

La refonte, en 1998, de l'intranet du réseau des centres documentaires des Assurances générales de France (AGF) a porté sur l'accessibilité et la convivialité du dispositif. Elle a conduit à une offre de services multiples à l'écoute des besoins des usagers qui peuvent effectuer leurs recherches d'information en langage naturel. Cet entretien avec Bruno Salléras, responsable du Centre documentaire des AGF et acteur de ce changement, retrace les évolutions des dernières années ; il insiste notamment sur l'aspect ergonomique, en particulier au plan graphique, et met en relief les difficultés à traduire concrètement le concept d'« usager au centre du dispositif d'information ».

entretien de SYLVIE DALBIN
avec BRUNO SALLERAS
responsable du
Centre documentaire des AGF

La nouvelle conception de l'intranet documentaire des AGF

■ LE SYSTÈME DOCUMENTAIRE DES AGF a fortement évolué ces dix dernières années, tant sur le plan de l'offre de services que sur celui des outils utilisés. Un moment important de cette évolution se situe en 1997, lors du développement de l'intranet des AGF : la décision de mettre à la disposition de l'ensemble des utilisateurs internes (soit environ 20 000 clients potentiels) des ressources d'information d'une très grande diversité a conduit le réseau des centres documentaires de l'assureur à s'orienter vers un outil de recherche en langage naturel, à repenser son offre et à réorganiser sa production.

Le site de l'intranet documentaire, baptisé « Ressources documentaires », a été lancé en septembre 1998. La même année, le rachat d'Allianz France et d'une partie d'Athena par les AGF, puis l'arrivée d'Allianz comme actionnaire principal des AGF, avaient sensiblement modifié le périmètre d'action du réseau documentaire : en doublant le nombre de ses usagers potentiels, ces mouvements avaient donné un essor important au projet documentaire.

Une enquête, réalisée durant l'été 1999, soit un an après le déploiement de l'intranet documentaire, a permis de connaître les pratiques d'utilisation du système, de recenser les nouveaux besoins, et de faire le point sur l'offre de services

documentaires sur cet intranet. Les résultats ont montré la nécessité de porter les efforts sur l'accessibilité, la facilité d'utilisation et la convivialité du dispositif.

Vous avez opté début 1998 pour un logiciel en langage naturel, Spirit. Qu'est-ce qui vous a conduit à cette solution ?

Depuis le démarrage de notre réseau interne Sydoc, en 1990, le « libre accès à l'information » était un de nos leitmotivs (voir page 202 la présentation du système documentaire des AGF). Mais le système souffrait d'une part d'une ergonomie peu adaptée à des utilisateurs non professionnels de l'interrogation documentaire (usage de descripteurs et d'opérateurs booléens), d'autre part d'un accès différé au document, pénalisant pour les usagers.

Une étude menée en 1997, au moment où le concept d'intranet apparaissait en entreprise, a alors montré que :

- malgré nos efforts relatifs à l'interface (une simplification importante était intervenue en 1995 lors du passage de Basis à BasisPlus), les usagers recouraient moins à la fonction « recherche » du système qu'ils ne consultaient en ligne le *Bulletin signalétique* bimensuel ;

- les demandes des utilisateurs portaient essentiellement sur l'année en cours, voire sur les six derniers mois. Les coûts des traitements documentaires (indexation, résumé, classement dans les dossiers) et de la conservation des documents dans le fonds semblaient prohibitifs par rapport aux besoins et usages les plus fréquents ;

- environ 65 % des articles sélectionnés étaient consultés au moins une fois (il faut préciser que les personnes intéressées pouvaient se procurer les revues autrement qu'en les demandant au Centre documentaire en raison de l'existence, à cette époque, de nombreux abonnements dans l'entreprise). Il apparaissait donc plus judicieux de renoncer aux photocopies réalisées par notre Centre, tâche consommatrice de temps, au profit de la numérisation des documents.

Quelles conclusions avez-vous tirées de ce constat ?

Trois décisions ont alors été prises fin 1997 :

- offrir aux utilisateurs un accès immédiat au texte intégral des documents et non plus simplement à des mots clés et des résumés ;

- effectuer une sélection plus stricte en évaluant plus sévèrement l'apport informationnel réel d'un document sur un sujet donné (et en laissant à la Direction de la communication, à travers sa revue de presse, le soin de couvrir l'ensemble des sources sur ce sujet), tout en élargissant les types d'information pris en compte, avec par exemple l'intégration des « brèves » ;

- réaliser des traitements différenciés en fonc-

tion de la valeur d'usage des documents : concentrer nos efforts sur les articles de fond et traiter plus rapidement ceux dont les informations seront vite périmées ; constituer également des bases d'information factuelle comme des tableaux d'indices, par exemple, plutôt que diffuser les documents contenant ces données (voir page 202 le hors-texte sur l'offre de services documentaires et le tableau page 203).

Au terme de cette analyse, fin 1997, il est apparu que la solution de l'indexation automatique et de la recherche en langage naturel serait la plus performante et qu'elle répondrait aux exigences et aux pratiques des utilisateurs, toujours plus nombreux sur l'intranet. Mais elle nécessitait bien sûr une évolution, dans le même temps, des pratiques des documentalistes.

En quoi l'adoption d'un logiciel en langage naturel a-t-elle changé les activités des documentalistes ?

Un certain nombre d'activités ont été supprimées : en particulier l'indexation manuelle, telle qu'elle était pratiquée à partir du thésaurus, ainsi que les photocopies et l'alimentation de nos huit cents dossiers documentaires. Les activités se sont reportées en amont sur la sélection et la numérisation des documents, et en aval sur l'accompagnement des usagers (aide à la recherche, information sur les contenus des diverses banques de données, etc.).

Le choix du logiciel nous a conduits à redéfinir notre politique, en ce qui concerne d'une part la sélection du fonds documentaire, plus stricte et moins uniforme, et d'autre part le traitement des documents : la description bibliographique simplifiée perdure, mais l'indexation à partir des termes d'un thésaurus a été remplacée par une classification plus sommaire en vingt grands domaines qui offre à l'utilisateur, s'il le souhaite, la possibilité d'une consultation thématique du fonds.

Le travail sur le langage documentaire existe toujours mais a été simplifié, le logiciel en langage naturel intégrant un dictionnaire de la langue. Une liste d'une centaine de termes spécifiques aux domaines traités a été développée (voir page 202). Il s'agit donc d'un dictionnaire privé, lié à nos métiers d'assureur.

Les utilisateurs, quant à eux, ont désormais accès directement aux documents (ce qui est le propre de tout système de GED), et la recherche en langage naturel est simplifiée, ce qui semble très apprécié (nous reviendrons sur cet aspect de la

Bruno Salléras est responsable du Centre documentaire des Assurances générales de France (AGF, 87 rue de Richelieu, F-75002 Paris, téléphone +33 (0)1 44 86 20 10, télécopie +33 (0)1 47 03 93 11, courriel sallera@agf.fr).

Sylvie Dalbin est consultante au sein société Assistance & Techniques Documentaires, membre du GIE Desybel (34 boulevard des Italiens, F-75009 Paris, téléphone +33 (0)1 42 78 03 70, télécopie +33 (0)1 42 77 18 10, courriel SylvieATD@aol.com).

Le système documentaire des AGF-Groupe Allianz

AGF-Groupe Allianz : un nouveau périmètre

- 27 000 salariés dans le monde, soit 8 500 hors de France et 18 500 en France dont 5 200 commerciaux (au 31 décembre 1999). Plus de 3 000 agences en France.
- 13,46 milliards d'euros de chiffre d'affaires consolidé en 1999. Allianz est l'actionnaire majoritaire avec 51 % du capital.

Le dispositif documentaire des AGF entre 1990 et 1997

Un réseau documentaire de professionnels de l'ID, nommé Sydoc, a été créé en 1990 pour répondre aux trois questions suivantes : telle information existe-t-elle au sein de l'entreprise ? Où ? Est-elle disponible et comment se la procurer ?

Ce réseau fédérait, outre le centre principal, quatre centres documentaires rattachés hiérarchiquement à leurs directions respectives (Vie, Assurances collectives, Assurances, Asset management) et disposant de budgets séparés. Le dispositif comptait environ quinze documentalistes.

Le fonds documentaire comportait environ 30 000 documents (principalement des articles de la presse professionnelle et grand public et des ouvrages) conservés pendant deux ou trois ans, dans des domaines très divers.

Les outils documentaires développés étaient de deux types.

- Deux bases de références, informatisées depuis 1991 sous Basis, puis BasisPlus :
 - la base documentaire comprenant les références d'environ 25 000 articles et 5 000 ouvrages, sur les thèmes Assurances, Économie financière, Droit, Ressources humaines, Entreprise et Informatique ;
 - la base de rapports annuels d'activité de 1 000 sociétés d'assurance en France et dans le monde, cotées et non cotées.
- La demande des documents empruntables pouvait s'effectuer en ligne.
- Un ensemble de 800 dossiers documentaires, principalement constitués d'articles de presse et organisés par pays ou par thèmes (essentiellement Assurances, Économie et Finances, Ressources humaines). Un thésaurus de 6 763 descripteurs matières et 850 descripteurs géographiques, complétés par deux listes Produits (1 657 unités) et Sociétés (5 143), était utilisé pour l'indexation des documents. Un plan de

classement des ouvrages au centre documentaire et un plan de classement des dossiers complétaient cet outillage linguistique.

Le dispositif documentaire du Groupe depuis septembre 1998

L'intranet des AGF a été développé à partir de 1997. L'intranet documentaire, avec Spirit (version 2 en septembre 2000, avec vingt accès simultanés), a été réalisé en collaboration avec la Direction de l'informatique pendant le premier semestre 1998. L'alimentation des bases sous cette nouvelle configuration a commencé en juin 1998. La rubrique « Ressources documentaires » de l'intranet a été ouverte en septembre 1998. L'opération a été pilotée par un groupe de travail comprenant deux documentalistes et deux informaticiens.

L'offre sur le site « Ressources documentaires » de l'intranet documentaire

Le site comprend deux bases documentaires :

- une base « généraliste » (*intradoc*), composée d'articles, d'ouvrages et d'études portant sur les multiples domaines intéressant les AGF. Elle comporte aujourd'hui environ 13 000 documents. La reprise de l'existant n'a porté que sur les ouvrages (environ 5 000) pour lesquels ont été ajoutés, sous forme « texte », l'introduction, le sommaire, la préface et certains tableaux. Il n'y a pas eu de reprise du fonds de dossiers documentaires. Les articles de presse que l'on trouve dans Intradoc sont postérieurs à juin 1998 ; les documents plus anciens ou entre-temps devenus obsolètes sont régulièrement éliminés ;
 - une base axée sur l'activité des concurrents des AGF (*Surveiller les concurrents*), sélection d'articles de presse et de dépêches AFP (actuellement près de 7 000).
- La prise en compte des demandes des utilisateurs s'est traduite par une diversification de l'offre de services, complémentairement aux bases de documents ou de références, comme celle des ressources disponibles au Centre documentaire (cédéroms, usuels) :
- une centaine de sites Web, multidomains, avec description analytique de leur contenu, validés par les documentalistes ;
 - des *Indices économiques*, financiers,

sociaux et d'assurances, avec une mise à jour mensuelle, classés par domaines ;

- le catalogue des notes et circulaires, en texte intégral, édités par la Fédération française des sociétés d'assurance (FFSA), documents de référence pour la profession ;
- l'information juridique sous les formes de notes rédigées par des services juridiques et commentant la législation, la jurisprudence et le contentieux, et d'une veille juridique assurée par des juristes documentalistes (législation et jurisprudence) ;
- une animation quotidienne, sous la forme d'un article de presse au format pdf affiché par le Centre documentaire AGF à la « Une » de l'intranet du groupe ; elle vise à fidéliser les clients (de 300 à 2 000 connexions par jour suivant l'article sélectionné ; ces articles restent accessibles pendant cinq jours).

Vocabulaire utilisé par Spirit

Le vocabulaire spécifique des AGF, associé au vocabulaire général de Spirit, est composé d'une centaine d'unitermes, locutions et sigles, avec leurs multiples expressions morphologiques et sémantiques. Par exemple :

- bonus malus, bonus-malus; boni mali, boni-mali, bonus, malus
 - plate forme téléphonique, plate-forme téléphonique, plates formes téléphoniques, plates-formes téléphoniques, call center, call centers
 - assurance de dommage, assurance non vie, assurance iard, assurance iart.
- L'analyse de la question se fait d'abord sur le vocabulaire AGF, puis sur le vocabulaire général composé de 80 000 termes issus des dictionnaires Robert et Larousse, soit 500 000 termes avec les formes fléchies.

recherche en langage naturel dans un prochain article).

Après dix-huit mois d'utilisation, que pouvez-vous dire sur la pertinence du choix d'un « libre accès à l'information » ?

Pour les documentalistes, plusieurs éléments entrent en ligne de compte. Mettre rapidement et de manière fiable les ressources documentaires à la disposition des usagers est un facteur de satisfaction. De plus, ces usagers continuent à se déplacer aux centres documentaires, mais essentiellement pour des demandes de recherches plus complexes, ce qui place les professionnels de l'information dans une situation valorisante.

On peut en revanche regretter la perte de contact direct avec une frange conséquente d'usagers pour lesquels il fut important de trouver de nouvelles modalités de communication. Ce qui s'est concrétisé par des séances d'information-formation à l'utilisation du site « Ressources documentaires » qui se déroulent régulièrement sur les différents lieux de travail en France, méthode plus efficace que la distribution d'une plaquette imprimée.

Quant au travail de numérisation, tâche peu intéressante il est vrai, la décision de l'assurer en interne avait été prise pour deux raisons principales : d'une part mieux maîtriser le développement de l'application, et d'autre part bien connaître le contenu des documents sélectionnés et globalement le fonds proposé. Mais cette activité de

numérisation est maintenant en baisse grâce à un travail de sélection effectué directement sur les sources électroniques de presse auxquelles le Centre est abonné et au téléchargement des documents à partir d'Internet.

Quant aux usagers, les chiffres de consultation - bien que partiels et difficiles à interpréter en raison de la faiblesse des outils statistiques disponibles sur le marché - révèlent une consultation de plus en plus importante du site documentaire, tant par le nombre que par la diversité des utilisateurs. Mais l'étude des questions posées nous laisse penser qu'il reste du chemin à faire pour améliorer l'interrogation des bases documentaires sur l'intranet, en aidant les usagers à mieux exprimer leurs besoins et à s'appropriier les outils de recherche proposés.

Quelles évolutions avez-vous pu constater en ce qui concerne tant les demandes que les pratiques des utilisateurs et celles des documentalistes ?

Les utilisateurs de l'intranet documentaire, et globalement de l'intranet de l'entreprise, sont en réalité peu connus, car l'accès en est libre, c'est-à-dire sans habilitation préalable, pour tout utilisateur interne. La relation au client a, quant à elle, fortement évolué : les documentalistes ne sont plus là pour renseigner ou effectuer les recherches de premier niveau mais pour prendre en charge les questions complexes, pour former à l'interrogation des sites Internet, pour conseiller les usagers dans leurs démarches de recherche.

Le système documentaire des AGF avant et après 1998 : quelques chiffres		
	AVANT Jusqu'en juillet 1998	APRÈS Depuis septembre 1998
Nombre de personnes concernées	Accès nécessitant une habilitation : environ 1000 personnes habilitées à se connecter 10 documentalistes	Accès libre, sans habilitation 7 documentalistes
Fonds documentaire consulté	Bases de références documentaires : environ 30 000 références	Site <i>Ressources documentaires</i> : • <i>Intradoc</i> : 7427 articles et 5312 ouvrages 88 % des recherches • <i>Surveiller les concurrents</i> : 6891 articles 12 % des recherches • La « Une » : sélection quotidienne d'un article • Classement des compagnies d'assurance (France, Europe, monde) • <i>Indices</i> : indices économiques et financiers
Nombre de connexions ou de prestations	• 60 heures par mois • 250 connexions par mois • 1 000 photocopies par mois (à honorer en 24 heures)	17 000 visiteurs de la page d'accueil du site en septembre 2000 Au cours du même mois, 531 personnes, dont 485 ont interrogé entre une et neuf fois, ont posé 2 267 questions aux deux bases Suivant l'article : - entre 300 et 2 000 connexions par jour ¹ - entre 460 et 5 000 connexions par article
		Environ 1 300 connexions par mois

¹ Il est toutefois difficile de comparer les données, les indicateurs n'étant pas tout à fait les mêmes (nombre de hits sur une page / nombre de questions réelles posées sur le logiciel documentaire).

Les principales modifications de l'Intranet documentaire

À la suite de l'enquête menée auprès des usagers au cours de l'été 1999, le site documentaire Intranet des AGF a été repensé en tenant compte des besoins exprimés. Intégralement révisée avec l'aide d'un consultant extérieur, l'ergonomie de ce site a été modifiée, principalement sur les points suivants.

- Les contenus de la page d'accueil ont été hiérarchisés de manière à permettre une meilleure identification des informations à privilégier, et le choix des rubriques à mettre en relief sur cette page a été révisé (c'est ainsi que les positions respectives de l'« Article du jour » et de l'accès à la base documentaire ont été interverties).

- Les intitulés de certaines rubriques ont été modifiés : la formulation spontanée des usagers prend désormais le pas sur la formulation technique du documentaliste (ainsi la mention « Recherche en langage naturel » est remplacée par l'invitation « Posez votre question », et la rubrique « Observatoire de la concurrence » a été rebaptisée « Surveiller les concurrents »).

- La distribution des variations typographiques (choix des polices de caractères, différences de tailles et de graisse, couleurs) a été repensée de manière à rendre évidente la hiérarchisation des informations et perceptible leur organisation fonctionnelle.

Ces trois points reflètent trois niveaux distincts de préoccupation, qu'il faut mettre en cohérence les uns avec les autres. Le premier niveau concerne les contenus : il s'agit d'en identifier le sens (approche sémantique) et l'usage (approche fonctionnelle). Le deuxième niveau concerne l'expression linguistique : il s'agit d'ajuster les formules utilisées aux significations qu'elles véhiculent et aux usages qu'elles induisent. Le troisième niveau concerne l'organisation visuelle : il s'agit ici de doter le message d'attributs que l'œil puisse identifier et interpréter, instantanément et avant toute lecture, comme des différences de statut et de fonction.

La prise en compte de ces trois niveaux, lors de la conception ou de la reconception des interfaces graphiques, est au centre d'une approche ergonomique.

Qu'est-ce qui vous pousse aujourd'hui à faire évoluer cet intranet qui semble pourtant riche et adapté aux attentes de votre public ?

Notre dernière enquête auprès de ce public, menée pendant l'été 1999, montre que l'on peut encore améliorer considérablement l'utilisation de l'intranet documentaire et son efficacité en se rapprochant encore plus des besoins et surtout des comportements des usagers : en mettant à leur disposition des services pratiques (comme des formulaires de commande d'arrêts et d'ouvrages) ; en offrant une information technique directement utilisable (tableaux d'indices, par exemple) au lieu de proposer un article à lire intégralement ; en prenant davantage en compte leurs besoins en matière d'informations juridiques (textes de lois, jurisprudence et contentieux) ; mais également en faisant évoluer l'ergonomie de l'interface.

Vous semblez attentif à l'aspect ergonomique de votre système documentaire. Pourquoi, et que recouvre pour vous cette notion ?

Au cours de cette dernière étude d'usages, l'intervention d'une spécialiste de l'organisation graphique de l'information (voir pages 196-198 l'article de Joëlle Cohen) nous a montré que nous pouvions rendre l'utilisation du système plus efficace en travaillant sur la représentation et l'organisation de l'information à l'écran, indépendamment des contenus documentaires (les bases, la sélection des articles).

L'approche proposée - qui est bien plus qu'une charte graphique - s'appuie sur les aspects physiologiques humains (c'est l'œil qui voit !) et sur des règles de lecture sur papier ou à l'écran indispensables à prendre en compte dans la conception d'un système de diffusion. Nous avons ainsi repensé l'organisation des contenus et l'interface, et modifié sensiblement la terminologie employée (voir ci-contre et page 198 la reproduction de la page d'accueil du site) : l'objectif étant aujourd'hui de faciliter la lecture et l'usage même de l'information mise à disposition des utilisateurs sur l'intranet documentaire des AGF.

JUIN 2000