

Se fondre dans le grand tout

L'intégration du SCD dans l'environnement numérique de travail

En plus de transformer radicalement les méthodes de travail des étudiants, des enseignants et des personnels des universités, le développement des environnements numériques de travail (ENT) est l'un des changements majeurs en cours dans la sphère professionnelle des spécialistes des bibliothèques. Dans ce cadre, les services communs de documentation (SCD) sont naturellement amenés à s'intéresser à cette évolution, en se posant la question de leur incorporation à ces nouveaux environnements.

Daniel Bourrion

Service commun
de la documentation
de l'université d'Angers
daniel.bourrion@univ-angers.fr

Cette intégration paraît être, au premier abord, une simple montée en puissance technique poursuivant des logiques elles-mêmes techniques liées à la mise en place de sites web, de portails, de systèmes d'information documentaire. Elle cache en fait un certain nombre d'enjeux d'importance, organisationnels principalement, qui font toute la difficulté de cette opération.

Les pages qui suivent, issues d'un travail d'étude mené au SCD de l'IUFM de Lyon¹, veulent tenter d'apporter quelques premiers éclairages aux collègues confrontés à ces questions. Dans ce dessein, ces lignes reviendront d'abord rapidement sur ce qu'est un ENT avant de préciser quelles raisons plaident pour que les bibliothèques s'intègrent dans un ENT. L'importante question organisationnelle sera ensuite évoquée, avant qu'une proposition de phasage n'ouvre des horizons plus concrets.

À la recherche d'une définition

Nouvellement apparus dans le paysage informatique et éducatif français, les ENT sont des outils relativement mal connus dans le monde des bibliothèques. De fait, les ENT sont eux-mêmes très jeunes, et leur genèse se mêle à celle des campus numériques, universités numériques thématiques et autres universités numériques en région, en une chronologie parfois confuse. Notre propos n'étant pas de dresser l'histoire des ENT, précisons simplement que les premiers appels d'offres issus des ministères de l'Éducation et de la Recherche, évoquant des campus numériques, apparaissent à partir de 2000².

C'est en 2002 qu'est publié un appel à projets plus particulièrement tourné vers les ENT, outils dont l'un des objectifs annoncé est que « les

1. Daniel Bourrion, « Intégrer les services communs de documentation dans les environnements numériques de travail : l'exemple de l'IUFM de Lyon », Villeurbanne, Enssib, Diplôme de conservateur de bibliothèque, sous la direction de Pierre-Yves Duchemin, 2007.

2. Pour une synthèse historique, on consultera : Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, *Les campus numériques français* [en ligne], avril 2004. Disponible sur : www.educnet.education.fr/superieur/campus.htm (consulté le 13 avril 2007).

Titulaire d'un DEA de littérature générale et comparée et du DCB, **Daniel Bourrion** est responsable de la bibliothèque numérique du SCD de l'université d'Angers. Il anime le blog *De tout sur rien* (<http://detoutsurrien.wordpress.com>).

étudiants et personnels des établissements d'enseignement supérieur aient accès [...] à des services et des contenus existants ou à développer » accompagnés d'un « accès à toute information [...] relevant de la formation, accès aux ressources pédagogiques et documentaires [...] »³.

S'impliquant plus clairement dans le développement des ENT, le ministère de la Jeunesse, de l'Éducation nationale et de la Recherche a publié en janvier 2004 le *Schéma directeur des espaces numériques de travail (SDET)* version 1.0, dont la version 2.0 a été publiée en novembre 2006. Ce schéma directeur définit l'ENT comme : « ... un dispositif global fournissant à un usager un point d'accès à travers les réseaux à l'ensemble des ressources et des services numériques en rapport avec son activité. Il est un point d'entrée pour accéder au système d'information de l'établissement ou de l'école. L'espace numérique de travail s'adresse à l'ensemble des usagers, élèves, parents d'élèves, étudiants, enseignants, personnels administratifs, techniques et d'encadrement des établissements d'enseignement »⁴.

On le voit, l'ENT est donc d'abord un outil informatique de fédération d'éléments existant déjà et qu'il cha-peaute en permettant que chaque utilisateur trouve en une seule localisation tout ce dont il a besoin dans un cadre précis, professionnel et/ou édu-catif. Partant, la principale nouveauté qu'apportent les ENT est cette logi-

que fédérative qui tend à l'intégration d'éléments fonctionnant jusqu'alors de manière plus distendue (Opac des bibliothèques, logiciels d'administration universitaire, plateformes de cours en ligne, etc.).

Dans ces nouveaux outils que sont les ENT, les SCD ont naturelle-ment leur place, ce que le schéma directeur, déjà évoqué, souligne en indiquant que les ENT « permettent de mettre à disposition des étudiants

L'ENT participe ainsi
à la disponibilité
permanente des outils
de travail de chacun.
Ici encore, il semble
inconcevable d'exclure
les services
de documentation
de cette disponibilité
permanente

et des chercheurs un accès person-nalisé au catalogue du service com-mun de documentation (SCD) de l'établissement, aux différents outils de recherche documentaire et aux ressources en ligne »⁵.

Ces éléments de définition suffi-sent à décrire clairement, quoique d'une manière très générale, ce que doivent être un ENT et la brique do-cumentaire au sein de cet ENT. Évi-demment, il y a loin de la coupe aux lèvres, et les réalisations concrètes restent souvent à construire. Avant de s'attaquer à ces chantiers, on se posera sans doute encore quelques questions, dont la première sera cer-tainement celle de l'intégration dans un ENT.

Pourquoi s'intégrer dans un ENT?

L'intégration dans un ENT n'est pas une fin en soi et doit répondre à un réel besoin du SCD. Au-delà de l'effet de mode, c'est ainsi la perti-nence de cette intégration qui doit être systématiquement interrogée, parce qu'une telle intégration est complexe, génératrice de tensions et de remises en cause comme de réor-ganisations, toutes choses induisant des temps de travail et, partant, des coûts humains et financiers qu'il faut évidemment prendre en compte.

Nous faisant l'avocat du diable, nous proposerons tout de même quelques arguments en faveur de cette intégration. Le premier argu-ment concerne la visibilité du SCD au sein d'espaces de travail qui vont devenir fondamentaux. Les ENT ont en effet vocation à fournir « un point d'accès à travers les réseaux à l'en-semble des ressources et des services numériques »⁶ et, en tant que tels, à devenir l'horizon professionnel quoti-dien des usagers. Dans cette optique, on imagine mal un service commun de documentation ne pas accompa-gner, de manière forte, ces évolutions professionnelles et ces nouvelles ma-nières de travailler.

Le deuxième argument porte sur un point strictement pratique : l'ENT, du point de vue fonctionnel, fédère les outils multiples utiles au quo-tidien, et les rassemble en un seul « lieu » accessible de tout point de la planète relié à internet.

Le troisième argument est celui de la cohérence : les outils présents dans un ENT font bloc pour leur utili-sateur, même si les coulisses peuvent être encombrées de câbles réels ou virtuels. Cette cohérence est tout à la fois visuelle, au niveau des chartes graphiques ; logique, en ce qui con-cerne par exemple les identifications qui deviennent uniques via le SSO (Single Sign-On) ; ergonomique, en ce

3. Ministère de l'Éducation nationale, « Appel à projets "Campus numériques français" : objectifs et modalités – année 2002 », *Bulletin officiel de l'Éducation nationale*, n° 17 du 25 avril 2002. Disponible sur : www.education.gouv.fr/botexte/bo020425/MENTO200838X.htm (consulté le 13 avril 2007).

4. SDET v 1.0, p. 4.

5. SDET v 1.0, p. 30.

6. SDET v 1.0, p. 4.

que les interfaces sont unifiées pour simplifier l'utilisation de plusieurs outils très différents; et, au final, symbolique, en ce sens que le SCD, fondu dans l'ENT, se fond également dans l'université et intègre, dans la cartographie mentale de l'utilisateur, un ensemble unique auquel il (le SCD) appartient de plein droit.

Quatrièmement, l'ENT assure une interopérabilité maximale entre les outils informatiques qu'il fédère et auxquels il assure une plate-forme d'échange commune: là où les techniques tendent à se diversifier largement, l'ENT oblige à des concordances et des recouvrements et donc, à l'usage d'une langue commune.

Ensuite, et c'est notre cinquième argument, l'ENT est un vecteur de services personnalisés vers l'utilisateur. L'ENT marque à cet égard une étape décisive vers la délivrance d'une documentation ciblée et sélectionnée, permettant aux SCD d'accompagner au mieux leurs usagers, en particulier les plus fragiles, face à la déferlante qui risque de submerger tout un chacun au moment où il interroge les systèmes actuels d'information.

Sixièmement, l'ENT oblige (et donc aide) le SCD à structurer son offre, *i.e.* à la rendre plus lisible à la fois pour l'utilisateur, ce qui est bien le moins, et pour le SCD lui-même, dont l'intégration suppose une mise à plat, dont nous reparlerons, des outils, pratiques, procédures, et de l'offre documentaire.

Enfin, du fait de l'identification des usagers à leur entrée dans l'ENT, ce dernier peut permettre des analyses particulièrement précises et détaillées des usages et pratiques documentaires. Ces analyses, utilisées pour un meilleur pilotage des ressources documentaires proposées, peuvent alors être systématiquement réinjectées dans le processus de politique documentaire qui devient, de fait, une démarche fondée sur une vision très précise des besoins et demandes des usagers, et des zones moins usitées vers lesquelles un effort particulier peut être développé.

En conséquence, et pour toutes ces raisons, l'intégration du SCD dans un ENT semble éminemment souhaitable et participant de l'évolution normale des établissements. Ce constat fait, la décision prise, il ne reste plus qu'à tout construire.

Construire

Cette opération, toutefois, n'est pas une opération neutre, et elle suppose que soient respectées certaines étapes.

S'organiser pour gérer les flux

L'intégration d'un SCD dans l'ENT est une opération lourde, ni neutre, ni gratuite. Un ENT, on l'a dit, est d'abord une structure technique fédérative qui chapeaute un vaste ensemble de services demandant des organisations particulières, spécifiques, qui ne sont pas nécessairement celles en place avant l'intégration. Partant, toute entrée dans un ENT induira des changements dans les manières de travailler. Si certaines des pierres que le SCD ajoute dans l'édifice de l'ENT s'y insèrent sans supposer de changement majeur dans les habitudes, d'autres éléments de l'intégration, plus nombreux, vont demander des ajustements fonctionnels, à la marge ou centraux.

Ainsi, de nombreux services, personnalisés ou non, vont impliquer que soient alimentés régulièrement certains canaux de diffusion et, donc, que des *workflows*⁷ soient mis en place, en coulisses, pour gérer les flux afférents, dont on sait bien qu'ils ne cessent de croître à mesure que

le réseau mondial d'informations se densifie, s'interconnecte, s'étend en largeur et en profondeur.

En conséquence, il faut souligner ici un point crucial: l'intégration d'un SCD à un ENT ne représente pas tant un problème technique qu'une difficulté organisationnelle.

Les questions techniques, en effet, sont bien maîtrisées par les informaticiens, qui savent intégrer relativement facilement tel ou tel élément dans un ENT. Rien n'est moins évident dans le domaine organisationnel. De fait, il conviendrait que tout SCD engagé dans une démarche d'intégration à un ENT se penche, dès les premiers moments de la réflexion, et presque avant d'engager des travaux plus techniques, sur la manière dont les tâches de chacun et chacune vont participer au bon fonctionnement de ce nouvel outil, en ce qui concerne, au moins, sa partie documentaire.

Il s'agit bien, sur ce point, de mettre en place une réflexion rétroactive, directement liée à l'offre prévue au niveau de la brique documentaire de l'ENT: les *workflows* possibles/prévus induiront des possibilités de services et donc des outils techniques, ces derniers demandant certains *workflows* pour fonctionner correctement. L'enjeu, on le comprend aisément, est de taille: une brique documentaire, non ou mal alimentée parce que les *workflows* n'auront pas été pensés en amont de l'intégration, sera une coquille vide, rapidement abandonnée par les usagers.

Ici, on le voit, la réussite de l'intégration du SCD dans l'ENT passe aussi par une réflexion sur les procédures en place dans les équipes, et sur la manière dont ces procédures vont évoluer pour faire vivre la brique documentaire.

Passer à la pratique

Il n'est pas dans notre propos de détailler les composants d'une brique documentaire, dont le nombre, l'apparence, les modes opératoires correspondront aux divers éléments

7. Le *workflow* est ici entendu comme « une suite ordonnée d'activités dont le but est la résolution d'un problème ou la réalisation d'un objectif » et où « chaque activité représente une étape logique dans la résolution ». À partir de Thomas Vantrois et Yvan Peter, « Un système de *workflows* flexible pour la formation ouverte et à distance », *TICE 2002, Lyon 13-15 novembre 2002* [30 avril 2003], p. 97-104. Disponible sur: <http://docinsa.insa-lyon.fr/tice/2002/cs/cs024.html> (consulté le 13 avril 2007).

L'INTÉGRATION DU SCD DANS L'ENVIRONNEMENT NUMÉRIQUE DE TRAVAIL

de l'offre documentaire de la bibliothèque, et ressortiront des seuls choix de cette dernière. Nous nous proposons, en revanche, de suggérer un modèle de planification progressive de l'intégration d'un SCD dans un ENT.

Il paraît en effet illusoire d'espérer une intégration totale, monolithique, de l'existant, dans l'ENT, puisque cette intégration demeure un processus relativement complexe, tant techniquement⁸ que du point de vue organisationnel. Il paraît plus prudent et réaliste de prévoir un déploiement par phases qui permette tout à la fois une montée en puissance progressive accompagnée de tests de fonctionnement en production, et un « rodage » des procédures dans les services concernés (SCD, direction des systèmes d'information, etc.).

Nous proposons donc ici une répartition des éléments intégrables en stades qui paraissent réalistes et permettent d'évoluer par paliers vers une brique documentaire totalement opérationnelle. Ces phases sont données à titre indicatif, et doivent à l'évidence être adaptées tout à la fois aux modes de fonctionnement de chaque SCD ; à l'état des lieux de l'existant ; aux choix politiques et documentaires effectués ; aux aléas incontournables et par définition imprévisibles.

Étape - 1 : un lien vers l'existant

La manière la plus rapide et la moins satisfaisante pour une bibliothèque d'apparaître dans un ENT est simplement de proposer, dans ce dernier, un lien vers le site existant du SCD. Il n'est pas possible ici, à notre sens, de parler d'intégration, mais plutôt de mise en parallèle de « lieux » informatiques. Cette étape n'est qu'un pis-aller qui doit être dépassé le plus rapidement possible. En effet, sauf si le site en question offre déjà des services personnalisés, on voit mal la

8. La difficulté est relative, nous l'avons déjà dit, ce qui ne l'empêche pas d'exister.

valeur ajoutée qu'apporte cette trop simple mise en relation entre l'ENT et le site existant.

L'étape - 1, toutefois, pourra permettre au SCD d'acquiescer un minimum vital de visibilité au sein de l'ENT, le temps au moins que la présence des nécessaires services indispensables soit assurée.

Étape 0 : tabula rasa

Cette étape, souvent oubliée, est pourtant fondamentale. Elle demande une mise à plat totale, complète, exhaustive et sans concessions, de l'existant, dans une optique de reconstruction qui pourra dès lors se faire sur des bases saines. Cet existant doit être démonté, au moins sur le papier, afin d'en répertorier toutes les pièces. La plupart de ces pièces seront réutilisées par la suite. Certaines, sans doute, seront abandonnées.

C'est ici le moment des bilans, des projections, du constat et de l'imagination. C'est sans doute l'étape la plus difficile, qui demande de réfléchir à des outils, des services et des modes d'organisation dont on ne sait pas encore ce qu'ils doivent être ni ce qu'ils seront. C'est l'étape, aussi, la plus exaltante puisque tous les possibles sont ouverts...

Étape 1 : l'indispensable

Une fois le bilan effectué, les conclusions tirées, les plans de bataille rédigés, certains des services proposés par les bibliothèques semblent essentiels à intégrer dès l'engagement du SCD dans l'ENT. Ces services indispensables constituent les outils incontournables qu'un usager peut légitimement s'attendre à trouver dans son environnement de travail quotidien :

- un accès à l'Opac intégré ;
- le dossier personnel du lecteur ;
- les outils d'aide à l'utilisateur ;
- une sélection de liens (type signets) ;
- les outils et documents professionnels.

Ces instruments premiers permettent que l'utilisateur puisse interroger le catalogue du SCD depuis l'ENT ; ait accès à ses données personnelles comme usager ; soit soutenu dès ses premiers pas dans la brique documentaire ; et trouve des ressources sélectionnées ailleurs sur internet.

En ce qui concerne les outils et documents professionnels, leur présence dans l'ENT au moment du démarrage de la brique documentaire est un moyen de signifier aux équipes du SCD l'importance de l'ENT comme nouvel outil central. Cette présence doit de plus les amener à s'approprier cet ENT en douceur.

Étape 2 : une offre densifiée

L'étape 2 participe d'une montée en puissance de la brique documentaire au sein de l'ENT. Elle repose en particulier sur un élargissement de l'offre documentaire proposée : au-delà des liens aux fonds propres au SCD lui-même, qui s'étoffent et se dynamisent via les bibliographies, il s'agit à présent de rendre accessibles dans l'ENT des éléments qui ne relèvent pas nécessairement du SCD en tant que fournisseur.

Cette densification, qui multiplie les sources possibles, demande des outils de recherche plus puissants. Ce niveau d'intégration est celui où doit se mettre en place un moteur de recherche fédérée qui permettra d'effectuer des recherches, depuis un outil et en une seule passe, sur la totalité ou une sélection des nombreuses sources à présent disponibles.

C'est l'étape aussi où des techniques du type SSO et OpenURL deviennent absolument incontournables, si on ne veut pas rendre l'utilisation des ressources disponibles fastidieuse.

Les éléments qu'il semble judicieux de mettre en place alors sont, dans un premier temps parce qu'ils sont gratuits et disponibles :

- des bibliographies avec lien au catalogue du SCD ;
- des bases de données gratuites ;
- des revues électroniques gratuites ;

- l'accès aux travaux d'étudiants et de chercheurs « locaux » (thèses, mémoires divers, articles, cours);
- l'accès à des entrepôts OAI.

Ensuite, les accès à distance aux ressources payantes doivent être mis en place avec une offre en :

- bases de données payantes;
- revues électroniques payantes;
- prêt de livres électroniques.

Tout ce qui précède devant pouvoir être interrogé de manière simultanée par un moteur de recherche fédéré.

Étape 3: une logique de services

L'étape 3 se concentre tout à la fois sur les services « descendants » que le SCD va pouvoir offrir à ses usagers via l'ENT, et sur des outils « annexes », dont l'utilité n'est plus à démontrer, mais qui ne sont pas nécessairement implantables aux étapes précédentes.

Les services descendants diffusent l'information vers l'utilisateur, depuis la bibliothèque. Dit autrement, ces outils participent principalement de la force de projection de la bibliothèque, dont ils sont un élément important au vu des défis qui s'annoncent.

Il s'agit de proposer :

- des outils de gestion bibliographiques, intégrés autant que possible;
- la mise en valeur ciblée des nouvelles acquisitions;
- des flux RSS de diffusion d'informations diverses (vie culturelle, horaires, etc.) et/ou de requêtes automatiques sur les bases de données et revues électroniques;
- la possibilité de réserver en ligne tel ou tel document, éventuellement directement par le prêt entre bibliothèques.

Enfin, dans la logique de services évoquée dans cette phase, il sera bon de réfléchir à mettre en place un service de référence virtuel, synchrone ou asynchrone.

Étape 4: vers la personnalisation

L'étape 4 est celle de la mise en place d'une offre totalement personnalisée, aboutissement logique de l'ENT. L'utilisateur va s'y voir proposer, enfin, la documentation dont il a besoin, et celle-là seulement. Il n'est plus tant question ici du développement d'outils techniques que de la concordance de ces derniers, déjà présents sur l'ENT, vers un seul but : diffuser à l'utilisateur l'information qui lui soit la plus pertinente possible.

L'environnement numérique de travail apparaît comme un méta-outil technique qui, fédérant et chapeautant des instruments déjà connus et utilisés, leur offre une puissance décuplée et une visibilité accrue

Les logiques qui prévalent sont apparemment contradictoires, mais il faut les faire se rencontrer : d'une part, la logique d'augmentation de la masse des informations disponibles et diffusées; d'autre part, la logique de personnalisation de ces informations vers un utilisateur particulier.

Cette étape tient donc, du point de vue du phasage ici proposé, en un seul item : mettre en place la possibilité, pour l'utilisateur, de personnaliser (fond et forme) sa propre brique documentaire en lui permettant de sélectionner, dans l'ensemble de l'offre

préalablement développée, les divers éléments - et eux seuls - qu'il souhaite utiliser au quotidien.

L'utilisateur au centre des préoccupations

L'environnement numérique de travail apparaît comme un méta-outil technique qui, fédérant et chapeautant des instruments déjà connus et utilisés, leur offre une puissance décuplée et une visibilité accrue.

Parallèlement, l'environnement numérique de travail, intimement lié à la notion de personnalisation, offre les possibilités techniques nécessaires à un service se plaçant au plus proche de l'utilisateur. Au-delà d'une interrogation organisationnelle, cruciale, sur la manière dont la bibliothèque fonctionne et va fonctionner dans l'environnement numérique de travail, ce dernier pose *in fine* les questions du positionnement des bibliothèques par rapport à leurs utilisateurs, et de la manière dont elles souhaitent satisfaire les besoins et envies documentaires de leurs utilisateurs.

La réflexion que mène tout SCD au moment de son intégration dans un ENT est donc d'abord une réflexion sur la manière dont il veut remplir ses missions. Par un curieux et rassurant mouvement, l'utilisateur, dont on pouvait penser qu'il serait évacué par la technique, revient ainsi au milieu des interrogations, comme il devrait l'être dans la pratique quotidienne des bibliothèques.

Septembre 2007