



HAL
open science

Articuler logiques de service et logiques éditoriales : quels choix pour le développement du portail du REIT ?

Anne Piponnier

► To cite this version:

Anne Piponnier. Articuler logiques de service et logiques éditoriales : quels choix pour le développement du portail du REIT?. REIT annual conference of Pécs, 2004 (Hungary), May 2004, Pécs, Hongrie. pp.11-16. halshs-01053224

HAL Id: halshs-01053224

<https://shs.hal.science/halshs-01053224v1>

Submitted on 30 Jul 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Articuler logiques de service et logiques éditoriales : quels choix pour le développement du portail du REIT ?

Anne PIPONNIER,

Université de Bordeaux3, GRESIC

Résumé

Le programme de transfert prévoit le développement d'un portail destiné au service des partenaires du REIT mais également, et de façon plus large, aux acteurs du développement territorial. Conçu comme un laboratoire virtuel (J.J. Girardot, 8 mars 2001) pour les équipes de recherche fondamentale comme appliquée, le portail entend diffuser (ibidem) aux acteurs du développement territorial les méthodes et les services utiles à l'appropriation et à l'utilisation des résultats de la recherche. Sur la base de ces deux objectifs opérationnels, deux pistes de réflexion sont susceptibles d'interroger l'ensemble du projet dans son devenir :

- *dans quelle mesure le dispositif de portail favorise-t-il la circulation de l'information entre les diverses communautés d'acteurs ? Autrement dit, comment dépasser l'agrégat de contenus, simple juxtaposition de paquets d'information, dispositif aujourd'hui généralisé dans la plupart des portails ?*
- *diffuser l'information générée, développée et capitalisée par le REIT ne suppose-t-il pas un travail éditorial, spécifique, diversifié, évolutif, susceptible de favoriser l'échange de savoirs, qui introduise notamment les indispensables pratiques d'intermédiation et d'échanges adaptées au projet ? (Ce dernier objectif - diffuser des contenus en ligne - peut éclairer en partie la première interrogation...).*

Pour tenter de répondre à ces questions, dans le but d'éclairer les relations entre logiques de recherche et logiques de service, sans doute faut-il envisager de se saisir d'un certain nombre d'indicateurs propres à enrichir la réflexion préalable au développement du portail :

- *ciblage de l'audience du site (analyse des attentes et des besoins)*
- *carte informationnelle (catégories de contenus et schéma relationnel)*
- *typologies des services susceptibles d'être mis en œuvre*
- *dispositifs techniques utilisables.*

Mots clés

Portail- Analyse des besoins- Ciblage des publics -Gestion de contenu- Stratégie éditoriale- Services en ligne

Je tiens tout d'abord à remercier J.J. Girardot et son équipe de m'accueillir au sein du programme REIT et de me donner la parole aujourd'hui.

Je suis actuellement enseignante et chercheur à l'Université de Bordeaux 3 en information et documentation d'entreprise.

N'étant pas une spécialiste du territoire et de son développement, j'interviens ici dans la réflexion sur le portail au titre de ma spécialité, les Sciences de l'Information et de la Communication, et en particulier la recherche en systèmes d'information.

Dans ce contexte, mon intervention poursuit un double objectif :

- d'une part proposer une réflexion sur les éléments d'un processus qualité permettant d'accompagner la mise en œuvre du portail,
- d'autre part de contribuer, en donnant un point de vue extérieur, au processus d'élaboration du portail.

J'aborderai successivement les points suivants : d'abord la place et la fonction du portail dans le programme REIT en m'appuyant sur les documents du projet de réseau ; puis je ferai un bref rappel des fonctions identifiées d'un portail web, ce qui permettra de dégager, en prenant appui sur les récents développements de la création de portail,

les stratégies éditoriales d'un portail de réseau. Enfin je donnerai quelques pistes de travail en forme de conclusion.

1. Place et fonction du portail dans le programme REIT

Un dispositif inscrit dans le programme de transfert

La place et la fonction du portail dans le programme REIT, c'est tout d'abord un dispositif inscrit dans le « programme de transfert »¹: un dispositif, a fortiori un dispositif informationnel est un ensemble de moyens spécifiquement organisés au service des objectifs du programme : programme de recherche, carte de services, constitution et vie du réseau.

Un triangle opérationnel

Trois grandes orientations guident la mise en œuvre du portail : la recherche -fondamentale et appliquée-, les services -outils, méthodes résultant de la recherche- et la constitution du réseau d'intelligence territoriale -communautés virtuelles, structuration des échanges et circulation des savoirs produits au sein du réseau-.

Une fonction hybride

Le portail, selon les objectifs annoncés par le programme de recherche, a donc une fonction hybride : il est à la fois le levier d'action et de visibilité de la recherche en train de se faire - fonction de laboratoire- et l'outil de diffusion des résultats de la recherche à destination des publics concernés par la problématique de l'intelligence territoriale -fonction de l'extranet-. Nous allons voir maintenant comment et à quelles conditions le portail va pouvoir répondre à ces objectifs.

2. Fonction du portail : une définition en évolution

Tout d'abord pour contextualiser notre réflexion, nous allons faire un rapide état des lieux de la fonction du portail web, de son évolution à la lumière des dernières analyses données sur le sujet.

Un accès unique à l'information

Un portail c'est d'abord une porte d'entrée dans l'information disponible sur le web qui permet un accès unique à l'information ou à un ensemble de services². En facilitant l'agrégation de contenus et la mise à disposition de services dédiés à des communautés ciblées, le portail a pour objectif de fidéliser les acteurs et de fédérer les communautés en ligne autour de thématiques clairement identifiées.

Un outil de gestion de l'information

Le portail est également un puissant outil de gestion de l'information collectée, agrégée et distribuée au sein de l'organisation : c'est en effet via le portail que l'information est rendue visible, tant au niveau de sa production –chaîne éditoriale- que de sa circulation –processus de diffusion et d'échanges-. Par les différents outils de programmation qu'il met en œuvre, le portail permet donc la création et la gestion de contenus.

Les modes de gestion de l'information qui sont étroitement liés à la segmentation des communautés permettent de distinguer plusieurs types de portail : le portail généraliste –type yahoo-, le portail d'entreprise, le portail gouvernemental – sites des ministères et organismes associés- et enfin le portail vertical appelé aussi spécialisé ou thématique qui peut fédérer autour d'une thématique des communautés d'intérêt –associations, sociétés savantes, ..- ou

¹ Girardot J.J., *REIT Réseau Européen d'Intelligence Territoriale. Présentation au 3 mars 2003*, p. 6.

² *Journal Officiel*, 8/12/2002. *Le Grand Dictionnaire terminologique*[en ligne]. Page consultée le 25/04/2002. Disponible sur <http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp>

des communautés professionnelles –secteur professionnel, groupes de recherche,...-. C'est ce dernier type de portail qui nous intéresse plus précisément ici.

Un outil stratégique

A la fois outil de production et de diffusion de l'information à une communauté d'acteurs ciblée, le portail constitue un outil stratégique pour l'organisation³. L'histoire récente du développement des intranets d'entreprise fournit à ce propos un exemple éclairant : elle permet de comprendre, à travers les expériences observées, l'évolution récente des besoins et d'identifier des critères de gestion adaptés.

Il y a tout d'abord l'importance croissante donnée à la gestion de contenus : devant l'accroissement de l'offre informationnelle sur les réseaux et la démultiplication des portails, il est désormais indispensable de clarifier l'offre en mobilisant les outils et les techniques qui facilitent l'organisation de contenu.

Deux démarches sont de plus en plus adoptées pour répondre à cet objectif : d'une part développer la cartographie des contenus -mapping⁴- et d'autre part augmenter la prévision et la programmation de ces contenus, à tel point que certains spécialistes des intranets et portails d'entreprise parlent désormais d'*urbanisation des contenus*⁵.

Le portail de réseau qui repose sur des logiques professionnelle, technique et de communication -tant interne qu'externe- s'inscrit précisément dans ce contexte d'observation : les démarches et les choix opérés font l'objet d'une réflexion spécifique destinés à mettre en œuvre une stratégie éditoriale adaptée à ses besoins.

Nous allons voir maintenant en quoi ces stratégies éditoriales nous intéressent pour l'élaboration du portail du REIT, un portail thématique de recherche et professionnel qui s'adresse à un réseau d'acteurs diversifié.

3. Stratégies éditoriales et portail de réseau

Quatre axes d'observation peuvent être envisagés pour bâtir une réflexion stratégique sur la conception et le développement du portail que souhaite se donner le REIT :

- *Le ciblage du public :*

Faire l'analyse des besoins des publics du portail constitue la première étape de cette réflexion. Le premier constat réside d'ailleurs sans doute dans le fait que, s'agissant d'un portail thématique réunissant chercheurs et professionnels autour d'une problématique commune *l'intelligence territoriale*, le portail ne s'adresse pas pour autant à un public supposé homogène, mais à des publics avec des attentes et des besoins divers et en constante évolution.

Dès lors se pose la question de la définition de ces publics, ce qui en terme de gestion de contenu ouvre deux pistes de travail : soit l'analyse des besoins débouche sur une catégorisation des publics cible, on sera alors dans le cas d'une logique de diffusion de

³ Cf. la définition donnée par P. Stockinger (2003) à propos des portails pour la recherche et l'enseignement : "Un site portail est une porte d'accès au patrimoine d'une institution, à ses productions intellectuelles et scientifiques, à ses activités et services, à son environnement social et culturel. Il permet d'organiser, de publier, de diffuser et de gérer ces ressources en tenant compte des exigences de leurs propriétaires. Fédérant d'autres sites ou simple outil de communication externe, il joue également le rôle d'outil de communication interne à l'institution".

⁴ Représentation de la localisation d'ensembles de données dans une mémoire d'ordinateur, en vue d'en faciliter l'accès et la visualisation.

⁵ Bernard Leroux, et al. *Urbanisation et modernisation du SI*, Paris : Hermès Lavoisier, 2004.

l'information élaborée au sein du réseau -communication externe-, soit l'analyse des besoins permet d'identifier des communautés virtuelles, on privilégiera dans ce cas une logique de partage de l'information source -communication interne et externe-.

Dans le premier cas la gestion des contenus s'effectuera de façon relativement centralisée alors que dans le second cas, la gestion est susceptible d'être partagée de façon horizontale entre les acteurs.

En tout état de cause l'analyse des publics et de leur horizon d'attente constitue l'*acte éditorial* de premier rang nécessaire à une gestion effective des contenus du portail.

- *Les choix informationnels :*

Cet acte éditorial induit un deuxième axe d'approche, celui de la question des choix informationnels : il s'agit là non seulement de décider des contenus mais également et simultanément des dispositifs permettant de gérer et d'accéder à l'information utile.

Cette question de la gestion des contenus, nous l'avons vu, est désormais assez largement partagée dans les différents types de portail. Elle consiste pour l'organisation qui s'en donne les moyens, à adopter une réflexion stratégique sur l'ensemble des choix informationnels. Elle est susceptible de favoriser une meilleure synergie entre les objectifs de l'organisation et les utilisateurs finaux de l'information.

Dans le cadre précis qui nous occupe, il est à noter une particularité décisive pour la gestion des contenus : les utilisateurs du portail sont pour une grande part d'entre eux également contributeurs du portail. Dès lors, un double problème éditorial se pose : des attentes de nature hybride - comme récepteur et producteur d'information- et un risque de ligne éditoriale brouillée voire invisible dans le cas d'un trop grand nombre de contributeurs.

Pour répondre à ces questions, nous pouvons, en nous appuyant sur l'expérience de gestion acquise dans les intranets d'entreprise, dégager des critères d'élaboration de contenus :

- favoriser le back office : il s'agit de la partie du site réservée à la rédaction et à l'administration de contenus. Cette activité, déjà en place dans la mise en œuvre du portail du Reit, constitue en quelque sorte l'assise éditoriale du portail
- prendre en compte les attentes des utilisateurs : les utilisateurs attendent aujourd'hui la qualité du front office (avec facilité de saisie) et un back office très structurant. Il est donc nécessaire de dégager des outils et dispositifs adaptés à leurs besoins et à leurs compétences
- sélectionner l'information : l'information disponible sur le portail est une information élaborée qui résulte d'un processus de recherche et de validation. Pour autant sa mise en ligne implique la mise en œuvre d'un certain nombre de critères de sélection pour satisfaire au cahier des charges éditorial du portail : qualité, pertinence, fraîcheur, exhaustivité
- hiérarchiser l'information : enfin de même qu'il est indispensable de sélectionner l'information utile, il est nécessaire de hiérarchiser l'information afin de dégager les priorités de lecture, faciliter l'accès aux ressources et la navigation dans le site.

L'observation de ces différents critères doit permettre de bâtir un programme éditorial susceptible d'accompagner le développement du portail et d'en faire un outil d'intégration au service du programme de recherche.

- *Typologie des services :*

La particularité éditoriale des portails, a fortiori celle du REIT, est d'associer au contenu informationnel un ensemble de services utiles à l'utilisateur. C'est précisément cette contiguïté qui fait l'identité et la valeur ajoutée du portail dans son domaine, d'où la nécessité d'une réflexion soutenue sur leur articulation.

Un certain nombre d'interrogations peuvent guider la mise en œuvre de cette articulation, notamment :

- quelle offre de service souhaite-t-on mettre en place ? :

Il s'agit là d'une réflexion sur la nature des services proposés en ligne -serveur de news, service questions-réponses, tutoriels, partages de bases de données,.. ?- et sur leur structuration -offre centralisée, atomisée, dispositifs synchones, asynchrones,.. ?-.

- quelle valeur ajoutée recherche-t-on ?

Les services offerts aux utilisateurs du portail ne peuvent exister et trouver leur légitimité que dans leur distinction : dans un contexte de forte compétitivité sur les réseaux, les portails doivent désormais dégager la spécificité de leur domaine d'action, diversifier leur offre de service et être capable de la faire évoluer en fonction des besoins, de l'avancée des connaissances et du marché de l'information.

- *Dispositifs techniques :*

Enfin la mise en œuvre du portail repose également sur le choix de dispositifs techniques permettant l'articulation entre logiques éditoriales et logiques de service.

Sur ce dernier point, l'expérience des intranets est également éclairant. Elle montre la nécessité de mettre en place un certain nombre de dispositifs facilitant la structuration de l'information et son échange au sein du portail :

- l'utilisation de workflows⁶ simplifiés incluant uniquement un contributeur et une personne qui valide
- la mise en œuvre d'accès partagés permettant le travail collaboratif
- l'utilisation de documents structurés permettant la production et l'échanges de documents via le format XML⁷ notamment
- la gestion de l'accessibilité prenant en compte la lisibilité des documents et l'ergonomie des interfaces.

4. Pistes en forme de conclusion

Proposer une réflexion stratégique sur la conception et la gestion d'un portail thématique de réseau peut donner le sentiment de poser beaucoup de questions qui attendent encore leurs réponses.

Le contexte et les critères d'élaboration du portail que nous avons observés permettent de dégager les éléments d'un processus éditorial susceptible de répondre aux objectifs que s'est fixé le programme du REIT et auxquels les acteurs du réseau souhaitent adhérer.

Au terme de notre intervention, nous souhaitons en forme de conclusion mettre l'accent sur la nécessité d'inscrire le processus de mise en œuvre du portail dans le travail de structuration du réseau. Celle-ci nous paraît en effet relever d'un *double bind* positif :

- d'une part relier une activité à ses conditions de production pour en optimiser les résultats et favoriser ainsi la valeur intégrative du réseau et sa performance

⁶ Workflow : flux de données dans un système d'information

⁷ Extended Markup Language : langage de programmation servant à créer du contenu pour le WEB et le WAP

- d'autre part relier la réflexion sur une production -le portail REIT- à d'autres recherches du même type dans d'autres champs pour favoriser les échanges de pratiques et le décloisonnement des champs d'activité.

Une double contrainte permettant de développer l'inscription sociale du REIT et la valeur ajoutée de son programme.

Sources et références bibliographiques :

Nakano Russell, *Gestion de contenu web : Une approche collaborative*, Paris : Vuibert, 2002.

Parisot Romain, *Portail internet : vademecum*, Paris : EMS, 2002.

Stockinger Peter (dir). *Portails et collaboratoires pour la recherche et l'enseignement*, Paris : Lavoisier, 2003.

Quelques exemples de portail à titre illustratif :

Vie publique : un portail pour le citoyen

<http://www.viepublique.fr/>

Portail des maisons des sciences de l'homme (France)

<http://www.msh-reseau.prd.fr/>

Intelligence innovation KM : portail francophone du management par les connaissances http://www.i-km.com/intelligence_territoriale.htm