PERSONNEL

Accueil Administration Services Projets Espace Détente Plan MAIL

>Services Communs
>Services Section Science
>Services Section Médecine

Accueil & Prêt PEB Périodiques Acquisitions Thèses Régie Informations Renseignements & Recherche doc

Gisèle Royer [Services des Périodiques ...]

Le service des périodiques de la Bibliothèque Universitaire de Médecine gère environ 400 revues (à ce jour le 07/02/2003) :

Une fois/an

- renouvellement des commandes auprès de nos diffuseurs choisis par l'Université
- traitement des factures provisionnelles puis des factures de réajustement.

Au quotidien le travail consiste à

- trier le courrier
- faire le bulletinage, puis l'équipement des fascicules et le rangement en salle. La reliure est assurée par Sophie Leeuwenberg et Anne-Marie Micheller
- en juin, l'inventaire des numéros reçus dans l'année, et des archives si les délais le permettent.
- courant septembre préparation de trains de reliure pour 3 titres édités sur papier bible et très consultés, de façon à consolider la collection.
- L'accroissement des collections se faisant aussi grâce à des **donns**, le service des périodiques est chargé de les réceptionner et de les archiver.
- Parallèlement au travail de réception des documents, l'information des **états de collection** est tenue à jour dans le SUDOC, dans RUGBIS, et dans d'autres listes (tableaux EXCELL) pour des besoins spécifiques liés au bâtiment ou demandées par le service des périodiques électroniques.
- N'oublions pas de mentionner la partie **catalogage** pour tout ce qui est nouveaux titres de revues, même si ce travail est de plus en plus rare depuis l'utilisation des catalogues en réseaux.

La diversité des tâches, qui vous oblige à ne pas vous laisser prendre par la routine, donne à ce service des périodiques

Le plan du site (page 1)

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying a website. The browser's address bar shows the URL: <http://sicd1.ujf-grenoble.fr/intranet/bip/plan/plan.htm>. The website's navigation menu includes: Accueil, Administration, Services, Projets, Espace détente, Plan, and MAIL. The main content area features a table with the following structure:

<p>Accueil</p> <p>Administration</p>	<p>[Plan du Site]</p>	Date des concours
		Date des CAF
<p>Textes réglementaires - personnel</p>	<p>Statuts du SICD 1</p> <p>Règlement intérieur</p> <p>Conseil de documentation</p> <p>Formation des Personnels</p>	Liste des postes
		Mouvements des personnels
		Recrutement des personnels
		Statuts des personnels de bibliothèque
<p>Administration</p>	<p>Formation des Personnels</p>	Comptes rendus validés
		Dates et ordres du jour
		Documents adoptés
		Programmes de formation ENSIB - IMedat - UJF
		Planning des départs en stage

Le plan du site (page 2)

Services	Conseil de documentation	Complexes rendus validés
	Formation des Personnels	Dates et ordres du jour Documents adoptés Programmes de formation Ensssih- Axiolat - UJF Planning des départ en stage Bilans de stage
Projets	Notes d'information	Prévention des risques professionnels
	Prévention et sécurité	
Espace Détente	en construction	
	SUDOC	
	CTPC	
	Site web du SICD1	
	Bornes de consultation	
	Chroniques personnelles	
	Manifestations diverses	
Petites annonces		
	Adresses des sites web des syndicats	
	Galerie de photos	