INSTITUT Jean-Pierre LALLEMAND

Année académique : 2012/2013

SECTION : BIBLIOTHECAIRE BREVETE

UNITE DE FORMATION :

STAGE D'INSERTION ET DE PROFESSIONNALISATION

RAPPORT DE STAGE

Présenté par Randazzo Annie

Stage effectué au Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS)

183 Avenue Louise – 1050 Bruxelles

du 25 février au 21 mars 2013

Nom du maître de stage : Wolbeek Stephanie

Nom du professeur de stage : Scraeyen Benjamin

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS p. 3

INTRODUCTION p. 4

PARTIE 1

1. Présentation générale du Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS) p. 5

1.2. Jalons historiques et descriptif des missions p. 5

1.2. L'équipe p. 6

1.3. Les locaux p. 6

PARTIE 2

2. Présentation générale et fonctionnement du service documentaire p. 7

2.1. La progressive modernisation d'un service documentaire : quelques jalons historiques pour mieux comprendre p. 7

2.2. L'informatisation du service documentaire avec Cindoc en 2002 p. 7

2.3. La professionnalisation du service documentaire avec PMB en 2010 p. 8

2.4. Dématérialisation et rematérisalisation : la problématique des droits d'auteur p. 9

2.4.1. La suppression des liens GED obsolètes p. 9

2.4.2. La rematérialisation des scans : la primauté donnée aux liens profonds p. 10

2.4.3. La rénovation du plan de classement p. 11

3. Le service documentaire en 2013 : présentation et fonctionnement p. 11

3.1. Missions et ressort géographique concerné p. 11

3.2. Ressources humaines p. 12

3.3. Public cible p. 12

3.4. Nature du fonds p. 12

3.5. Présentation du catalogue Brudoc.be p. 13

3.6. Description des sections et logique du plan de rangement p. 13

3.7. Consultation, conditions d'accès et services p. 14

3.8. Politique d'acquisition et critères de sélection p. 14

3.9. Veille documentaire p. 16

PARTIE 3

3. Description des tâches effectuées au cours du stage p. 18

3.1. Révision de la stratégie de réponses aux demandes : autonomisation des lecteurs p. 18

3.2. Tâches courantes : catalogage, dépouillement, indexation des documents p. 20

3.3. Tâches techniques liées au Web p. 23

3.3.1. Mise en page et mise en ligne du « help » de la version néerlandaise du catalogue p. 23

3.3.2. La correction du footer de la newsletter p. 24

3.3.3. Formation continue : participation à des séances d'information p. 25

CONCLUSION p. 26

ANNEXE p. 27

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier l'équipe du CDCS pour son accueil chaleureux.
Je tiens également à témoigner toute ma reconnaissance à mon maître de stage, Stephanie Wolbeek, pour sa disponibilité, sa confiance et son écoute tout au long de ces quatre semaines.

INTRODUCTION

J'ai choisi d'effectuer mon stage au sein du service documentaire du Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS) : un service généraliste d'informations, actif dans le secteur social-santé. Plusieurs raisons ont motivé ce choix.
Les missions confiées à cet organisme public, et dont dépend le service de documentation, sont en accord avec mes convictions et mes centres d'intérêt.
De par son fonctionnement, la nature du fonds traité, et les méthodes de gestion et de traitement documentaire appliquées, ce service a tout particulièrement retenu mon attention.
Je souhaitais, par ailleurs, intégrer une structure à taille humaine, dans laquelle il me serait possible d'apprendre, de recevoir, mais également de m'exprimer et d'interagir.
Enfin, je savais que je pourrais dans ce contexte, bénéficier de l'expérience, des compétences et du professionnalisme de mon maître de stage : Stephanie Wolbeek.

Ensemble, nous avons défini un programme. Celui-ci a été globalement suivi, avec des ajustements, en fonction des besoins du terrain.
L'une des priorités était que je travaille à apporter des propositions, visant à favoriser une plus grande autonomie du lecteur, dans le contexte des demandes de documentation.
Ce programme comportait en outre, des tâches courantes de gestion documentaire et des tâches techniques. Enfin, j'ai contribué à la mise en place d'un dispositif relatif à la gestion et à l'obtention des droits sur les documents numériques.

Ce rapport se divise en trois parties.
La première partie propose une présentation générale du CDCS. La seconde partie est consacrée au service documentaire et à son fonctionnement passé et présent. Enfin, la dernière partie décrit les tâches qui m'ont été confiées, les éventuelles difficultés rencontrées et les solutions mises en œuvre pour les résoudre.
La conclusion de ce rapport dresse le bilan des compétences développées au cours de ce stage et s'accompagne d'une analyse plus personnelle sur l'apport de cette expérience professionnelle dans le cadre de notre cursus.

PARTIE 1

1. Présentation générale du Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS)

1.1. Jalons historiques et descriptif des missions

Le CDCS est un service bilingue généraliste d'informations sociales créé en 1979. Il est reconnu et subsidié par la Commission communautaire commune (Cocom) de Bruxelles-Capitale depuis 1990.
Ses missions au Moniteur sont : contribuer activement - en Région de Bruxelles-Capitale - à toute initiative de recherche, de documentation, d'étude, de coordination ou de promotion concernant toutes questions d'ordre social, et de :

- rassembler la documentation concernant les institutions et les questions d'ordre social-santé,
- répertorier les organismes sociaux publics et privés, agrées ou non, et diffuser ces répertoires,
- mettre cette documentation à la disposition de tous et notamment des services et travailleurs sociaux.

En 2003, le CDCS signe une convention avec le Collège réuni de la Commission communautaire commune qui lui confie, sur le territoire de la Région Bruxelles-Capitale, la mission de :

- produire et éditer la « carte sociale » : à savoir la collecte et la diffusion des données et de la documentation pertinentes relatives à l'offre des centres et des services actifs sur le terrain de l'aide aux personnes ;
- éditer des publications afin de valoriser de manière optimale l'information et la documentation collectées ;
- de constituer un pôle d'échanges, de circulation et de capitalisation de l'information entre les centres et les services ;
- d'assurer à la demande du Collège Réuni, la réalisation d'études destinées à servir de support aux politiques à mener ;
- d'installer une collaboration pérenne avec l'Observatoire de la Santé et du Social. Cette mission n'exclut ni la collaboration avec d'autres centres d'information et de documentation ni la réalisation de travaux pour des tiers, aussi longtemps que n'est pas compromise la collaboration avec l'Observatoire.

Ces missions structurelles vont définir pour les prochaines années le « cœur de métier » du CDCS. Cette évolution coïncide, d'une part, avec l'adaptation de ses missions avec l'évolution des techniques de traitement de l'information et de la documentation, et correspond d'autre part, au fait que l'identité du CDCS se clarifie dans le paysage institutionnel bruxellois en installant une collaboration structurelle avec l'Observatoire de la santé et du social, basée sur la complémentarité de leurs ressources et compétences.

Des ressources d'information, régulièrement collectées et actualisées par le CDCS sur le secteur social-santé bruxellois, vont ainsi être mises à disposition d'un large public au moyen de différents canaux et notamment grâce à :

- la mise en ligne, en 2008, du site-portail Bruxellessocial.be, carte sociale de la Région de Bruxelles-Capitale qui répertorie l'ensemble des organisations francophones, néerlandophones et bilingues actives dans le secteur social-santé bruxellois ;
- la mise en ligne, en 2009, du site web Hospichild.be qui a pour objectif d'informer, à l'exception du pur médical, sur tous les aspects administratifs, économiques, scolaires, sociaux et professionnels de l'hospitalisation d'un enfant de moins de 16 ans.
- la progressive modernisation et professionnalisation du centre de documentation qui se concrétisera, fin 2010, par la mise en ligne de son catalogue bibliographique bilingue : Brudoc.be.

Enfin, le CDCS coordonne et propose différents services qui s'adressent tant aux citoyens qu'aux professionnels du non-marchand : rédaction de brochures, organisation d'événements, traductions, création de sites web.

1.2. L'équipe

L'équipe pluridisciplinaire du CDCS comprend actuellement une quinzaine de personnes : assistant de direction, documentaliste, infographiste, informaticien, traductrice, travailleurs sociaux, rédacteurs, webdesigner, etc.

1.3. Les locaux

La Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale abrite en son sein, dans un bel immeuble ancien de caractère, les bureaux du CDCS et ceux de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, tous deux situés au rez-de-chaussée du bâtiment.
Les membres de l'équipe travaillent en open space, dans une vaste pièce d'environ 150 m2.
Les ressources documentaires du CDCS sont rangées sur des rayonnages au rez-de-chaussée et à l'étage.

PARTIE 2

2. Présentation générale et fonctionnement du service documentaire

2.1. La progressive professionnalisation d'un service documentaire : quelques jalons historiques pour mieux comprendre

La volonté de développer un service de documentation pour collecter et diffuser de l'information dans le secteur de la santé et du social est sensible dès les origines du CDCS. Toutefois, avec l'avènement du numérique et de l'Internet, la gestion du fonds documentaire a subi de profondes mutations au cours de la décennie écoulée. Cette modernisation a eu un impact considérable sur le fonctionnement du CDCS tout en révélant des carences méthodologiques dans l'organisation de la chaîne documentaire. Des problématiques liées à l'acquisition et à la réception des documents, à l'indexation, au classement, et plus tard à la numérisation des documents et aux droits d'auteur sont apparues. La modernisation et la professionnalisation du service sont ainsi marquées par deux temps forts :

- d'abord en 2002, avec l'introduction du logiciel Cindoc : système de gestion documentaire et de gestion électronique de documents ;
- puis en 2010, avec la migration de la base de données Cindoc vers PMB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque dont le point d'orgue sera la mise en ligne, fin 2010, du catalogue bibliographique bilingue Brudoc.be.

Je vais tenter de décrire brièvement ci-après, les points clés problématiques de l'organisation de la chaîne documentaire avant et après l'introduction de Cindoc en 2002 et la migration vers PMB en 2010.
Cette relation sera éminemment lacunaire. Elle s'appuie sur des informations recueillies auprès de mon maître de stage et sur la lecture de différents rapports d'activité du CDCS. Il me semble néanmoins important d'évoquer ce passif pour mesurer le degré de professionnalisation atteint aujourd'hui par le service documentaire.

2.2. L'informatisation du service documentaire avec Cindoc en 2002

Il était courant, avant l'avènement de l'informatique, dans de nombreux services en charge de la collecte d'informations spécialisées, que la gestion documentaire soit confiée à des responsables thématiques, reconnus pour leur qualité d'expert. Ainsi, j'ai eu l'occasion, lors de mon stage de 3e année, au Centre de recherche et d'information socio-politiques (CRISP), d'examiner ce type de fonctionnement. En effet, au CRISP, ce sont les chercheurs qui dépouillent les documents et

déterminent l'indexation. Et c'est sur cette base que les documentalistes effectuent le catalogage.
Au CDCS, jusqu'à un passé récent, le contexte était quelque peu similaire. Le rapport d'activité de 2002 indique ainsi que : « la chaîne documentaire (…) présentait quelques lacunes vu que ce sont les assistants sociaux qui ont jusqu'alors assuré les fonctions d'un documentaliste.
Ceux-ci se sont plutôt concentrés sur l'information contenue dans les documents recueillis par le centre que sur la recherche d'une méthode documentaire. »[1]

L'absence de méthode avait des répercussions sur l'acquisition et la réception des documents, le suivi des abonnements et le bulletinage des revues. Il était, par exemple, impossible de fournir à un usager une liste des abonnements en cours, la disponibilité dans la collection d'un n° de périodique, ou de vérifier l'état des commandes – certains documents étant ainsi commandés à plusieurs reprises.

L'indexation était basée sur un plan de classification attribuant un indice alphanumérique unique au document en fonction du thème abordé, cet indice déterminait ensuite son rangement physique.
Cette méthode était inopérante dans la plupart des cas où le document abordait différentes thématiques – l'indice ne pouvant décrire qu'un seul thème. Il fallait alors, si l'on souhaitait faciliter la recherche et l'accès au document, le dupliquer et procéder à des renvois « physiques ».
Cette méthode était, par ailleurs, incompatible avec l'utilisation d'un logiciel de gestion électronique de documents dont la finalité, à terme, était de supprimer la conservation des versions papiers. L'indice alphanumérique, déjà déficient pour décrire la complexité d'un document n'avait donc plus aucune pertinence dans un contexte de dématérialisation.

En 2002, avec l'introduction de Cindoc, le service documentaire amorce donc un premier virage technologique. Les articles des périodiques dépouillés qui étaient archivés dans des fardes seront dorénavant scannés. Les fichiers numérisés seront associés à une notice dans Cindoc et conservés sur disque dur. Les documents primaires seront supprimés.

2.3. La professionnalisation du service documentaire avec PMB en 2010

L'introduction de Cindoc va permettre d'améliorer l'organisation de la chaîne documentaire, notamment au niveau de l'acquisition et de la réception des publications. L'indexation des documents, à l'aide de plusieurs descripteurs, est également facilitée.
Cependant Cindoc comporte de nombreuses limitations et se révèle finalement inadapté aux besoins d'un service documentaire professionnel. Le 27 septembre 2010, après plus de 5 semaines de nettoyage des bases de données Cindoc, et de longs mois nécessaires à la préparation de l'export, celles-ci sont exportées vers PMB (le 26 janvier 2011 pour le catalogue en néerlandais : BrudocNL).

Le choix de PMB : Système Intégré de Gestion de Bibliothèque va marquer un tournant dans le

[1] Centre de documentation et de coordination sociales. *Rapport d'activité.* Bruxelles : CDCS, 2012.

travail de gestion documentaire. Contrairement à Cindoc, logiciel propriétaire, PMB est un logiciel libre basé sur la licence Cecil[2]. Il est, par conséquent, aisément paramétrable et évolutif en fonction des besoins. Il propose, outre un module de prêt, un module de gestion et d'interrogation : OPAC (Open Public Access Catalog).

PMB va favoriser :

- l'introduction des normes bibliothéconomiques internationales (ISBD, Unimarc, Z3950),
- la présence d'un catalogue bilingue sur Internet : Brudoc.be,
- la création de flux RSS et de newsletters bilingues annonçant les dernières acquisitions,
- la gestion électronique des documents (PDF et sites web),
- la création des données d'exemplaire qui permettent de localiser le document.

L'introduction de PMB va s'accompagner d'une profonde mutation dans les méthodes de travail en cours au CDCS. La méthodologie documentaire est entièrement remise à plat.

En effet, on décide alors de dissocier l'encodage de la formation continuée. Les tâches de bibliothéconomie (acquisition, catalogage, dépouillement, etc.), confiées jusqu'alors indifféremment à chaque membre de l'équipe, expert dans un domaine, deviennent du ressort exclusif d'une documentaliste professionnelle. C'est une petite révolution, car pour les travailleurs sociaux, le temps dévolu à lire pour être informé peut être réinvesti dans d'autres missions. La lecture approfondie des documents n'intervenant que lorsque des besoins documentaires précis se font sentir (rédaction de contenus, études, recherches, etc.). Ce distinguo, dans les prérogatives des uns et des autres, cette, en quelque sorte, « séparation des pouvoirs » a été vécue douloureusement par les membres de l'équipe. Elle était néanmoins nécessaire pour garantir la cohérence de la chaîne documentaire et du catalogue bibliographique mais aussi la réalisation de nouveaux projets, permettant un développement pérenne du service documentaire.

2.4. Dématérialisation et rematérialisation : la problématique des droits d'auteur

2.4.1. La suppression des liens GED obsolètes

Dans le courant de l'année 2009, la dématérialisation des documents, initiée avec Cindoc, est remise en question.

En effet, des démarches juridiques entreprises auprès d'un cabinet d'avocats spécialisés dans le droit de la diffusion numérique, confirment l'illégalité de la reproduction des documents par scan, de leur conservation (y compris en intranet) et de leur diffusion (en extranet et internet). L'idée d'obtenir l'autorisation de l'auteur ou de l'ayant-droit de l'œuvre est bien entendu envisagée. Mais cette solution se heurte à des difficultés de gestion insurmontables, vu le nombre de documents concernés

[2] Licence Cecil : libre accès au code source, libre utilisation, libre modification, libre redistribution

et la variabilité des situations.
C'est un coup dur pour le CDCS et son équipe, déjà en pleine restructuration de son service documentaire. Les travailleurs sociaux doivent faire le deuil d'une recherche intégrale puissante et facile d'utilisation.

Pour répondre aux exigences en matière de droits d'auteur, les scans doivent donc être supprimés.
C'est alors l'occasion de procéder à un élagage basé sur la suppression des liens GED obsolètes.
Des méthodes de traitement automatiques, prenant en compte l'obsolescence des périodiques ou leurs absences physiques dans la collection, seront proposées. Elles ne feront cependant pas consensus, et l'équipe préfèrera une autre approche, plus artisanale, axée sur une analyse systématique du document, au cas par cas. C'est donc au terme de plusieurs mois que les documents scannés seront supprimés[3].
Dans ce délai, ce sera presque la moitié (46%) des documents référencés qui seront supprimés.
Cet élagage permettra de mettre en évidence la non pertinence du dépouillement des quotidiens, représentants à eux seuls 20 % des références collectées, tous types confondus.
Ce phénomène s'explique aisément par la nature même des articles destinés à la presse quotidienne, reflets de l'actualité, ils ne relatent que les faits sans analyse approfondie ou mise en contexte. Leur contenu est donc, par conséquent, plus rapidement obsolète.

Cet élagage va déboucher sur une réactualisation des critères d'acquisition permettant d'économiser, de façon ciblée et constructive, 60 % du budget documentation.
L'économie réalisée procède par le désabonnement aux versions papiers des quotidiens, au profit de l'abonnement en ligne, ainsi que par le désabonnement à toute une série de revues, dont la qualité de l'information est jugée insuffisante (contenu à l'obsolescence trop rapide, articles trop brefs, ou hors-sujet en regard des nouveaux critères d'acquisition) ou non pertinente (thèmes non pertinents, revues non belges, etc.).

2.4.2. La rématérialisation des scans : la primauté donnée aux liens profonds

Pour maintenir l'accès aux documents jugés pertinents mais antérieurement numérisés, primauté va être donnée aux liens profonds. Différents principes vont ainsi être appliqués.
Si le document scanné est disponible en ligne, on ajoute l'hyperlien à la notice.
Si une version papier existe, on la commande.
Dans tous les autres cas, les scans doivent être imprimés.
Cette rematérialisation, commencé en août 2010, s'est terminée en décembre 2010.

[3] Le rapport d'activité relève que : « cette conception n'est que partiellement fondée en ce qu'elle fait l'impasse sur les lois qui régissent l'édition, notamment le fait que l'obsolescence d'un périodique est proportionnelle à son intervalle de parution. »
Op. Cit.

Cette procédure a concerné environ plus d'un millier de documents.

2.4.3. La rénovation du plan de classement

La possibilité de recherche Full-text rendue impossible par la suppression des scans, il devient impératif de reconsidérer le plan de classement afin de faciliter la recherche d'un exemplaire. La rénovation du plan de classement sera favorisée par l'intervention d'un stagiaire, Alain Smeets, qui s'atèle à la tâche dans le cadre de son travail de fin d'études 2010-2011.

Comme on peut le voir, la professionnalisation du service documentaire du CDCS ne s'est pas faite en un jour, ni sans mal. Elle n'est d'ailleurs pas terminée - le pourrait-elle ?- dans un monde en constante évolution technologique. Un sauf qualitatif a néanmoins été franchi, grâce à la refonte des méthodes documentaires, à la redéfinition de la politique d'acquisition, et à la re-délimitation des rôles et des responsabilités de chacun.

L'impasse juridique relative à la gestion des droits d'auteur, à laquelle le CDCS a été un temps confrontée, a permis de clarifier les choses et d'envisager l'avenir avec plus de sérénité.
Une routine permettant de faciliter cette gestion doit encore être finalisée.

La pertinence du choix de PMB versus Cindoc : logiciel libre versus logiciel propriétaire, se vérifie dans la durée. Les options fournies et la flexibilité du paramétrage de cet SIGB répondent bien aux besoins d'un service documentaire exigeant.

Il fallait, il me semble, avant de présenter le service documentaire tel qu'il existe aujourd'hui, revenir un peu en arrière sur nos pas.
Á la lumière de ce passé, il sera plus facile pour le lecteur de comprendre les points actuels restants encore à améliorer et / ou les tâches qui m'ont été confiées dans le cadre de ce stage.

3. Le service documentaire en 2013 : présentation et fonctionnement

3.1. Missions et ressort géographique concerné

Le service documentaire s'inscrit dans le cadre des missions structurelles du CDCS susmentionnées au point 1.1.
Le ressort géographique concerné est la région de Bruxelles-Capitale. L'objectif du service est de collecter et de mettre à disposition d'un large public de l'information dans le domaine de la santé et de l'aide aux personnes. Il s'agit des matières personnalisables qui relèvent des Communautés telles que définies par la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles. La liste de ces matières permet de mieux entrevoir le champ couvert par le service documentaire

La politique de santé comporte d'une part, la politique de dispensation des soins de santé dans et hors des institutions de soins et d'autre part l'éducation à la santé et à la médecine préventive.

L'aide aux personnes est scindée en différentes matières : la politique familiale, l'aide sociale, l'accueil et l'intégration des immigrés, la politique des handicapés, la politique du troisième âge et la protection de la jeunesse, l'aide sociale aux détenus en vue de leur réinsertion sociale.

3.2. Ressources humaines

Stephanie Wolbeek, mon maître de stage, documentaliste de formation, est responsable du service documentaire. Elle est épaulée par Chris de Meyer qui assure certaines tâches bibliothéconomiques (équipement, rangement, bulletinage).

3.3. Public cible

Le service documentaire est ouvert à tous, et plus particulièrement aux étudiants et aux professionnels de l'action sociale, mandataires locaux et régionaux, décideurs publics et associatifs, enseignants, volontaires, journalistes, groupes d'habitants, etc.
Il répond, également bien évidemment, aux besoins internes de l'équipe, dans le cadre des missions structurelles et de services du CDCS.

3.4. Nature du fonds

Outre une vaste littérature grise, le fonds est constitué de monographies, de périodiques, de dossiers thématiques, d'articles, et de quelques archives. La collection comprend des documents imprimés et un nombre sans cesse croissant de documents numériques : PDF, sites Web, revues en ligne.

Un dépôt numérique institutionnel complète cette collection : il réunit les publications dont le CDCS est l'auteur. Il s'agit de la lettre d'information électronique BICO-Info et des articles publiés dans le cadre du site Hospichild.be. Ces documents sont proposés sous licence Creative Creative Commons 2.0 Belgique.

Les données relatives au fonds documentaire, dans le rapport d'activité du CDCS pour l'année 2011, donne une idée de la variété et de la quantité de documents disponibles, pour les deux langues officielles.
Le fonds documentaire réunit ainsi :
plus de 11 000 documents sur le secteur social-santé bruxellois dont plus de :

- 4 500 en néerlandais et 6 500 en français,
- plus de 8000 articles et monographies (livres, rapports, actes de colloques),
- plus de 2000 documents Full-text accessibles en ligne et 10 000 accessibles sur place.

Le service documentaire est abonné à une nonantaine de périodiques imprimés en français et à une cinquantaine en néerlandais. Il moissonne également le KCE Repository du Centre fédéral d'expertise des soins de santé (serveur conforme aux normes OAI).

3.5. Présentation du catalogue Brudoc.be

Le service documentaire dispose d'un catalogue en ligne bilingue : Brudoc.be. Ce catalogue recense l'ensemble des ressources disponibles dans le fonds (imprimé ou numérique).
Ce catalogue fonctionne grâce au Système Intégré de Gestion de Bibliothèque : PMB qui dispose de toutes les fonctionnalités avancées d'un OPAC professionnel.

3.6. Description des sections et logique du plan de rangement

Les sections correspondent ici à l'emplacement physique des documents au sein des locaux du CDCS. Il existe cinq sections :

Boîtier : documents rangés dans des boîtes, sur les rayonnages au rez-de-chaussée
Ouvrages : documents rangés sur les rayonnages au rez-de-chaussée
Périodiques : documents rangés sur des rayonnages à l'étage
Périodiques bilingues : documents rangés sur des rayonnages à l'étage
Archives : documents rangés sur des rayonnages à l'étage
Organismes ; documents sur un organisme en particulier, rangés sur des rayonnages à l'étage

La cote de rangement pour la section « Boîtier » commence par B.
Comme dans les bibliothèques scientifiques ou publiques, seules les monographies rangées dans les sections « Boîtiers » et « Ouvrage » reçoivent une indexation décimale. Cette indexation est suivie par les trois premières lettres du nom de l'auteur (ou de l'éditeur) et de la première lettre du titre (après l'article).

Les périodiques ne reçoivent pas de cote de rangement. Ils sont classés par ordre alphabétique des titres. Cette option facilite le classement car il est aisé de repérer un article ou un dossier thématique à partir de l'année de parution, du numéro et de la pagination.

Nous pouvons noter que les documents numériques reçoivent également une indexation décimale. De la sorte, si l'usager utilise ce champ comme option de recherche, la requête est en mesure de lui retourner les notices de ces documents. Dans le cas contraire, le lecteur ne pourrait accéder qu'aux documents imprimés.

3.7. Consultation, conditions d'accès et services

Le service documentaire est ouvert au public sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h. Le service ne gère pas le prêt de documents. Les documents imprimés sont donc consultables uniquement sur place. Les documents numériques sont, quant à eux, directement accessibles en ligne, via l'OPAC.

Le service documentaire propose en outre :

- l'envoi de listes bibliographiques par email,
- l'envoi de documents par poste – exclusivement des copies d'articles ou des extraits,
- la possibilité de recevoir une newsletter en français ou en néerlandais annonçant les dernières nouveautés,
- l'abonnement à un fil d'information (Flux RSS).

La liste de ces services est indiquée dans la rubrique « Documentation » du site web du CDCS et sur la page d'accueil de l'OPAC. Sur place, l'usager dispose d'un espace de travail équipé de deux ordinateurs connectés au web et d'une photocopieuse.

3.8. Politique d'acquisition, critères de sélection

La politique d'acquisition vise à collecter des documents relatifs au secteur social-santé bruxellois. Cependant, l'absence d'une méthodologie documentaire a conduit à une interprétation trop large de cette politique d'acquisition. Comme évoqué au point 2, ce phénomène s'explique par le fait que, au CDCS, durant des décennies, ce sont les travailleurs sociaux qui faisaient fonction de documentalistes ; mais sans les compétences professionnelles requises pour mettre en œuvre une organisation convenable de la chaîne documentaire. Pratiquement, aucun tri n'était véritablement effectué et presque tout ce qui était publié, en lien avec la santé ou le social, était conservé, sans égard pour le type de publication et / ou sa valeur scientifique.

Or donc, ce n'est que récemment que des critères de sélection ont été élaborés. Ces critères ont permis de déterminer plus précisément un cadre de référence et le champ d'action en matière de sélection et d'acquisition des documents, en regard des missions assignées au service documentaire, et

notamment celles qualifiées de « cœurs de métier ».

C'est en effet, avant tout dans l'optique de ces dernières que la collection doit tendre à l'exhaustivité.

Voici quels sont ces critères d'acquisition.

Type de critère	Description du document	Action
Contenu	- secteur social-santé bruxellois (offre et demande, politique, statistique) - compte-rendu de documents - législation - projet de loi - méthodologie sociale - Brochure "grand public"	cataloguer Commander le livre, cataloguer le document numérique Lorsqu'il y a une demande rechercher dans la législation consolidée du Moniteur Ne pas cataloguer cataloguer Ne pas cataloguer
Géographique	- Bruxelles (Région, ville, commune Cocof, Cocom, VGC) - Belgique - Communauté flamande - Communauté française - Flandre - Wallonie - Europe - Monde - Autres pays	cataloguer cataloguer cataloguer cataloguer Ne pas cataloguer Ne pas cataloguer cataloguer si c'est dans les secteurs-cœurs cataloguer si c'est dans les secteurs-cœurs Ne pas cataloguer
Historique	- édité il y a (moins) de 3 ans - édité il y a 3 ans ou plus	cataloguer ne pas cataloguer
Linguistique	Français / Néerlandais / Anglais Autres	cataloguer ne pas cataloguer
forme	4 pages ou moins	Ne pas cataloguer

Politique d'acquisition Brudoc / CDCS

La liste des secteurs « cœur de métier », des secteurs périphériques et des secteurs exclus se trouvent en annexe du présent rapport.

Quelles conclusions peut-on tirer de l'analyse de ces critères ?

Du point de vue du contenu et de la forme, on peut remarquer que les documents à caractères scientifiques, d'une importance matérielle suffisante sont privilégiés. Ne sont donc pas catalogués, les documents dont l'information est trop brève (4 pages ou moins), anecdotique (brochure « grand public ») ou à l'obsolescence rapide (articles de quotidien).

On préfèrera toujours la monographie et le document original complet au compte rendu d'un document. Ce point est important lorsque l'on procède au dépouillement. Il nous invite à porter une attention particulière aux notes de bas de page et aux références bibliographiques qui sont mentionnées dans les comptes rendus. Ces informations permettent de repérer des documents pertinents et de les commander.

Le cas est cependant plus complexe lorsqu'il s'agit d'une page web donnant accès, via des hyperliens, à des documents numériques, par exemple, les actes d'un colloque. En effet, une page web n'a pas d'importance matérielle et les documents proposés en ligne peuvent être de valeur inégale. On peut y trouver pêle-mêle les actes eux-mêmes, mais aussi des documents comme des Slideshow au format PowerPoint. Ces supports de présentation ne font pas sens en dehors de l'orateur qui les commente.

Dans ce cas, pour donner à l'usager une idée du contenu, la solution consiste à créer une notice pour

la page web et à détailler le contenu en note.

En ce qui concerne la législation, il a été décidé de ne plus conserver la collection le Moniteur[4], désormais accessible en ligne : il s'agit là d'un gain de place non négligeable.

Le critère géographique permet de délimiter le périmètre concerné. Des exceptions à la règle sont acceptées à condition que le contenu du document soit en rapport avec les secteurs « cœurs de métier ».

Le critère linguistique : langues des deux Communautés principales et l'anglais. Dans les faits, les documents en anglais ne sont pas catalogués s'ils ne concernent pas le secteur social-santé bruxellois ou belge. Le critère linguistique permet donc de limiter les exceptions accordées dans le critère géographique. On ne prendra pas les documents en anglais traitant d'un sujet « cœur de métier » situé en Wallonie.

Le critère historique permet de sélectionner des documents en phase avec l'actualité récente dans le secteur social-santé. En complément de l'élagage, cela permet de garantir à l'usager un fonds régulièrement actualisé : le service documentaire n'ayant pas vocation à être un service d'archives.

Ces critères de sélection ont été mis en place après que le catalogage soit devenu du ressort exclusif de la responsable du service documentaire.

3.9. Veille documentaire

Pour garantir la cohérence du catalogage et pour les raisons évoquées plus haut, l'acquisition des documents est aujourd'hui sous la responsabilité unique de Stephanie Wolbeek, qui assure la veille documentaire.

Stephanie Wolbeek utilise différents outils de veille :

- abonnement à des lettres d'information spécialisées,
- abonnement à des listes de diffusion,
- syndication de contenu (Flux RSS), en l'occurrence Google Reader.

Cette surveillance se complète par l'examen minutieux des comptes rendus de documents publiés dans les périodiques réceptionnés par le service, par la réception spontanée d'emails ou de courriers postaux proposant des publications en lien avec le champ disciplinaire du service.

Cette circulation de l'information est sans doute améliorée par l'inscription du CDCS dans le

[4] Une partie de la collection le Moniteur a été donnée à un enseignant à l'Académie des beaux-arts de Bruxelles à des fins d'utilisation comme matériel dans un projet de Book Art. Une façon originale et créative de recycler ces documents.

paysage institutionnel bruxellois, et par les nombreuses et fructueuses collaborations mises en œuvre avec d'autres partenaires travaillant dans le domaine du social et de la santé[5].

[5] L'adhésion du service documentaire du CDCS au Réseau Bruxellois de Documentation en promotion de la Santé (RBD Santé) en est un exemple, la participation aux Conseils consultatifs, un autre

PARTIE 3

3. Description des tâches effectuées au cours du stage

3.1. Révision de la stratégie de réponses aux demandes : autonomisation des lecteurs

Comme je l'ai mentionné dans la seconde partie de ce rapport, au point 3.7., le service documentaire ne gère pas le prêt de documents. La consultation peut avoir lieu sur place ou en ligne (via les hyperliens et les GED) suite à une prise de rendez-vous préalable.
Dans la majorité des cas, les lecteurs indiquent leur sujet de recherche à Stephanie, principalement par courriel ou par téléphone. Stephanie prend le rendez-vous et effectue la recherche pour le compte du lecteur. Chris s'occupe de rassembler les documents physiques.
En ce qui concerne les rendez-vous, il n'est actuellement pas possible de les limiter à une tranche horaire fixe, invariante, car ils sont liés aux disponibilités de Stephanie. En outre, l'accueil du lecteur s'accompagne toujours d'une présentation et d'une « mini » formation à la recherche dans Brudoc, et dans d'autres sources associées (Bruxelles Social, Hospichild, Alter Echos, monitoring des quartiers, publications de l'Observatoire du social et de la santé, etc.) et peut se compléter d'une formation à la recherche avancée dans Google.
Il s'agit donc d'un accueil véritablement personnalisé.

Deux aspects de ce fonctionnement apparaissent particulièrement problématiques :

- Les lecteurs manquent d'autonomie : on effectue trop souvent la recherche pour eux.

En effet, il a été constaté que les demandes de documents, suite à une recherche autonome conduite directement dans Brudoc par le lecteur, constituent quelques cas marginaux, toutefois plus fréquents du côté néerlandophone.

- Le catalogue en ligne manque de visibilité.

L'usager amalgame fréquemment le CDCS et le service documentaire. Il n'a pas conscience de l'existence de Brudoc, alors que c'est à ce niveau qu'il peut trouver des ressources bibliographiques. Cette méconnaissance du catalogue en ligne est accentuée par une mauvaise présentation de Brudoc.be sur le site du CDCS.

D'autre part, des statistiques produites par PMB et Google Analytics montrent que les usagers accèdent aux notices de Brudoc, « accidentellement », en étant redirigés par les principaux moteurs de recherche sur Internet. D'où, l'importance de fournir régulièrement les permaliens des notices à Google pour qu'elles soient indexées et accessibles aux internautes. Le désavantage de cette situation est qu'il n'est pas possible de connaître avec précision les mots clés saisis par les lecteurs lors de leurs recherches. Or, cette information pourrait avoir une incidence sur les critères de sélection des

documents et permettre une gestion dynamique du fonds documentaire.
Les objectifs du travail visaient donc à apporter des solutions à court terme à cette double problématique.

- Optimiser l'autonomie des lecteurs :

Pour apporter une solution à cette problématique, je me suis inspirée du fonctionnement de la bibliothèque de la Cinémathèque Royale de Bruxelles. En effet, à l'instar du service documentaire du CDCS, cette bibliothèque ne gère pas le prêt des documents et propose une consultation sur place. Le lecteur doit effectuer une recherche en ligne et utiliser un système de paniers de notice pour réserver des documents, au minimum avant 13h, la veille de sa visite. Pour ouvrir une réservation, il doit au préalable créer un compte lecteur en complétant un formulaire en ligne avec ses données personnelles. Il peut ensuite prendre un rendez-vous dont la confirmation lui est adressée par email.
J'ai donc examiné comment nous pourrions appliquer un tel système en explorant les options de configurations avancées disponibles dans PMB. Mon objectif - assez radical - était de « forcer » le lecteur à créer un compte pour pouvoir consulter le catalogue et réserver ses documents.

Malheureusement, après une recherche approfondie sur Internet (ressources en ligne, forum) et une vérification des options de configuration possibles de PMB (notamment dans les paramètres du compte lecteur), cette solution s'est avérée impraticable, car PMB, bien que puissant et complet, est avant tout un outil de gestion de bibliothèques. Cela signifie que c'est au bibliothécaire de créer la liste des lecteurs et ce n'est qu'ensuite que ces derniers peuvent se loguer. Cette piste a dû être abandonnée car elle était inadaptée avec le fonctionnement spécifique du service documentaire, tout au moins dans l'immédiat.

- Optimiser la visibilité de Brudoc sur le site du CDCS

En collaboration avec mon maître de stage, nous avons décidé de rénover la rubrique « Consultation et conditions d'accès » accessible via « l'onglet » Documentation sur le site du CDCS.
L'objectif était que Brudoc soit mieux mis en valeur ainsi que les conditions d'accès.
Des modifications essentielles ont porté sur des compléments d'information et sur une restructuration du contenu avec notamment :

- l'ajout d'une table des matières interactive,
- en première ligne la présentation du catalogue Brudoc (avec bien sûr la présence d'un hyperlien vers ce dernier),
- la présence d'icônes (reprises du catalogue en ligne) permettant en un clin d'œil de visualiser les types de documents disponibles,
- l'obligation de prendre rendez-vous au minimum 1 jour ouvrable à l'avance en complétant un formulaire en ligne. Ce nouveau délai, inspiré par la procédure mise en œuvre à la bibliothèque de la Cinémathèque Royale, a été décidé afin de permettre à Stephanie et à Chris

de s'organiser plus facilement en cas de recrudescence des demandes des lecteurs. En effet, le service connaît généralement un pic de fréquentation au cours du premier et du 3e trimestre de l'année, et Stephanie doit assurer les réponses aux demandes en plus des autres tâches qui lui sont dévolues.

Le texte de ce formulaire a été, en outre, spécialement retravaillé afin d'inciter le lecteur à une recherche autonome dans le catalogue. Il lui est ainsi demandé de mentionner les références bibliographiques des documents qu'il souhaite consulter, et seulement, dans un deuxième temps d'indiquer, éventuellement, le sujet de sa recherche.

Grâce à un mode de travail collaboratif, nous sommes parvenues après quelques remaniements à un résultat satisfaisant. La page de cette rubrique a pu être mise en ligne dans les délais requis[6].

La réécriture, et de la rubrique « Consultation et conditions d'accès », et du formulaire de prise de rendez-vous, a par conséquent, permis de résoudre d'une manière simple et à brève échéance les problèmes doubles de visibilité du catalogue et d'autonomie du lecteur : les deux problèmes étant relativement imbriqués.

Les progrès (ou pas) apportés par cette nouvelle présentation de l'information devraient être mesurables dans les mois à venir.

Cependant, à plus long terme, c'est la conception du site du CDCS qu'il faudrait sans doute revoir, au niveau des facilités de mise à jour, de son arborescence et de son ergonomie, afin que le service documentaire et le catalogue en ligne y soient mieux valorisés[7].

3.2. Tâches courantes : catalogage, dépouillement, indexation des documents

Au cours de ce stage, j'ai pu procéder au catalogage et au dépouillement d'un grand nombre de documents dans PMB. La formation dispensée par Monsieur Vandenbussche, sur cet SIGB, l'année académique 2010-2011, complétée par un stage effectué la même année au CRISP, m'ont permis d'être rapidement autonome dans cet environnement informatique.

Le catalogage des documents a été particulièrement enrichissant parce que particulièrement complexe de par la nature et la variété des documents traités par le service documentaire : littérature grise, documents numériques (PDF, revues en ligne, sites web).

Ce travail m'a permis de faire le point entre la théorie et la pratique. J'ai pu, par ailleurs, constater qu'il est tout à fait possible, voire conseillé, de prendre certaines libertés avec les normes de catalogage, dans la mesure où cette émancipation favorise la mise en valeur d'informations jugées essentielles

[6] Stephanie souhaitait que cette page soit mise en ligne, le 29 mars, à l'occasion d'une présentation de Brudoc aux étudiants de l'Iessid.

[7] En effet, bien que conçu avec Joomla !, la mise en ligne de cette page ne s'est pas faite sans heurt, et à l'heure où je rédige ces lignes, des problèmes d'affichage ne semblent toujours pas résolus.

pour l'usager.
Par exemple, pour des raisons de clarté, le champ « Complément de Titre » n'est jamais complété, cette information vient dans le champ « Titre propre » après un point.
Au niveau des titres également, Stephanie applique une règle « maison » visant à éviter les redondances. Etant donné les caractéristiques du fonds à traiter, elle ne mentionne le titre complet présent sur la page de titre que si celui-ci apporte un complément d'information. On n'indiquera pas : « rapport de recherche » – car ces documents constituent la majorité du fonds – mais par contre, on conservera la mention « rapport intermédiaire » plus informative pour le lecteur.

Autre exemple : les dossiers thématiques des périodiques sont traités au niveau du bulletin, alors que la règle voudrait qu'ils soient décrits au niveau du dépouillement, de même que les articles. Le titre du dossier devient alors le titre du bulletin. Le dossier thématique est, en quelque sorte, considéré comme une monographie. Ceci afin d'éviter dans la mesure du possible des notices sans indexation.

Certaines de ces règles de catalogage ont été « normalisées » dans un manuel, suite à la migration de la base de données de références bibliographiques de Cindoc vers PMB. Ce manuel était en effet destiné à guider les responsables thématiques qui, comme expliqué au point 2.2, étaient à l'origine, chargés du catalogage.
Je l'ai également employé et j'ai ainsi pu voir que certains points étaient devenus soit obsolètes, étaient parfois inexacts et que le manuel était pour le moins incomplet. Ce manuel, une fois à jour, pourra être mis à disposition sur Brudoc.

En ce qui concerne la sélection puis le dépouillement des documents, je suis parvenue au terme de ce stage à une relative autonomie. La difficulté résidait, surtout, à analyser correctement la pertinence de tel ou tel document à l'aune des critères d'acquisition qui ont été établis. Dans cette tâche, j'ai pu profiter pleinement de l'expérience et des conseils de mon maître de stage. Celle-ci a attiré mon attention sur l'importance à accorder aux comptes rendus des documents et aux notes de bas de page. Ces références peuvent être déterminantes puisque dans le cadre d'une veille documentaire, elles servent à identifier des documents intéressants à commander.
Avec un peu plus de temps, d'expérience, et une meilleure connaissance du paysage institutionnel dans lequel s'inscrit le CDCS et son service documentaire, cette tâche ne m'aurait plus posé, je crois, de problèmes particuliers.

L'indexation des documents, en revanche, m'a beaucoup questionnée, dans la mesure où il est possible, grâce à PMB, de faire une recherche intégrale dans tous les champs complétés. Il devient alors assez compliqué de choisir les « bons » descripteurs : ceux qui sont susceptibles de fournir une plus-value d'information sans être redondants. Cette indexation des documents est par ailleurs limitée, dans le contexte propre au service documentaire du CDCS, par un « lexique » quelque peu daté, un ensemble de mots-clés - organisés dans les « catégories » de PMB - qui ne constituent en rien un thésaurus.

Pour cette raison, je suis restée souvent perplexe et hésitante devant le choix des mots-clés à attribuer aux documents, ne voyant pas toujours la nuance introduite entre deux termes voisins. Il est clair que la création d'un thésaurus (par ailleurs bilingue) doit s'inscrire dans le prolongement de la professionnalisation du service documentaire du CDCS, et devrait résoudre cette valse-hésitation.

Cependant, j'ai pu progressivement prendre des décisions plus tranchées, et encoder rapidement et de façon autonome, les documents qui m'étaient confiés : Stephanie appliquant ensuite son « oeil d'aigle » en corrigeant les erreurs éventuelles (et bien sûr en me les signalant) avant d'envoyer chaque début de semaine une newsletter annonçant les nouveautés. Ce procédé m'a permis de faire de rapides progrès et d'être plus à l'aise dans la manière d'aborder cette tâche.

3.3. La commande des documents et la problématique des droits numériques

Le service documentaire du CDCS traite un nombre croissant de documents numériques.
Ces documents sont accessibles grâce aux hyperliens ou aux liens profonds qui sont associés aux notices. Cependant, ce système est très dépendant du pourrissement des liens sur le Web (link rot), de la philosophie du webmestre qui gère les liens profonds, et n'est pas à l'abri des éventuelles évolutions dans le domaine des droits d'auteur.
Il ne garantit donc aucunement un accès pérenne aux documents.

Pour garantir cet accès et ne pas se retrouver dans une nouvelle impasse juridique quant à la gestion des droits d'auteur, le service documentaire doit demander les droits numériques. Cette autorisation est requise pour pouvoir conserver une version électronique du document sur le serveur de Brudoc.

Dans le cadre de ce stage, Stephanie m'a demandé de revoir la formulation de la lettre adressée aux éditeurs pour solliciter les droits numériques (et commander les éventuelles versions papier). J'ai systématiquement envoyé cette demande aux éditeurs concernés, c'est-à-dire, à ceux dont je venais de cataloguer les documents et d'attacher un hyperlien vers le PDF. Ce sont des éditeurs principalement non-commerciaux et leurs réponses ont été souvent positives, hormis dans un cas[8].

Ce travail a permis au service documentaire d'obtenir les droits numériques sur un certain nombre de documents, et dans un cas, sur l'ensemble des publications numériques d'un éditeur (voir en annexe les emails de réponse) : soit une quarantaine de documents.
Cette mise en route a incité Stephanie à améliorer la gestion des droits numériques, en configurant les champs personnalisables de PMB. Antérieurement, elle utilisait les options disponibles dans « statut de la notice », mais les informations devaient être ajoutées manuellement et n'étaient pas formalisées.
Les champs paramétrables s'approchent de l'automatisation. Car, désormais, il lui suffira de cocher

[8] Celui d'une ASBL dépendante, pour l'octroi de ses subsides, de la fréquentation sur son site.

ou de compléter des options dans des champs prédéfinis tels que :

- Autorisation accordée

oui – non

- Date de dernière consultation du site de l'éditeur
- Disponibilité du document : document complet disponible / extraits
- Date de l'autorisation (avec un accès direct à un calendrier via un menu contextuel)
- Personne de contact et référence de l'autorisation (pour pouvoir retrouver la preuve de l'autorisation accordée le cas échéant).

Dans un plus long terme, ce travail devrait faire l'objet d'un traitement par lot via un mailing afin d'obtenir des licences sur l'ensemble des publications des éditeurs non-commerciaux.

Il n'était pas possible, vu la durée de mon stage, que je m'attelle à un travail rédactionnel plus approfondi : notamment pour présenter plus en détail Brudoc et le CDCS, et expliquer les tenants et les aboutissants de la demande. Cependant une méthode de gestion est désormais en place et son efficience pourra être testée, avant de généraliser la demande auprès des éditeurs.

3.3. Tâches techniques liées au Web

3.3.1. Mise en page et mise en ligne du « help » de la version néerlandaise du catalogue

Le catalogue Brudoc est scindé en deux catalogues : un en français et un autre en néerlandais . L'aide en ligne doit nécessairement être disponible dans ces deux langues. La traduction en néerlandais du fichier d'aide n'avait pas encore été mis en page au format HTML et mis en ligne. Stephanie m'a donc confié ce travail.

En me basant sur la version française, je me suis chargée de copier-coller la traduction dans un fichier au format HTML, de faire des captures d'écran à partir des exemples indiqués dans le texte et de les insérer pour illustrer le propos. Ce travail a nécessité l'utilisation de plusieurs logiciels libres : des outils de graphisme (Gimp, FireShot, IrfanView) et des outils pour le web (Notepad ++, FileZilla).

Ce travail m'a permis de mobiliser et d'utiliser les notions d'HTML acquises au cours de notre formation à l'Institut Lallemand.

J'ai pu constater qu'il est possible de hacker le code de PMB – ce que les informaticiens du CDCS ont choisi de faire - pour faciliter les mises à jour. Par conséquent, lorsque j'ai voulu uploader le fichier d'aide finalisé, cela a échoué. Celui-ci est en effet relié à 4 autres fichiers (au format xml) qu'il faut « enregistrer sous » dès que l'on effectue une modification dans le fichier principal. Il faut ensuite uploader tous les fichiers pour réussir la mise en ligne. À la suite de ce travail, l'informaticien s'est

aperçu que les fichiers par défaut de PMB comportaient des parties soit, encore non traduites en néerlandais, soit comportant des problèmes de police de caractères : nous avons pu corriger la plupart de ces erreurs.

3.3.2. La correction du footer de la newsletter

Deux newsletters en français et en néerlandais sont envoyées pour annoncer les nouveautés à l'équipe et aux abonnés. Le footer (ou pied-de-page) de cette lettre d'information se personnalise dans la DSI[9] de PMB (diffusion sélective de l'information) en HTML. Ce footer comportait une image unique, non cliquable, pour présenter 4 « produits » distincts - pour reprendre une terminologie d'usage au CDCS : bruxellessocial.be, hospichild.be, BICO-Info.be, cdcs-cmdc.be. J'ai donc découpé l'image originale pour la morceler en 4 éléments cliquables individuellement. J'ai également corrigé un problème d'affichage relatif au logo « RSS » qui n'apparaissait pas. Pour finir, j'ai remplacé cette nouvelle version du footer dans son emplacement d'origine dans PMB.
Grâce à ces deux travaux pratiques en HTML, j'ai pu faire profiter de mon apprentissage à mon maître de stage, en lui expliquant, en retour d'expérience, le fonctionnement d'un serveur FTP.

Quoi que le CDCS dispose d'informaticien et d'infographiste, les deux dernières tâches décrites montrent que le métier de documentaliste couvre un champ de compétences des plus larges, et la nécessité, pour aller vers plus d'autonomie, d'être suffisamment polyvalent dans le domaine des TIC.
En fonction des difficultés rencontrées, je n'ai cependant pas hésité à demander de l'aide à un informaticien qui m'a procuré ses conseils. Stagiaire, et donc neutre au sein de l'équipe, j'ai semble-t-il obtenu certains renseignements techniques (comme la localisation de fichiers de configuration dans PMB) que mon maître de stage, selon ses doléances, peine à obtenir habituellement.
Comme c'est fréquent, il existe sans doute des problèmes de communication au sein de l'équipe, qui nuisent parfois à la bonne tenue de l'ensemble. Toutefois, je ne connais pas les limites des rôles de chacun pour en juger convenablement, et je n'exprime ici que mon ressenti.

3.3.3. Formation continue : participation à des séances d'information

En complément du travail exécuté sur le lieu de stage, j'ai pu accompagner Stephanie Wolbeek à des séances d'information en extérieur, notamment à une réunion du Réseau Bruxellois de Documentation en promotion de la Santé (RBD Santé) et à une réunion mensuelle de l'Association Belge de Documentation (ABD).
Ces deux réunions m'ont permis de vérifier à quel point il est fondamental dans nos métiers, de communiquer avec nos pairs, et de nous tenir informer des possibilités offertes dans le domaine des

[9] Diffusion Sélective de l'Information

sciences de l'information et de la documentation par les nouvelles technologies numériques.
Lors de la réunion organisée par l'ABD, j'ai pu prendre connaissance d'un projet expérimental de gestion d'une collection de e-book, dirigé par la bibliothèque de l'Université de Technologie de Delft, ainsi que du projet « Samarcande » : le portail web des bibliothèques publiques de la Fédération Wallonie-Bruxelles. À l'issue de cette présentation, j'ai convié l'orateur, Monsieur Alexandre Lemaire, à venir présenter cette initiative dans le cadre du cours dispensé par Madame Devaux. Il a répondu favorablement à cette invitation et devrait intervenir prochainement à l'Institut Lallemand.

Enfin, nous avons fait une sortie plus ludique, en nous rendant, sur notre temps de pause, à l'Académie des beaux-arts de Bruxelles pour admirer les créations plastiques élaborées par les étudiants en sculpture, à partir des livres du Moniteur Belge confiés par Stephanie Wolbeek, à un professeur de l'établissement, dans le cadre d'un projet de « Book Art ».

CONCLUSION

Ce stage – l'ultime que nous sommes amenés à effectuer dans le cadre de notre formation – revêtait pour moi une grande importance et avait valeur de test personnel. Il m'a permis d'évaluer mes compétences dans un environnement professionnel, et notamment, d'estimer mon aptitude à appréhender les besoins de l'institution d'accueil et d'y répondre par des solutions appropriées, de mesurer mes capacités à m'adapter à de nouveaux outils, et de vérifier l'adéquation entre mes connaissances théoriques et leurs mises en application sur le terrain.

Je me suis, en outre, montrée capable de représenter valablement l'organisme, dans mes communications avec l'extérieur, par email ou par téléphone, plus précisément dans le cadre de la commande de documents et de l'obtention des droits numériques.
La confiance et les responsabilités que m'a accordées mon maître de stage, m'ont conduit vers une progressive prise autonomie et me confortent dans mon projet professionnel.

Par ailleurs, l'analyse approfondie du fonctionnement du service documentaire dans un passé récent, avec l'évocation des problèmes rencontrés et, pour la plupart, surmontés aujourd'hui : de méthodologie, de solutions logicielles, de répartition des rôles, d'organisation de la chaîne documentaire, de politique d'acquisition, de gestion électronique de documents, ainsi que les questions liées aux droits d'auteurs, a été particulièrement éclairante et enrichissante. On y voit à quel point les compétences d'un professionnel de la documentation sont incontournables pour garantir la cohérence du fonds, en assurer le traitement et la gestion, et bien sûr faire circuler l'information auprès du public cible.

Enfin, la possibilité d'accompagner mon maître de stage, dans la réalité quotidienne de son exercice, et particulièrement lors de réunions en extérieur, m'a permis de prendre conscience de l'importance de communiquer avec ses pairs, dans une discipline, la documentologie, confrontée à de constantes et rapides évolution technologiques.

ANNEXE

- Document CDCS / Brudoc : politique d'acquisition et description des secteurs « cœur de métier », des secteurs périphériques et des secteurs exclus
- Courriel original relatif à la commande de documents et à l'obtention des droits numériques
- Courriel revu et corrigé par mes soins et exemples de réponse des éditeurs
- Le footer avec la nouvelle composition d'images cliquables

Politique d'acquisition de Brudoc / CDCS

Type de critère	Description du document	Action
Contenu	- secteur social-santé bruxellois (offre et demande, politique, statistique)	cataloguer
	- compte-rendu de documents	Commander le livre, cataloguer le document numérique
	- législation	Lorsqu'il y a une demande rechercher dans la législation consolidée du Moniteur
	- projet de loi	Ne pas cataloguer
	- méthodologie sociale	cataloguer
	- Brochure "grand public"	Ne pas cataloguer
Géographique	- Bruxelles (Région, ville, commune Cocof, Cocom, VGC)	cataloguer
	- Belgique	cataloguer
	- Communauté flamande	cataloguer
	- Communauté française	cataloguer
	- Flandre	Ne pas cataloguer
	- Wallonie	Ne pas cataloguer
	- Europe	cataloguer si c'est dans les secteurs-cœurs
	- Monde	cataloguer si c'est dans les secteurs-cœurs
	- Autres pays	Ne pas cataloguer
Historique	- édité il y a (moins) de 3 ans	cataloguer
	- édité il y a 3 ans ou plus	ne pas cataloguer
Linguistique	Français / Néerlandais / Anglais	cataloguer
	Autres	ne pas cataloguer
forme	4 pages ou moins	Ne pas cataloguer

Secteurs coeurs de métiers : collections systématiques qui tendent à l'exhaustivité

- Bicommunautaire, cocof, VG, VGC, CF à Bruxelles
- Aide aux Personnes et matières personnalisables
    - Dispositifs d'aide (psycho-médico-) sociale à Bruxelles (CPAS et services sociaux)
    - Pauvreté et inégalité à Bruxelles
    - Ambulatoire à Bruxelles
    - sans-abri à Bruxelles
    - seniors à Bruxelles
    - Aide à l'enfance à Bruxelles
    - Aide à la Jeunesse à Bruxelles
    - Aide aux justiciables à Bruxelles
    - aide au logement à Bruxelles
    - insertion socioprofessionnelle à Bruxelles
    - personnes handicapées à Bruxelles
    - égalité des chances à Bruxelles
    - Primo-arrivants et personnes d'origine étrangère à Bruxelles
    - Egalité (des chances) et lutte contre les discriminations et l'exclusion sociale à Bruxelles
    - sécurité sociale belge
    - Aides aux toxicomanes
- Evolution des matières sociales / santé et des matières personnalisables dans les Réformes institutionnelles

Secteurs périphériques : collections de base qui permettent des recherches plus approfondies

- marché de l'emploi
- Non marchand
- aide sociale en Wallonie et en Flandre
- socioculturel
- Droit social (Syndicat, concertation sociale, etc.)
- politique bruxelloise
- planification urbaine
- économie sociale
- Europe

Secteurs exclus : thèmes exclus des collections

- pur médical et bioéthique

- pur psychologique
- pur culturel et loisirs
- enseignement (sauf école de devoirs, intégration dans l'enseignement ordinaire)
- 'lutte ouvrière' (manifestation, aide aux industries, etc)

Première version de la lettre de demande

Sujet :
De : Stephanie Wolbeek <swolbeek@cdcs-cmdc.be>
Date : Tue, 26 Feb 2013 16:33:54 +0100
Pour : Annie Randazzo <annie@bruxxel.org>

Bonjour,

Je souhaite recevoir une version imprimée du titre *Les services à la personne en Europe : regards croisés et approche européenne sur un enjeu d'avenir*
Pourriez-vous l'envoyer à l'adresse ci-dessous accompagnée de la facture?

Autorisez-vous la conservation du document numérique sur le serveur de Brudoc.be, catalogue documentaire relatif au secteur social-santé?

Merci d'avance de votre réponse et excellente journée,

Stephanie Wolbeek
Brudoc / CDCS-CMDC
Avenue Louise 183 Louizalaan
Bruxelles 1050 Brussel
Ligne directe: 02/639 60 25
Fax:02/512 25 44
www.brudoc.be | www.cdcs-cmdc.be

Inscrivez-vous à notre newsletter pour recevoir la liste des dernières acquisitions de Brudoc !

Le centre de documentation est ouvert **sur rendez-vous**. Consultation des documents sur place uniquement

Notre environnement est fragile, merci de n'imprimer ce mail qu'en cas de nécessité !

Sujet : Re: Droits numériques
De : Stagiaire CDCS <stagiaire@cdcs-cmdc.be>
Date : Thu, 14 Mar 2013 09:21:53 +0100
Pour : Stephanie Wolbeek <swolbeek@cdcs-cmdc.be>

Merci Stéphanie !

Évaluation positive

Le 13 mars 2013 10:40, Stephanie Wolbeek <swolbeek@cdcs-cmdc.be> a écrit :

> Ce type de réponse montre que ton texte de demande est excellent! ... Dans ton rapport de stage, ces réponses peuvent illustrer ton propos... n'hésite pas à les utiliser!
>
> Et n'oublie pas d'ajouter le pdf à la GED!
> :)
>
> Stephanie

Le 12 mars 2013 16:28, Stagiaire CDCS <stagiaire@cdcs-cmdc.be> a écrit :

---------- Message transféré ----------
De : **HOFMANN, Geraldine** <GHOFMANN@etui.org>
Date : 12 mars 2013 15:25
Objet : RE: Droits numériques
À : Stagiaire CDCS <stagiaire@cdcs-cmdc.be>

Réponse positive d'un éditeur

Bonjour,

L'ETUI vous donne l'autorisation de conserver la version électronique du « rapport 122 Femmes et maladies professionnelles : le cas de la Belgique » sur le serveur Brudoc.be pour téléchargement libre et courrier électronique.

Le document peut être téléchargé sur notre site :
http://www.etui.org/fr/Publications2/Rapports/Femmes-et-maladies-professionnelles.-Le-cas-de-la-Belg

Salutations cordiales,

Géraldine Hofmann
Publications officer

Publications and Communication Unit

www.etui.org

Follow the etui on Twitter and YouTube

Version de la lettre de demande remaniée par mes soins

From: Stagiaire CDCS [mailto:stagiaire@cdcs-cmdc.be]
Sent: mardi 12 mars 2013 10:19
To: HOFMANN, Geraldine
Subject: Droits numériques

Bonjour,

Nous avons fait l'acquisition du titre imprimé suivant :

- "Femmes et maladies professionnelles : le cas de la Belgique. Rapport 122"

Nous souhaiterions savoir si vous autorisez la conservation de la version électronique de ce document sur le serveur de Brudoc.be

- catalogue documentaire relatif au secteur social-santé - afin d'en assurer sa diffusion (téléchargement libre et courrier électronique) ?

Nous nous tenons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Pour Brudoc / CDCS-CMDC
Annie Randazzo (Stagiaire documentaliste)

--
Brudoc / CDCS-CMDC
Avenue Louise 183 Louizalaan
Bruxelles 1050 Brussel
Ligne directe: 02/639 60 25
Fax:02/512 25 44
www.brudoc.be | www.cdcs-cmdc.be

Inscrivez-vous à notre newsletter pour recevoir la liste des dernières acquisitions de Brudoc !

Le centre de documentation est ouvert **sur rendez-vous**. Consultation des documents sur place uniquement

Notre environnement est fragile, merci de n'imprimer ce mail qu'en cas de nécessité !

--
Brudoc / CDCS-CMDC
Avenue Louise 183 Louizalaan
Bruxelles 1050 Brussel
Ligne directe: 02/639 60 25
Fax:02/512 25 44
www.brudoc.be | www.cdcs-cmdc.be

Inscrivez-vous à notre newsletter pour recevoir la liste des dernières acquisitions de Brudoc !

Le centre de documentation est ouvert **sur rendez-vous**. Consultation des documents sur place uniquement

Notre environnement est fragile, merci de n'imprimer ce mail qu'en cas de nécessité !

--
Brudoc / CDCS-CMDC
Avenue Louise 183 Louizalaan
Bruxelles 1050 Brussel
Ligne directe: 02/639 60 25
Fax:02/512 25 44
www.brudoc.be | www.cdcs-cmdc.be

Inscrivez-vous à notre newsletter pour recevoir la liste des dernières acquisitions de Brudoc !

Le centre de documentation est ouvert **sur rendez-vous**. Consultation des documents sur place uniquement

Notre environnement est fragile, merci de n'imprimer ce mail qu'en cas de nécessité !

Obtention de la 1e licence globale

Sujet : Bonne nouvelle : 1re licence globale de diffusion du pdf
De : Stephanie Wolbeek <swolbeek@cdcs-cmdc.be>
Date : Thu, 28 Mar 2013 12:09:20 +0100
Pour : Amélie Jacquet <ajacquet@cdcs-cmdc.be>, Catherine Giet <cgiet@cdcs-cmdc.be>, Corinne Malchair <cmalchair@cdcs-cmdc.be>, Chris De Meyer <cdemeyer@cmdc-cdcs.be>, Katelijn Van Cauwenberge <kvancauwenberge@cmdc-cdcs.be>, Valérie Wispenninckx <vwispenninckx@cmdc-cdcs.be>, Yolanda Puttemans <yputtemans@cmdc-cdcs.be>, Solveig Pahud <spahud@cdcs-cmdc.be>, Annie Randazzo <annie@bruxxel.org>

Bonjour,

Je viens de me rendre compte que l'Institut pour l'égalité des hommes et des femmes nous autorise à conserver leurs pdf sur Brudoc! (voir ci-dessous)

Dans les semaines qui viennent, les quelques 40 documents numériques seront ajoutés aux notices.

Et, j'en profite pour remercier Annie d'avoir contribué à obtenir cette licence.

Bon appétit,

Stephanie

---------- Message transféré ----------
De : **Stagiaire CDCS** <stagiaire@cdcs-cmdc.be>
Date : 12 mars 2013 16:15
Objet : Re: Commande de documents
À : DEBRUMETZ Elodie <Elodie.DEBRUMETZ@iefh.belgique.be>

Le 12 mars 2013 15:01, DEBRUMETZ Elodie <Elodie.DEBRUMETZ@iefh.belgique.be> a écrit :

> Bonjour,
>
> La publication « violence comment s'en sortir » est en cours de réédition. Si vous le souhaitez nous pouvons ajouter vos coordonnées dans notre banque de données et vous les ferons parvenir quand celle-ci seront finalisées.
>
> Vous pouvez conserver la version numérique de nos publications sur votre serveur tant que les sources y sont mentionnées.
>
> Cordialement,
>
> **Elodie Debrumetz**
>
> Responsable Communication
>
> Institut pour l'égalité des femmes et des hommes

Le bandeau du footer avec chaque logo « produits » cliquable.

Le résultat final

Les documents sont en consultation sur place uniquement. Photocopies : 0,15€/A4 et 0,20€/A3
Internet et traitement de texte à disposition

Consultez le catalogue FR.
Prendre rendez-vous en ligne ou par téléphone 02/639.60.25 (du lundi au vendredi)
Recevoir des photocopies par poste (uniquement articles ou extraits de documents)
Tutoriel sur Brudoc

RSS

Brudoc / CDCS-CMDC
avenue Louise 183
1050 Bruxelles
map
02/639.60.25 (Brudoc)
02/511.08.00 (général)
info@brudoc.be

Accessible aux personnes à mobilité réduite

Bruxelles Social en ligne
www.bruxellessocial.be
répertoire bilingue et géolocalisé du secteur social-santé

HOSPICHILD
infos non médicales sur l'hospitalisation d'un enfant

BICO-INFO
infos sur les secteurs bicommunautaires bruxellois de l'aide aux personnes et de la santé, ici.
(dernière mise à jour : 15 décembre 2010)

CDCS-CMDC
pour en savoir plus sur le Centre de Documentation et de Coordination Sociales

Subsidié par
Commission Communautaire Commune
de la Région de Bruxelles-Capitale

Se désinscrire : info@brudoc.be