

Etude de faisabilité du projet de valorisation de la littérature grise de la Région Rhône-Alpes

Application de la GED et du Workflow

Khatira TANRIVERDIEVA

Sous la direction de **Marie-Noëlle MONCORGE**
Responsable de la Documentation générale de la Région Rhône-Alpes

Année 2001-2002

Remerciements

Je tiens à remercier Marie-Noëlle MONCORGE, ma responsable de stage pour la confiance, l'attention et le soutien qu'elle m'a accordés dans le cadre de ce stage.

Je suis très reconnaissante à Pascale BOUTON, chargée de documentation, pour son aide et ses conseils précieux.

Je remercie également les autres membres de la Documentation générale, Sandra ORIGLIO, Véronique DUPEROUX et Isabel DA SILVA pour leur patience, leur soutien et leur gentillesse tout au long du stage.

Un grand merci à toutes les personnes qui m'ont aidée lors de mon stage.

Etude de faisabilité du projet de valorisation de la « littérature grise » de la Région Rhône-Alpes : application de la GED et du Workflow

Résumé

La Région Rhône-Alpes dispose d'une production documentaire variée et riche issue de ses grands domaines d'activité comme l'éducation et la formation, le développement économique et l'emploi, l'aménagement du territoire et les transports. Le Réseau d'information et de documentation a le projet de structurer et conserver les documents de cette production, nommée la « littérature grise », de la Région.

Cette étude expose la faisabilité de ce projet et envisage des scénarios pour automatiser la gestion de ce type de documents au sein de la Région Rhône-Alpes.

Descripteurs : Littérature grise ; Gestion électronique documentaire ; GED, Workflow; Flux de travail.

Abstracts

The Rhone-Alps Area has a varied and rich documentary product resulting from its great fields activities such as education and training, economic development and employment, town and country planning and transport. The information and documentation network has the project to structure and preserve the documents from this product, known as the "Grey literature", of the Area.

This study set out the feasibility of this project and considers scenarios to automate the management of this type of documents within the Rhone-Alps Area.

Descriptors: Grey literature; Electronic document management; EDM; Workflow

Sommaire

INTRODUCTION.....	8
I. CONTEXTE.....	9
1. RHÔNE-ALPES, RÉGION ADMINISTRATIVE	9
2. RÉGION RHÔNE-ALPES, COLLECTIVITÉ TERRITORIALE	9
2.1. <i>Le Conseil Régional.....</i>	<i>9</i>
2.2. <i>Le Conseil économique et social régional (CESR)</i>	<i>10</i>
2.3. <i>Les domaines d'intervention</i>	<i>11</i>
2.4. <i>Organisation interne.....</i>	<i>11</i>
3. LE RÉSEAU D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION DE LA RÉGION RHÔNE-ALPES.....	12
3.1. <i>Les unités documentaires</i>	<i>12</i>
3.2. <i>Les acteurs du réseau d'information et de documentation.....</i>	<i>13</i>
3.3. <i>La Documentation générale.....</i>	<i>13</i>
3.3.1 Les moyens matériels	13
3.3.1.1 Locaux et mobiliers	13
3.3.1.2 Fonds documentaire.....	14
3.3.1.3 Informatique	14
3.3.2 Les outils de la documentation	15
3.3.3 Base de données documentaire de la Région.....	16
3.3.4 Les moyens humains	16
3.3.5 Les services offerts.....	17
3.3.6 Le public	17
4. MISSION DU STAGE	18
4.1. <i>Objectifs.....</i>	<i>18</i>
4.2. <i>Public visé.....</i>	<i>19</i>
II. ANALYSES PRÉALABLES	20
1. ANALYSE DE L'EXISTANT	20
1.1. <i>Environnement informatique de la Région</i>	<i>20</i>

1.1.1	Le réseau local de la Région	21
1.2.	<i>La base de données documentaire de la Région</i>	22
1.3.	<i>Documents non répertoriés dans la base de données documentaire de la Région</i>	22
1.4.	<i>Typologie des documents</i>	23
1.4.1	Documents officiels de la Région	24
1.4.2	Publications internes et documents reçus de l'extérieur	25
1.4.3	Publications externes	26
1.5.	<i>Circuit de réception et de production des documents</i>	26
1.5.1	Documents sous format papier.....	27
1.5.1.1	Documents reçus des organismes externes	27
1.5.1.2	Documents produits en interne.....	28
1.5.1.3	Documents produits à la demande de la Région	30
1.5.2	Documents sous format électronique	32
1.6.	<i>La gestion électronique de documents au sein de la Région</i>	33
1.6.1	Base des rapports et délibérations de la Région	33
1.6.2	Le module GED de Loris.....	34
2.	ANALYSE DES BESOINS.....	34
2.1.	<i>Enquête par questionnaire</i>	34
2.2.	<i>Enquête par entretien</i>	38
2.2.1	Population et échantillon	38
2.2.2	Les guides d'entretien	38
2.2.3	Evaluation des entretiens	41
2.2.3.1	Les besoins et les attentes des agents (usagers).....	41
2.2.3.2	Les besoins et les attentes des chargés de documentation.....	41

III. PROPOSITIONS POUR VALORISER LA LITTÉRATURE GRISE EXISTANTE DE LA RÉGION.....43

1.	LES CATÉGORIES DES DOCUMENTS.....	43
2.	REPÉRAGE ET COLLECTE DES DOCUMENTS	44
2.1.	<i>Documents sous format papier</i>	44
2.1.1	Collecte des documents reçus des organismes externes.....	45
2.1.2	Collecte des documents produits en interne	46

2.1.3	Collecte des documents produits à la demande de la Région.....	47
2.2.	<i>Documents sous format électronique</i>	48
2.2.1	Documents produits en interne par la Région.....	48
2.2.1.1	Règles juridiques	49
2.2.2	Documents produits par d'autres organismes à la demande de la Région	49
2.2.2.1	Règles juridiques	50
2.3.	<i>Travail collaboratif avec les agents des directions</i>	50
3.	TRAITEMENT DES DOCUMENTS	51
3.1.	<i>Notices des documents</i>	51
3.2.	<i>Listes contrôlées</i>	51
3.3.	<i>Intégration des documents électroniques dans la base</i>	52
4.	MISE À DISPOSITION.....	53
4.1.	<i>Recherche simple</i>	53
4.2.	<i>Recherche experte</i>	53
4.3.	<i>Recherche en texte intégral</i>	54
4.4.	<i>Affichage des résultats</i>	54
4.4.1	Visualisation des notices	54
4.4.2	Visualisation des documents externes.....	55

IV. LA GED ET LE WORKFLOW : LES SOLUTIONS POUR AUTOMATISER LA GESTION DOCUMENTAIRE56

1.	QU'EST-CE QU'UNE GED ?.....	56
2.	QU'EST-CE QU'UN WOKFLOW ?.....	56
3.	PROJET D'EXTRANET DE LA RÉGION	57
4.	SCÉNARIOS	59
4.1.	<i>Scénario 1 : « Organisation de gestion de la documentation électronique en utilisant les outils existants »</i>	59
4.2.	<i>Scénario 2 : « Gestion électronique de documents à travers une application Workflow »</i>	60
4.3.	<i>Retour d'expérience</i>	63
4.4.	<i>Tableau comparatif des scénarios</i>	64
5.	AUTRES LOGICIELS DE GED	64

CONCLUSION.....	66
BIBLIOGRAPHIE	68
TABLE DES ANNEXES	70

Introduction

Depuis 1997 la Région Rhône-Alpes se dote d'un réseau d'information et de documentation composé des unités de documentation et piloté par la Documentation générale. Les acteurs du réseau d'information et de documentation ont certaines difficultés pour le repérage et la collecte des documents restant en dehors du circuit classique de commande, appelés par les professionnels de la documentation la «*littérature grise*».

Afin d'identifier, de formaliser et de conserver la mémoire des activités de la Région, le réseau d'information et de documentation a le projet de valoriser auprès du public interne tous les documents reçus d'autres organismes et produits au sein de la Région.

Lors de mon stage j'ai été chargée *d'effectuer une étude de faisabilité du projet de valorisation de la « littérature grise » de la Région Rhône-Alpes et d'étudier les solutions envisageables afin de rendre automatique la gestion, le stockage et le traitement de ce type de documents.*

Cette étude se déroulera en quatre étapes :

- Dans un premier temps nous présenterons le contexte du stage.
- L'analyse de l'existant et l'analyse des besoins occupent une place primordiale dans la réalisation de cette étude.
- Les propositions pour valoriser la « littérature grise » existante de la Région se situent dans la troisième partie.
- En guise de conclusion, dans la quatrième partie, nous envisagerons quelques scénarios pour automatiser la gestion documentaire de la Région avec l'application de la GED et du Workflow.

I. Contexte

Cette partie fournit une présentation générale de la Région Rhône-Alpes, ainsi que de ses domaines d'intervention et de son organisation interne.

Une présentation plus détaillée est consacrée à la Documentation générale de la Région, qui est commanditaire de cette étude.

Ensuite sont exposés la mission du stage, ses objectifs et le public visé par le projet.

1. Rhône-Alpes, région administrative

Rhône-Alpes est une région administrative française constituée de 8 départements : Ain [01], Ardèche [07], Drôme [26], Haute-Savoie [74], Isère [38], Loire [42], Rhône [69] et Savoie [73].

Deuxième région française par la superficie (43 700 Km²), Rhône-Alpes se classe aussi au deuxième rang pour la population (5, 65 millions).

2. Région Rhône-Alpes, collectivité territoriale

La collectivité territoriale « Région Rhône-Alpes » est composée de deux assemblées:

- Le Conseil régional
- Le Conseil économique et social régional (CESR)

2.1. Le Conseil Régional

Selon l'article L.4221-1 du Code général des collectivités territoriales « le Conseil régional règle par ses délibérations les affaires de la région ». Plus précisément, cet article accorde au Conseil régional le droit d'assurer le développement économique, social, sanitaire, culturel, scientifique de la région, ainsi que l'aménagement de son territoire.

Il comprend 157 conseillers régionaux élus au suffrage universel direct pour 6 ans (jusqu'en 2004) selon un scrutin de liste par département à la représentation proportionnelle. A partir de 2004 leur mandat sera réduit à 5 ans. L'élection se déroulera alors dans le cadre d'une circonscription régionale unique (et non plus par département) avec un scrutin mixte de liste comportant 2 tours.

La **Présidente du Conseil régional**, élue par l'Assemblée plénière, est *l'organe exécutif* de la Région qui propose des dossiers soumis au Conseil régional et assure l'exécution des délibérations de cette assemblée. Elle est aidée dans sa mission par sept vice-présidents et un rapporteur du budget.

L'**Assemblée plénière** constitue *l'organe délibératif* du Conseil régional : elle vote le budget et règle par ses délibérations les affaires de la Région.

Le Conseil régional dispose d'une **Commission permanente** composée de 157 membres auxquels il peut déléguer une partie de ses attributions, à l'exception de celles relatives au vote du budget, à l'approbation du compte administratif et à l'engagement des dépenses obligatoires, et de 11 **Commissions thématiques** chacune ayant 36 membres, qui gèrent les travaux des domaines particuliers.

Ces Commissions peuvent présenter des propositions sur les critères d'intervention entrant dans le domaine de leur compétence et sur les modalités d'application des programmes d'action.

2.2. Le Conseil économique et social régional (CESR)

Le **CESR** est une *assemblée consultative* placée auprès du Conseil régional et de sa présidente. Il émet des avis et des rapports sur tout domaine de la vie en Rhône-Alpes.

Il réunit 116 membres du monde syndical, du milieu associatif et de l'entreprise. Le CESR comprend 9 commissions de travail chargées de suivre plusieurs

domaines, comme économie, emploi, formation et insertion professionnelles, éducation et enseignement supérieur, etc.

2.3. Les domaines d'intervention

La Région Rhône-Alpes assure le développement de trois grands secteurs: *l'éducation et la formation, le développement économique et l'emploi, l'aménagement du territoire et les transports.*

2.4. Organisation interne

La Région Rhône-Alpes dispose d'un personnel de 800 agents composé de fonctionnaires et de contractuels, répartis dans 20 directions (10 fonctionnelles et 10 opérationnelles), ayant des compétences dans divers domaines :

- La direction générale des services organise, contrôle et coordonne l'ensemble des directions.
- Le service des assemblées, une des directions fonctionnelles, a un rôle particulier. Il participe activement aux différentes étapes de la mise en place des actes administratifs, tout en étant l'interlocuteur des élus.

Les directions sont regroupées sous quatre grands pôles, dont le premier entoure les sept directions fonctionnelles et les trois suivants regroupent dix directions opérationnelles.

Le regroupement par pôle correspond aux trois domaines d'intervention majeurs de la Région évoqués en 2.3.

Les trois autres directions fonctionnelles, Contrôle de gestion, Communication et Relations internationales, installées en dehors de ce regroupement, sont directement attachées à la Direction générale des services. (*Voir Annexe 1: Organigramme de la Région*).

3. Le Réseau d'information et de documentation de la Région Rhône-Alpes

Mis en place progressivement depuis 1997, le réseau d'information et de documentation regroupe les unités documentaires réparties dans les directions du Conseil régional et du Conseil économique et social régional – CESR (*voir Annexe 2 : Réseau d'information et de documentation de la Région Rhône-Alpes*).

3.1. Les unités documentaires

Les unités documentaires, situées chacune au sein d'une direction, traitent du domaine spécifique aux compétences de leur direction. Les unités les plus essentielles sont les suivantes :

- La Documentation générale
- La Documentation des élus ;
- La Documentation du Conseil économique et social régional ;
- Le service de documentation de la direction des formations continues ;
- Le service de documentation de la direction des formations initiales ;
- Le service de documentation de la direction de l'agriculture, de la forêt, de l'environnement et de l'énergie ;
- Le service de documentation de la direction du patrimoine ;
- Le service de documentation de la direction des affaires juridiques.

Ces unités documentaires décentralisées travaillent sur **une base coopérative**, grâce à des échanges réguliers d'informations et une mise en commun de sources d'information, d'outils et de normes de traitement des documents. Ils alimentent une base de données commune, accessible aux acteurs de la Région par le réseau intranet AGORA. Cette base permet de rechercher et de localiser des documents sur l'ensemble des fonds documentaires de la Région (hors archives).

Les unités travaillent aussi à la veille d'un répertoire de sites Internet, accessible par l'Intranet sous la rubrique « *Sites Internet* » : « *Les liens utiles de la Région Rhône-Alpes* ».

3.2. Les acteurs du réseau d'information et de documentation

Le réseau d'information et de documentation est géré par un effectif de 34 personnes dont quelques professionnels de métiers. La plupart des correspondants ne sont pas spécialisés dans le métier de documentation et ils travaillent à temps partiel sur la documentation.

Chaque unité documentaire comprend un chargé ou un correspondant documentation qui gère le fonds documentaire de sa direction, assure l'accueil des usagers, la réalisation de produits et services documentaires.

Le Réseau d'information et de documentation est piloté par la Documentation générale, qui gère une documentation à vocation généraliste et assure la conduite de la politique documentaire de la Région.

3.3. La Documentation générale

La Documentation générale est une unité de la direction de communication (DCO).

En lien avec les chargés de documentation des diverses directions, la Documentation générale anime le réseau d'information et de documentation de la Région et coordonne les différents outils et travaux liés.

3.3.1 Les moyens matériels

3.3.1.1 Locaux et mobiliers

La Documentation générale possède une surface assez large qui comprend quatre bureaux de travail, une salle de consultation avec les espaces bibliothèque, une réserve qui sert à entreposer les périodiques de l'année courante et les différentes brochures qui sont distribuées par le Conseil régional. Elle dispose aussi d'une

grande réserve pour stocker ses documents les plus anciens, comme les collections des périodiques.

La salle de consultation est équipée de petites tables de travail pour le public, de meubles divers destinées aux périodiques, brochures et plaquettes et des étagères destinés aux ouvrages. Le mobilier est en bon état et répond aux besoins des usagers et du personnel.

3.3.1.2 Fonds documentaire

Le fonds documentaire composé de plus de 6000 ouvrages, d'une centaine de titres de périodiques, de 60 cédéroms, d'Internet, de banques de données externes et des textes officiels couvre les domaines d'intervention de la Région.

Le service propose des produits documentaires tels que :

- Bulletin mensuel signalétique des nouveautés ;
- Bibliographies thématiques ;
- Dossiers documentaires ponctuels ;
- Pages de documentation sous l'Intranet : nouveaux ouvrages, catalogue des périodiques, des cédéroms, liens utiles.

3.3.1.3 Informatique

Le service dispose de dix postes informatiques fonctionnant sous Windows XP, équipés du pack office de Microsoft, de Loris, d'Intranet et d'Internet. Sept des postes de travail sont affectés au personnel, trois postes sont installés en salle de consultation (*voir Annexe 3 : Moyens informatiques de la Documentation générale*):

- Deux postes permettent aux usagers de consulter les cédéroms, la base de données documentaire de la Région (LORADOC), ainsi qu'Intranet et Internet ;
- Un poste de travail permet aux documentalistes de gérer les prêts et la circulation des documents.
- Le service possède également un scanner, une photocopieuse, une imprimante noir et blanc et une imprimante couleur. D'autres logiciels,

FrontPage (éditeur HTML), Photoshop (numérisation), Acrobat Reader (PDF), sont accessibles sur certains postes.

3.3.2 Les outils de la documentation

Le logiciel documentaire Doris/Loris, version 3.5, est utilisé en réseau par toutes les unités documentaires de la Région, dont la Documentation générale. Edité par Ever, le logiciel Loris s'utilise en mode Client/Serveur et Web. C'est un logiciel de gestion des références bibliographiques des bibliothèques et de centres de documentation. L'architecture client serveur est caractérisée par un serveur unique, fonctionnant sur une station UNIX, qui dialogue avec des clients Windows, postes PC ou station UNIX.

La structure de l'application Loris est modulaire, de façon à s'adapter aux besoins propres de l'organisme.

La Région a acquis tous les modules pour son réseau d'information et de documentation :

- o Le module de **Catalogage** permet de gérer les notices bibliographiques, de leur associer des documents multimédias, de contrôler les autorités, d'identifier les exemplaires pour tout type de documents ;
- o Le module de **Circulation** permet de contrôler et de gérer toutes les opérations de circulation de tous types de documents : inscriptions, prêts, prolongations, retours, réservations, avec détection des éventuelles anomalies ;
- o Le module des **Acquisitions** assure la gestion et le suivi des commandes d'acquisition. Ce module n'est pas entièrement utilisé, car la procédure d'acquisition est partagée entre LORIS et un logiciel comptable ;
- o Le module des **Périodiques** assure la gestion des abonnements aux périodiques et leur bulletinage ;
- o Le module de **l'Intégration du contenu des documents** permet de traiter les documents électroniques et d'intégrer les documents

bureautiques indexés en texte intégral. Après l'installation de Windows XP sur les postes, ce module présente des dysfonctionnements. Actuellement il ne répond pas aux besoins des utilisateurs.

3.3.3 Base de données documentaire de la Région

La base de données documentaire sous Loris, accessible sur l'Intranet (AGORA) sous le nom de LORADOC est alimentée par toutes les unités documentaires de la Région. Elle regroupe tout type de documents (ouvrages, brochures, documents électroniques, documents audiovisuels, articles de périodiques). Chaque document possède une notice ouvrage avec titre, auteur, éditeur et une notice exemplaire qui indique sa localisation au sein de la Région, les descripteurs et le résumé.

Les documents sont indexés à l'aide d'un thesaurus interne nommé VOCOM (vocabulaire commun) élaboré par les documentalistes de la Région en collaboration avec les agents des directions concernées.

3.3.4 Les moyens humains

Une équipe de six personnes assume le fonctionnement du service. Chaque personne accomplit un certain nombre de tâches spécifiques selon son poste, mais la participation de chacune à toutes les activités du service leur permet d'être polyvalentes.

L'équipe de la Documentation générale comprend :

Marie-Noëlle Moncorgé, responsable de service ;

Pascale Bouton, chargée de documentation ;

Cécile Gullo, assistante de documentation ;

Véronique Dupéroux, assistante de gestion et de documentation ;

Sandra Origlio, assistante de documentation ;

Ingrid Pérez, secrétaire du service.

3.3.5 Les services offerts

Ouverte du lundi au vendredi, de 8h15 à 17h30, la Documentation générale propose des services tels que :

- Consultation sur place ;
- Prêt interne ;
- Commande centralisée des documents ;
- Gestion centralisée des documents ;
- Recherche documentaire ;
- Veille informatique interne et externe ;
- Médiation avec les centres de documentation extérieurs.

3.3.6 Le public

Le public interne composé des agents et des élus de la Région est le public principal de la documentation.

La Documentation générale répond aux demandes nombreuses du public externe (entreprises, administrations, écoles, particuliers, etc.). Les demandes du public externe se font généralement par téléphone, par courrier ou par messagerie.

4. Mission du stage

Lors de mon stage à la Documentation générale j'ai été chargée d' :

- *Effectuer une étude de faisabilité du projet de valorisation de la « littérature grise » existante de la Région Rhône-Alpes ;*
- *Etudier les solutions envisageables afin de rendre automatique la gestion, le stockage et le traitement de ce type de documents.*

4.1. Objectifs

Dans le cadre de sa stratégie de développement à moyen terme, le réseau d'information et de documentation de la Région a besoin d'améliorer son système de gestion de l'information afin de mieux répondre aux besoins des usagers.

La Région a besoin d'identifier, de formaliser et de conserver la mémoire de ses activités au travers de toutes ses réalisations. L'objectif est de rendre accessible cette mémoire aux acteurs qui l'ont créée.

Le Réseau d'information et de documentation s'est déjà doté d'un fonds documentaire informatisé, mais il contient principalement les documents passant par le circuit de commande de la Documentation générale.

Le projet actuel vise à valoriser « la littérature grise » de la Région Rhône-Alpes. L'AFNOR (Association française de normalisation) définit ainsi la littérature grise: « *Littérature grise : documents dactylographiés ou imprimés, produits à l'intention d'un public restreint, en dehors des circuits commerciaux de l'édition et de la diffusion et en marge des dispositifs de contrôle bibliographique* ».

Le champ d'action de notre mission sera volontairement limité au domaine de la formation. Ce choix s'explique par la place importante qu'occupe le domaine de la formation dans les activités de la Région.

Le Réseau d'information et de documentation de la Région envisage par la suite d'élargir cette démarche à l'ensemble des domaines d'intervention.

4.2. Public visé

Ce projet vise à répondre aux besoins de tous les acteurs de la Région et en particulier aux attentes des:

- Agents des trois directions du Conseil régional relatives à la formation :
 - o *Direction des formations initiales (DFI)*
 - o *Directions de l'emploi et des formations continues (DEFC)*
 - o *Direction de l'enseignement supérieur (DESUP);*
- Elus des trois commissions thématiques du Conseil régional concernant la formation :
 - o *Commission n°1 : « Formations initiales »*
 - o *Commission n° 2 : « Formations continues »*
 - o *Commission n°3 : « Enseignement supérieur et recherche » ;*
- Elus des trois commissions de travail du CESR concernant la formation :
 - o *Commission n°1 : « Economie. Emplois. Formation et insertion professionnelles »*
 - o *Commission n°2 : « Education. Orientation tout au long de la vie »*
 - o *Commission n°3 : « Enseignement supérieur. Recherche. Technologies de l'information et de la communication (TIC). Transferts de technologie ».*

II. Analyses préalables

Cette partie est consacrée à l'analyse de l'existant et l'analyse des besoins.

L'analyse de l'existant est dédiée à la présentation de l'environnement informatique, des typologies et circuits des documents existants au sein des trois directions sélectionnées, ainsi que la gestion électronique actuelle de la Région.

L'analyse des besoins fut effectuée afin de déterminer les besoins et les attentes des usagers internes, ainsi que des chargés de documentation.

1. Analyse de l'existant

Cette phase consiste dans un premier temps à présenter l'environnement informatique de la Région.

Ensuite nous avons essayé d'identifier les types de documents existants, leur support et leur circuit. En première étape, nous nous sommes penchés sur la base de données documentaire de la Région, constituée sous le logiciel documentaire Loris.

Nous avons ensuite cherché à identifier les types et le circuit des documents existants dans les directions et les services, qui n'étaient pas référencés dans la base de données.

L'analyse de l'existant s'achève par la présentation de la gestion électronique de documents au sein de la Région.

1.1. Environnement informatique de la Région

La Région dispose d'un réseau local ou LAN¹ et d'un réseau étendu ou WAN².

¹ Local Area Network

² Wide Area Network

Le réseau local prend en charge les communications entre les postes de travail, l'échange de documents et le travail en groupe.

Le réseau étendu raccorde des réseaux locaux des filiales de la Région dispersés géographiquement.

L'architecture réseau de la Région est constituée des plusieurs réseaux locaux qui sont reliés entre eux par un réseau étendu.

- o Couche de communication physique : Ethernet
- o Protocole de communication : TCP/IP
- o Gestionnaire du réseau interne : Windows XP
- o Gestionnaire du réseau étendu : Oracle Portal 9iAS.

1.1.1 Le réseau local de la Région

Dans le réseau local chaque direction dispose d'un répertoire commun sur le lecteur réseau (G :). Tous les documents sont stockés dans le dossier « *Mes documents* », ce qui permet aux agents d'accéder aux documents produits au sein de leur direction.

Les documents de caractère confidentiel ne sont accessibles qu'aux personnes ayant les droits particuliers accordés par l'administrateur du réseau.

Certains documents produits par les agents selon leurs propres besoins dans le cadre de leur travail, sont en particulier conservés sur le serveur local (L:). Ils ne sont pas accessibles aux autres acteurs de la direction.

Le système de stockage et d'archivage est appliqué seulement pour certains documents (*Rapports et délibérations, courriers, notes internes, ...*) produits par la Région. Il existe une base de données des rapports et des délibérations qui a d'ailleurs des dysfonctionnements (*voir paragraphe 1.6.1., page 33*).

1.2. La base de données documentaire de la Région

La base de données documentaires comprend **13 692** ouvrages concernant les domaines d'intervention de la Région, dont **1 232** sont relatifs à la formation. Les documents traitant de la formation sont regroupés dans la fiche catalogue sous deux domaines : *Education – Enseignement supérieur, Formation continue*.

Le domaine Education - Enseignement supérieur dispose de 918 ouvrages. Sur ces 918 documents 108 correspondent à la littérature grise (études, monographies, rapports, etc.), ce qui représente 11,80 %.

Le domaine de la Formation continue comprend 314 ouvrages, dont 50 sont relatifs à la littérature grise, ce qui représente 15,93 %.

Donc, nous avons sélectionné 158 documents, traitant de la formation et de l'éducation supérieur, dans la base de données documentaire qui correspondent à la littérature grise.

Ce pourcentage permet de dire que les documents considérés comme la « littérature grise » n'occupent pas une place assez importante dans la base de données documentaire de la Région.

1.3. Documents non répertoriés dans la base de données documentaire de la Région

Cette analyse a pu être effectuée grâce aux agents et aux chargés de documentation des directions et de certaines structures concernées.

Dans le domaine de la formation, les trois directions qui assument les activités de la Région sont les suivantes :

- Direction des Formation Initiales - DFI
- Direction de l'Emploi et des Formations Continues - DEFC
- Direction de l'Enseignement Supérieur – DESUP

Comme mentionné dans la première partie (*voir : paragraphe 2.1, page 9*), le Conseil régional possède onze commissions thématiques qui donnent leurs avis et propositions sur les critères d'intervention selon leurs compétences. Trois de ces commissions sont chargées du domaine de la formation. Ce sont les suivantes :

- Commission n°1 « Formations initiales »
- Commission n°2 « Formations continues »
- Commission n°3 « Enseignement supérieur et recherche »

L'analyse s'est effectuée également sur le Conseil économique et social régional (CESR) qui possède neuf commissions thématiques dont trois sont relatives à la formation.

Ensuite, nous avons étendu cette analyse vers d'autres structures pour avoir une liste complète de documents relatifs à la formation.

Les structures analysées sont :

- Le service des archives
- Observatoire régional Emploi Formation Rhône-Alpes – OREFRA (*association cofinancée par l'Etat et par la Région qui est chargée d'effectuer des études sur l'emploi et la formation en Rhône-Alpes*).

Lors de cette étude nous avons sélectionné plusieurs types de documents intéressants pour notre sujet. Ces documents sont généralement collectés sous support papier, mais certains existent en format électronique.

1.4. Typologie des documents

Dans leur ouvrage intitulé « *Le Métier de documentaliste* »³, Jean-Philippe Accart et Marie-Pierre Réthy distinguent deux formes de littérature grise :

- *les documents non conventionnels, qui* sont des publications internes d'entreprise : des statistiques, des rapports d'activités, des lettres et correspondances économiques, des plans, des expertises, des prospectus, des tracts....

³ J.-Ph. Accart, M.-P. Réthy. *Le Métier de documentaliste*. Editions du cercle de la librairie, 1999, p 169.

- *les publications à contenu scientifique*, qui peuvent être des rapports d'études, de recherches, de réunions, des actes de congrès et de séminaires, des thèses, des traductions...

Cette définition ne correspondant pas à la typologie des documents relatifs à la formation, nous avons défini trois catégories :

- o Documents officiels de la Région
- o Publications internes et documents reçus de l'extérieur
- o Publications externes.

1.4.1 Documents officiels de la Région

Les documents officiels concernent tous les documents qui sont soumis au vote des assemblées régionales (Conseil régional et Conseil économique et social – CESR).

- o Rapports à la Commission permanente et à l'Assemblée plénière: rapports annuels qui regroupent tous les projets relatifs à tous les domaines d'intervention de la Région;
- o Délibérations : documents qui contiennent les décisions prises par la Commission permanente et l'Assemblée plénière par rapport aux projets des directions;
- o Rapports d'activités de la Région : documents, produits une fois par an, présentant toutes les activités de la Région réalisées au cours d'une année;
- o Rapports d'orientations budgétaires : documents sur les financements de la Région dans divers secteurs ;
- o Présentation du budget primitif : document portant des informations précises sur le budget de la Région ;
- o Avis et rapports du CESR : comme il est mentionné dans la première partie (*voir paragraphe 2.2, page 10*) le CESR, une assemblée consultative, présente des avis sur tous les projets de la

Région, ainsi que des rapports sur tous les domaines de la vie en Rhône-Alpes.

Ces documents ne feront pas partie de notre étude, car ils sont tous répertoriés dans la base de données des rapports et des délibérations du Conseil régional, disponible sur l’Intranet, ainsi que sur le site Web de la Région.

En revanche, les « *Discours de la Présidente* » nous ont paru importants à sélectionner, car ils comportent des points intéressants relatifs au domaine de la formation.

1.4.2 Publications internes et documents reçus de l’extérieur

- o Actes de colloques : ce sont des documents produits en interne par la Région et/ou récupérés par les agents des directions à l’issue de participations aux différents colloques à l’extérieur ;
- o Bilans d’actions : produits en interne, ce sont des documents qui reflètent les activités de la Région dans le domaine de la formation ;
- o Monographies : documents produits par la Région ou reçus d’organismes externes;
- o Notes techniques : documents portant des commentaires sur tel ou tel rapport ;
- o Comptes-rendus des réunions des commissions thématiques : après chaque réunion des commissions (une fois par mois) les attachés préparent les comptes-rendus et le distribuent aux directeurs et à toute autre personne ayant participé à ces réunions ;
- o Textes de projets : documents produits pour tout nouveau projet relatif au domaine.

1.4.3 Publications externes

- o Rapports d'évaluation : documents produits par la Région ou par d'autres organismes à la demande de la Région ;
- o Etudes : documents produits régulièrement par certains organismes à la demande de la Région. Dans le domaine de la formation, ces études sont faites en particulier par les organismes suivants :
 - *Association nationale pour la formation professionnelle des adultes (AFPA)*
 - *Centre d'études et de recherches sur les qualifications (CEREQ)*
 - *Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle Rhône-Alpes (DRTEFP)*
 - *Observatoire Régional Emploi Formation Rhône-Alpes (OREFRA)*
 - *Observatoire Universitaire Régional de l'Insertion Professionnelle (OURIP).*

Ces documents sont actuellement dispersés au sein de la Région, en particulier dans trois directions (DFI, DEFC, DESUP).

1.5. Circuit de réception et de production des documents

Définir les circuits des documents au sein de la Région est une des étapes les plus importantes de cette étude.

L'analyse des documents nous a permis de savoir que les documents étaient sur deux supports, papier et/ou électronique. Les documents sous format papier sont ceux qui sont reçus de l'extérieur. Tous les documents, produits en interne et en externe par des organismes partenaires (*AFPA, CEREQ, DRTEFP, OREFRA, OURIP*) existent sous format papier et électronique.

1.5.1 Documents sous format papier

Les documents sous format papier sont répartis en trois catégories :

- o Documents reçus des organismes externes
- o Documents produits en interne
- o Documents produits par des organismes partenaires à la demande de la Région.

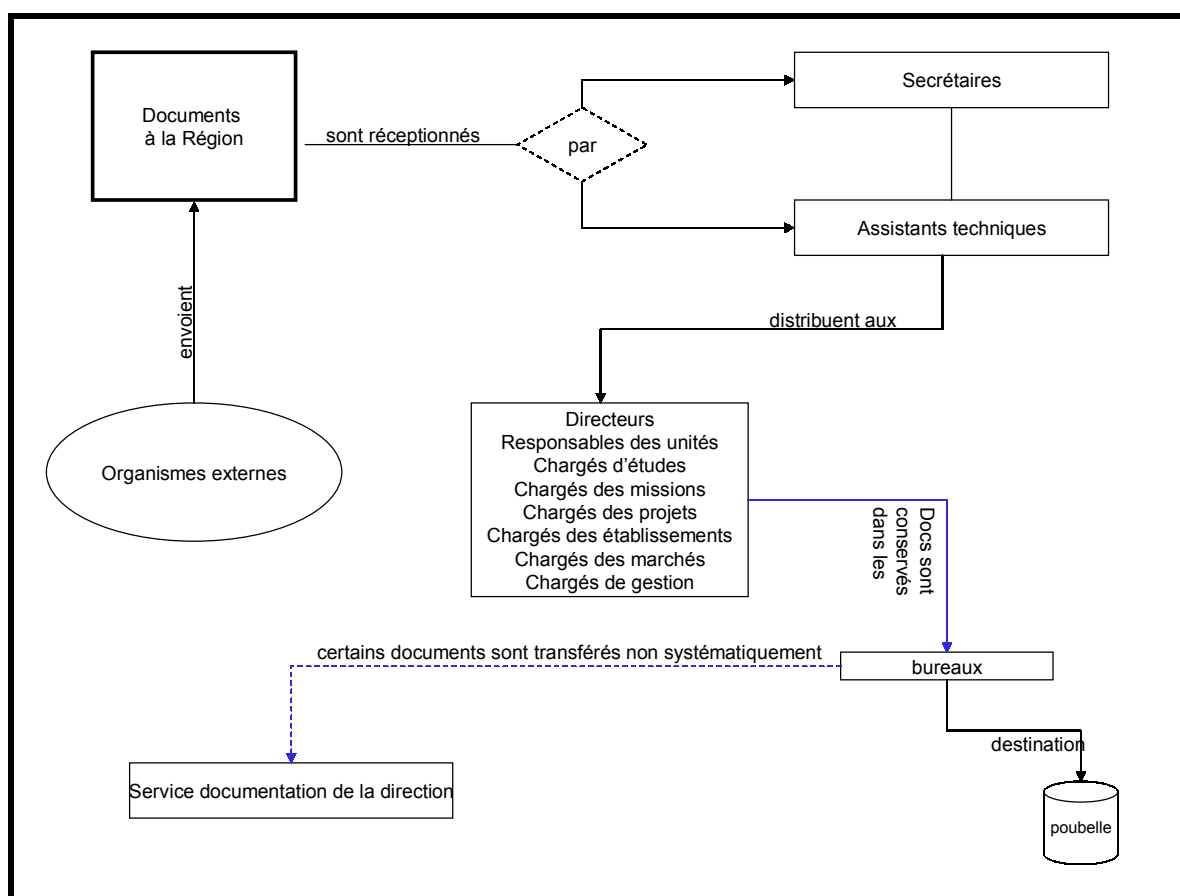
1.5.1.1 Documents reçus des organismes externes

Les documents reçus des organismes externes sont en particulier : *actes de colloques, monographies, rapports.*

La réception de ces documents n'est pas organisée de façon systématique. Chaque agent reçoit des documents concernant son domaine d'activité. Ces documents reçus sont conservés pendant un certain temps dans les bureaux et à la fin de leur actualité sont détruits. Peu de personnes se chargent de diriger ces documents vers le service documentation de la direction.

Le schéma des flux suivant permet de représenter la procédure de circuit et les acteurs participants à cette procédure.

Schéma des flux : « Documents reçus des organismes externes »



1.5.1.2 Documents produits en interne

Lors de l'analyse de documents nous avons remarqué qu'il existe deux types de documents qui sont produits en interne par chaque direction.

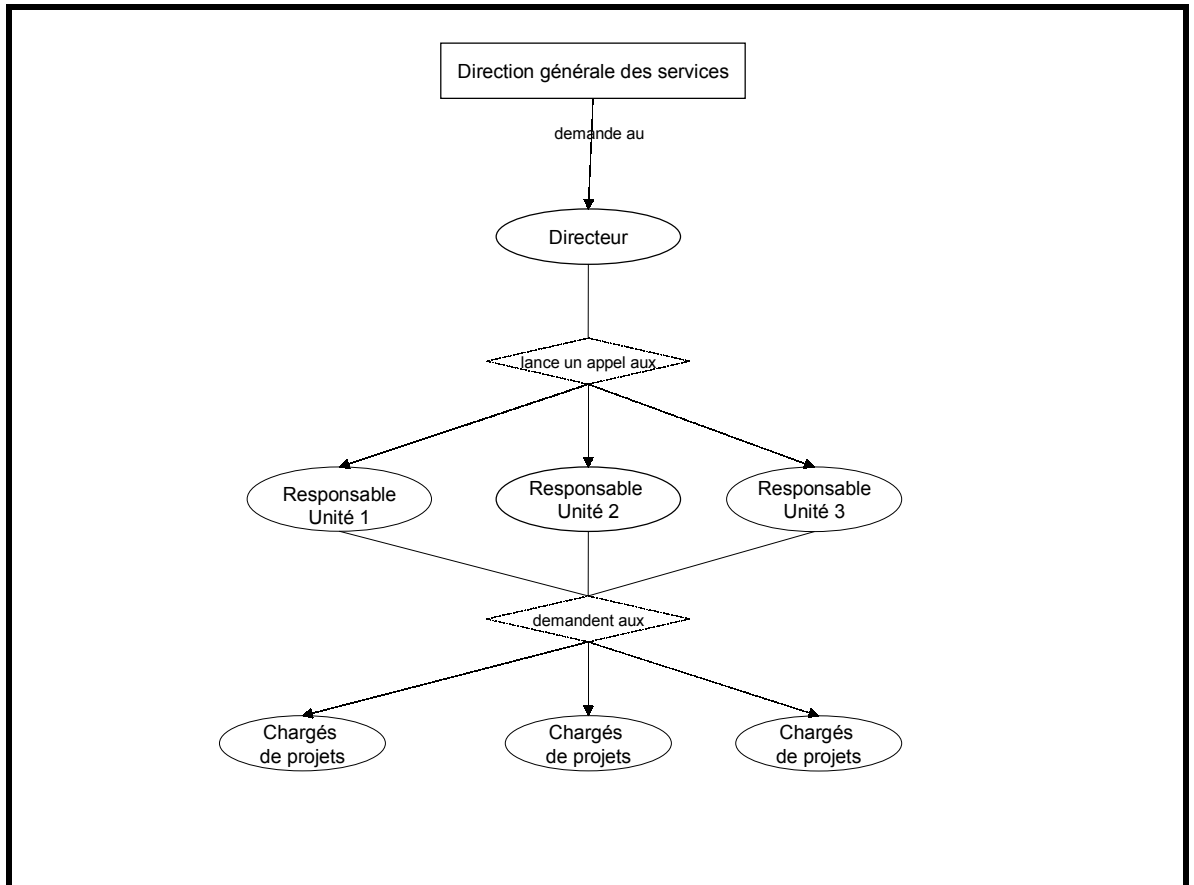
Premier type : ce sont des documents produits par chaque agent (*responsables des unités, chargés d'études*) selon ses propres besoins, liés à sa fonction au sein de la direction. Ces documents sont utilisés lors d'une réunion ou d'une intervention à l'extérieur, ensuite ils sont jetés, ou conservés dans la documentation personnelle des agents.

Deuxième type : ce sont des documents qui sont produits au sein de la Région. Ces types de documents sont dédiés aux activités de la Région pendant une période donnée, toutes les directions participent à la production. Nous avons observé le cycle de vie d'un de ces documents qui est «*Rapport d'activités*» produit chaque

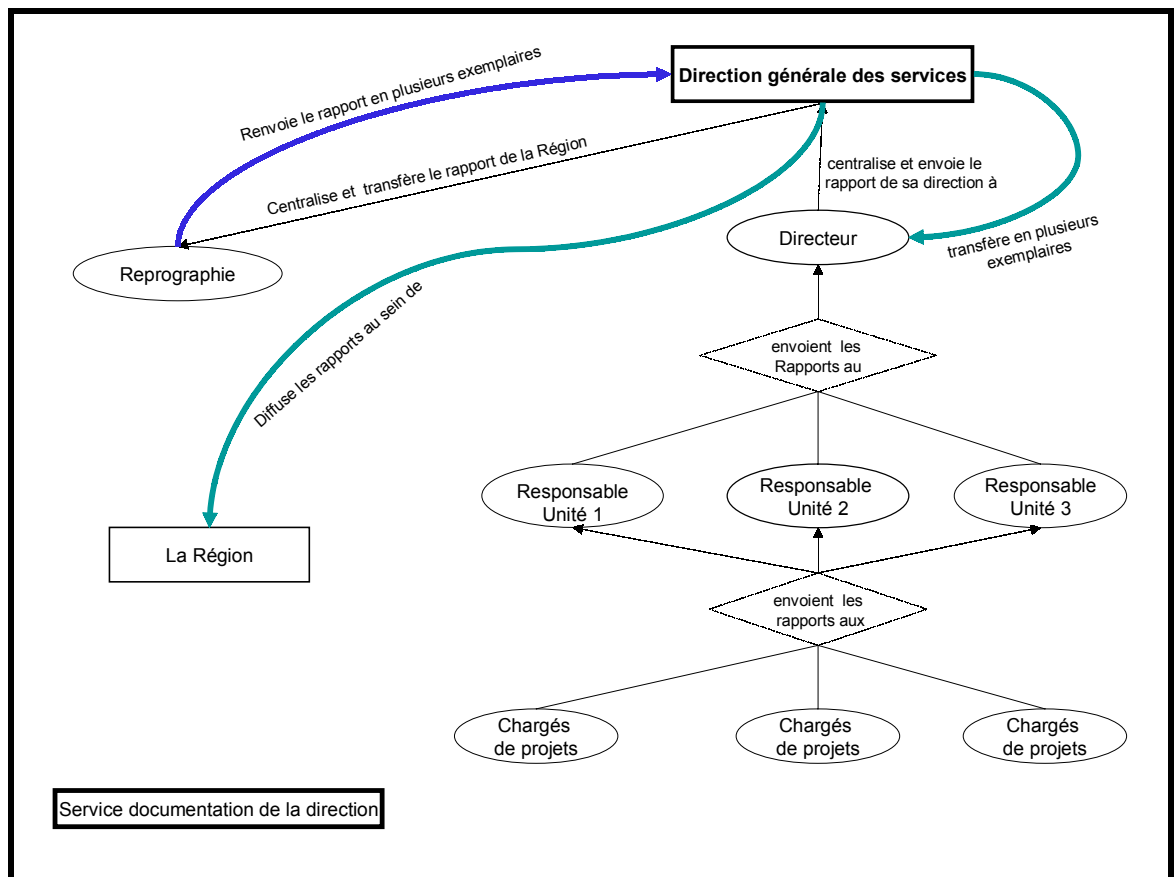
année. Pour le schéma suivant nous avons pris comme exemple la procédure de production d'une seule direction, la Direction des formations initiales (DFI).

Schéma des flux : « Documents produits en interne »

Première étape : demande de préparation du rapport d'activité de la direction



Deuxième étape : renvoi du rapport d'activité de la direction à la Direction générale des services



1.5.1.3 Documents produits à la demande de la Région

Les documents produits à la demande de la Région sont en particulier les rapports d'évaluation et des études.

La direction lance un projet et confie sa réalisation à un chargé de projet. Le chargé de projet définit le type de l'étude préalable au projet. L'unité de gestion de la direction se charge de toute la procédure de commande de l'étude. Elle envoie la commande aux organismes partenaires (*AFPA, CEREQ, DRTEFP, OURIP, OREFRA*).

Lorsque l'étude est effectuée, l'organisme la renvoie à l'unité de gestion de la direction en plusieurs exemplaires. Ensuite, l'unité de gestion la diffuse au sein de la direction et aussi s'il est nécessaire au sein de la Région (aux directions et

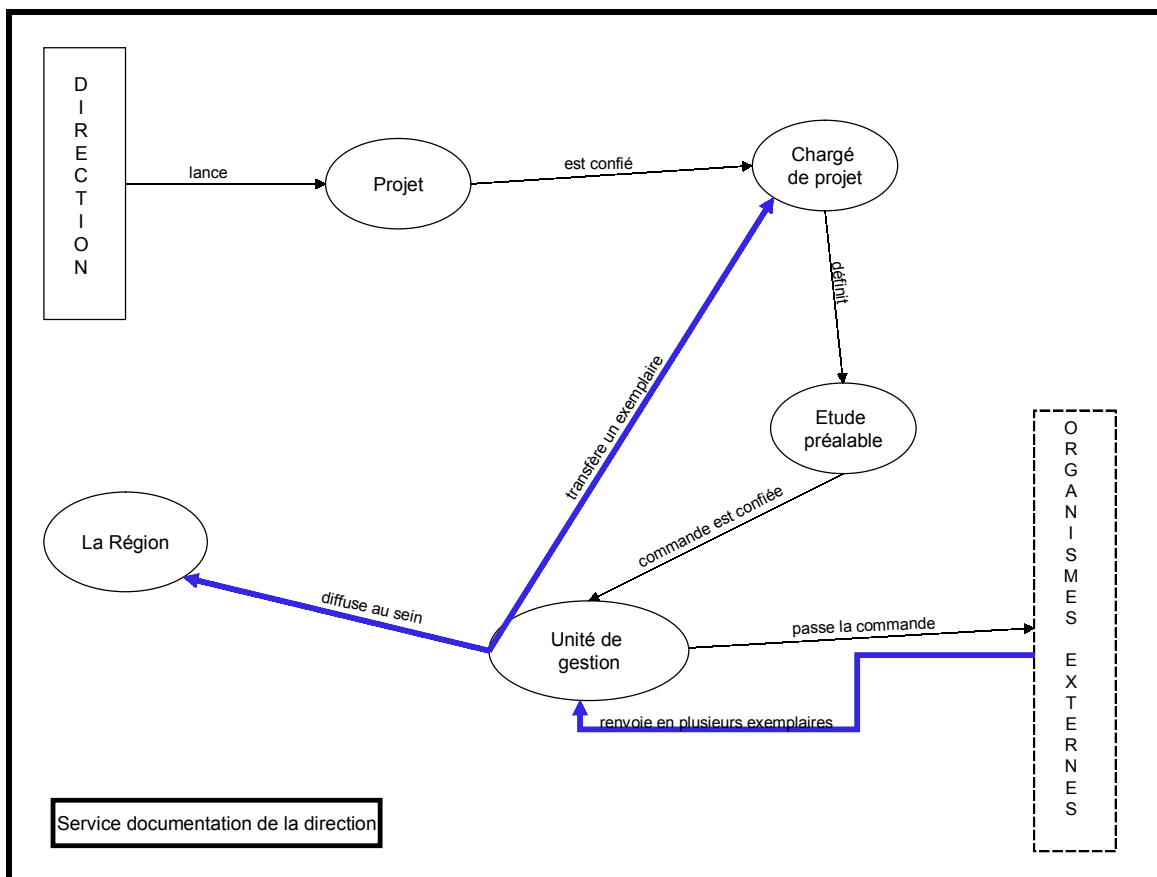
commissions thématiques concernant le domaine de la formation). Ces études sont ensuite conservées au service des archives.

Voici quelques exemples d'études effectuées par d'organismes partenaires :

- o « *Formations continues et parcours d'insertion des jeunes en convention individuelle : enquête d'insertion professionnelle après un stage préparant aux métiers d'aide soignant(e), d'auxiliaire de puériculture et de moniteur d'auto-école* ». C'est une enquête réalisée par AFPA Rhône-Alpes à la demande de la Région – décembre 2001 ;
- o « *L'insertion professionnelle des étudiants en Langues Etrangères Appliquées (LEA) de la région Rhône-Alpes ; étudiants inscrits en deuxième ou troisième cycle de Langues Etrangères Appliquées* ». C'est une étude réalisée par l'OURIP avec le concours financier de la Région Rhône-Alpes en 2002 ;
- o « *L'insertion professionnelle des apprentis en Rhône-Alpes sortis de formation en 1999 : recueil de tableaux statistiques* ». Cette étude est réalisée par l'OREFRA avec la collaboration des académies de Grenoble et Lyon en 2001.

Le schéma suivant représente toute la procédure d'une commande.

Schéma des flux : « Documents produits à la demande de la Région »



Comme il est décrit dans les deux derniers schémas, le service documentation n'a aucun lien direct pour la collecte des documents. Il se procure ces documents de façon non systématique dans le cadre de relations personnelles avec les chargés de projets ou les responsables des unités de gestion.

1.5.2 Documents sous format électronique

Les documents sous format électronique ne circulent pas au sein de la Région.

Le circuit des documents électroniques ne se fait qu'au sein de chaque direction, sur le répertoire commun (G :). Cela ne concerne que les documents généraux présentant les activités de la direction. Les documents confidentiels sont accessibles à certaines personnes ayant les droits particuliers.

1.6. La gestion électronique de documents au sein de la Région

Actuellement, il existe quelques systèmes de gestion électronique documentaire au sein de la Région. Il s'agit du stockage des documents officiels de la Région dans une base de données et de la recherche documentaire.

1.6.1 Base des rapports et délibérations de la Région

Un de ces systèmes est la base des rapports et délibérations, accessible sur intranet et aussi sur le site Web de la Région. Cette base contient les documents publiés officiellement par la Région depuis le 20 mars 1998 (recueil de rapports de Commissions Permanentes ou d'Assemblée Plénière, recueil des Actes administratifs). Les documents à la période entre 1992 et 1998 sont en train d'être intégrés dans la base.

Cette base, générée avec les outils de Microsoft, ne répond pas tout à fait aux besoins des acteurs locaux, car elle a quelques dysfonctionnements. Les documents sont traités dans Word, placé dans un répertoire commun de droits de Windows XP. Toutes les directions opérationnelles participent dans ce travail. Lorsque le document est validé, il est placé sur un répertoire protégé.

La recherche se fait en texte intégral. Il y a plusieurs méthodes de recherche : par mot-clé, par année de parution, par numéro de rapport, par type de document, par type de réunion, par chapitre budgétaire, par commission principale et recherche multi critères. Il est possible d'obtenir le document de deux manières : soit il s'affiche sous format HTML sans aucune forme de présentation, ce qui rend difficile la lisibilité ; soit il s'affiche en fichier attaché dans Word.

Notre étude ne portera pas sur ce type de documents. Un projet particulier, concernant cette base de données, sera défini en septembre 2002.

1.6.2 Le module GED de Loris

Le logiciel Loris a un module de gestion électronique de documents qui permet d'associer un document externe à une notice. Les documents attachés peuvent être sous une forme numérisée ou sous une forme bureautique.

Actuellement, ce module n'est pas bien appliqué, car lors de recherche il montre des dysfonctionnements. Ce module sera mis à la disposition du public interne après l'application (*prévue en septembre 2002*) de la nouvelle version d'interface Web du logiciel et l'intervention du fournisseur du logiciel (Ever) doit normalement assurer le bon fonctionnement de la recherche en texte intégral sous Windows XP.

2. Analyse des besoins

2.1. Enquête par questionnaire

Une première évaluation des besoins du public interne du réseau a été effectuée à partir d'une enquête, réalisée en 2000 par un groupe d'étudiant de la Faculté de sciences économiques et de gestion de Lyon II, dans le cadre de leur maîtrise, qui s'intitule « *Analyse des besoins en information-documentation des services de la Région Rhône-Alpes : enquête auprès des publics internes, usagers et non usagers* ».

L'objectif de l'enquête a été de cerner le comportement et les attentes du public interne de la Région Rhône-Alpes en terme de documentation. La population questionnée est composée de 624 personnes.

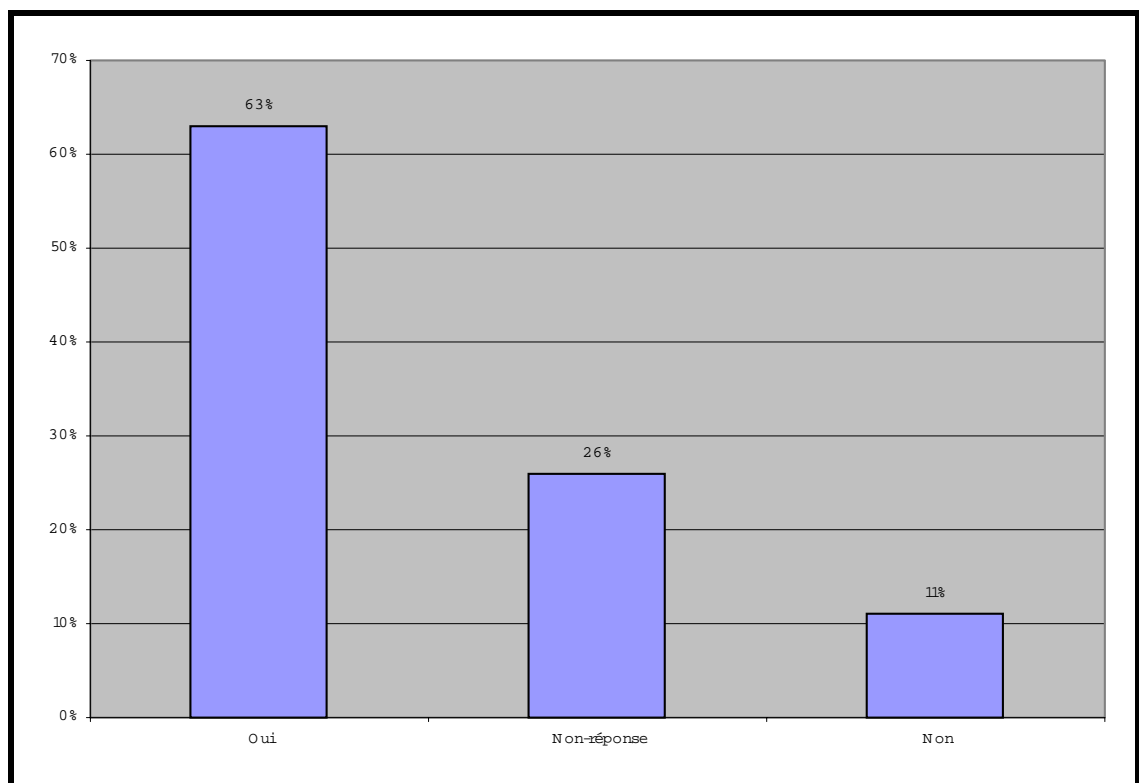
Dans cette enquête une partie est consacrée aux services d'information et de documentation de la Région, dont nous avons sélectionné deux questions intéressantes pour le sujet de notre étude. Les voici :

- A la question : **Etes-vous satisfait (e) de la qualité du fonds documentaire mis à votre disposition ?**

	Nombre de citations	Fréquences
Oui	133	63%
Non-réponse	56	26%
Non	23	11%
Total	212	100%

63% des agents sont satisfaits du fonds documentaire de la Région. On constate également qu'il y a 11% d'insatisfaits.

Satisfaction quant à la qualité du fonds documentaire



Relation entre la satisfaction quant à la qualité du fonds documentaire et le centre de documentation fréquenté le plus souvent

Satisfaction/ appel service	Non-réponse	Celui de votre direction	La Documentation générale	Celui d'une autre direction	TOTAL
Non réponse	58%	19%	14%	18%	26%
Oui	40%	68%	73%	77%	63%
Non	2%	13%	13%	5%	11%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

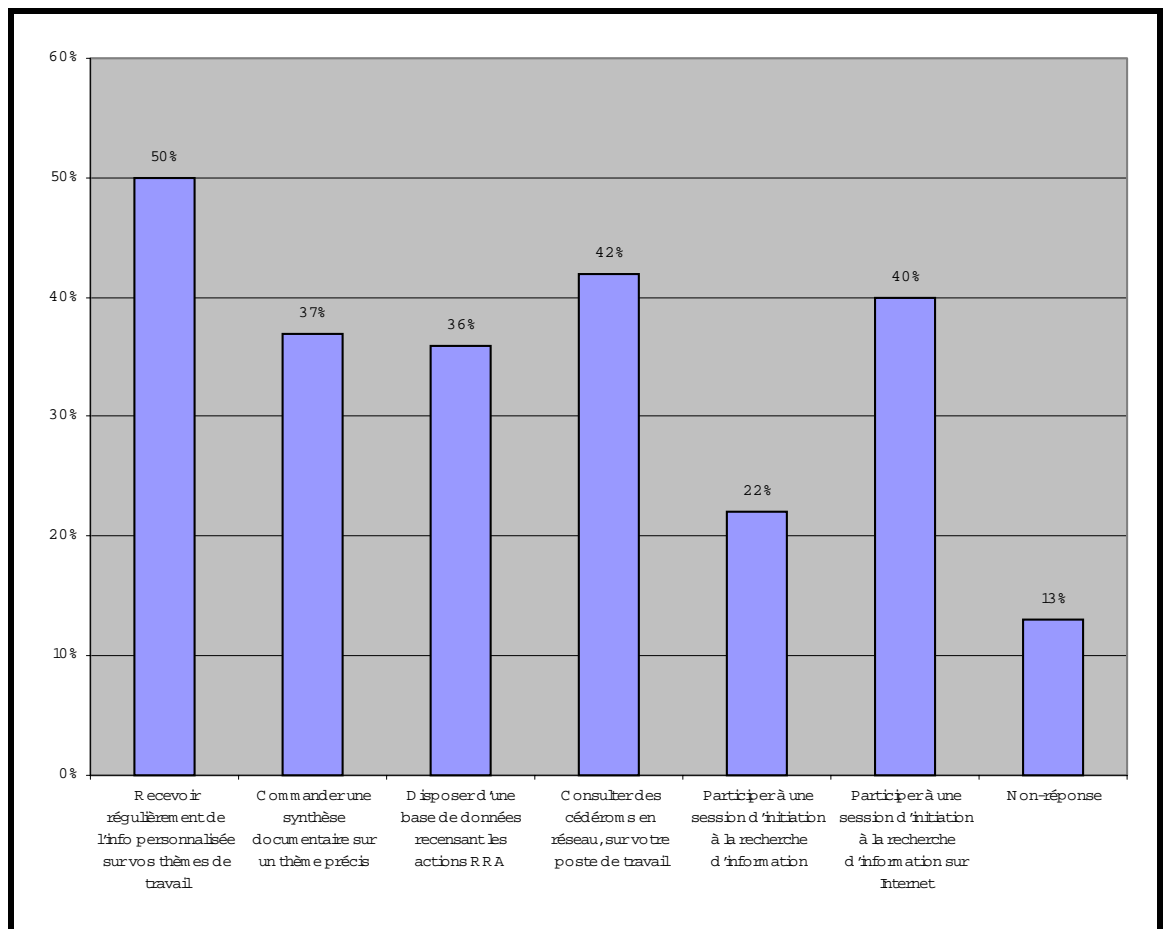
13% des agents qui font appel au service de documentation de leur direction, ainsi que 13% des agents qui font appel à la Documentation générale sont insatisfaits de la qualité du fonds documentaire mis à leur disposition.

- A la question : **Seriez-vous intéressé (e) par les prestations suivantes ?**

	Nombre de citations	Fréquences
Recevoir régulièrement de l'info personnalisée sur vos thèmes de travail	105	50%
Commander une synthèse documentaire sur un thème précis	78	37%
Disposer d'une base de données recensant les actions RRA	76	36%
Consulter des cédéroms en réseau, sur votre poste de travail	88	42%
Participer à une session d'initiation à la recherche d'information	47	22%
Participer à une session d'initiation à la recherche d'information sur Internet	84	40%
Non-réponse	27	13%
TOTAL OBSERVATIONS	212	

36% des agents se montrent intéressés par une base de données recensant les actions de la Région.

Intérêt pour des nouvelles prestations



Nous avons conclu à partir de cette enquête que les principales attentes des usagers relatives aux documents en matière de littérature grise étaient les suivantes :

- Disposer d'un fonds documentaire qui intègre d'avantage la production interne et qui suive mieux l'actualité
- Valoriser la production documentaire interne
- Améliorer la circulation des informations entre les directions
- Prendre connaissance des fonds détenus par des agents.

2.2. Enquête par entretien

Afin de déterminer de manière précise les besoins et les attentes des usagers des directions étudiées, nous avons effectué une enquête par entretien.

2.2.1 Population et échantillon

L'enquête a été effectuée auprès des agents des directions et des commissions concernées du Conseil régional et du Conseil économique et social régional (CESR).

Pour les entretiens nous avons sélectionné les catégories de personnes représentées dans le tableau suivant :

Nom de structure	Fonction	Nombre de personnes interrogées
Directions : DFI ; DEFC ; DESUP	Directeur	1
	Responsables des unités	3
	Chargés d'études	2
	Coordinatrice des secrétaires	1
	Chargés de documentation	3
Commissions thématiques	Attachés des commissions	2
	Chargés de documentation du Secrétariat des Assemblées	1
Direction générale des services	Directeur général adjoint	1
CESR	Responsable de commission thématique	1
	Chargés de documentation	1
Archives	Responsable des archives	1
Direction des systèmes d'information (DSI)	Chargé de projets	1
	Administrateur du réseau	1
Total		19

2.2.2 Les guides d'entretien

Au bout de quelques entretiens exploratoires nous avons défini deux types de guide d'entretien en distinguant les besoins des utilisateurs de ceux des chargés de

documentation: un pour les entretiens avec les agents qui sont également des usagers ; et un pour les chargés de documentation.

Guide d'entretien avec les agents des directions

Thèmes de guide d'entretien	Relances verbales prévues
1. Types de documents	- <i>Connaissez-vous tous types de documents relatifs à la formation ? (documents reçus des organismes externes ; documents produits en interne ; documents produits à la demande de la Région)</i> - <i>Si oui, lesquels ?</i>
2. Circuit des documents	- <i>Quels sont les circuits de réception, production et de commande des documents ?</i>
3. Accès aux documents	- <i>Avez-vous accès à tous les documents reçus et produits par la Région ?</i> - <i>Si oui, par quels moyens ?</i> - <i>Facilement ou difficilement ?</i>
4. Recherche documentaire	- <i>Recherchez-vous les documents internes relatifs à la formation ?</i> - <i>Quels types de documents recherchez-vous le plus souvent ?</i> - <i>A qui faites-vous appel pour ce genre de documents ?</i> - <i>Trouvez-vous facilement les documents recherchés ?</i>
5. Base documentaire de la Région	- <i>Répond-elle à l'actualité ?</i> - <i>Dispose-t-elle d'une documentation assez riche relative à la formation ?</i> - <i>Etes-vous satisfait des services proposés ?</i>
6. Développement de la base documentaire	- <i>Seriez-vous intéressé par la centralisation de tous les documents reçus et produits par la Région au service de documentation des directions ?</i> - <i>Pensez-vous que cela pourrait faciliter votre travail ?</i> - <i>Aimeriez-vous avoir accès direct aux documents produits en interne sous format électroniques depuis votre poste de travail ?</i> - <i>Etes-vous prêt à collaborer dans ce sens avec le chargé de documentation de votre direction ?</i>
7. Vos attentes et suggestions	

Guide d'entretien avec les chargés de documentation des directions

Thèmes de guide d'entretien	Relances verbales prévues
1. Fonds du service de documentation	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Quels sont les types de documents existants ?</i> - <i>Comment les documents sont-ils structurés ?</i> - <i>Le fonds est-il informatisé ?</i> - <i>Quels sont les supports de documents ?</i>
2. Utilisation du service par les agents de la direction	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Combien de visites avez-vous par jour ?</i> - <i>Avez-vous souvent des emprunts de documents par les usagers ?</i> - <i>Les usagers sont-ils satisfaits des services proposés ?</i>
3. Recherche documentaire à la demande des agents	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Faites-vous souvent les dossiers thématiques à la demande ?</i> - <i>Trouvez-vous facilement les documents demandés ?</i> - <i>Par quels moyens trouvez-vous les documents reçus ou produits par la Région ?</i>
4. Littérature grise	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Possédez-vous les documents en matière de « littérature grise » dans votre fonds documentaire ?</i> - <i>Par quels moyens récupérez-vous ce genre de documents ?</i> - <i>Ce genre de documents est-il souvent demandé ?</i>
5. Centralisation des documents au service de documentation	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Souhaiteriez-vous une centralisation de tous les documents relatifs au domaine d'activité de votre direction en terme de littérature grise (reçus des organismes externes, produits en interne et produits à la demande de la Région) au service de documentation ?</i> - <i>Pensez-vous que cela pourrait faciliter votre tâche lors de recherche documentaire ?</i>
6. Document électronique de la direction	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Avez-vous accès aux documents produits au sein de votre direction sous format électronique ?</i> - <i>Aimeriez-vous intégrer ces documents à la base documentaire en texte intégral ?</i> - <i>Quels avantages pourriez-vous avoir ?</i>
7. Vos attentes et propositions	

2.2.3 Evaluation des entretiens

Après avoir interviewé les agents un par un, une analyse par entretien a été faite par la suite. Cette analyse nous a permis d'extraire les besoins et les attentes exprimés lors des entretiens par les agents (usagers) et les chargés de documentation.

2.2.3.1 Les besoins et les attentes des agents (usagers)

Les agents ont exprimé leur satisfaction sur la fiabilité des chargés de documentation de leur direction. En revanche, ils sont plutôt insatisfait du contenu du fonds documentaire de la Région par rapport aux documents de production interne, ainsi que de la circulation de l'information en interne.

Les attentes exprimées lors des entretiens avec les agents sont les suivantes :

- Enrichissement du fonds documentaire de la Région
- Centralisation des documents de production interne
- Facilité et rapidité de recherche documentaire interne
- Accès direct aux documents depuis le poste de travail
- Echange d'information entre les directions
- Accès facile aux documents reçus des organismes partenaires
- Actualité du fonds documentaire
- Promotion du fonds documentaire.

2.2.3.2 Les besoins et les attentes des chargés de documentation

Nous avons rencontré cinq chargés de documentation, dont :

- o trois sont responsables des unités documentaires de trois directions relatives au domaine de la formation ;
- o un est responsable de l'unité documentaire du Secrétariat des Assemblées où sont regroupées les commissions thématiques ;
- o un est responsable de l'unité documentaire du Conseil économique et social régional qui est composé des commissions traitant des domaines d'intervention de la Région.

Les chargés de documentation ont exprimé leur besoin de pouvoir offrir, facilement et rapidement, plus d'informations au public et d'enrichir la base de données avec les documents sous format électronique.

Les attentes essentielles sont les suivantes :

- Valorisation du patrimoine documentaire de la Région
- Accès à la totalité des documents tenus par les agents
- Recherche des documents en texte intégral
- Facilité de réponse aux demandes.

Conclusion

Lors de l'analyse de l'existant, une attention particulière a été portée sur l'identification des types de documents, considérés dans le milieu professionnel comme la « littérature grise ». Il en découle une division de trois catégories :

- *Documents reçus des organismes externes (actes de colloques, monographies, rapports, ...);*
- *Documents produits en interne (rapports d'activités, notes techniques, textes de projets, ...);*
- *Documents produits à la demande de la Région (études préalables aux projets).*

Il est important de souligner que ces documents circulent au sein de la Région sous format papier. Actuellement, dans la procédure de circuit, les documents électroniques occupent une place secondaire. Un des objectifs de notre étude est de développer la gestion des documents électroniques, en réponse aux besoins exprimés par le public interne et les chargés de documentation de la Région.

III. Propositions pour valoriser la littérature grise existante de la Région

1. Les catégories des documents

Notre premier travail, à la suite de l'analyse de l'existant, a été de définir des catégories qui vont regrouper les documents selon leur type. Ces catégories serviront de base à la collecte et l'indexation des documents. Ce sont les suivantes :

- Actes de colloques
- Bilans d'actions
- Comptes rendus des réunions des commissions thématiques
- Discours de la Présidente
- Etudes
- Monographies
- Notes techniques
- Rapports d'évaluation
- Rapports de stage
- Textes de projets

2. Repérage et collecte des documents

*Le repérage de la littérature grise a toujours constitué une difficulté pour le documentaliste.*⁴

La première et grande difficulté rencontrée par le documentaliste consiste à avoir connaissance de l'existence du document, puis une fois le document identifié, à se procurer ce document. Ce sont des documents qui restent hors des circuits classiques de distribution et qui sont donc difficiles à identifier et à obtenir.

Une autre difficulté concerne la notion de confidentialité. Les documents confidentiels ne sont généralement pas accessibles. Cela étant le cas de la Région, nous ne traitons ici que la littérature grise non confidentielle.

L'évaluation de l'existant nous a permis de comprendre que les documents selon leur support nécessitaient des méthodes différentes de collecte. Alors, nous avons regroupé les documents en deux catégories: *Documents sous format papier* ; *Documents sous format électronique*.

2.1. Documents sous format papier

Comme nous l'avons mentionné dans la deuxième partie (*voir paragraphe 1.5.1, page 27*), les documents sous format papier sont des:

- Documents reçus des organismes externes ;
- Documents produits en interne ;
- Documents produits par des organismes partenaires à la demande de la Région.

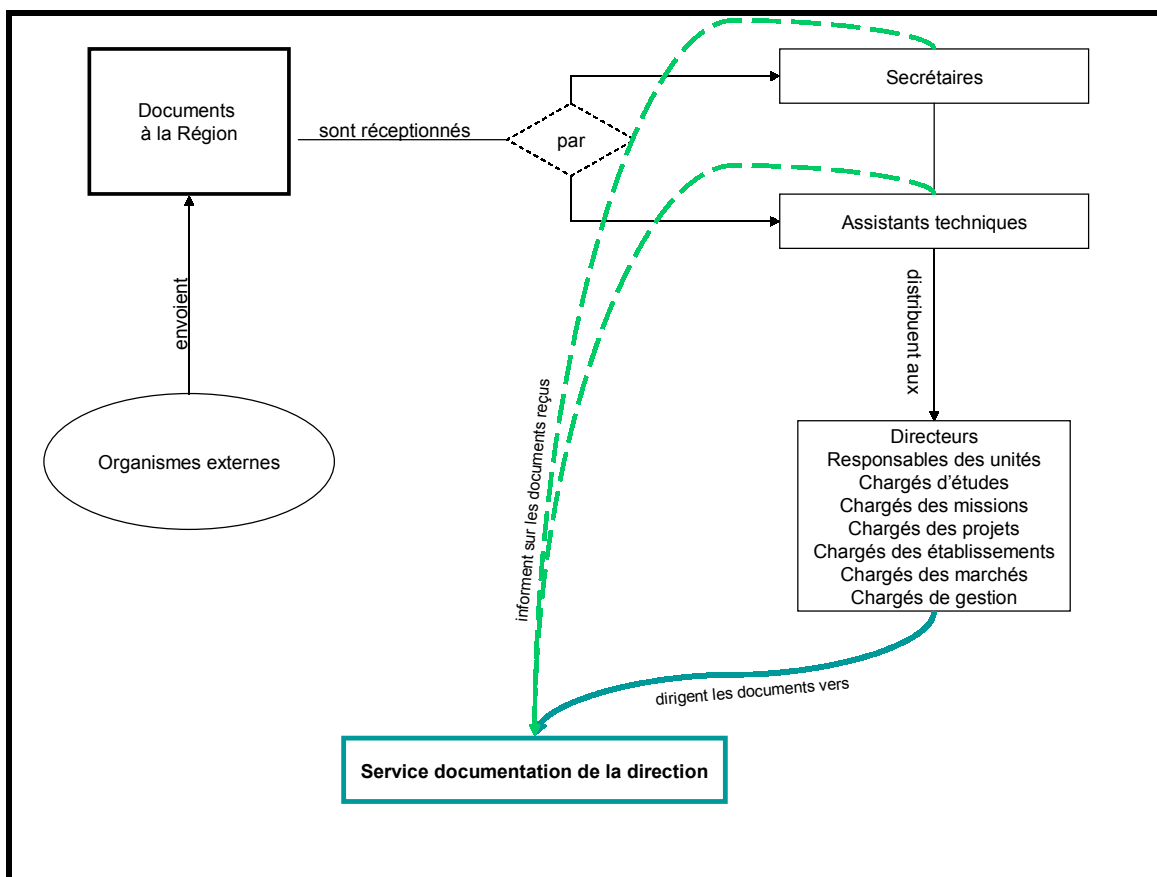
⁴ **J.-Ph. Accart, M.-P. Réthy.** *Le Métier de documentaliste*. Editions du cercle de la librairie, 1999, p. 169.

2.1.1 Collecte des documents reçus des organismes externes

Pour envisager la collecte des documents venant de l'extérieur il est indispensable de reprendre le circuit des documents. Comme il est expliqué dans la partie précédente (*voir paragraphe 1.5.1.1., page 27.*) les documents sont réceptionnés par les secrétaires et les assistants techniques de la direction, puis distribués aux destinataires. Dans ce cas il est envisageable qu'en première étape les secrétaires et les assistants techniques informent systématiquement le chargé de documentation de leur direction de l'existence des documents reçus. En deuxième étape, après avoir consulté les documents, les destinataires les transfèrent au service documentation de leur direction.

Le schéma suivant, basé sur le schéma des flux de circuit des documents reçus de l'extérieur, représente cette proposition.

Schéma des flux : « Collecte des documents reçus des organismes externes »:

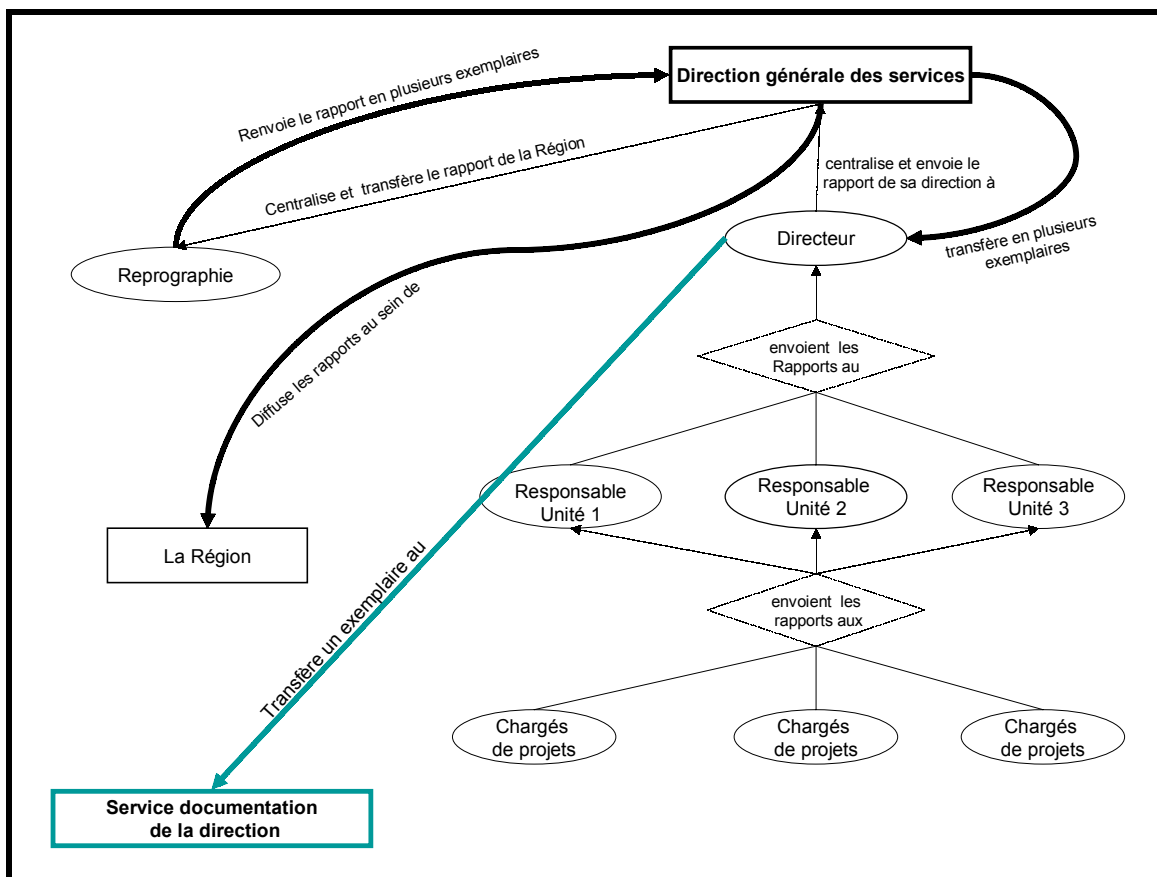


2.1.2 Collecte des documents produits en interne

La collecte des documents produits en interne est facilement envisageable. Une fois que le document est envoyé aux directions par la Direction Générale des Services (DGS), un exemplaire pourrait être automatiquement transféré au service de documentation.

Dans le schéma suivant cette proposition est clairement décrite.

Schéma des flux : « Collecte des documents produits en interne »

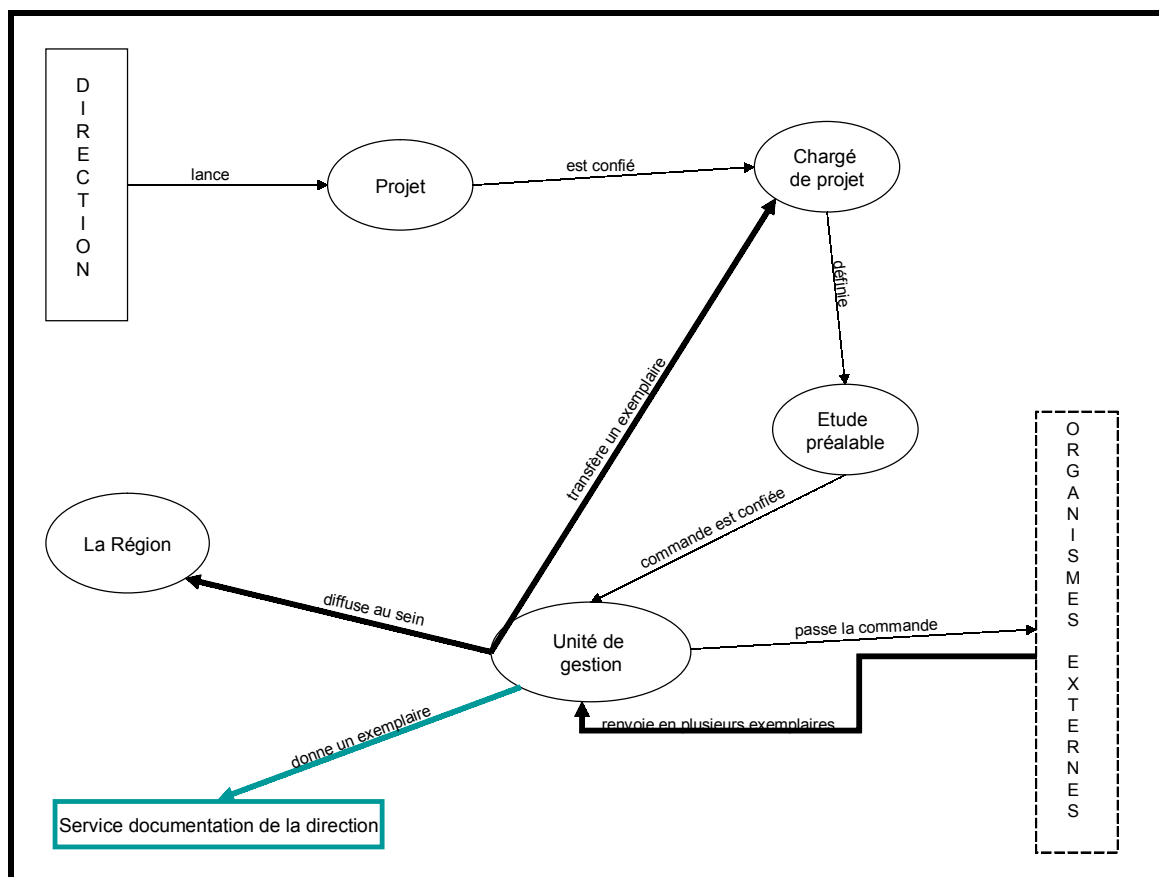


2.1.3 Collecte des documents produits à la demande de la Région

Lorsque les études commandées par les directions sont effectuées, les organismes partenaires les envoient en plusieurs exemplaires aux unités de gestion des directions. La personne chargée de la diffusion des études au sein de la direction pourrait donner un exemplaire au service de documentation de sa direction.

Cette démarche est décrite dans le schéma suivant:

Schéma des flux : « Collecte des documents produits à la demande de la Région »



2.2. Documents sous format électronique

Les documents sous format électronique sont en particulier des :

- o Documents produits en interne par la Région ;
- o Documents produits par d'autres organismes à la demande de la Région.

2.2.1 Documents produits en interne par la Région

La récupération des documents produits en interne sous format électronique pourrait se faire à partir des répertoires communs de chaque direction.

Il est envisageable de créer un dossier sur les répertoires communs de chaque direction et de demander aux agents d'alimenter ce dossier avec les documents diffusables (documents créés à la suite des activités et des projets de la direction et

documents créés par les agents selon leur propre besoin dans le cadre de leur travail) au sein de la Région. Ensuite, ces documents seront intégrés dans la base documentaire sous forme Word ou PDF avec une notice descriptive par les chargés de documentations des directions.

2.2.1.1 Règles juridiques

La Région, étant la propriétaire des documents créés par rapport à ses activités, dispose du droit de les diffuser sous format électronique sur ses sites Web interne, ainsi que externe.

En revanche, marginalement, pour la diffusion interne des documents créés par les agents selon leur propre besoin dans le cadre de leur travail, il faudrait demander leur accord.

2.2.2 Documents produits par d'autres organismes à la demande de la Région

Actuellement, les documents produits à la demande de la Région ne sont réceptionnés que sous format papier. Il y a deux possibilités de récupérer ces documents sous format électronique :

- La première possibilité est de demander à ces organismes de faire parvenir ces documents à la Région sur une disquette et les importer ensuite dans la base documentaire ;
- Certains de ces organismes disposent de sites Web où tous les rapports et études effectués sont en libre consultation sous forme PDF. La deuxième possibilité est de télécharger les documents financés et co-financés par la Région à partir des sites Web et de les intégrer dans la base documentaire.

Les organismes ayant un site Web sont les suivants :

- o DRTEFP : <http://www.sdtefp-rhone-alpes.travail.gouv.fr>
- o OURIP : <http://www.upmf-grenoble.fr/ourip/>

2.2.2.1 Règles juridiques

Actuellement, la commande des études s'effectue avec une simple lettre de commande, rédigée par la direction concernée. Dans cette lettre de commande les droits d'utilisations des études ne sont pas précisés.

Dans ce cas, pour la diffusion interne des ces études sous format électronique il est indispensable d'avoir l'accord du prestataire (organisme ou personne physique).

Dans le cas où la Région est co-financière pour la production d'un document, il faudrait obtenir aussi l'accord des partenaires pour pouvoir le diffuser sous format électronique sur le site interne.

Quant au téléchargement des études et rapports à partir des sites Web, il est juridiquement considéré comme reproduction. La Région dispose d'un droit de reproduire des études et rapports financés par elle-même après en avoir informer les auteurs (organismes ou personnes physiques). Donc il est indispensable d'avoir l'accord des auteurs.

2.3. Travail collaboratif avec les agents des directions

Cette phase occupe une place primordiale dans la procédure de collecte, car elle demande un travail collaboratif avec tous les acteurs présents dans les circuits de réception et de production de documents.

Afin d'informer les agents des directions sur les types de documents qui sont recherchés aux buts de collecte de recensement par les services documentaires, un guide sera mis à leur disposition. Ce guide leur permettra d'identifier facilement les documents qui seront transférés au service documentation (*voir : Annexe 4: « Guide de collecte »*).

Le guide peut être utilisé pour la totalité des directions de la Région dans le cadre de la collecte des documents. Ce guide n'est qu'un prototype qui sera finalisé par la suite par le service de la Documentation générale.

3. Traitement des documents

Une fois récupérés, les documents seront intégrés dans la base de données documentaire de la Région qui est constituée sous le logiciel Loris 3.5.

3.1. Notices des documents

Dans la base Loris chaque document dispose de deux notices, notice Catalogue, notice Exemple.

- **La notice Catalogue** est composée de 35 champs, dont 5 sont obligatoires. Ces champs sont divisés en deux types :

- o *Champs indexés* : ce sont des champs obligatoires lors de saisie. Ils ont des valeurs prédéfinies qui imposent l'utilisation d'une liste contrôlée. La recherche se réalise sur les champs indexés.
- o *Champs descriptifs* : ce sont des champs facultatifs lors de saisie et ils comportent des informations supplémentaires sur le document. La recherche ne s'applique pas sur ces champs.

- **La notice Exemple** est composée de 13 champs, dont 3 sont obligatoires. Lors de la création cette notice se base sur la notice Catalogue. Le champ catalogue qui contient les informations sur le titre, l'auteur et la date de parution se remplit automatiquement.

3.2. Listes contrôlées

Dans **la fiche Catalogue** de la base de données les champs indexés disposent d'une liste contrôlée pour faciliter la saisie. Le champ de « Type de document » a une liste contrôlée qui comporte des termes généraux comme, « Ouvrage », « Article », « Brochure », « Document audiovisuel » et « Document électronique ». C'est dans le champ de « Sous type » que les documents sont précisément identifiés. Ce champ dispose d'une liste contrôlée avec plusieurs termes. Certains termes correspondent aux types de documents définis lors de notre étude. Ces termes sont les suivants :

- o Monographie
- o Colloque
- o Rapport
- o Rapport de stage
- o Rapport d'activité
- o Note.

Mais les termes « *Rapport* » et « *Note* » ne sont pas assez précis pour identifier un document. Donc, dans cette liste, ces termes seront précisés et les termes manquants seront y ajoutés. Les termes suivants devront figurés dans la liste contrôlée du champ « Sous type » de la fiche catalogue :

- o Bilan d'action
- o Compte-rendu de réunion
- o Discours de la Présidente
- o Note technique
- o Rapport d'évaluation
- o Texte de projet.

3.3. Intégration des documents électroniques dans la base

Les documents électroniques seront attachés aux notices de catalogue sous format Word ou PDF. Pour intégrer un document externe à une notice deux possibilités s'offrent :

- o Numérisation d'un document à l'aide d'un scanner
- o Transfert d'un fichier existant, sous forme d'image ou de document (Word ou PDF).

Dans notre cas la deuxième possibilité sera la plus utilisée. Une fois que la notice du document est créée et enregistrée dans la base, le document externe sera importé avec l'aide du bouton « Numériser ». Le document sera indexé en texte intégral, ce qui permet d'effectuer une recherche dans le texte.

4. Mise à disposition

Malgré l'utilisation de la version 3.5 de Loris pour la saisie, l'interface Web est toujours celui de la version 2.1. Cette version actuellement utilisée, souffre d'un dysfonctionnement pour la recherche en texte intégral.

L'OPAC WEB de Loris 3.5 est en cours d'installation et il sera à la disposition du public au mois de septembre. Pour faciliter l'utilisation de cette version par les usagers, chaque type de recherche disposera d'une « Aide à la recherche ». En outre, la Documentation générale proposera une journée « portes ouvertes » pour initier le public interne à l'utilisation de la nouvelle version de l'OPAC WEB.

Dans l'OPAC il existe trois types de recherche :

- o Recherche simple
- o Recherche experte
- o Recherche en texte intégral.

4.1. Recherche simple

Ce type de recherche permet d'effectuer une recherche sur le catalogue en utilisant un index (mots du titre, auteur, sujet ou un terme de thesaurus). Pour limiter la recherche à certains types de documents, il est possible de sélectionner un ou plusieurs valeurs dans la liste des types de documents.

4.2. Recherche experte

Cette recherche permet de croiser plusieurs critères de recherche à l'aide d'opérateurs booléens.

La recherche peut s'effectuer en entrant un ou plusieurs termes. En cas de recherche avec plusieurs termes les opérateurs (EGAL, ET, OU, SAUF) sont appliqués pour chaque ligne contenant un terme. Pour la recherche multicritères l'utilisateur disposera des opérateurs booléens (ET, OU, SAUF).

Pour limiter la recherche l'utilisateur peut sélectionner un type de document.

4.3. Recherche en texte intégral

Cette méthode permet d'effectuer une recherche sur le contenu des documents électroniques associés aux notices descriptives.

Il existe deux types de recherche en texte intégral dont :

- recherche simple en entrant le terme du document et en utilisant les opérateurs de proximité ;
- recherche croisée avec une recherche experte classique qui se fait en entrant un mot-clé, le nom du domaine et en utilisant les opérateurs (EGAL, ET, OU, SAUF). Les opérateurs booléens ET, OU, SAUF sont utilisés en cas d'une recherche multicritères. Pour une recherche plus précise il est possible d'identifier le type, la langue et l'année d'édition du document.

4.4. Affichage des résultats

Le résultat de tout type de recherche est affiché sous la forme d'une liste d'identifiants de notices. La liste des identifiants s'affiche page par page, chaque page contenant un certain nombre de réponses.

4.4.1 Visualisation des notices

Pour visualiser une notice il faut d'abord la sélectionner dans la liste des identifiants et ensuite cliquer sur le bouton « Visualiser ». Il est possible d'avoir deux vues de notices :

- o Vue abrégée, qui affiche certains champs et localisation du document ;
- o Vue détaillée, qui affiche tous les champs indexés de la notice.

4.4.2 Visualisation des documents externes

Si une notice possède un document électronique lié provenant de la Gestion Electronique de Documents (GED) ou Texte Intégral, un lien hypertexte s'affiche vers ce document. Il existe plusieurs possibilités d'afficher ce document :

- o Afficher le fichier GED associé quelque soit le type de recherche
- o Afficher le document natif en texte intégral suite à une recherche en texte intégral ;
- o Afficher le texte surligné contenant les valeurs recherchées en texte intégral.

Conclusion

La « littérature grise » est par nature difficile à identifier et à se procurer, ce qui est regrettable, car elle offre souvent des informations de haute qualité et particulièrement d'actualité.

Dans le cas de la Région Rhône-Alpes où il existe plusieurs types de circuits de documents, les chargés de documentation rencontrent beaucoup de difficultés lors de la collecte de ces documents. Le travail collaboratif avec les agents concernés pourrait faciliter leur tâche dans ce sens.

IV. La GED et le Workflow : les solutions pour automatiser la gestion documentaire

Cette partie consiste à proposer des solutions afin de développer à l'avenir la Gestion Electronique de Documents (GED) et d'appliquer le Workflow à la Région.

1. Qu'est-ce qu'une GED ?

L'association française des professionnels de la GED (APROGED) a la définition suivante : “ *On peut définir la GED comme l'ensemble des techniques permettant d'organiser, de gérer et de distribuer des informations documentaires sous forme électronique* ”.

La GED est une solution aux problèmes de gestion, de stockage, de recherche, de consultation, de traitement et de circulation de fichiers et de documents. En indexant les documents en texte intégral, elle permet d'accéder rapidement aux documents produits ou reçus par l'organisme. La GED peut être appliquée aussi bien dans une entreprise que dans une administration.

Concrètement, l'objectif de la GED est de faciliter l'accès et la consultation des documents et des fichiers fédérés dans une base de données. Elle propose aussi un système de sécurité pour les documents confidentiels.

2. Qu'est-ce qu'un Workflow ?

Le Workflow est un outil qui permet de gérer, de contrôler et d'automatiser le processus éditorial de l'organisme.

Dans les applications de Workflow, il existe quatre catégories :

- **le workflow de production**, qui correspond à la gestion des processus de base de l'organisme.
- **le workflow administratif**, qui correspond à une infrastructure de messagerie.
- **le workflow ad-hoc**, qui est destiné à la gestion des procédures non déterminées, ou mouvantes.
- **le workflow coopératif**, qui gère des procédures évoluant assez fréquemment, et liées à un groupe de travail restreint dans l'organisme.

Aujourd'hui, à la suite du développement des nouvelles technologies, la GED et le Workflow, étant l'ensemble de la chaîne de production et de traitement des documents électroniques, sont appliqués au sein de la majorité des grandes entreprises, ainsi que dans les structures administratives.

3. Projet d'extranet de la Région

Les scénarios que nous envisageons ont été élaborés en tenant compte du projet d'extranet de la Région et cherchent à s'intégrer à la politique documentaire de la Région.

La Région veut mettre en place un projet d'extranet intercollectivité raccordant 22 agglomérations avec la Région afin d'optimiser leurs échanges d'informations. L'objectif de ce projet est d'informer, d'échanger et de partager des expériences avec les différents acteurs concernés pour six thèmes principaux, y compris la formation.

La Région réalise ses extranets de travail collaboratif avec Oracle Portal 9iAS, donc les logiciels choisis doivent être capables d'échanger avec sa plate-forme.

La finalité de ce projet est de se doter d'une infrastructure collaborative qui regroupe tous les outils de travail collaboratif. Actuellement, ce projet est encore en phase d'étude.

Les fonctionnalités attendues à court terme de ce projet sont les suivantes :

Source : Cahier des charges de la Direction des Systèmes d'Information (DSI).

Fonctionnalités THÈMES	Push-mailing	Accès à des bases de données d'informations sur un site Web privé	Groupware	Base documentaire /GED
FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Mailing d'information de la mise en place de nouveaux documents sur le serveur de GED. • Confidentialité des messages. • Liste de diffusion. • Circuit pour validation. • Suivi des documents envoyés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accès à des bases de données regroupant des fichiers de type texte, image et multimédia. • Annuaire des utilisateurs de l'Intranet • Annuaire de liens utiles • Contrôle d'accès. • Recherche rapide d'utilisateurs internes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Forums d'échanges avec liste de diffusion d'information concernant des changements dans le contenu des forums. • Agenda. • Planification de réunion • Envoi / réception de message d'information sur document. 	<ul style="list-style-type: none"> • Archivage • Recherche de documents multicritères et plein texte. • Partage de documents multimédia • Arborecence des thèmes • Gestion des documents • Gestion des commentaires
QUALITÉ DE VIE, ENVIRONNEMENT, CULTURE				
DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS				
DÉPLACEMENTS				
CONSTRUCTION D'AGGLOMÉRATIONS AUTOUR DE VILLES MOYENNES				
AUTRES				

Comme nous pouvons voir dans le tableau ci-dessus, ce projet comprend aussi les fonctionnalités de GED. Donc, la solution qui sera proposée à la suite de notre étude, pourrait être associée avec les fonctionnalités de la GED proposées dans ce projet d'extranet.

4. Scénarios

Pour l'organisation d'un système de gestion des documents électroniques, deux scénarios sont envisageables.

Dans un premier temps, pour assurer la réalisation à court terme de ce projet, il faudrait utiliser les outils existants à la Région.

4.1. Scénario 1 : « Organisation de gestion de la documentation électronique en utilisant les outils existants »

Ce scénario repose sur l'utilisation des outils existants sur le réseau local de la Région. Il pourrait être réalisé avec les moyens suivants :

- **Un modèle** : dans un premier temps un modèle précis serait défini avec les agents. Ce modèle serait généré par le logiciel Microsoft Word et serait intégré dans le répertoire « *Modèles de la direction* » de toutes les directions. Tous les documents de la direction seraient créés à partir d'un modèle unique.
- **Un dossier** : un dossier « *Service de documentation* » pourrait être créé sur le répertoire de chaque direction. Lorsque les documents seront validés par la direction, un exemplaire serait enregistré dans ce dossier par les auteurs. Cette procédure ne concerne que les documents non confidentiels.
- **L'archivage des documents** : la dernière étape consiste à archiver ces documents dans la base de données documentaire générée par Loris. Les documents seront attachés aux notices descriptives sous format Word, ce qui permettra la recherche en texte intégral par la suite.

Ce scénario se présente comme une tâche supplémentaire pour les chargés de documentation.

4.2. Scénario 2 : « Gestion électronique de documents à travers une application Workflow »

Ce scénario consiste à envisager la Gestion Electronique des Documents associée avec un programme de workflow de production. Le choix de la GED par une solution workflow a pour objectif de libérer les chargés de documentation des tâches sans valeur ajoutée.

Le logiciel choisi doit permettre de suivre les documents tout au long de leur production, d'indexer les documents dans une base de données et d'effectuer une recherche sur les notices et le contenu des documents.

La Région est un client de Ever Team pour les logiciels Loris (pour le réseau d'information et de documentation électronique) et Clara (pour le service des archives). Loris est utilisé au sein de la Région depuis 1998, le logiciel Clara a été acquis cette année, mais il n'est pas encore appliqué. La solution idéale serait d'acquérir un logiciel qui pourrait s'associer avec les logiciels existants.

Dans un premier temps nous nous sommes intéressés aux logiciels proposés par Ever Team qui est le fournisseur de la Région.

Après avoir étudié les logiciels de GED proposés par Ever, nous avons sélectionné la nouvelle gamme **dSuite** qui répond plus à nos besoins.

dSuite est une infrastructure de production et de publication du contenu. Cette suite comprend *dOrchestra*, le logiciel de gestion et de diffusion de documents multi-supports et *dPortal*, le logiciel de création et de gestion de portail.

Le logiciel *dOrchestra*, avec ses fonctions de production automatisée des documents et de « workflow éditique », répond à nos besoins dans le repérage, la collecte, le stockage et la mise à disposition des documents électroniques.

L'avantage de cette gamme est que les logiciels Loris et Clara peuvent être facilement intégrés dans son architecture.

Le logiciel dOrchestra propose des processus automatisés pour la production, la manipulation, la composition et la publication du contenu dans différents formats. Il propose également un « workflow éditique » pour assurer le travail d'équipe dans la production d'un document.

dOrchestra permet de créer tous les documents avec des modèles générés à l'aide d'éditeur à 100% Web mais aussi WYSIWYG (What You See Is What You Get)⁵. Dans le processus de production et de publication d'un document interviennent plusieurs acteurs :

- *Designer* : conçoit le modèle qui sera utilisé pour le contenu
- *Auteur* : complète le modèle et y ajoute le contenu
- *Relecteur* : contrôle le contenu et le renvoie à l'auteur
- *Approbateur* : approuve ou rejette le document et définit ses propriétés de publication.

Les documents peuvent être sous formats :

- o MS Office
- o PDF
- o XML.

Les documents peuvent être stockés dans une base de données XML, générée par dOrchestra. Plusieurs formes de recherche sont proposées :

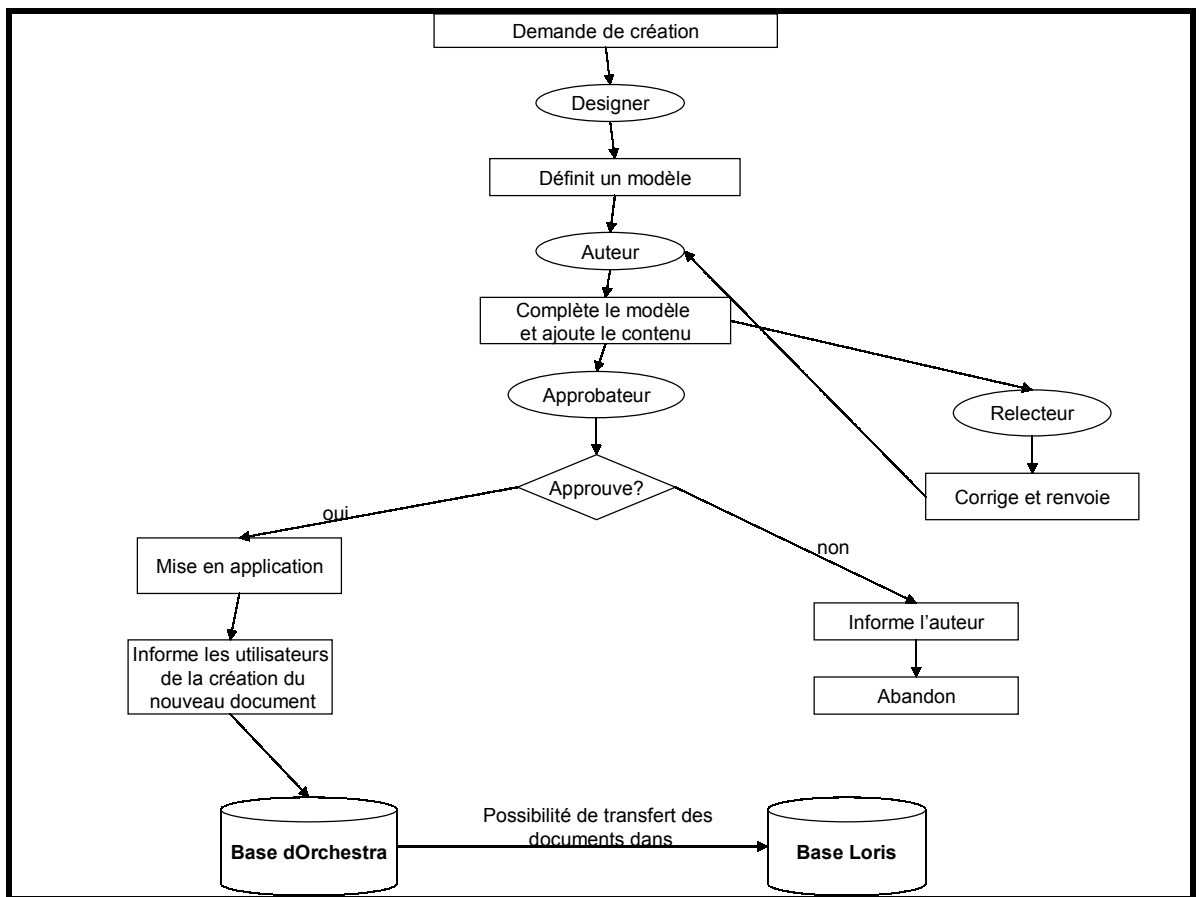
- o Recherche multicritère
- o Recherche assistée

⁵ Ce que vous voyez (à l'écran), est ce que vous obtenez (sur le papier)

- o Recherche par requête
- o Recherche floue
- o Recherche en texte intégral
- o Recherche en langage naturel.

Puisque le logiciel Loris peut s'associer avec dOrchestra, il est envisageable d'archiver les documents sous format PDF dans la base de données documentaires générée par Loris.

Le schéma suivant présente la procédure de production d'un document avec le logiciel dOrchestra :



4.3. Retour d'expérience

Pour bénéficier du retour d'expérience d'une grande structure similaire à la Région, nous nous sommes tournés vers la Banque de France.

La Banque de France, ayant comme mission fondamentale de mettre en œuvre la politique monétaire unique du Système européen de banques centrales (SEBC), s'est dotée d'un système de documentation très élaboré.

Le centre de Documentation de la Direction Générale des Etudes et des relations Internationales (DGEI) assure le rôle de « mémoire documentaire » de la Banque de France. Avec un effectif de 20 personnes, il répond aux demandes documentaires internes et externes.

Depuis 1997, la Banque de France a réorganisé son système documentaire en s'appuyant sur l'intégration de trois progiciels de la gamme de Ever Team :

- *Loris*, système de gestion pour les centres de documentation et les bibliothèques ;
- *Doris*, système de gestion de base de données documentaire ;
- *Flora* (*supprimé aujourd'hui au profit du logiciel dOrchestra, système Web pour la production de documents*), système intranet pour la production de documents.

L'application des ces progiciels concerne près d'une cinquantaine de postes, pour la gestion et la production des informations documentaires. Plusieurs milliers de postes en Intranet accèdent à la base documentaire générée avec ces progiciels. Cette base est composée de près de 500 dossiers thématiques, 1000 titres de périodiques, 70 000 références bibliographiques, près de 3000 ouvrages référencés et permet l'accès à diverses banques de données.

L'ensemble de ces trois progiciels assure le bon fonctionnement du système documentaire de la Banque de France.

4.4. Tableau comparatif des scénarios

	Scénario 1 : <i>Organisation de la gestion de la documentation électronique en utilisant les outils existants</i>		Scénario 2 : <i>Gestion électronique de documents à travers une application Workflow</i>	
	Avantages	Inconvénients	Avantages	Inconvénients
Réalisation	Réalisation immédiate			Long terme
Coût	Aucun, repose sur les outils existants			Coûteux, achat d'un logiciel
Facilité des tâches		Tâches complémentaires pour les chargés de documentation	Gestion automatisée des documents électroniques	
Coût humain	Un personnel déjà formé	Demande une implication forte	Les documents sont centralisés automatiquement	Besoin de former le personnel

5. Autres logiciels de GED

L'analyse de quelques logiciels de GED permettant d'intégrer les fonctionnalités du Workflow serait intéressante pour le choix du logiciel à l'avenir.

Nous allons citer les logiciels qui puissent s'intégrer avec les systèmes informatiques en place de la Région. La Région pourrait par la suite, si elle veut changer d'application et de présentation de ses documents, implanter de tels logiciels sans avoir besoin de recréer la base de données contenant les documents.

Après avoir analysé plusieurs logiciels, nous avons retenus ceux qui peuvent être appliqués à l'environnement informatique de la Région Rhône-Alpes.

Ces logiciels sont décrits dans le tableau suivant :

Produits	Editeurs	Descriptifs	Utilisateurs
Gargantua 5	Siatel http://www.siatel.com	<i>Gargantua 5</i> permet de numériser, importer, indexer, sécuriser et archiver d'importants volumes d'information. Ce logiciel a une architecture monoposte, client-serveur sous Unix et Windows NT ou Intranet et Internet. Il offre une connexion directe avec d'autres logiciels et bases de données grâce à sa structure ODBC ⁶ Associé avec Gargantua Workflow, il permet aussi de définir des processus de circulation de l'information et d'automatiser cette circulation entre les différents utilisateurs. Son module Web permet, grâce à un navigateur standard (Netscape, Internet Explorer), via Internet et Intranet, de se connecter à la base principale de Gargantua.	-Ministère de la Défense ; -Ministère de la Culture
QuBES	Creative IT http://www.creative-it.net	<i>QuBes</i> a une architecture client-serveur sous Windows NT, Intranet et Internet. Composé de plusieurs modules, ce permet : - la gestion d'un nombre illimité de documents dans une base de données structurée ; - la gestion centralisée de la classification des documents par l'administrateur pour offrir une assistance utilisateur lors de la création d'un nouveau document ; - la gestion de tous types de documents, des dates de création, d'application, de révision ; - la gestion du cycle de vie des documents pour faciliter le Workflow et la circulation des documents entre intervenants ; - l'accès à la base de données depuis intranet.	-RHONE POULENC Industrialisation (groupe AVENTIS) ; - Boehringer Ingelheim France

Conclusion

En proposant la GED avec une solution de Workflow, nous avons voulu souligner l'importance de la notion de workflow au sein des organismes. En s'impliquant parfaitement dans la solution de GED, le workflow libère les acteurs de l'organisme des tâches complémentaires.

⁶ **Open DataBase Connect.** Interface d'accès aux bases de données promue par Microsoft. L'ODBC simplifie l'exploitation des données à partir d'applications bureautiques en offrant une interface unifiée pour réaliser des requêtes

Conclusion

Cette étude qui dans un premier temps s'attache à évaluer la faisabilité d'un projet intitulé la « *valorisation de la littérature grise de la Région Rhône-Alpes* », s'oriente ensuite vers une recherche de moyens et d'outils afin d'automatiser à l'avenir la gestion documentaire au sein de la Région.

Avant de proposer des solutions pour la valorisation de la littérature grise, l'identification des types et des circuits de documents existants au sein de la Région a été inévitable. Ensuite, la définition des besoins et attentes des agents qui sont également usagers et des chargés de documentation nous a été indispensable pour envisager les solutions dans ce sens.

Envisager la GED et le Workflow comme solutions pour automatiser la gestion documentaire de la Région va dans le sens du développement des nouvelles technologies au sein des structures administratives, ainsi que des entreprises publiques et privées.

La réalisation de cette étude a rencontré certaines difficultés inévitables.

La première difficulté a été relative à l'indisponibilité des certaines personnes, le stage étant effectué dans une période estivale.

La deuxième difficulté s'est laissée sentir par rapport à la Direction des Systèmes d'Information. Cette direction est actuellement dans une situation non stable, car elle est dirigée par un directeur intérim en attendant l'arrivée du nouveau directeur. Le système informatique étant géré par des intervenants externes, nous n'avons pas pu rencontrer les personnes concernées. Cette situation nous a empêchés de bénéficier des conseils des informaticiens par rapport aux questions techniques.

Néanmoins, ce stage m'a rapprochée du milieu professionnel de l'information et de la documentation. La participation dans les travaux quotidiens, comme l'accueil du public interne, la réponse aux demandes externes effectuées par téléphone et par internet m'ont beaucoup aidée à m'intégrer dans les activités professionnelles du réseau d'information et de documentation de la Région. La réalisation de certaines opérations comme la numérisation et l'intégration des images dans la base documentaire, le contrôle des collectivités auteurs dans la base m'ont été très utiles pour appréhender les fonctionnalités du logiciel documentaire Loris.

Enfin, ces quatre mois de stage à la Région Rhône-Alpes m'ont permis aussi de connaître le fonctionnement d'une collectivité territoriale française qui m'était jusqu'alors complètement inconnu.

Bibliographie

Enquête

1. **BERTHIER Nicole.** *Les techniques d'enquête, Méthode et exercices corrigés.* Paris : Armand Collin, 1998. 254 p.

2. **BLANCHET Alain, GOTMAN Anne.** *L'enquête et ses méthodes : l'Entretien.* Paris: Editions Nathan, 1992. 125 p.

GED et Workflow

3. Les solutions réseau pour optimiser la gestion des documents et leur diffusion dans les organisations (Groupware, Workflow, Intranet). *Argus*, 1998, automne, vol 27, n°2, pp. 18-26.

4. **PRAX Jean-Yves.** *La gestion électronique documentaire, Manager les flux d'informations dans l'entreprise.* Paris : Masson, 1998. 208 p.

5 **PRAX Jean-Yves.** *Manager la connaissance dans l'entreprise, Les nouvelles technologies au service de l'ingénierie de la connaissance.* Paris : INSEP Editions, 1997. 270 p.

Site web

6. URL : <http://www.mosacra.com/ged99.pdf>: La GED: générateur de gains à tous les niveaux. *MOS: le magazine de la GED et de l'archivage.*

Littérature grise

7. **ACCART Jean-Philippe, RETHY Marie-Pierre.** *Le Métier de Documentaliste.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1999. 382 p.

Site web

8. URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-debm.htm>: Problèmes rencontrés pour obtenir la littérature grise. *International Federation of Library and Institutions*. 60th IFLA General Conference, 1994, August 21-27.

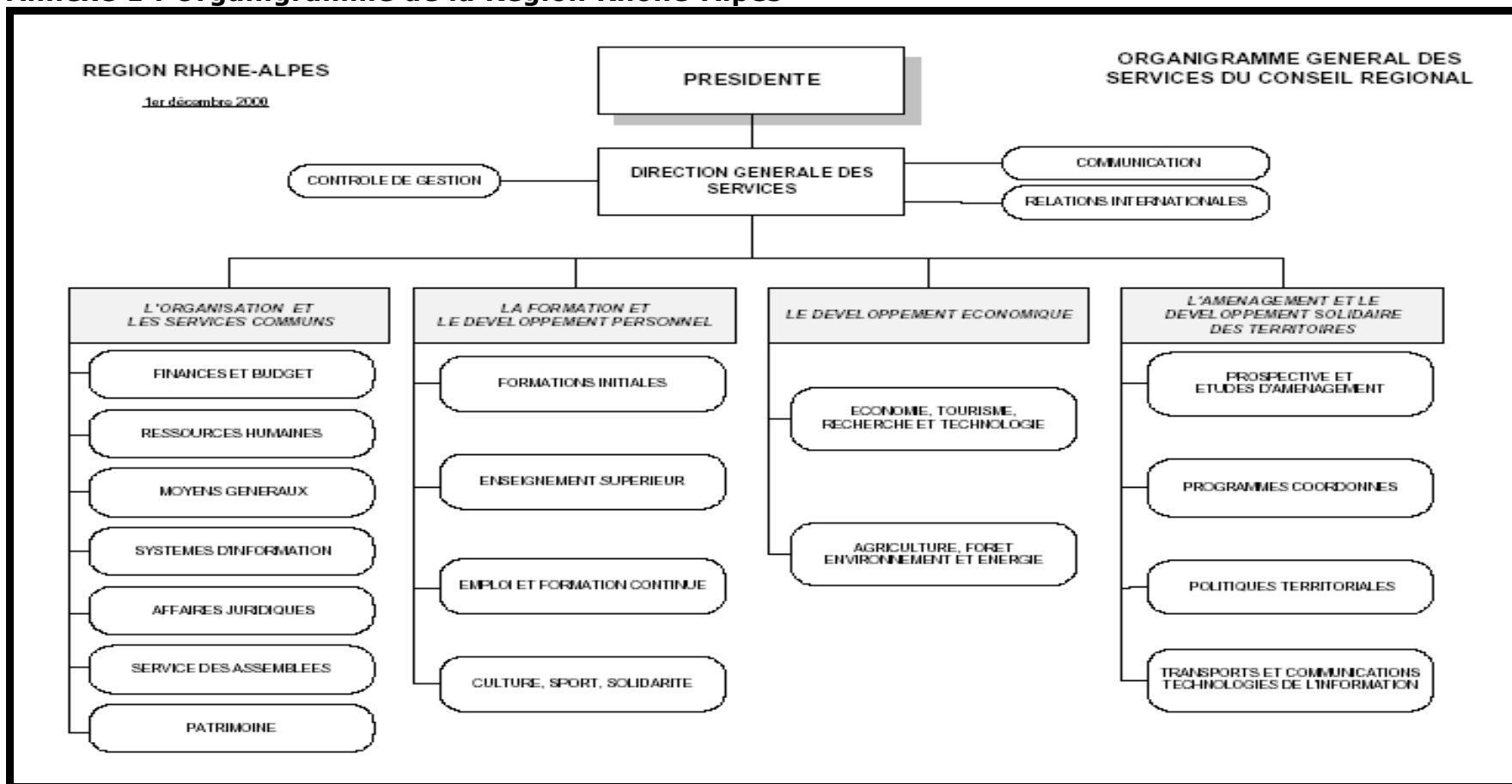
Marketing

9. **MUET Florence, SALAÛN Jean-Michel**. *Stratégie marketing des services d'information, Bibliothèques et Centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221 p.

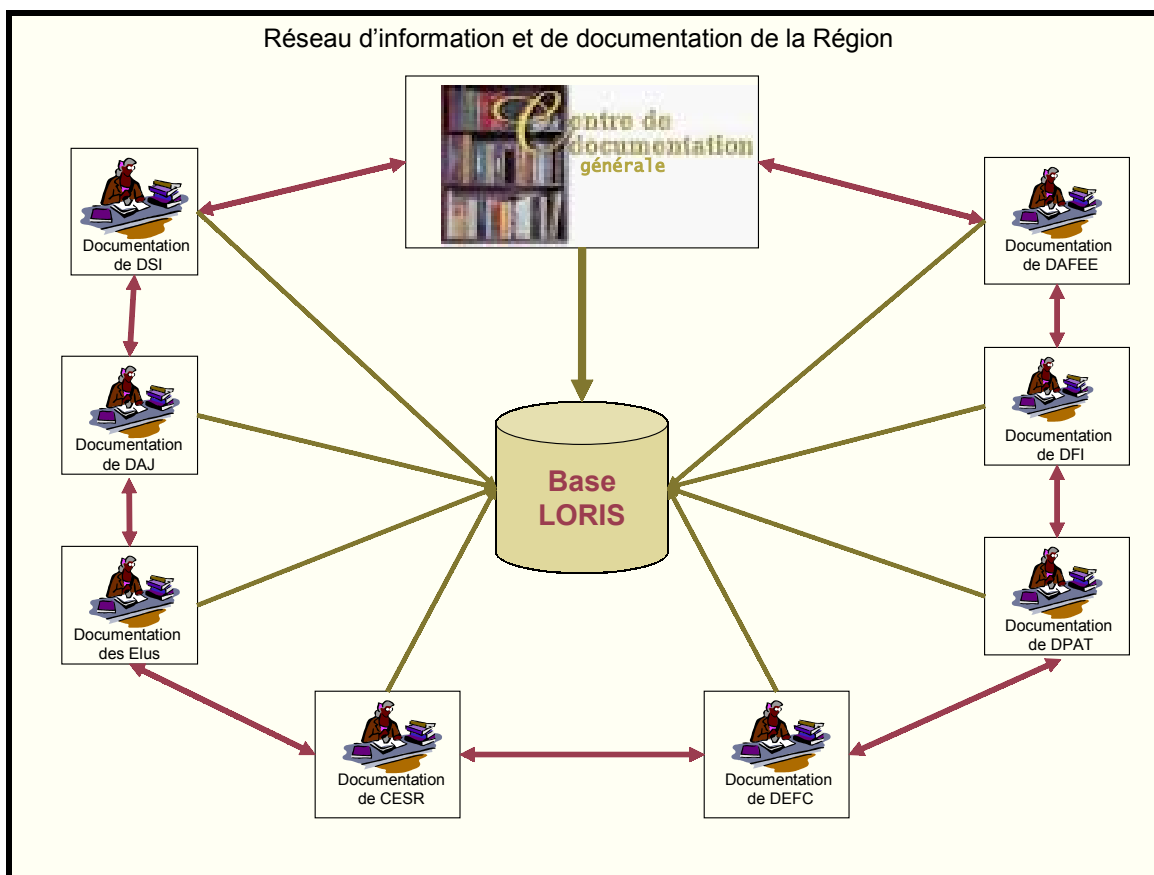
Table des annexes

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME DE LA RÉGION RHÔNE-ALPES	I
ANNEXE 2 : RÉSEAU D'INFORMATION ET DE DOCUMENTATION DE LA RÉGION RHÔNE-ALPES.....	II
ANNEXE 3 : MOYENS INFORMATIQUES DE LA DOCUMENTATION GÉNÉRALE.....	III
ANNEXE 4 : GUIDE DE COLLECTE.....	IV
ANNEXE 5: VUES DES NOTICES DANS LA BASE LORIS	VII
ANNEXE 6: FORMULAIRES DE RECHERCHE	VIII

Annexe 1 : Organigramme de la Région Rhône-Alpes



Annexe 2 : Réseau d'information et de documentation de la Région Rhône-Alpes



Annexe 3 : Moyens informatiques de la Documentation générale

Figure 1 : Moyens informatique en base arrière

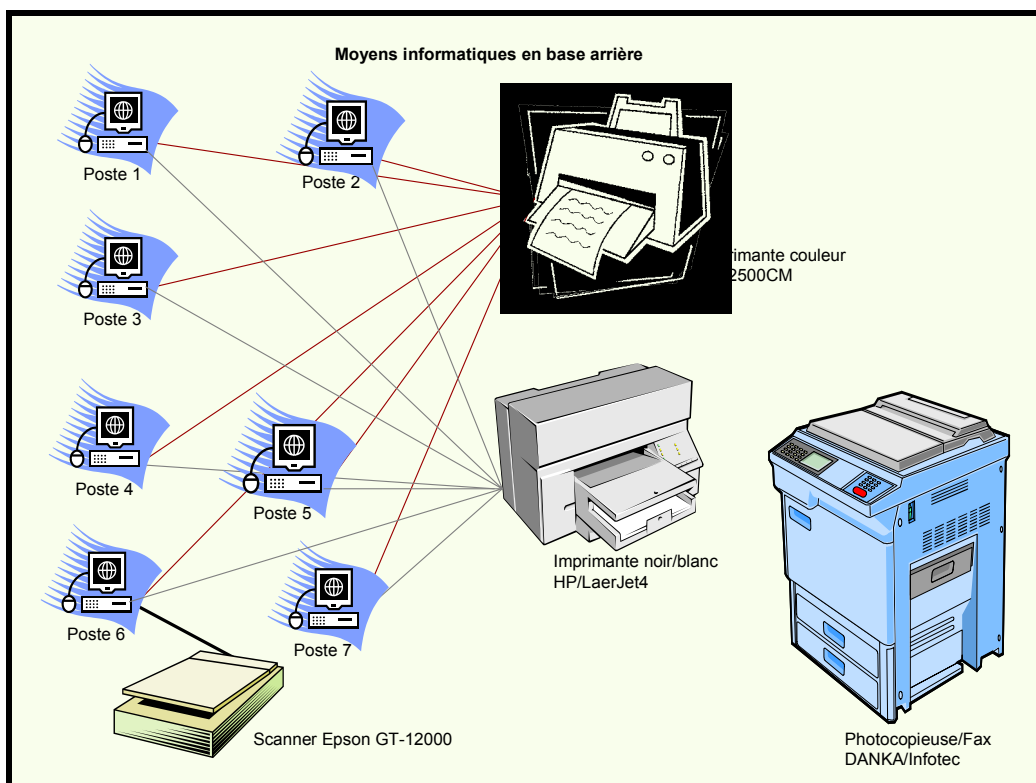
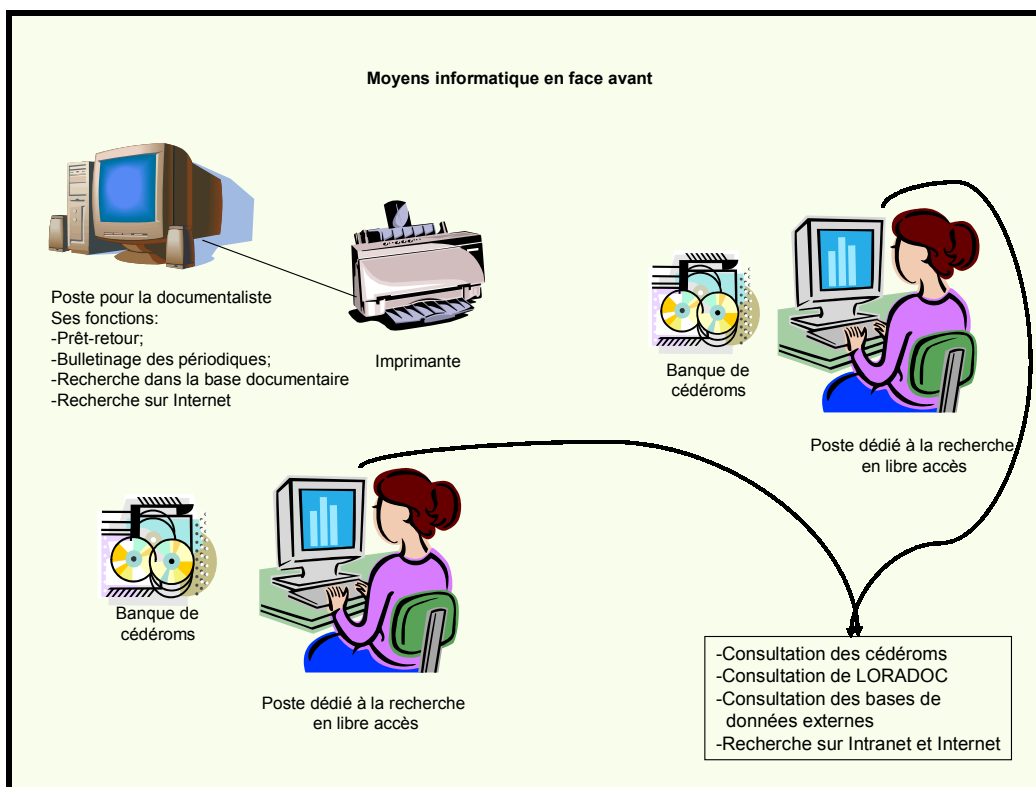


Figure 2 : Moyens informatique en face avant



Annexe 4 : Guide de collecte

Le Réseau d'information et de documentation de la Région a en projet d'intégrer dans la base documentaire tous les documents reçus par différents organismes, produits en interne et en externe à la demande de la Région, sous format papier et électronique. L'objectif est de rendre accessible ces documents au public interne de la Région.

Cette démarche propose plusieurs avantages :

- Enrichissement du fonds documentaire de la Région
- Centralisation des documents de production interne
- Facilité et rapidité de recherche documentaire
- Accès rapide à tout type de documents
- Actualité de la base documentaire

Pour le bon déroulement de ce projet le service documentation invite tous les agents à prendre une part active dans la procédure de collecte des documents. Vous êtes priés de faire parvenir systématiquement au service documentation de votre direction les documents suivants :

1. Les documents reçus des organismes externes sous format papier:

- o Actes de colloques
- o Monographies
- o Rapports

ainsi que les documents produits à la demande de votre direction par d'autres organismes :

- o Etudes
- o Rapports d'évaluations.

2. Les documents produits en interne sous format électronique

Le logiciel documentaire Loris qui est utilisé actuellement par le réseau d'information et de documentation, permet d'intégrer les documents en texte intégral sous forme Word et PDF. Nous avons décidé d'enrichir la base documentaire avec les documents électroniques créés en interne par les agents et les directions, ce qui vous permettra accéder à ces documents depuis votre poste de travail.

La récupération des documents électroniques sera réalisée par le chargé de documentation de votre direction. Pour faciliter la procédure de collecte, un dossier intitulé « *Service de documentation* » est créé sur le répertoire commun de votre direction. Vous êtes cordialement invités à alimenter ce dossier avec les documents suivants :

- ***Les documents produits par les agents selon leur propre besoin:***
 - o Documents sur certains thèmes
 - o Documents préparés pour une intervention en externe
- ***Les documents produits par la direction :***
 - o Bilans d'actions
 - o Notes techniques
 - o Notes d'informations
 - o Rapports d'évaluations
 - o Rapports de stages
 - o Textes de projets

Lorsque les documents seront centralisés au service de documentation de votre direction, ils seront intégrés dans la base documentaire de la Région.

Les documents sous format papier seront décrits par une notice portant des informations précises sur son identité et sa localisation au sein de la Région.

Les documents sous format électronique seront intégrés dans la base avec une notice descriptive. Ensuite vous aurez la possibilité d'effectuer une recherche sur les notices et en texte intégral.

Le réseau d'information et de documentation vous remercie de votre aide.

Annexe 5: Vues des notices dans la base Loris

Figure 1 : Notice Catalogue

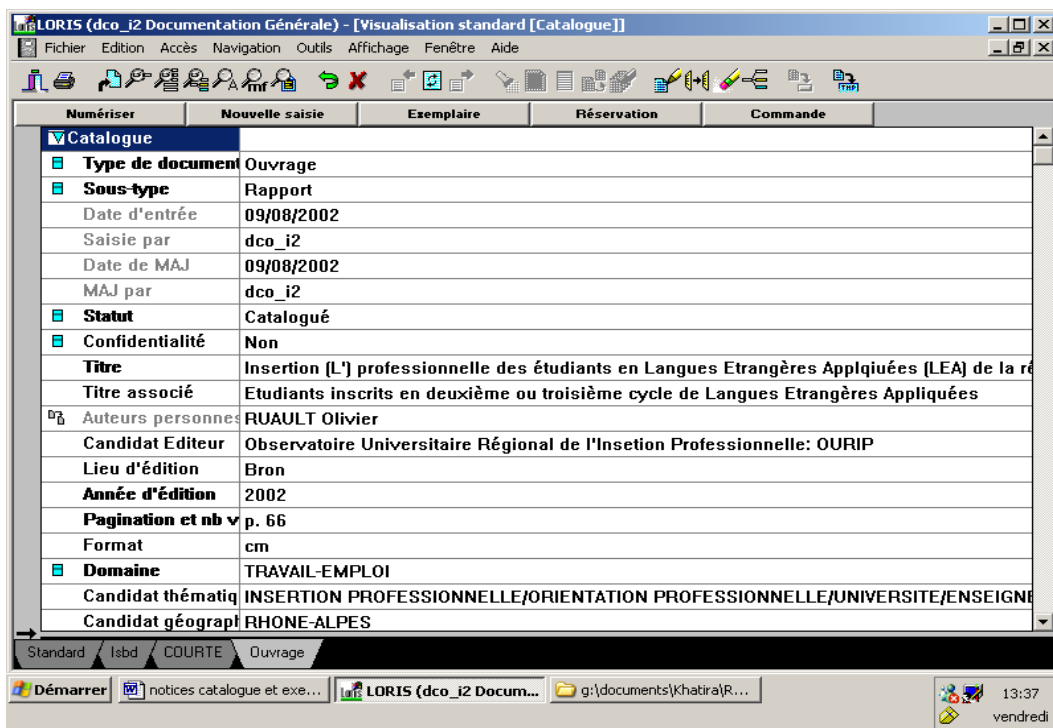
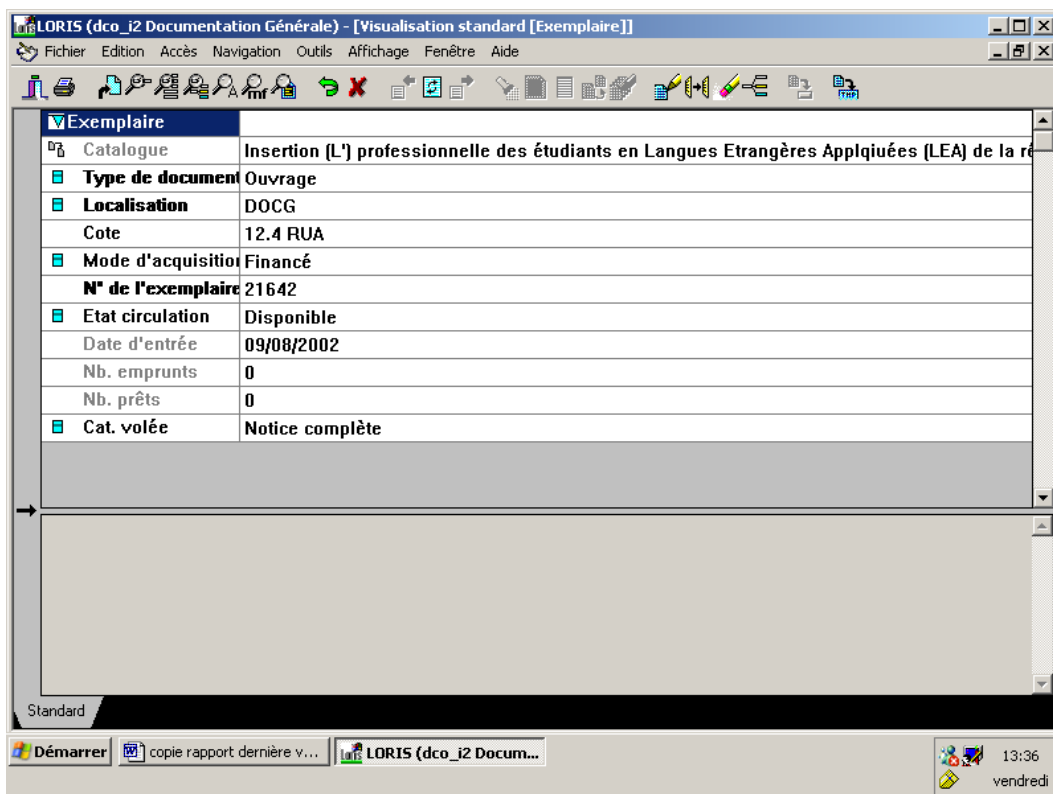


Figure 2 : Notice Exemple



Annexe 6: Formulaires de recherche

Figure 1 : Recherche simple

Application OPAC - Microsoft Internet Explorer fourni par CRRA

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Média Historique Courrier Imprimer

Adresse <http://rras34/cgi/index.pl> OK Liens

Recherche Nouveautés Situation Lecteur Contact Quitter

Recherche simple Recherche avancée Catalogue des Recherches d'un Recherche texte intégral

Recherche simple

Rechercher sur

Mots du titre Mots-clés Auteur Collectivité auteur Thésaurus VOCOM

Entrez vos termes de recherche

Choisissez un type de document
Pour en sélectionner plusieurs CTRL+click

Tous
Ouvrage
Article
Brochure
Document audiovisuel

Rechercher

Terminé Intranet local

Démarrer rapport-26.08.02 - Micro... Application OPAC - Mi... 10:31

Figure 2 : Recherche experte

Application OPAC - Microsoft Internet Explorer fourni par CRRA

Fichier Edition Affichage Favoris Outils ?

Précédente Suivante Arrêter Actualiser Démarrage Rechercher Favoris Média Historique Courrier Imprimer

Adresse <http://rras34/cgi/index.pl> OK Liens

Recherche Nouveautés Situation Lecteur Contact Quitter

Recherche simple Recherche avancée Catalogue des Recherches d'un Recherche texte intégral

Recherche experte

Rechercher sur	Opérateur	Termes	Opérateur
Mots du titre	Et		<input checked="" type="radio"/> Et <input type="radio"/> Ou <input type="radio"/> Sauf
Mots-clés	Et		<input checked="" type="radio"/> Et <input type="radio"/> Ou <input type="radio"/> Sauf
Thésaurus VOCOM	Et		<input checked="" type="radio"/> Et <input type="radio"/> Ou <input type="radio"/> Sauf

Type de document

Tous
Ouvrage
Article
Brochure
Document audiovisuel

Date d'édition

=

Recherche Intranet local

Démarrer rapport-26.08.02 - Micro... Application OPAC - Mi... 10:32

Figure 3 : Recherche en texte intégral

