



**HAL**  
open science

# Étude des coûts informationnels du centre de documentation d'un établissement public de santé mentale

Mélanie Defaux

► **To cite this version:**

Mélanie Defaux. Étude des coûts informationnels du centre de documentation d'un établissement public de santé mentale. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01581884

**HAL Id: dumas-01581884**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01581884>**

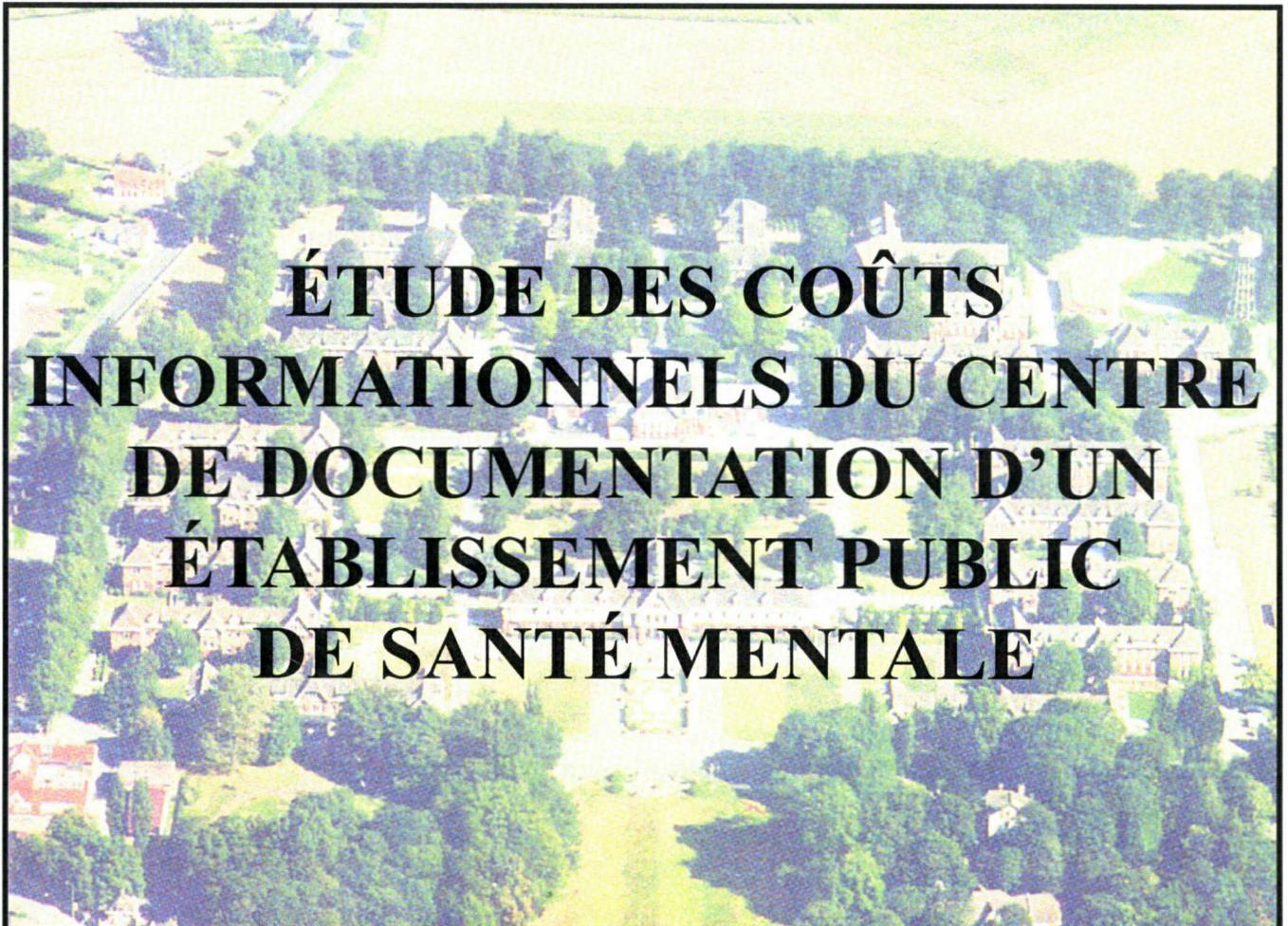
Submitted on 5 Sep 2017

**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.

**Mélanie DEFAUX**

MAITRISE  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION



Rapport du stage effectué du 13 juin au 31 août 2000  
à



Sous la direction de :  
Madame VANLANCKER, responsable universitaire  
Mademoiselle NOTEBAERT, responsable professionnel

Université Charles de Gaulle - Lille 3  
UFR IDIST

2 octobre 2000



2001<sup>r</sup> 1746



# REMERCIEMENTS

Je souhaite vivement remercier :

☞ le personnel du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, Mademoiselle Nathalie Notebaert et Monsieur Christophe Delebois, pour avoir bien voulu accueillir deux stagiaires (Sandrine Depil et moi-même), pour leur dévouement et leur sympathie ;

☞ la Direction du Management et de la Communication, ainsi que les différents Services de l'EPSM des Flandres pour leur aide dans le recueil des données ;

☞ Madame Van Lancker pour avoir accepté la responsabilité universitaire de ce stage, ainsi que pour ses conseils dans la rédaction du rapport.

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>1</b>
<b>PARTIE 1 : ANALYSE DE L'EXISTANT .....</b>	<b>4</b>
1.1. PRESENTATION DE L'EPSM DES FLANDRES .....	4
1.1.1. <i>Historique</i> .....	4
1.1.2. <i>Un réseau d'infrastructures au plus près de la population</i> .....	5
1.1.3. <i>Domaines d'intervention</i> .....	5
1.2. LE CENTRE DE DOCUMENTATION DANIELE CHELKOWSKY .....	6
1.2.1. <i>Présentation générale</i> .....	6
1.2.2. <i>Gestion du Centre de Documentation et descriptif des postes de travail</i> .....	7
1.2.3. <i>Profil des usagers et prestations disponibles</i> .....	9
1.3. MISSION ET PROBLEMATIQUES.....	13
1.3.1. <i>Contexte dans lequel se situe l'étude</i> .....	13
1.3.2. <i>Redéfinition de la mission</i> .....	14
1.3.3. <i>Réflexion autour du travail d'équipe</i> .....	15
<b>PARTIE 2 : L'EVALUATION DES PRESTATIONS EN TERME QUANTITATIF .....</b>	<b>16</b>
2.1. DEMARCHES PREALABLES .....	16
2.1.1. <i>Définitions et listing des champs d'application des coûts</i> .....	16
2.1.2. <i>Données recueillies à partir de la comptabilité</i> .....	19
2.1.3. <i>Données recueillies à partir des règles de gestion</i> .....	22
2.2. CALCUL DES COÛTS .....	23
2.2.1. <i>Décomposition des activités en terme de procédures</i> .....	24
2.2.2. <i>Mesure du temps</i> .....	25
2.2.3. <i>Calcul approché du coût de revient des prestations pour les externes</i> .....	25
2.3. APPORTS ET LIMITE DE L'EVALUATION.....	28
2.3.1. <i>Apports d'une telle évaluation</i> .....	28
2.3.2. <i>Limite d'une telle évaluation : absence de prise en compte de l'utilisateur</i> .....	28
2.3.3. <i>Nécessité de prendre en compte la valeur accordée aux prestations par l'utilisateur</i> .....	29
<b>PARTIE 3 : L'EVALUATION DES PRESTATIONS EN TERME DE SATISFACTION DES USAGERS EXTERNES .....</b>	<b>30</b>
3.1. POURQUOI ET COMMENT EVALUER LA SATISFACTION DES USAGERS ? .....	30
3.1.1. <i>Objectifs de cette évaluation</i> .....	30
3.1.2. <i>Méthodes adoptées</i> .....	31
3.2. LA CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION.....	33
3.2.1. <i>Choix de l'échantillon</i> .....	33
3.2.2. <i>Choix des questions</i> .....	34
3.2.3. <i>Difficultés et planification</i> .....	35
3.3. L'ANALYSE DES DONNEES .....	35
3.3.1. <i>Recueil des données</i> .....	35

3.3.2. <i>Interprétation des données</i> .....	36
<b>PARTIE 4 : BILAN ET PERSPECTIVES DES EVALUATIONS</b> .....	<b>43</b>
4.1. BILAN.....	43
4.1.1. <i>Ce que nous apportent les deux évaluations</i> .....	43
4.1.2. <i>Importance des notions de valeur et de qualité</i> .....	44
4.1.3. <i>Une nécessaire prise en compte de l'utilisateur</i> .....	45
4.2. UNE ETUDE DE LA CONCURRENCE .....	46
4.2.1. <i>Le contexte actuel</i> .....	46
4.2.2. <i>Les systèmes possibles de tarification des prestations documentaires</i> .....	47
4.2.3. <i>Analyse des tarifs pratiqués par la concurrence directe du Centre de Documentation</i> .....	49
4.3. LES PERSPECTIVES.....	50
4.3.1. <i>Une politique tarifaire au regard d'une certaine logique</i> .....	50
4.3.2. <i>Méthode pour adopter une optique orientée usagers</i> .....	51
4.3.3. <i>S'appuyer sur l'analyse de la valeur</i> .....	53
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>55</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>57</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>77</b>

# INTRODUCTION

Le monde de la Santé est en profonde mutation et les établissements de soins doivent faire face à d'importantes contraintes : poursuivre la modernisation des hôpitaux (réforme de 1991), fondée sur les besoins de la population et engagée dans la région Nord-Pas-de-Calais depuis 1998, et mettre en œuvre une procédure d'accréditation<sup>1</sup> prévue par l'ordonnance de 1996. Ainsi, l'hôpital public doit répondre non seulement aux exigences des citoyens mais aussi obéir à des critères de rentabilité. Le "savoir soigner mieux" avec une dépense minimale s'impose donc à l'ensemble des établissements de santé.

Dans ce contexte général, l'Etablissement Public de Santé Mentale des Flandres de Bailleul (EPSM des Flandres) a entamé une démarche stratégique en mettant en place, depuis 1999, des champs d'action afin de se préparer à l'accréditation. Il montre ainsi sa motivation de vouloir clarifier et rationaliser l'utilisation de ses ressources budgétaires ainsi que son désir de répondre aux besoins sanitaires de la population et de mieux satisfaire les attentes des patients.

Le Centre de Documentation, ouvert depuis 1998, n'échappe pas à cette démarche. Son rattachement à la Direction du Management et de la Communication, suite à une refonte organisationnelle, en témoigne.

---

<sup>1</sup>L'accréditation est une procédure d'évaluation d'un établissement de santé, effectuée par des professionnels, visant à s'assurer des conditions de sécurité, de la qualité des soins et de la prise en charge du patient. Des référentiels sont conçus pour apprécier l'organisation, les procédures et les résultats attendus en terme de gain de santé et de satisfaction du patient.

C'est donc dans ce contexte de gestion de l'activité et de gestion des moyens, qui pose le contrôle des dépenses comme problème transversal, que j'ai effectué mon stage au côté d'une autre stagiaire, Sandrine Depil.

En effet, sous l'impulsion de Mademoiselle Notebaert, Documentaliste du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, Sandrine Depil et moi-même sommes vus confier la tâche de réaliser une **étude des coûts informationnels**, étude qui, par son ampleur, nécessitait un travail en équipe.

La production de l'information, sa diffusion, son traitement ou son exploitation nécessitent du temps et de la mobilisation d'outils plus ou moins élaborés qui génèrent des coûts qui ne sont pas toujours apparents.

D'autre part, cette étude, orientée usagers, s'inscrit dans un plan d'évolution qualitatif en matière d'amélioration de la gestion du Centre de Documentation

L'enjeu principal de cette mission réside ainsi dans l'analyse de la valeur de l'information effectuée à travers une évaluation à la fois quantitative mais aussi qualitative des prestations. Cette évaluation peut constituer un outil d'aide à la décision pour la Documentaliste, non seulement en favorisant l'optimisation du management du Centre de Documentation, mais aussi en améliorant la satisfaction des usagers.

Dans cette optique, l'objectif de notre mission s'intègre également dans la démarche stratégique de l'Etablissement, en proposant des solutions en terme d'organisation, de gestion et de qualité des prestations.

L'enjeu du stage est aussi de mener à bien un travail d'équipe efficace par notre participation, notre engagement, notre implication et notre complicité sur le terrain.

La **problématique générale** soulevée par cette mission est la suivante : **quelles méthodes devons nous utiliser pour évaluer les coûts informationnels du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres ?**

Si Sandrine Depil et moi-même avons réfléchi ensemble à ces méthodes, nous avons chacune orienté la problématique sur un axe de réflexion distinct.

Aussi, pour étudier les coûts informationnels du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres<sup>2</sup>, j'analyserai dans une première partie, l'**existant** ; puis j'aborderai respectivement dans une deuxième et troisième partie, l'**évaluation quantitative** des prestations et leur **évaluation qualitative**. Enfin, dans une dernière partie, je dresserai le **bilan** et les **perspectives** que suggèrent ces évaluations.

---

<sup>2</sup> c.f. **ANNEXE 1** : calendrier prévisionnel.

# **PARTIE 1 : ANALYSE DE L'EXISTANT**

## **INTRODUCTION**

La première étape de cette étude consiste en l'analyse de l'existant. Il s'agit ici de bien cerner le contexte dans lequel évoluent les coûts informationnels.

### **1.1. PRESENTATION DE L'EPSM DES FLANDRES**

#### **1.1.1. HISTORIQUE<sup>3</sup>**

Ouvert en 1863 à Bailleul, l'EPSM des Flandres a connu bien des évolutions qui en font aujourd'hui un pôle de référence dans les domaines liés à la santé mentale. Jusqu'en 1960, l'enfermement, alors courant, fit que ce qui s'appelait encore "l'Asile de femmes aliénées de Lille" accueillit jusqu'à 1900 patientes hospitalisées.

Bien qu'héritier d'un lourd passé, l'hôpital psychiatrique de Bailleul commence à évoluer dans les années 70 grâce aux progrès de la pharmacologie qui lui permette, à l'instar des grands hôpitaux psychiatriques français de l'époque, d'amorcer le virage du rapprochement des soins et des alternatives à l'hospitalisation. Aujourd'hui, le réseau mis en place par l'EPSM dans toute la Flandre pose les fondements d'une psychiatrie de proximité, efficace et plus humaine.

---

<sup>3</sup> LE DROGOU, Jean. *La maison de santé de Bailleul : de l'Asile à l'EPSM des Flandres*. Bordeaux : Les études hospitalières, 1998.

### **1.1.2. UN RESEAU D'INFRASTRUCTURES AU PLUS PRES DE LA POPULATION**

L'EPSM des Flandres comprend neuf services de psychiatrie<sup>4</sup> : sept services de psychiatrie adulte sectorisés et deux intersecteurs de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent.

Les soins sont à la fois dispensés dans les différents pavillons du site de Bailleul mais également dans des structures (secteur) implantées en Flandre intérieure et maritime, ainsi qu'à Villeneuve d'Ascq.

Ces diverses structures d'accueil et de soins sont des alternatives à l'hospitalisation et se composent comme suit :

- 14 CMP (Centre MédicoPsychologique) et 10 antennes ;
- 7 CATTP (Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel) et 3 antennes ;
- 2 hôpitaux de jour ;
- 1 Centre d'entretiens familiaux ;
- diverses unités de soins ;
- des appartements associatifs ;
- des maisons communautaires ;
- un établissement sanitaire de type long séjour : le Centre Médical de la Mémoire des Monts de Flandres ;
- une Maison d'Accueil Spécialisé en construction ;

### **1.1.3. DOMAINES D'INTERVENTION**

L'EPSM des Flandres accueille aussi bien des personnes présentant des troubles psychiques que des personnes en difficulté avec la drogue ou l'alcool.

---

<sup>4</sup> c.f. ANNEXE 2 : carte géographique des services.

Ses domaines d'intervention sont multiples :

- actions de prévention et de soutien ;
- diagnostics soins ambulatoires dans les CMP ;
- thérapeutiques de groupe dans les CATTP ;
- séjours thérapeutiques ;
- activités psychothérapeutiques (activités d'expression corporelle, artistiques ou sportives).
- prise en charge des patients en hospitalisation incomplète ;
- système de famille d'accueil ;
- réinsertion sociale des patients ;
- interventions dans des structures telles des centres hospitaliers généraux, des maternités, des maisons de retraite, des universités... ;

## **1.2. LE CENTRE DE DOCUMENTATION Danièle Chelkowsky**

### **1.2.1 PRESENTATION GENERALE**

Jusqu'en 1997 existait au sein des bâtiments de Bailleul une Bibliothèque qui était à la fois une Bibliothèque Médicale, ouverte essentiellement aux psychiatres, et une Bibliothèque de Loisirs fréquentée par les patients. Mais, deux nouveaux bâtiments contigus furent construits afin d'y recevoir un centre de documentation (ouvert au public en 1998) et un institut de Formation Continue.

Seul le fonds concernant la Bibliothèque Médicale a été transféré au Centre de Documentation et informatisé durant l'année 1997/1998.

L'objectif du Centre de Documentation est de fournir à ses usagers, les sources d'information et les services documentaires requis pour approfondir leurs connaissances et se tenir informés des avancées médicales et pharmacologiques ainsi que des actualités juridiques.

Le Centre de Documentation se doit d'être un lieu propice à l'étude et à la réflexion.

Sa volonté de coopération active avec divers milieux documentaires garantit, aux usagers, un accès privilégié à une pluralité de ressources. Il a également pour mission d'offrir ses prestations à divers partenaires : Instituts de Formation en Soins Infirmiers (IFSI), Hôpitaux,... dans le but d'assurer la diffusion de la culture et de l'information scientifique et juridique.

### **1.2.2. GESTION DU CENTRE DE DOCUMENTATION ET DESCRIPTIF DES POSTES DE TRAVAIL**

- **La gestion du Centre de Documentation**

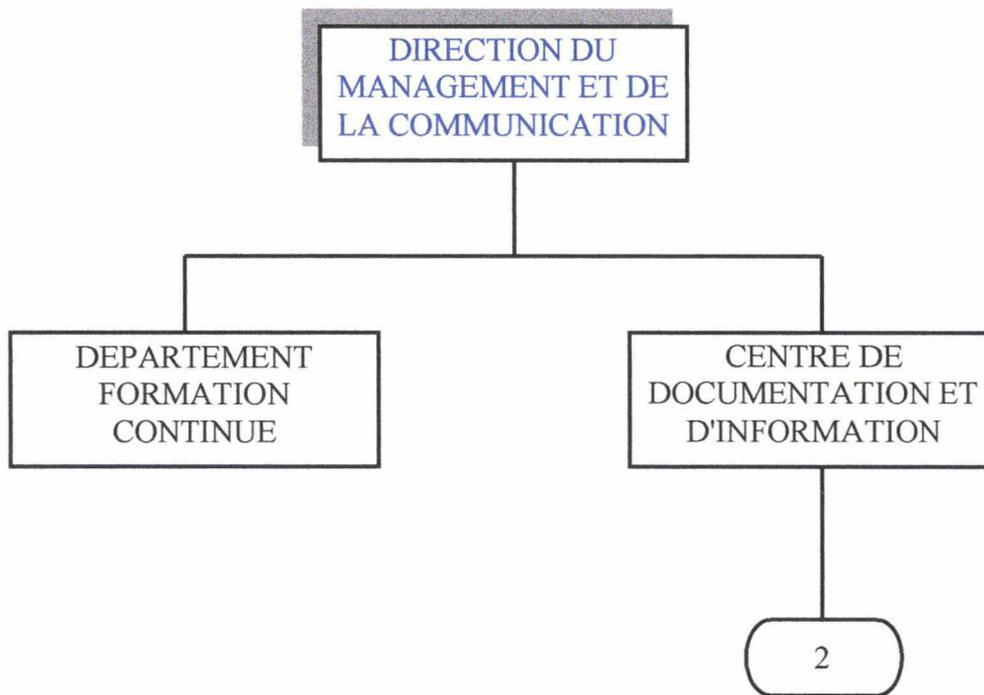
Le Centre de Documentation est rattaché à la Direction du Management et de la Communication. Ceci n'est pas anodin et répond au souci de l'Etablissement d'établir une synergie entre tous les acteurs dans le cadre de la démarche stratégique liée à l'accréditation. Il fait partie intégrante de cette démarche, en ce sens qu'il est impliqué dans la qualité des soins et de leurs améliorations, en permettant aux professionnels de santé de se former en permanence.

D'autre part, les traces d'activités sont soigneusement conservées sur papier (cahier d'inventaire, bordereaux, cahiers d'enregistrement, factures...) ou par informatique.

### **Organigramme<sup>5</sup> :**

---

<sup>5</sup> c.f. ANNEXE 3 : organigramme de l'Etablissement.



En ce qui concerne la prise de décision des grands axes de la politique documentaire du Centre de Documentation, un Comité de Gestion a été mis en place. Ce Comité est composé de **10** personnes réparties comme suit :

- le responsable du Management et de la Communication ;
- le personnel du Centre de Documentation ;
- le fondateur de la Bibliothèque Médicale ;
- l'ex-responsable de la Bibliothèque Médicale ;
- un cadre social ;
- un médecin ;
- un psychologue ;
- deux infirmières.

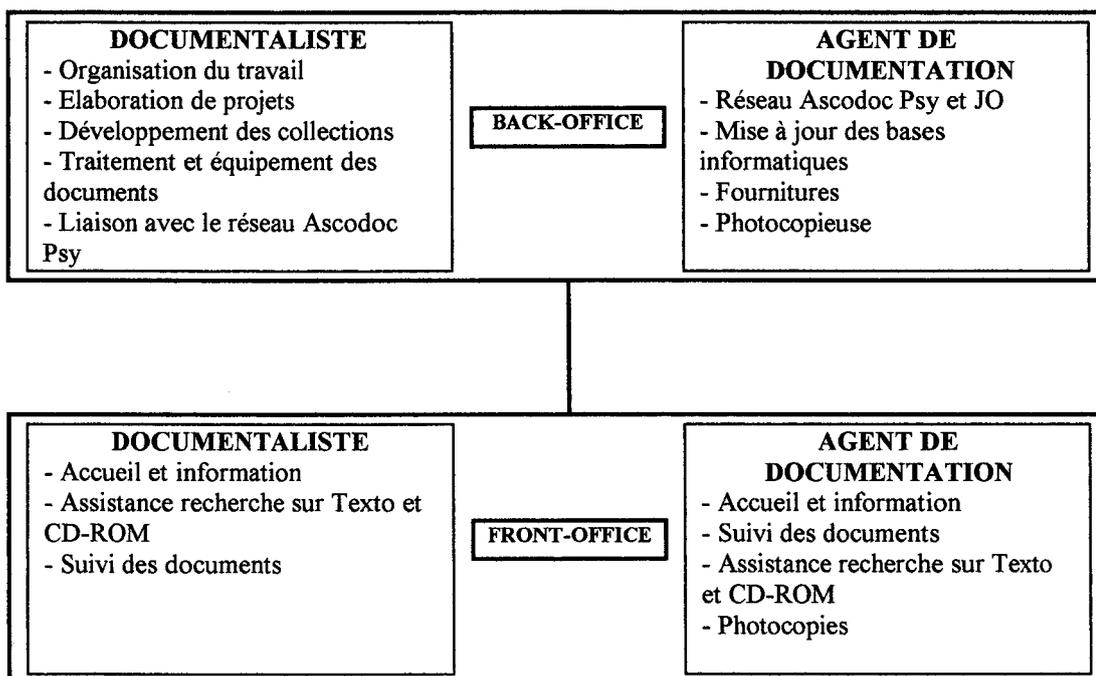
Ce Comité de Gestion se réunit deux fois par an pour débattre des questions de gestion courante, établir des bilans et proposer divers projets.

## • Les postes de travail

Le personnel du Centre de Documentation comprend :

- une documentaliste à temps complet
- un agent de Documentation à mi-temps

Les tâches essentielles<sup>6</sup> effectuées au sein du Centre de documentation ont été déterminées et réparties comme suit :



<sup>6</sup> c.f. ANNEXE 4 : liste détaillée des tâches pour chaque poste de travail.

### **1.2.3. PROFIL DES USAGERS ET PRESTATIONS DISPONIBLES<sup>7</sup>**

- **Le profil des usagers<sup>8</sup>**

Ouvert à tous, le Centre de Documentation accueille une grande diversité de profils d'usagers dépendant de trois paramètres :

- géographique, composé d'usagers travaillant sur le site même de Bailleul, d'usagers provenant du secteur (personnel des structures extérieures à Bailleul) et d'usagers externes ;
- compétence en recherche documentaire regroupant : l'utilisateur expert, l'utilisateur moyen et l'utilisateur novice ;
- fréquentation du Centre de Documentation distinguant l'utilisateur régulier de l'utilisateur irrégulier.

Ces paramètres peuvent se combiner et donc amener à d'autres types d'usagers, rendant, par là-même, la notion de profil plus complexe.

De même les usagers peuvent être classés selon leur profession :

- spécialiste du corps médical (psychiatre, médecin, interne) ;
- membre de l'équipe pluridisciplinaire (soignant, psychologue, assistant social, kinésithérapeute, secrétaire médical, psychomotricien, éducateur, orthophoniste) ;

---

<sup>7</sup> c.f. ANNEXE 5 : circulation des principaux flux d'information sous forme de diagramme.

<sup>8</sup> LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan Université, ADBS, 1997. (Collection 128, n°174).

- administratif, universitaire, ... ;
- stagiaire (en ergothérapie, psychomotricité, ... ) ;
- étudiant (en psychologie, élève infirmier, ...).

Le Centre de Documentation doit donc faire face à des demandes et approches variées, ce qui accentue la difficulté à les évaluer de manière pertinente et adéquate. Il doit être capable de mettre à disposition de l'utilisateur aussi bien de l'information professionnelle que spécialisée ou vulgarisée dans les domaines scientifiques et juridiques. En effet, comment acquérir des documents qui soient à la fois suffisants, pertinents et de qualité pour répondre aux demandes de ces publics ? Cette question amène à s'orienter sur la réactivité du Centre de Documentation en terme de service et conduit à donner une description des prestations offertes aux usagers.

## • Les prestations disponibles

Le Centre de Documentation dispose d'un fonds documentaire particulièrement riche dont une partie date d'avant 1950. Il est constitué :

- d'usuels : dictionnaires médicaux ; dictionnaire des principaux sigles de droit, ... ;
- d'encyclopédies : Encyclopédie Médicale et Chirurgicale (EMC), ... ;
- de manuels, guides ou codes : Guide du cadre de santé, Code de la Santé Publique, ... ;
- d'environ 7000 ouvrages ;
- de 1500 thèses ou mémoires ;
- de 110 titres de revue en cours et de trois titres morts archivés ;
- d'une centaine de tirés à part ;
- des dossiers documentaires constitués de manière thématique et occasionnelle.

A l'exclusion des documents présentés en accès libre, le fonds documentaire peut être consulté à partir du logiciel Texto où la recherche s'effectue dans la base **BIBLIO**.

Des **CD-ROM** documentaires sont également à la disposition de l'utilisateur : Pascal Biomed (base de médecine générale et de psychiatrie) qui sont deux sections de la base Pascal<sup>9</sup>, Myriade (catalogue collectif national des publications en série) et le Journal Officiel (consultation des textes de lois de 1947 à 1998)<sup>10</sup>.

Lorsque les ressources documentaires ne permettent pas de répondre à la demande, l'utilisateur peut être orienté :

- vers d'autres sites à travers le réseau d'Assistance et de Coopération Documentaire en Psychiatrie (Ascodoc Psy) dont le Centre de Documentation de l'EPSM fait parti. Ce réseau comprend environ 50 Centres de Documentation répartis sur toute la France et représentant un potentiel documentaire particulièrement étendu. Leurs ressources peuvent être interrogées à partir du logiciel Texto dans la base **REV 23** pour les articles de revue et dans les bases **ASCOLI 1** (éditions supérieures à 1951) et **ASCOLI 2** (éditions inférieures à 1951) pour les ouvrages ;
- vers d'autres organismes documentaires (Laboratoires, Bibliothèques Universitaires,...) ;
- sur Internet : vers des sites sélectionnés en fonction de la spécificité de la recherche (site de l'Institut National de l'Information Scientifique et Technique - INIST- pour la recherche médicale, site juridique LEGIFRANCE, sites d'associations spécialisées en gériatrie, toxicomanie pour obtenir les chartes ou lois résultants de leurs actions, etc.) ou vers des bases de données médicales comme Medline.

---

<sup>9</sup> Pascal est une base de données bibliographique multidisciplinaire dans le domaine des sciences médicales. Elle regroupe des revues internationales (93 %), congrès et conférences (7 %).

<sup>10</sup> Si l'utilisateur souhaite faire une recherche sur des textes législatifs d'avant 1947, il est alors orienté vers le service administratif qui en assure la conservation.

Le centre de Documentation met d'autre part à la disposition de ses usagers les prestations suivantes :

- la constitution de bibliographie sous un délai minimal de deux semaines ;
- le prêt qui permet à l'utilisateur d'emprunter, pour une durée d'un mois à titre gratuit, trois ouvrages, à l'exclusion des encyclopédies et des ouvrages antérieurs à 1950, ou, pour une durée de 15 jours, trois revues à l'exclusion des Annales MédicoPsychologiques (A.M.P.) et revues de l'année en cours ;
- le service de copies ;
- la veille documentaire : s'ils font connaître leur projet de recherche particulier sur un sujet, ne faisant pas encore l'objet d'écrits, les usagers bénéficient également d'un système de veille documentaire mis en place au Centre de Documentation.

Enfin, le Centre de Documentation informe les usagers internes (du site et du secteur) des nouvelles acquisitions documentaires, du "livre du mois" ou d'une bibliographie thématique par l'intermédiaire du journal interne Santal, éditée par l'EPSM et paraissant tous les deux mois.

## **1.3.MISSION ET PROBLEMATIQUES**

### **1.3.1.CONTEXTE SITUATIONNEL DE L'ETUDE**

Actuellement, le Service public est soumis à une forte contrainte de restrictions budgétaires d'où une volonté de rationaliser les coûts. L'EPSM des Flandres n'échappe pas à cette situation et tente de développer une culture gestionnaire en responsabilisant l'ensemble des acteurs.

Le Centre de Documentation, bien que représentant une faible part du budget global, est l'un de ces acteurs et souhaite rendre compte de ses forces et de ses faiblesses actuelles en établissant une étude des coûts informationnels.

### **1.3.2. REDEFINITION DE LA MISSION**

Une étude des coûts informationnels nous amène Sandrine et moi-même, à nous interroger sur les deux points suivants :

- étudier les coûts informationnels n'est-il pas établir une évaluation des prestations en terme quantitatif, mais aussi en terme de satisfaction des usagers internes et externes (qualitatif) ? L'évaluation quantitative permettrait d'obtenir une photographie des prestations réalisées par le Centre de Documentation et des coûts qu'elles engendrent . Quant à l'évaluation qualitative, celle-ci permettrait de comparer les coûts par rapport à la satisfaction des usagers ;
- quel bilan le Centre de Documentation peut-il tirer et quelles perspectives peut-il envisager au terme de ces évaluations à la fois quantitative et qualitative ?

Ces interrogations nous ont conduites à deux axes de réflexion :

- comment tarifer des prestations documentaires, c'est à dire comment mettre à disposition un bien informationnel à son juste prix, à partir de l'analyse des coûts informationnels pour un public extérieur à l'EPSM des Flandres ?
- comment entreprendre, dans le cadre de l'accréditation de l'EPSM des Flandres, une démarche qualité pour le Centre de Documentation à partir de l'analyse de ces mêmes coûts ?

Si Sandrine Depil orientera sa réflexion sur la démarche qualité, j'orienterai quant à moi, ma réflexion sur les possibilités de tarification des usagers externes à l'EPSM des Flandres.

### **1.3.3. REFLEXION AUTOUR DU TRAVAIL D'EQUIPE**

Si nous avons choisi de travailler en équipe c'est pour les raisons suivantes :

- **dans notre domaine, nous pensons qu'il est important :**
  - de savoir mener un projet en commun ;
  - de mettre à profit les compétences de chacun ;
  - de savoir communiquer et de s'organiser.
  
- **mes motivations personnelles sont :**
  - enrichissement mutuel ;
  - plus grande productivité ;
  - retour d'expérience.

## **CONCLUSION**

Les observations retenues au cours de cette analyse permettent donc de comprendre l'environnement dans lequel évolue le Centre de Documentation, compréhension nécessaire pour dégager les points essentiels au calcul des coûts informationnels, tout en montrant les enjeux que peuvent représenter, pour le Centre de Documentation, ce calcul.

# **PARTIE 2 : L'EVALUATION DES PRESTATIONS EN TERME QUANTITATIF**

## **INTRODUCTION**

Après avoir replacé le Centre de Documentation dans son environnement, nous pouvons passer à l'évaluation quantitative de ses activités pour calculer le coût des prestations. Il est à noter que le choix de réaliser l'étude des coûts sur deux ans, de juillet 1998 à juin 2000, s'est fait selon les traces disponibles et la nécessité de considérer les activités prédominantes et les évolutions (tendances ascendantes et descendantes) depuis l'ouverture du Centre de Documentation. D'autre part, si Sandrine Depil et moi-même avons collecté les données ensemble, nous avons chacune de notre côté réfléchi et appliqué une méthode possible au calcul.

## **2.1. DEMARCHES PREALABLES**

### **2.1.1. DEFINITIONS ET LISTING DES CHAMPS D'APPLICATION DES COÛTS**

Pour mener à bien l'étude des coûts, et n'ayant eu aucune formation en économie, il m'a fallu dans un premier temps m'intéresser à la littérature existante sur le sujet. Une recherche sur le catalogue de la Bibliothèque Universitaire, ainsi que sur Internet avec les sites de l'ADBS et de l'ENSSIB, m'a permis de cibler les auteurs importants, voire incontournables, mais également de m'imprégner du vocabulaire

spécifique au sujet et du contexte actuel. Cette recherche était indispensable pour savoir quelles données recueillir.

- **Définitions de quelques notions essentielles**

L'**évaluation** est, selon la norme ISO 11620, le processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation. C'est un instrument de contrôle ou de régulation qui détecte les dysfonctionnements et un instrument de gestion qui permet de préciser dans quelle mesure les prestations documentaires satisfont les besoins des usagers pour apporter, si nécessaire, des mesures correctives. Elle est donc à la fois une mesure quantitative de l'activité, par rapport à des objectifs ou non, et une mesure qualitative de satisfaction. Il nous faut donc partir de l'évaluation quantitative, dont les données brutes serviront au calcul des coûts des prestations, base d'une éventuelle tarification pour les usagers externes.

Les **coûts** sont, quant à eux, un ensemble de charges entraîné par la réalisation d'une activité<sup>11</sup>. Ils se définissent par leur objet (les coûts de quoi ?), par leur contenu (à chacune des opérations que subit un produit ou un service correspond des charges qui se cumulent pour constituer le coût total du produit ou du service), par leur mode de calcul et par leur nature (on parlera de coûts partiels lorsque l'on imputera une partie des charges au produit ou au service ; par contre, on parlera de coûts complets si toutes les charges sont prises en compte). Les charges peuvent être de différente nature et permettent ainsi de distinguer :

- les coûts directs et les coûts indirects qui servent au calcul des coûts :
  - **coûts directs** : imputables à une activité précise (ex : les coûts de connexion pour la recherche en ligne) ;

---

<sup>11</sup> MOULIN, Emmanuel. *Les coûts en documentation : calculs, analyses et décisions*. Paris : ADBS, 1995. p. 17 à 26.

- **coûts indirects** : indirectement liés aux activités du Centre de Documentation (ex : frais de gestion du personnel de documentation par la DRH de l'EPSM des Flandres).

➤ les coûts fixes et coûts variables qui permettent de passer du calcul statique des coûts au calcul dynamique, donc d'en évaluer la variation :

- **coûts fixes** : ils ne dépendent pas du volume de l'activité (ex : loyer des locaux) ;

- **coûts variables** : ils sont fonction de l'importance de l'activité (ex : fournitures pour l'équipement de documents).

Les divers types de coûts peuvent se combiner entre eux pour donner :

- des coûts directs fixes ;

- des coûts directs variables ;

- des coûts indirects fixes ;

- des coûts indirects variables.

## • **Champs d'application des coûts**

Avant de passer au recueil des données, il faut déterminer les champs d'application qui définissent le cadre, et les étapes à suivre pour le calcul des coûts. Il est donc impératif de répondre à la question : de quoi veut-on calculer les coûts ?

Ce qui nous intéresse ici dans l'étude et par rapport à la problématique, ce sont les prestations pour les usagers externes (personnes extérieures à l'EPSM des Flandres). Les prestations sont l'ensemble des produits et services proposés par le Centre de Documentation et constituent l'un des **champs d'application** qui servira ultérieurement au calcul. Cependant, elles supposent des tâches, c'est à dire des opérations de traitement qui mettent en évidence le coût de la main-d'œuvre, ainsi que des outils. Tâches et outils seront nos deux autres champs d'application.

La détermination des champs d'application a permis de diviser le travail à effectuer en **cinq étapes**<sup>12</sup> dont chacune revêt une importance :

- première étape : établir le budget annuel du Centre de Documentation composé des coûts en personnel, des coûts d'équipement, d'acquisition, de matières consommables...
- deuxième étape : recueillir les données concernant la quantification des activités à partir des règles de gestion ;
- troisième étape : réaliser une analyse fonctionnelle, c'est à dire, lister de manière exhaustive toutes les fonctions assurées par le Centre de Documentation et détailler, pour chaque fonction, les tâches ou opérations élémentaires effectuées ;
- quatrième étape : mesurer le temps passé pour chaque opération ;
- cinquième étape : calculer les coûts annuels et unitaires des prestations.

### **2.1.2. DONNEES RECUEILLIES A PARTIR DE LA COMPTABILITE**

Après avoir choisi les champs d'application, il nous faut donc recueillir en premier lieu les données du budget global indispensables au calcul. Ces données font partie de la comptabilité de l'Etablissement. Elles ont été obtenues à la suite d'entretiens avec la Documentaliste, le Contrôleur de Gestion de la Direction du Management et de la Communication et les Services économique, informatique et financier. Ces entretiens ont permis de faire le point sur les règles et usages de la comptabilité, d'une part de l'Etablissement et d'autre part, du Centre de Documentation, et de faire l'état des données disponibles.

---

<sup>12</sup> CHEVALIER, Yves, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre de d'information : la maîtrise des chiffres clés*. Paris : ADBS, 1991. p. 67 à 71.

- **Le point sur la comptabilité générale**

La comptabilité générale a pour objectif d'établir le résultat de l'activité d'un établissement. Elle est obligatoire pour les collectivités publiques dont l'EPSM des Flandres fait partie. C'est un moyen de contrôler une gestion régulière.

Avec près de 1400 personnes employées, l'EPSM des Flandres dispose d'un budget global dont le montant est fixé par l'Agence Régionale Hospitalière (A.R.H.). Ce budget est subdivisé en trois budgets d'exploitation, dont le suivi est assuré par le Service financier. Ces trois budgets sont :

↳ le budget H destiné aux activités psychiatriques adultes et enfants, intra et extra-muros (dépenses du personnel pour 80% du budget, dépenses médicales pour 2% et hôtelières pour 5%, frais généraux tels que assurance, entretien, frais postaux... pour 15%) ;

↳ le budget B destiné au fonctionnement du Centre de la Mémoire des Monts des Flandres ;

↳ le budget A destiné quant à lui au fonctionnement de la ferme.

### **Part des trois budgets dans le budget global :**

<b>ANNEES</b>	<b>BUDGET H</b> (en millions de francs)	<b>BUDGET B</b> (en millions de francs)	<b>BUDGET A</b> (en milliers de francs)	<b>BUDGET GLOBAL</b> (en millions de francs)
<b>1998</b>	345 842 000	17 400 000	55 000	363 297 000
<b>1999</b>	355 633 000	17 500 000	55 000	373 188 000
<b>2000</b> (prévisionnel)	363 000 000	18 200 000	80 000	381 280 000

Le budget du Centre de Documentation est intégré au budget principal H. Il en représente une faible part, mais je n'ai pu en obtenir le montant exact.

- **Le rôle de la comptabilité analytique.**

L'Etablissement ne dispose que de la comptabilité générale et n'a jamais recours à la comptabilité analytique. Il s'en tient à l'état prévisionnel et limitatif des recettes et des dépenses prévu par les trois budgets d'exploitation, soit aux charges dans leur ensemble.

Pourtant, la comptabilité analytique est un outil pour la prise de décision et peut servir à calculer les coûts à partir des charges de la comptabilité générale. Elle consiste à définir précisément tous les postes de dépenses et de recettes afin de pouvoir en faire une analyse fine, dans le but d'optimiser le fonctionnement d'un établissement. En utilisant cet outil pour le Centre de Documentation, il nous serait possible de définir les coûts totaux et unitaires de chaque prestation.

J'ai donc tenté de recueillir les données nécessaires pour établir une comptabilité analytique du Centre de Documentation afin de pouvoir calculer ultérieurement le coût des prestations offertes.

Ces données sont récapitulées dans un tableau<sup>13</sup> selon la nature des coûts, non évidente à déterminer, et sont calculées sur deux ans (de juin 1998 à juillet 2000).

L'Etablissement ne disposant pas de comptabilité analytique, il nous a été parfois impossible d'obtenir les informations souhaitées. D'autre part, des pannes informatiques survenues en mars/avril 2000 ont effacé certaines données. C'est pourquoi, le tableau est incomplet.

### **2.1.3.DONNEES RECUEILLIES A PARTIR DES REGLES DE GESTION**

Il s'agit ici de recueillir les données concernant la quantification des activités à partir des règles de gestion et à partir de toutes les traces conservées et mises à notre disposition<sup>14</sup>.

Il faut savoir que le Centre de Documentation n'ayant ouvert que depuis deux ans , aucun rapport d'activité n'a encore été établi. C'est pourquoi je suis partie de ces traces papier et informatique ainsi que de l'expérience de la Documentaliste. Cependant, il faut signaler, comme pour le budget global, que certaines données manquent suite à des pannes informatiques, au fonctionnement du logiciel Texto ou encore simplement à la suppression de certains documents.

Néanmoins, j'ai, étape par étape, synthétisé les données disponibles selon des indicateurs définis au préalable et selon ce que je voulais calculer, à

---

<sup>13</sup> c.f. ANNEXE 6 : tableau récapitulatif des coûts entrant dans la comptabilité analytique.

<sup>14</sup> c.f. ANNEXE 7 : données recueillies à partir des règles de gestion.

savoir les coûts des prestations concernant les internes d'un côté, et les externes de l'autre.

Il faut signaler, ici, qu'en collectant les données, Sandrine et moi-même avons donc établi, pour la Documentaliste et nous-mêmes, un rapport d'activité sur deux ans en fonction de ce qui était à notre disposition. Ce rapport, a posteriori, donne le bilan des activités suivantes (prestations incluses) de juillet 1998 à juin 2000 : réception du courrier et des appels téléphoniques, types de demandes, nombre et type d'emprunts, nombre de photocopies réalisées, nombre de bibliographies constituées. Il fournit, en outre, une répartition des lecteurs qu'ils soient internes ou externes.

Le rapport comporte donc un certain nombre de données essentielles, brutes et chiffrées pour quantifier les activités et calculer le coût des prestations. Ces données peuvent être d'autre part, exploitées pour mesurer les performances du Centre de Documentation selon des indicateurs quantitatifs, comme l'évolution du nombre d'inscrits, l'évolution du nombre et du type de demandes...

## **2.2. CALCUL DES COÛTS**

Si nous avons d'un côté certains éléments du budget global du Centre de Documentation et de l'autre, la quantification des activités, il nous reste les étapes trois et quatre avant de pouvoir calculer les coûts des prestations.

### **2.2.1. DECOMPOSITION DES ACTIVITES EN TERME DE PROCEDURES**

Cette décomposition consiste à réaliser une analyse fonctionnelle du Centre de Documentation, puis à lister les tâches ou les opérations élémentaires pour chaque fonction.

J'ai fait le choix de regrouper les activités selon les prestations, en distinguant les produits des services, et de ne retenir pour le calcul des coûts, que celles qui étaient mesurables.

Les produits correspondent :

- au traitement d'un document ;
- à la constitution de bibliographie ;
- à un dossier documentaire ;
- à la recherche et impression d'un texte législatif.

Les services, quant à eux, correspondent :

- au service de copies ;
- au prêt d'un document ;
- à une visite du centre de Documentation ;
- à une prolongation de prêt
- à une réservation de documents.

Chaque prestation a été ensuite découpée en autant d'opérations ou tâches nécessaires à sa réalisation.

### **2.2.2. MESURE DU TEMPS**

Une fois que chaque prestation a été décomposée en opérations élémentaires, il faut encore chiffrer les temps passés pour chaque opération. Cette répartition permet de connaître l'importance respective des prestations.

Le choix pour mesurer les temps passés n'a pas été facile. Fallait-il chronométrer chaque opération, établir des formulaires de temps pour la Documentaliste et l'Agent de Documentation ? Quelque soit la méthode choisie, il y a toujours une part de subjectivité. Aussi ai-je décidé d'interroger le personnel à même capable d'évaluer, dans la plus grande honnêteté, leur temps de travail pour chaque opération.

### **2.2.3. CALCUL APPROCHE DU COÛT DE REVIENT DES PRESTATIONS POUR LES EXTERNES**

Etant donné le manque de données et la diversité des opérations pour un type d'utilisateurs, je ne pourrai calculer qu'un coût partiel (voir très partiel) et approximatif, des prestations en leur imputant uniquement le salaire (masse salariale + salaire indirect correspondant aux charges sociales et patronales) et les coûts directs connus et fiables.

La méthode<sup>15</sup> a consisté à reprendre toutes les données recueillies auparavant. Puis, pour chaque prestation retenue, j'ai mesuré les temps moyens passés pour chaque opération, nécessaires à la réalisation de la prestation et les ai cumulés en incluant le temps de congés, réparti de manière proportionnelle entre toutes les opérations. Ce cumul a été ensuite transformé en pourcentage relatif par rapport à l'ensemble des prestations retenues.

---

<sup>15</sup> c.f. ANNEXE 8 : détail de la méthode utilisée pour le calcul des coûts à partir d'un exemple.

Le coût de revient total de chaque prestation sur les deux ans est obtenu suivant cette équation :

$$\frac{\text{(salaire + coûts directs}^{16}\text{)}}{\text{temps en \% passé pour la prestation}} = \text{coût de revient pour une prestation}$$

Pour obtenir le coût de revient unitaire par prestation, j'ai utilisé le rapport d'activité et appliqué la formule suivante :

$$\frac{\text{Coût de revient de la prestation}}{\text{nombre de prestations réalisées (sur deux ans)}} = \text{coût de revient unitaire de la prestation}$$

Le tableau de la page suivante récapitule les coûts, en francs, obtenus suivant la méthode décrite et les points ci-dessous ont été pris en compte dans le calcul :

- formation + réunions = 27h/9, soit 3h par prestation retenue ;
- congés payés = 5 semaines \* 5 jours \* 8heures, soit 22h20 par prestation retenue ;
- total salaire + coûts imputables directement aux prestations = 2 478 306 francs.

---

<sup>16</sup> Les types de coûts pris en compte sont les coûts directs et les coûts variables, car imputables directement aux prestations.

	<b>CUMUL DU TEMPS MOYEN PASSE POUR UNE PRESTATION</b>	<b>TEMPS EN POURCENTAGE</b>	<b>COÛT DE REVIENT TOTAL</b>	<b>COÛT DE REVIENT UNITAIRE</b>
<b>PRODUIT</b>				
TRAITEMENT D'UN DOCUMENT	114h	35	70 808,7	31
BIBLIOGRAPHIE	26h	8	309 788,25	1702
DOSSIER DOCUMENTAIRE	30h	9	275 367	137 683,5
TEXTE LEGISLATIF	23h	7	354 043,7	6808,5
<b>SERVICE</b>				
SERVICE DE COPIES	27h	8	309 788,25	64,6
SERVICE DE PRÊT	30h	9	275 367	348
VISITE DU CENTRE DE DOCUMENTATION	26h	8	309 788,25	?
RESERVATION DE DOCUMENTS	26h	8	309 788,25	?
PROLONGATION DE DOCUMENTS	26h	8	309 788,25	?
<b>TOTAL</b>	328h	100%		

Le traitement d'un document correspond à la constitution du fonds documentaire. Les points d'interrogation signifient une absence de données sur la distinction internes/externes.

L'ensemble de ces chiffres est très relatif, et pas forcément pertinent, vu que ces chiffres sont incomplets. A défaut d'avoir un coût global et des coûts unitaires complets, j'ai néanmoins pu réfléchir à une méthode possible de calcul et mesurer combien il est difficile de réaliser une étude des coûts.

## **2.3. APPORTS ET LIMITE DE L'EVALUATION**

### **2.3.1. APPORTS D'UNE TELLE EVALUATION**

Malgré un manque de données certain, mais aussi de connaissances économiques, l'évaluation des prestations en terme quantitatif permet non seulement d'obtenir des indicateurs d'activité (forces et faiblesses) sur le Centre de Documentation et sa politique documentaire, mais aussi de calculer les coûts des prestations pour les usagers externes à l'EPSM des Flandres.

Calculer les coûts informationnels du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, même s'ils ne sont que partiels et approchés, autorise, dans une certaine limite, à comparer les modalités d'accès, de traitement ou de diffusion de l'information sur leurs aspects économiques, donne des éléments en vue d'une tarification et donne également des indicateurs pour situer ses propres coûts et optimiser sa gestion, d'autant plus que les coûts de revient réels sont méconnus et masqués par l'absence de tarification.

### **2.3.2. LIMITE D'UNE TELLE EVALUATION : ABSENCE DE PRISE EN COMPTE DE L'USAGER**

Hormis les problèmes rencontrés (absence de données, difficulté de choisir une méthode), la limite qu'implique une analyse fonctionnelle et économique est qu'elle ne prend pas en considération l'utilisateur pourtant directement concerné par les prestations.

En effet, l'évaluation du degré de satisfaction de l'utilisateur externe ne fait pas partie de l'évaluation quantitative, ce qui implique des lacunes dans le diagnostic que suggère cette évaluation même si elle est un indice des activités du Centre de Documentation.

### **2.3.3. NECESSITE DE PRENDRE EN COMPTE LA VALEUR ACCORDEE AUX PRESTATIONS PAR L'USAGER**

Une telle évaluation nécessiterait donc de prendre en compte la valeur accordée aux prestations par l'utilisateur externe.

La valeur est le jugement que l'utilisateur porte sur la prestation selon ses besoins et attentes. C'est une valeur d'usage qui augmente lorsque la satisfaction de l'utilisateur augmente. Mais, pour accroître la valeur des prestations, il faut non seulement connaître leur coût, mais aussi le degré de satisfaction qu'elles produisent à l'utilisateur.

Cette nécessité implique de relativiser les coûts.

## **CONCLUSION**

Evaluer quantitativement des prestations ainsi que leur coût est une entreprise délicate qui impose la maîtrise des composantes entrant dans l'évaluation. Le choix de la méthode peut être discuté mais, en raison du manque de données, il semble mieux approprié même s'il nous faut relativiser l'évaluation, ainsi que le calcul des coûts.

D'autre part, si l'évaluation quantitative est nécessaire, elle se révèle vite insuffisante quant à la question de la qualité des prestations.

# **PARTIE 3 : L'EVALUATION DES PRESTATIONS EN TERME DE SATISFACTION DES USAGERS EXTERNES**

## **INTRODUCTION**

Etant donné que l'évaluation quantitative nous donne des indications incomplètes, il est nécessaire d'analyser la valeur de l'information et la qualité des prestations à travers la satisfaction des usagers externes.

### **3.1. POURQUOI ET COMMENT EVALUER LA SATISFACTION DES USAGERS ?**

#### **3.1.1. OBJECTIF DE CETTE EVALUATION**

L'objectif de cette évaluation qualitative est de mesurer l'importance de la valeur accordée par les usagers externes aux prestations offertes par le Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres et de mesurer également la qualité de ces mêmes prestations.

Il est donc important d'étudier la correspondance entre leurs besoins et les prestations, car la non satisfaction peut être révélateur de la non qualité, c'est à dire que les prestations ne correspondraient pas aux attentes et besoins des utilisateurs.

D'autre part, l'évaluation de la satisfaction est aussi un moyen de justifier l'existence de certaines prestations et par la-même leur coût.

### **3.1.2. METHODES ADOPTEES**

Après avoir défini les objectifs de l'évaluation, il est important de choisir la ou les méthodes adaptées au mieux au recueil des données souhaitées. Après réflexion et discussion avec la Documentaliste, le choix s'est porté sur la technique de l'enquête sous forme de questionnaire qui semblait la plus appropriée. Cependant, l'observation participante a également joué un rôle non négligeable.

#### **• L'enquête sous forme de questionnaire**

Avant de réaliser les questions proprement dites, il faut, dans un premier temps, mettre au point la méthodologie nécessaire à l'élaboration d'une enquête sous forme de questionnaire.

Quatre types de questions peuvent être formulées :

- la question fermée qui appelle une réponse "oui" et "non" et qui est simple à traiter ;
- la question ouverte qui permet d'obtenir l'avis de la personne sur un sujet mais qui est plus difficile à rendre compte ;
- la question à choix multiple qui permet de soumettre une liste de choix de réponses ;
- la question à classement qui donne des indications sur les préférences, par exemple.

D'autre part, il faut penser à construire un questionnaire à la fois simple et efficace en ciblant les questions par rapport à ce que l'on souhaite obtenir et analyser. Le questionnaire ne doit pas être trop long et rébarbatif. La qualité des questions est donc importante ; elles doivent éveiller l'intérêt, être précises et compréhensibles.

Le type de contact est également à prévoir. Le choix s'est porté sur l'envoi des questionnaires par courrier, avec une enveloppe pour le retour, afin de cibler un maximum de personnes et d'obtenir un maximum de réponses. Les contacts par téléphone, par e-mail ou directs ont ainsi été éliminés pour deux raisons : la première de temps et la seconde, pratique, autant pour les enquêtés que pour moi-même.

- **L'observation participante**

Cette méthode de recherche qualitative a servi pour l'élaboration même des questions mais aussi pour en renforcer leur interprétation.

Elle implique que l'observateur doit d'abord s'intégrer à l'environnement qu'il désire observer, y participer et y être assimilé. Ceci est nécessaire dans le sens où, pour un observateur extérieur, l'environnement d'une collectivité crée une position d'extériorité ne permettant pas forcément de comprendre de l'intérieur ce qui se passe dans l'environnement.

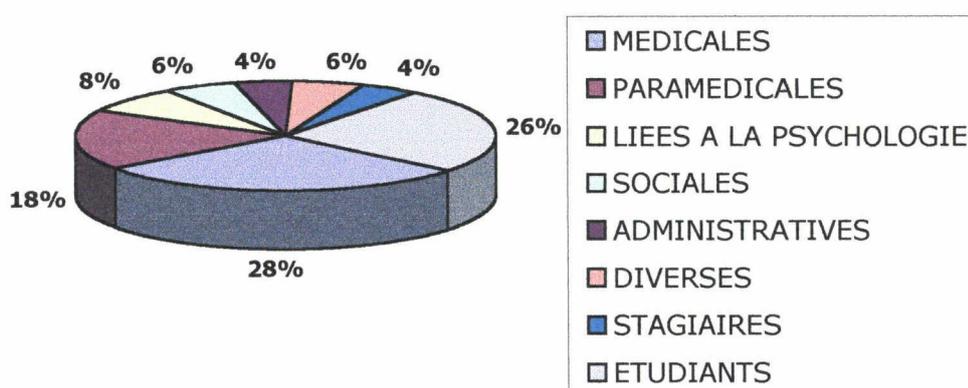
C'est donc ce que j'ai fait, profiter de ma participation pour observer et comprendre l'environnement du Centre de Documentation, tout en essayant de conserver une capacité d'observation objective.

## **3.2. LA CONCEPTION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

### **3.2.1. CHOIX DE L'ÉCHANTILLON**

Comment effectuer ce choix ? Cette question est essentielle pour obtenir un échantillon représentatif des usagers externes. Or, l'étude des coûts portant de juillet 1998 à juin 2000, il a été décidé que les usagers externes, toutes professions confondues, inscrits depuis 1998, seraient, dans un premier temps, pris en compte ; ce qui donnait un échantillon de 275 personnes. Huit C.S.P. (catégories socio-professionnelles) étaient représentées dont des étudiants et des stagiaires. Cependant, les étudiants et les stagiaires, inscrits en 1998 et 1999, ont remis en cause le premier échantillon retenu, car ceux-ci, de par leur statut, étaient susceptibles, par rapport aux autres catégories, de ne plus fréquenter le Centre de Documentation. C'est pourquoi l'échantillon définitif, représentent 180 usagers et se compose, en pourcentage, ainsi :

**REPARTITION DE L'ÉCHANTILLON SELON LA C.S.P.**



### **3.2.2 CHOIX DES QUESTIONS**

Onze questions<sup>17</sup>, dont la typologie a été examinée plus haut, ont été retenues lors de la construction du questionnaire. L'objectif étant de mesurer le degré de satisfaction des usagers par rapport aux prestations (service et produits), les questions ont été définies selon des critères ou indicateurs de qualité que les usagers peuvent eux-mêmes utiliser, consciemment ou inconsciemment, pour évaluer à la fois le service et les produits fournis par le Centre de Documentation. Ces critères sont liés :

- aux données ou contenu (actualité, originalité, compréhensibilité, quantité...);
- à la présentation de l'information (attractivité, richesse du recouvrement, ergonomie, lisibilité, personnalisée...);
- au support (maniabilité, accessibilité, outils...);
- au service (anticipation des besoins ou attentes, délai de réponse et de fourniture des documents demandés, conditions d'accès...);
- à la qualité de service (accueil, ambiance, esthétique...).

Outre le service dans sa globalité, deux produits, d'après l'analyse de l'existant et le rapport d'activité, ont été particulièrement ciblés au travers du questionnaire pour établir un rapport avec leur coût même partiel. Il s'agit de la constitution de bibliographie et du fonds documentaire et ceci pour les raisons suivantes : la constitution de bibliographie est un produit qui n'est pas toujours disponible dans les centres de documentation, et qui permet donc à celui de l'EPSM des Flandres de se distinguer ; le fonds, quant à lui, est particulièrement riche et spécialisé dans son domaine. D'autre part, il est à noter que la dernière question (n°11) est liée à la perspective de cette évaluation, à savoir la tarification des prestations.

---

<sup>17</sup> c.f. ANNEXE 9 : questionnaire envoyé aux usagers externes.

### **3.2.3. DIFFICULTES ET PLANIFICATION**

La difficulté essentielle consiste à se mettre à la place de l'utilisateur et d'envisager des hypothèses de réponses, afin de rendre le questionnaire clair et simple à comprendre. Délimiter le nombre de questions et leur taille n'est également pas une chose évidente, et ce, par la peur d'oublier un élément important.

Or, l'erreur commise est de ne pas avoir réalisé un pré-test, malheureusement pour une question de temps (difficulté supplémentaire) et de disponibilité des usagers (vacances d'été), qui aurait permis de mesurer l'efficacité du questionnaire et sa compréhensibilité, de corriger des erreurs et de supprimer éventuellement des questions inutiles ou redondantes.

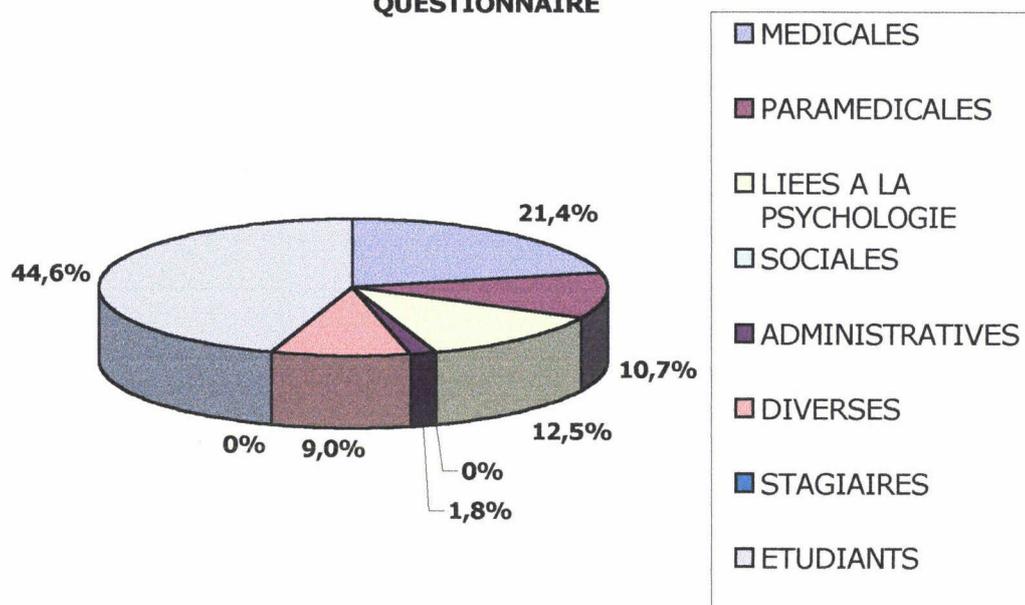
La conception du questionnaire, sa diffusion auprès des usagers externes et son dépouillement ont été planifiés sur trois semaines.

## **3.3. L'ANALYSE DES DONNEES**

### **3.3.1. RECUEIL DES DONNEES**

Sur l'échantillon de 180 personnes, 56 ont répondu au questionnaire, soit un taux de retour de 31 %. Ces 56 personnes se répartissent ainsi :

### REPARTITION DES USAGERS EXTERNES AYANT REPONDU AU QUESTIONNAIRE



Ce qui a posé problème dans le recueil des données, malgré un taux de retour important, c'est une absence élevée de réponses à certaines questions ou parties de questions, en particulier à la n° 7 sur le fonds documentaire, ainsi qu'à la n° 10 et 11. Ceci s'explique soit par le fait que le questionnaire est trop long, soit par le fait que les usagers ne se sentent pas concernés.

### **3.3.2. INTERPRETATION DES DONNEES**

Toutes les réponses aux questions ont été analysées ; certaines manquent donc de pertinence par rapport aux raisons expliquées ci-dessus, néanmoins elles donnent un éclaircissement sur la qualité des prestations du Centre de Documentation.

Le résultat de la question n°1 du questionnaire nous montre l'importance du bouche à oreille dans la connaissance du Centre de Documentation, puisque 42,9 % des personnes l'ont connu ainsi. Les structures, telles les établissements scolaires, jouent

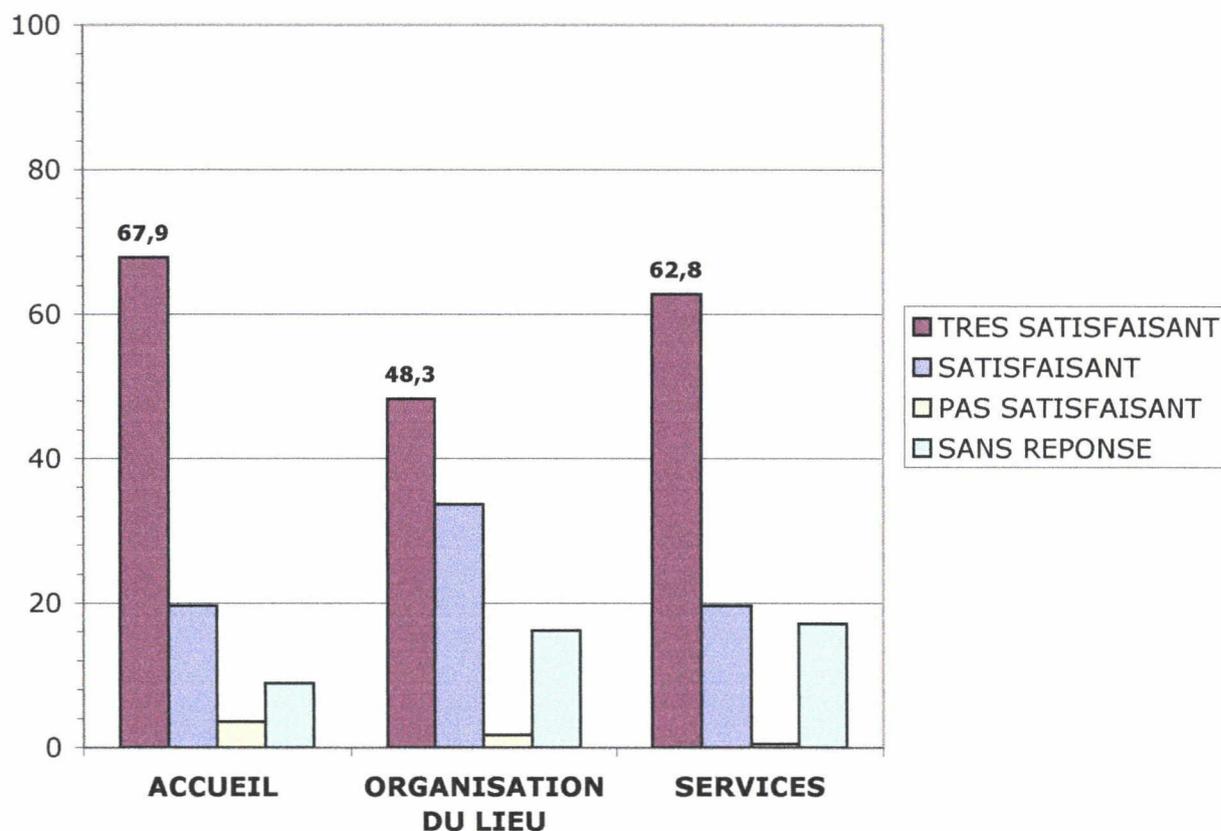
également un rôle non négligeable avec 23,2 % de réponses. Ceci peut s'expliquer par le fait que le Centre ne fait pas de publicité particulière sur son existence mais qu'il est plutôt en relation avec des professionnels.

La question n° 2 révèle le cadre dans lequel les usagers font appel au Centre de Documentation. Pour 46 % des personnes, il s'agit du cadre des études. Cette question est représentative de l'échantillon de départ et des personnes ayant répondu, les étudiants représentant la part la plus importante. Par contre, 31,4 % des personnes s'adressent au Centre de Documentation pour leur information personnelle et 18,6 % pour la formation continue. Or, la question n° 3, sur la fréquentation, nous apprend que 77 % fréquentent le Centre de Documentation de manière occasionnelle. Les usagers externes représentent donc une population irrégulière et fluctuante.

Les questions n° 4 et n° 8 nous permettent de savoir comment les usagers préfèrent d'un côté, effectuer leur demande et d'un autre, obtenir leur document. La réponse majoritairement sollicitée pour les demandes et pour l'obtention des documents est celle sur place, dans le but d'améliorer la recherche. Viennent ensuite les demandes par téléphone et l'obtention des documents par courrier, dont la raison invoquée est l'éloignement géographique.

L'analyse de la question n° 5 rend compte de l'appréciation du service dans sa globalité, mais aussi, en affinant, de l'appréciation de certains services :

## APPRECIATION GLOBALE DES USAGERS EXTERNES (en %)



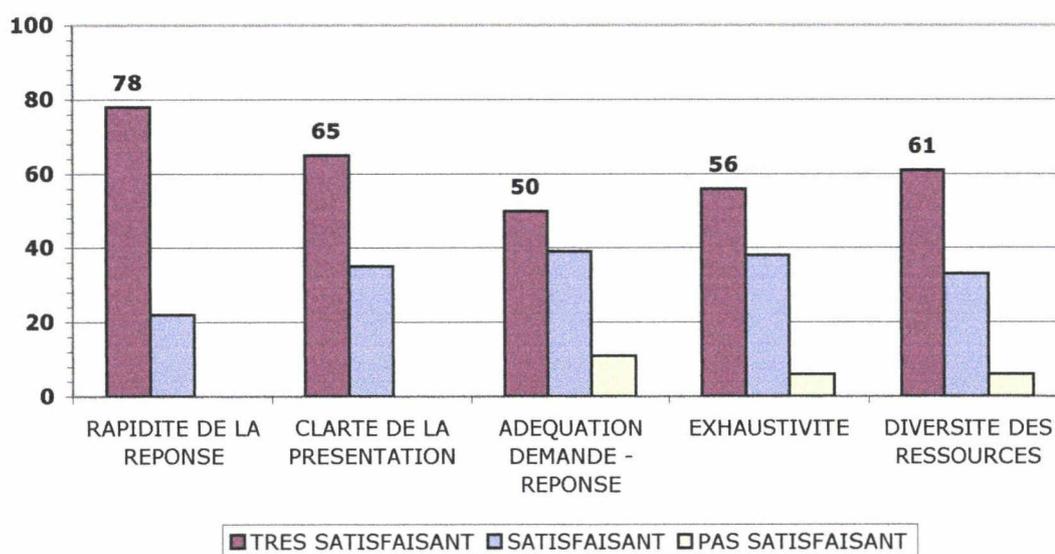
La non satisfaction de l'accueil concerne les horaires d'ouverture, dont l'amélioration est souhaitée par l'élargissement des plages horaires, notamment le midi et le soir. Ceci ne va pas sans rejoindre la répartition des usagers selon leur profession... Par contre, on peut souligner la convivialité des locaux et de l'accueil même, convivialité appréciée par plus de 80 % des usagers. L'organisation du lieu comprenant la signalisation et l'accès aux outils et documents, l'aménagement de l'espace et les conditions de consultation, sont globalement satisfaisantes. Si l'on détaille les services offerts, on remarque que le service de copies, les délais de prise en charge des demandes et les conseils ou l'aide de la Documentaliste satisfont à plus de 70 % le public des externes. D'ailleurs, parmi les 56 usagers qui se rendent au Centre de Documentation, 23 % le font parce qu'ils sont aidés dans leur recherche (question n° 9).

Il est à noter que les non-réponses se justifient par le fait que les usagers n'ont pas forcément recours, voire ne connaissent pas pour certains, l'ensemble des prestations et des documents ou outils. On peut alors s'interroger sur l'hétérogénéité et la spécificité des demandes dues au milieu de la psychiatrie, ainsi que sur la diffusion et la communication de l'information.

Les questions n° 6 et n° 7 ont été posées pour évaluer la qualité et la valeur attribuée à deux produits : la constitution de bibliographie et le fonds documentaire.

32 % des usagers ont recours à la constitution de bibliographie et en sont majoritairement satisfaits :

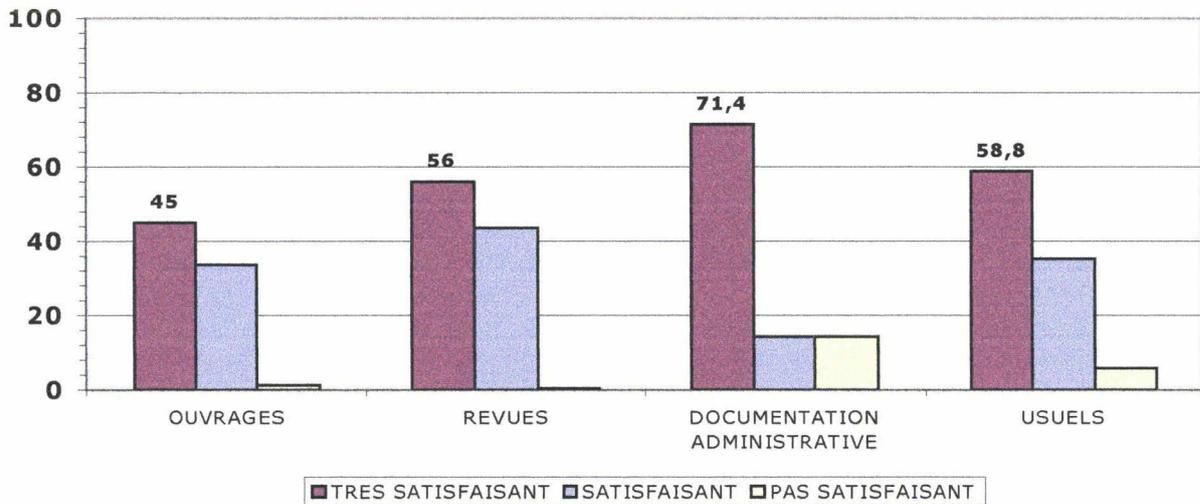
#### APPRECIATION DE LA CONSTITUTION DE BIBLIOGRAPHIE (en %)



Les points de non-satisfaction concernent principalement l'adéquation entre le demande et la réponse. Dans les améliorations souhaitées et manifestes, la clarté et la lisibilité priment.

Quant à l'analyse des réponses formulées pour la question sur le fonds documentaire, les non-réponses n'ont pas été prises en considération, car elles signifient tout simplement que les usagers externes, de par leur spécialité et leur besoin, n'exploitent pas forcément tous les documents disponibles. L'analyse du fonds est fonction de ceux qui l'utilisent. Là encore, il faut souligner la satisfaction générale :

### APPRECIATION DU FONDS DOCUMENTAIRE (en %)



Dans les types d'ouvrages dits très satisfaisants leurs utilisateurs, on trouve ceux de psychiatrie ; par contre, les ouvrages ne satisfaisant pas certains usagers concernent la pédopsychiatrie. Environ 65 % des lecteurs apprécient le caractère récent des ouvrages et le choix des nouveautés. Avec 110 titres de revues, le Centre de Documentation comble les besoins des usagers, en particulier pour la psychiatrie et la psychologie. 69 % d'entre eux reconnaissent la richesse du fonds pour les revues. La documentation administrative est en général peu utilisée ; cependant, on peut noter le fait que les usagers, ayant recours à ce type de documentation, la jugent correspondre à leurs besoins même si le taux d'insatisfaction est plus marqué. Il en est de même pour les usuels. Quant aux améliorations souhaitées, peu de personnes ont répondu. Ceci

s'explique par l'importance de la satisfaction globale du fonds documentaire. Les améliorations formulées portent sinon sur l'actualisation du fonds.

La question n° 10 a été difficile à traiter à cause d'une hétérogénéité dans les réponses et parce qu'elle renfermait deux questions à la fois. J'en ai donc retiré une analyse globale pour obtenir un ordre d'idées. Pour le tarif des photocopies à l'unité, les usagers semblent prêts à investir de 20 à 50 centimes par copie ; pour celui de la constitution de bibliographie, de 10 à 50 francs ; pour l'envoi des documents, il faudrait appliquer simplement le tarif postal et pour la recherche de documents, la gratuité ou un tarif selon le temps. Peu d'idées ressortent. Les usagers ont dû mal à imaginer un tarif et à évaluer le coût des prestations. La plupart n'ont donc pas répondu, si ce n'est du moins pour indiquer leur préférence par rapport à certaines prestations dans lesquelles ils seraient prêts à investir. Il s'agit des photocopies et de l'envoi des documents à domicile. Ce qui est aussi intéressant, c'est que certains usagers ont manifesté leur désintérêt pour cette question dont il ne voyaient pas l'utilité puisque le Centre de Documentation est un service public. On peut relier cette question à la question n° 9 qui nous indique que 25,6 % des lecteurs externes s'adressent au Centre de Documentation pour la gratuité des prestations. On peut donc s'interroger sur le fait que peu de réponses ont été apportées à la question n° 10 et sur l'éventualité d'une tarification, d'autant plus que pour près de 30 % des usagers externes (question n° 11), le Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres est le Centre de Documentation idéal.

## **CONCLUSION**

L'objectif recherché par les évaluations est bien l'efficacité des prestations, mais celle-ci ne peut être mesurée et surtout atteinte qu'à travers la satisfaction des usagers.

L'évaluation de la satisfaction des usagers externes, selon des critères, nous donne donc des paramètres, qui contribuent à connaître les besoins et attentes des

usagers, la qualité de certaines prestations, ce qui les satisfait au Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres et leur niveau d'exigence.

Il est parfois difficile de rendre compte des résultats, de par l'hétérogénéité du public qui ne se sent pas toujours concerné par certaines questions, et de par l'absence de réponses fournies suggérant alors diverses hypothèses. Aussi, les chiffres non exploités dans le détail serviront-ils ultérieurement pour la Documentaliste. J'aurai pu évaluer chaque prestation, à la fois les produits et les services. Mais, il m'a paru plus judicieux, en fonction des coûts, d'évaluer le service dans sa globalité et certains produits ciblés.

# **PARTIE 4 : BILAN ET PERSPECTIVES DES EVALUATIONS**

## **INTRODUCTION**

Au terme des évaluations quantitative et qualitative, on peut s'interroger sur les perspectives qu'elles engagent à savoir, notamment, l'éventualité d'une tarification des prestations pour les usagers externes.

### **4.1. BILAN**

#### **4.1.1. Ce que nous apportent les deux évaluations**

Coûts et satisfaction sont deux notions essentielles pour définir des tarifs et assurer de meilleures prestations, car il n'y a pas de qualité sans mesure et sans connaissance, d'un côté des coûts, et de l'autre, de la satisfaction des lecteurs. C'est pourquoi l'évaluation quantitative et le calcul des coûts des prestations dans un premier temps, et l'évaluation qualitative, pour connaître la satisfaction des usagers, dans un deuxième temps, étaient indispensables. Certes, l'absence de données complètes ne nous donne pas une vision juste des coûts ; néanmoins, on obtient un ordre d'idées, en particulier sur le service global et les deux produits ciblés dans le questionnaire.

Il apparaît donc au vu de ces deux évaluations, que les coûts et la satisfaction concernant le service dans son ensemble ainsi que la constitution de bibliographie et le

fonds documentaire correspondent et soient relativement équilibrés. L'équilibre est essentiel pour qu'un produit ou un service ait de la valeur et soit de qualité par rapport aux attentes du public. En effet, cet équilibre signifie qu'il y a adéquation entre l'offre du Centre de Documentation et les besoins des usagers externes. Il est donc, dans ce cas, plus facile d'envisager une tarification.

#### **4.1.2. Importance des notions de valeur et de qualité**

La qualité des prestations s'avère donc indispensable car elle conditionne la qualité du résultat. Ce qui la conditionne, c'est aussi bien la conception que l'organisation, l'environnement que l'orientation usager. Un usager satisfait de la qualité des prestations sera alors prêt à investir financièrement dans celles-ci.

La qualité ne saurait donc être définie selon des critères internes au Centre de Documentation, mais bien par rapport au degré d'adéquation aux besoins des usagers externes. C'est dans ce sens que la norme ISO 8042 le fait : la qualité est l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites. Elle ne vise pas forcément la perfection mais la satisfaction des usagers.

L'évaluation qualitative se justifie en mettant en évidence le degré de satisfaction des usagers externes. La notion de valeur trouve sa place dans ce degré. Selon la norme française X 50-150, la valeur est définie comme un jugement porté sur le produit par l'utilisateur sur la base de ses attentes et de ses motivations. La prestation qui aura la plus grande valeur sera celle qui satisfait correctement les attentes des utilisateurs pour un coût minimal. Or, de ce point de vue, on ne peut mesurer cette valeur d'usage, si ce n'est tout au plus en évaluant donc le degré de satisfaction des usagers, chose faite au travers du questionnaire, ou en l'exprimant ainsi :

$$\text{Valeur} = \frac{\text{Degré d'adéquation de la prestation au besoin}}{\text{Coût de la prestation (produit ou service)}}$$

Outre la valeur d'usage, on peut tenir compte également de la valeur ajoutée des prestations qui correspondra alors au niveau de traitement effectué sur l'information brute pour accroître son exploitabilité par les usagers. Plus le niveau d'intervention est élevé, plus le document est exploitable.

### **4.2.3. Une nécessaire prise en compte de l'utilisateur**

En s'intéressant aux concepts analysés ci-dessus, on se rend compte de la place essentielle tenue par les usagers.

Or, la diversité des usagers externes fréquentant le Centre de Documentation est nettement marquée : elle va de l'étudiant au psychiatre, en passant par l'aide-soignant ou encore la secrétaire médicale. Les besoins ne sont donc pas uniformes, mais au contraire particuliers et en évolution permanente. Pourtant, la prise en compte de l'utilisateur est déterminante, car il participe de manière dynamique à la qualité des prestations, en exprimant son besoin. Dans le cadre d'une tarification, mieux vaut que les prestations correspondent aux besoins, ce qui est d'ailleurs ici le cas.

En outre, le problème de la diversité pose aussi celui des critères de satisfaction et de qualité, différents pour chaque usager mais également pour le personnel du Centre de Documentation. Aussi est-il nécessaire d'imposer une articulation entre l'organisation du Centre de Documentation, son personnel et ses usagers pour appréhender la qualité des prestations de manière globale, d'autant plus qu'il est peut-être plus facile de gérer

son information et sa documentation que de se préoccuper des besoins des usagers, alors que les sources doivent être sélectionnées en fonction des demandes.

## **4.2. UNE ETUDE DE LA CONCURRENCE**

### **4.2.1. Le contexte actuel**

Les Centres de Documentation aujourd'hui sont soit en situation de concurrence, soit en situation de monopole, même si l'objectif n'est pas toujours le profit et même s'il faut relativiser les termes. Il est important d'être compétitif et, comme on l'a vu ci-dessus, dans l'éventualité d'une tarification, de fournir des biens informationnels, à leur juste prix, qui répondront aux demandes.

Or, dans ce contexte, la gratuité du droit d'accès à l'information chez les organismes appartenant au secteur public est un sujet qui porte actuellement à débat, contrairement au secteur privé où la diffusion de l'information est payante. L'information payante permet, en effet, l'équilibre des dépenses et des recettes nécessaires à la production de l'information.

La différence entre l'information gratuite d'un côté et l'information payante de l'autre, est aussi liée aux objectifs de l'organisme qui fournit l'information.

Le Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres n'a pas un but lucratif ou commercial. Son but est lié à la qualité des soins dont les usagers finaux sont les patients de l'EPSM. Le Centre de Documentation doit donc permettre aux usagers intermédiaires, les professionnels de santé, d'améliorer leur savoir et leur formation, en répondant à leurs besoins.

L'objectif de la tarification serait plutôt lié à la politique générale de l'Etablissement qui souhaite tarifer les usagers externes à l'EPSM, non pas pour les pénaliser dans leur droit d'accès à l'information, mais pour limiter les abus, ainsi que le nombre croissant de demandes, notamment au niveau du service de copies. En fait, la gratuité de l'accès est en priorité destinée aux internes. Selon cet objectif, on peut alors s'interroger sur les possibilités de tarification.

#### **4.2.2. Les systèmes possibles de tarification des prestations documentaires**

La tarification des prestations documentaires est un sujet complexe, car dans notre domaine, il existe une grande hétérogénéité de politiques tarifaires.

Ce qu'il faut connaître, en premier lieu, pour faire son choix, ce sont les éléments à prendre en considération. Il s'agit des prix pratiqués par la concurrence, des prix psychologiques, des coûts de revient des prestations et de leur valeur, qui tiennent compte du savoir-faire du personnel du Centre de Documentation et de la satisfaction des usagers. Ce dernier élément est le premier à connaître, chose faite avec l'étude des coûts, même partiels, dont la motivation recouvrait les raisons et les difficultés liées aux possibilités de tarification. D'autre part, un prix ou un tarif n'est pas un coût. Un prix est fonction de l'offre, de la demande et du marché. Un prix implique de rentrer dans ses frais avec une marge bénéficiaire, pour une saine gestion et des améliorations. Enfin, avant de passer en revue les systèmes de tarification, il faut tenir compte des types d'usagers. Dans les usagers externes à l'EPSM des Flandres, une grande partie est représentée par une clientèle d'étudiants pas forcément solvable. Il est donc peut-être important d'en tenir compte avant de tarifer.

Les principaux types de systèmes de tarification des prestations documentaires possibles seraient les suivants :

- un système fondé sur l'imputation globale des coûts au prorata de la consommation annuelle des usagers externes. Ce système offrirait l'avantage d'être simple à gérer mais la sensibilisation aux coûts serait nulle ;
  
- un système de grille de tarifs calculés sur le mode de calcul des coûts, c'est à dire que les prestations pourraient être calculées de manière individuelles, soit à la question, au produit ou au service, soit selon le temps passé par l'utilisateur ou le personnel du centre de Documentation, soit selon le coût de l'outil (par exemple, les Journaux Officiels sur CD-ROM, la connexion Internet...) ou soit en combinant ces trois critères. Les intérêts de ce système seraient une plus grande justesse, une mise en valeur du travail du personnel du Centre de Documentation et une plus grande adaptabilité aux types d'utilisateurs. Cependant, il supposerait une gestion plus lourde et un aspect lucratif plus accentué ;
  
- un système qui combinerait à la fois le droit d'accès et une tarification individuelle des prestations. Il imposerait donc un paiement fixe pour la consultation des documents, plus une tarification à la prestation. Si ce système permet une fidélisation des usagers externes, chose qui est déjà le cas d'après les réponses fournies dans le questionnaire, il impliquerait pour les usagers d'amortir le droit d'accès. Or, les usagers externes ne viennent qu'occasionnellement au Centre de Documentation, aussi ce système pourrait-il les pénaliser ;
  
- un système d'abonnement ou de forfait comme un abonnement à l'année ou un forfait pour un certain nombre de prestations. L'abonnement couvrirait des prestations susceptibles d'être répétitives tandis que le forfait couvrirait des prestations de nature différente et pas forcément répétitives. La gestion serait simple mais les mises à jour plus ennuyeuses.

Chaque système a ses avantages et ses inconvénients. Avant de faire son choix, il convient avant tout de le faire en fonction de son objectif. Celui du Centre de Documentation de L'EPSM des Flandres, étant de tarifier les usagers externes pour

limiter les abus et les demandes, il conviendrait mieux alors de choisir le système qui permet de tarifier les prestations individuellement, d'autant plus que les coûts des prestations ont été calculés dans ce sens. La tarification serait réelle puisque individualisée.

#### **4.2.3. Analyse des tarifs pratiqués par la concurrence directe du Centre de Documentation**

Après avoir choisi un système de tarification, quelqu'il soit mais avant de tarifier les prestations documentaires, il est essentiel de connaître les prix pratiqués par les concurrents directs du Centre de Documentation. Ces concurrents sont les suivants : les bibliothèques médicales et les S.C.D. des grandes écoles et universités, les bibliothèques départementales et municipales, ainsi que les organismes publics et privés, spécialisés dans le domaine médical.

Cette concurrence est à relativiser et joue en faveur du Centre de Documentation, car ses prestations ne sont pas payantes, ce qui constitue un avantage dans l'optique de la tarification, notamment au niveau de la fidélisation de la clientèle.

L'analyse des tarifs pratiqués par la concurrence nous donne une grille<sup>18</sup> de tarifs moyens, comprenant ou non les frais d'envoi des documents demandés, et un aperçu des prestations offertes. Cette analyse a été effectuée à partir de 31 factures réglées par le Centre de Documentation ayant eu recours à des prestations extérieures pour satisfaire les demandes des usagers. Elle permet de se situer par rapport à la tarification de certaines prestations et par rapport aux tarifs possibles. Elle met également en avant les spécificités des prestations offertes par le Centre de Documentation, à savoir, notamment, la constitution de bibliographie, et en souligne la gratuité. Il est, en outre,

---

<sup>18</sup> c.f. ANNEXE 10 : grille des tarifs moyens pratiqués par la concurrence directe du Centre de Documentation.

important de prendre en considération, dans l'optique de la tarification, que les usagers attendent qu'on leur vende avant tout du service.

## **4.3. LES PERSPECTIVES**

### **4.3.1. Une politique tarifaire au regard d'une certaine logique**

Si la tarification apparaît nécessaire, elle se heurte à l'idée que le service public est indissociablement lié à la gratuité. Cette idée est non seulement présente du côté des usagers externes (c.f. questionnaire) mais aussi, du côté de la Direction du Management et de la Communication.

L'attachement à la gratuité est fondée sur le fait que le Centre de Documentation assure une mission de service public, incluant à la fois une fonction éducative, sociale et patrimoniale. L'idée d'égal accès de tous aux collections et services offerts prime. Mais implique-t-elle pour autant la gratuité absolue qu'entretiennent certains discours, d'autant plus que la tarification s'impose de plus en plus et qu'elle ne signifie pas l'abolition du service public. Le Centre de Documentation pourrait en fait allier tarification de certaines prestations et notion de service public.

En tenant compte de cette logique, l'ensemble des éléments évoqués pousse alors à choisir le principe de tarifier chaque prestation à l'unité. Or, suite à la refonte organisationnelle de l'Etablissement, l'objectif est de limiter dans un premier temps les abus, en particulier au niveau du service de copies. Il convient donc d'abord de tarifier cette prestation, au prix imposé par le Conseil d'Administration de l'EPSM des Flandres, prix qui est de 0,50 francs par copie et qui comprend le coût de revient d'une photocopie à 0,30 francs plus une marge bénéficiaire de 0,20 francs. D'autre part, si un document est perdu par un quelconque usager externe, celui-ci sera dû, comme c'est déjà le cas. Le

Centre de Documentation pourrait également envisager des pénalités pour le retard dans la restitution de documents empruntés, retard qui gêne le bon fonctionnement du service de prêt.

La tarification des autres prestations n'est donc pas prévue dans l'immédiat, car, hormis imposer un caractère limitatif du service de copies pour les externes, la priorité est aux usagers internes à l'Etablissement, notamment dans le cadre de la formation continue et dans celui de l'accréditation.

Néanmoins, les évaluations réalisées et les idées évoquées pourront servir de base, dans l'avenir, à la tarification des autres prestations.

Dans tous les cas, envisager une tarification permet de réfléchir sur les techniques modernes de gestion applicables à un centre de documentation pour le rendre performant et compétitif. Ces techniques ne sont qu'abordées sommairement. Mais, elles mettent en évidence leurs approches complémentaires et utiles pour tenir compte des usagers, et leurs combinaisons possibles avec les démarches d'évaluation, en supposant qu'elles soient adaptatives.

#### **4.3.2. Méthode pour adopter une optique orientée usagers**

Si le Centre de Documentation envisage la tarification, il doit tenir compte des attentes des usagers externes. En effet, comme on l'a vu, la prise en compte des usagers est essentiel pour fournir des prestations adaptées et de qualité, notamment dans le cadre d'une tarification. Or, pour adopter une optique orientée usagers, le Centre de Documentation peut recourir à une technique moderne de gestion ayant fait ses preuves dans d'autres domaines que celui de l'information et de la documentation : le marketing.

En effet, indépendamment de toute perspective commerciale, considérer que la mission essentielle du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres est le service rendu à l'utilisateur et la satisfaction des besoins de cet utilisateur, revient à considérer le Centre de Documentation avec une vision marketing. Considérer également les prestations offertes selon un positionnement par rapport à l'environnement extérieur, et la qualité comme nécessaire, c'est aussi avoir une orientation marketing. Et ceci, d'autant plus, qu'un des concepts de base du marketing est l'orientation client dont le principe est de s'adapter aux attentes et comportements du public.

Une approche marketing peut donc être utilisée comme outil d'analyse des relations entre le Centre de Documentation et ses utilisateurs externes. Dans cette approche, les besoins des utilisateurs seront privilégiés par rapport aux produits et services.

La démarche marketing suppose, au préalable, une évaluation quantitative et qualitative de la demande et de l'offre. De plus, l'étude des besoins des utilisateurs tient une place importante et doit être actualisée. Il faut savoir également passer de la logique de l'offre à la logique de la demande, en se posant la question suivante : l'utilisateur est-il satisfait de la prestation lorsqu'il repart avec son document ?

Développer une optique marketing permettrait ainsi au Centre de Documentation de réaliser des prestations optimisant la satisfaction des utilisateurs externes, en allant au devant de leurs attentes, notamment dans le cadre d'une tarification, car le prix des prestations est un des éléments à prendre en considération dans cette optique.

### **4.3.3. S'APPUYER SUR L'ANALYSE DE LA VALEUR**

L'analyse de la valeur est une des composantes de la démarche qualité et viendrait en complément de l'optique marketing évoquée précédemment. Son objectif est d'augmenter la valeur des prestations, donc la satisfaction des usagers et l'optimisation des activités, au moyen de prestations adaptées dans les meilleures conditions de coûts et d'efficacité.

En plus de servir de cadre à une éventuelle tarification, l'évaluation quantitative, avec le calcul des coûts, et l'évaluation qualitative des prestations documentaires peuvent servir de cadre à l'analyse de la valeur de ces prestations.

L'analyse de la valeur est, selon la norme X 50-150, une méthode de compétitivité organisée et créatrice, visant la satisfaction du besoin de l'utilisateur par une démarche spécifique de conception appliquée aux produits, services et activités. En d'autres termes, l'analyse de la valeur peut être utilisée pour réduire le coût des prestations, pour améliorer leur qualité ou encore pour innover.

L'analyse de la valeur va plus loin qu'un calcul de coûts ou qu'une enquête de satisfaction, car elle doit permettre la conception ou la reconception de prestations en vue de les améliorer et de répondre aux besoins des usagers. Elle répond donc à plusieurs finalités dont la préoccupation première reste celle des usagers. Cependant, elle nécessite la mise en place d'une véritable méthodologie divisée en plusieurs étapes : la définition des objectifs de cette analyse, la description de l'environnement, l'étude des coûts et des fonctions, la recherche de solutions et l'évaluation de ces solutions.

En résumé, une véritable analyse de la valeur des prestations du Centre de Documentation contribuerait à leur amélioration, mais cette analyse supposerait du temps et des moyens pour rendre compte des problèmes et des solutions.

La démarche qualité, vue dans son ensemble, oblige donc à revenir sur la façon de faire. Il s'agit d'améliorer la transparence de l'offre et des règles, la participation des usagers et l'adaptation des services à leurs attentes. Elle suppose la mesure de la non-qualité et la connaissance de son coût pour la supprimer.

## **CONCLUSION**

Au terme de cette réflexion, il apparaît essentiel, dans le cadre d'une tarification des usagers externes, de tenir compte, non seulement des coûts de chaque prestation, mais aussi, de la satisfaction et de la qualité, de la concurrence et de la politique de la Direction du Management et de la Communication, dont le Centre de Documentation fait partie.

## CONCLUSION

Etudier les coûts informationnels d'un centre de documentation n'est pas chose aisée. L'étude implique, en effet, de s'imprégner de l'environnement dans lequel évolue ce centre de documentation, mais aussi de prendre un certain recul par rapport à cet environnement pour en maîtriser les diverses composantes.

Or, pour réaliser l'étude des coûts du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, il a fallu, dans un premier temps, procéder à une évaluation quantitative des prestations avec le calcul de leur coût, puis, dans un deuxième temps, à une évaluation qualitative. L'évaluation quantitative et le calcul des coûts n'ont pas été très évidents, de par un manque de données certain, mais également, de par un manque d'expérience et de connaissance dans le domaine de l'économie. Néanmoins, la réalisation d'une évaluation qualitative a permis de combler ces manques et d'avoir une réflexion critique par rapport aux résultats obtenus et aux possibilités de tarification des usagers externes. La connaissance des coûts est, donc, un préalable pour définir les tarifs, car le coût de revient d'une prestation sert de base à sa tarification. Certes, elle est insuffisante et nécessite la connaissance réelle de la satisfaction des usagers par une enquête. Ne pas prendre en compte ces deux aspects serait une erreur. En effet, dans le cadre d'une tarification, on ne peut s'appuyer uniquement sur la valeur accordée par les usagers aux prestations, car la valeur est un jugement subjectif et personnel ; mais, on ne peut également s'appuyer que sur les coûts pour fixer des tarifs, car l'utilisateur ne payera que s'il est satisfait. D'où la nécessité, pour tarifier des prestations, de prendre en considération non seulement la valeur, mais aussi les coûts. Ceci est valable autant pour le Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, que pour les autres centres de documentation.

La notion de valeur fonde, donc, avec celle de coût, le tarif d'une prestation documentaire. Aussi, l'utilisateur et ses besoins jouent-ils alors un rôle non négligeable car

un tarif accepté et payé par l'utilisateur est révélateur de la qualité de la prestation vendue et de sa valeur.

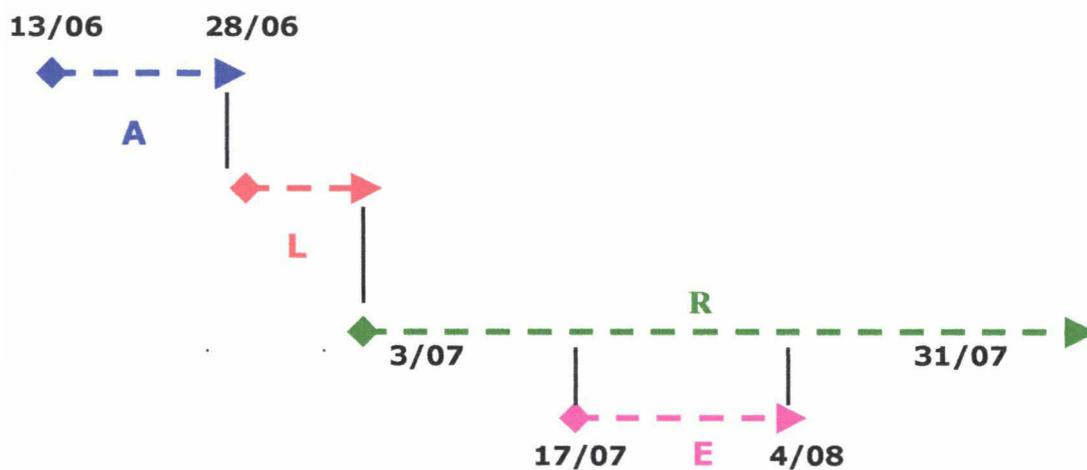
Vis à vis du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, il aurait fallu réaliser une étude des coûts, plus approfondie mais qui aurait nécessité du temps et des moyens plus importants, ce qui aurait permis d'aller plus loin dans l'analyse des tarifications possibles des prestations. Il aurait été également intéressant de confronter le choix de chaque méthode de calcul, c'est à dire celle de Sandrine Depil et la mienne.

Néanmoins, l'étude réalisée a permis d'avoir un recul critique par rapport à l'idée de tarifier les usagers externes, car bon nombre de paramètres et de notions rentrent en compte. D'autre part, elle a mis en évidence des approches complémentaires et essentielles de techniques modernes de gestion, applicables à notre domaine pour la prise en compte de l'utilisateur, car, finalement, au cœur d'une tarification, il est nécessaire d'analyser les besoins et comportements des usagers auxquels cette tarification est destinée, pour connaître leurs demandes, ajuster l'offre et les satisfaire.

Pour terminer, ce stage m'a permis, de manière constructive, de confronter la formation théorique au milieu professionnel, car l'expérience du terrain est essentielle pour illustrer la théorie. Il a été enrichissant grâce au travail mené en équipe, à la découverte de nouveaux concepts, à l'apprentissage de l'autonomie et à l'expérience du personnel du Centre de Documentation.

# **ANNEXES**

**ANNEXE 1 :**  
**CALENDRIER PREVISIONNEL**  
**DU 13/06 au 31/08**



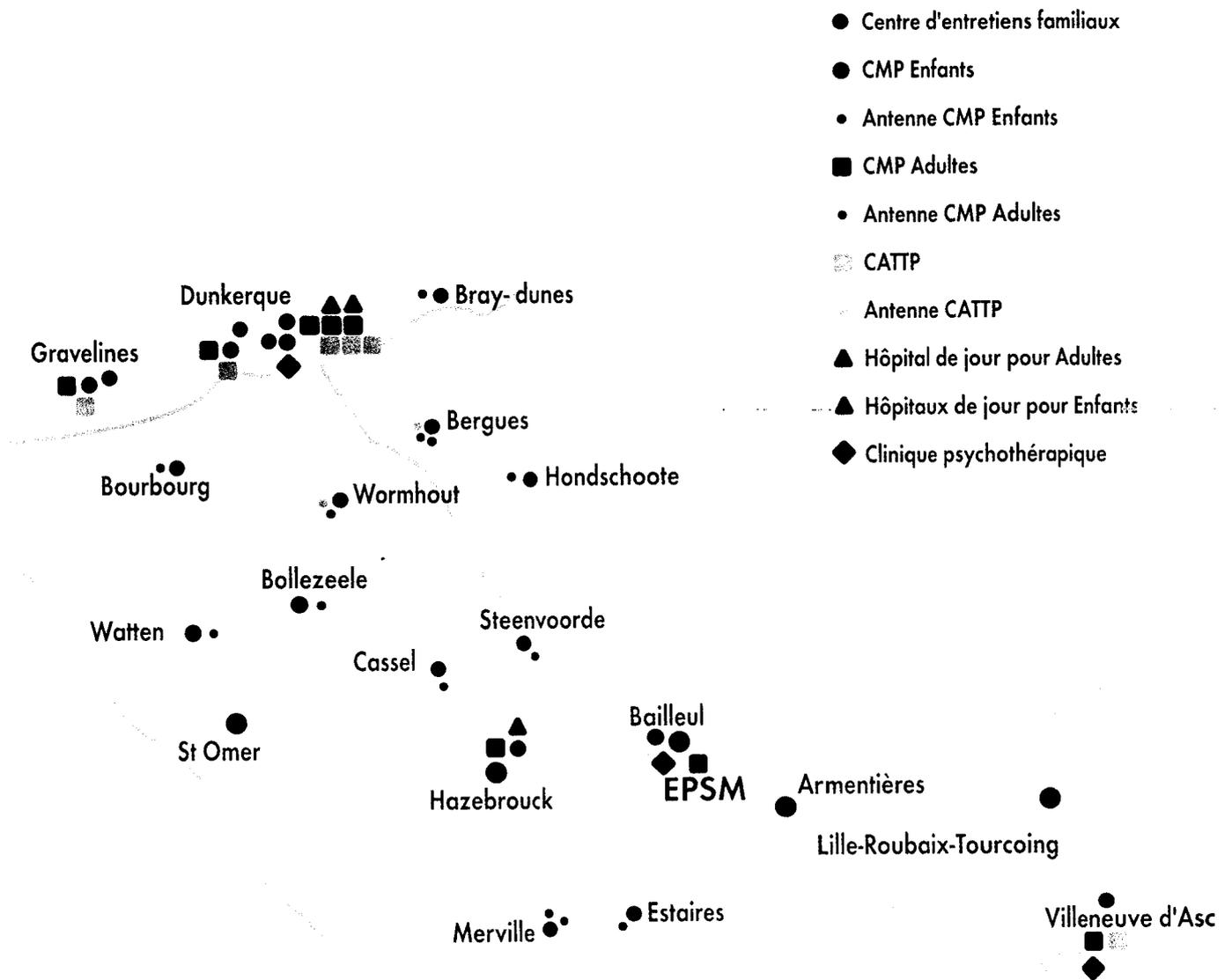
**A** : Analyse de l'existant (deux semaines).

**L** : Listing des champs d'application des coûts et contacts pour le recueil de données budgétaires - Service comptable, Service informatique, Economat, Contrôleur de Gestion, Vaguemestre, Qualiticienne - (2 j).

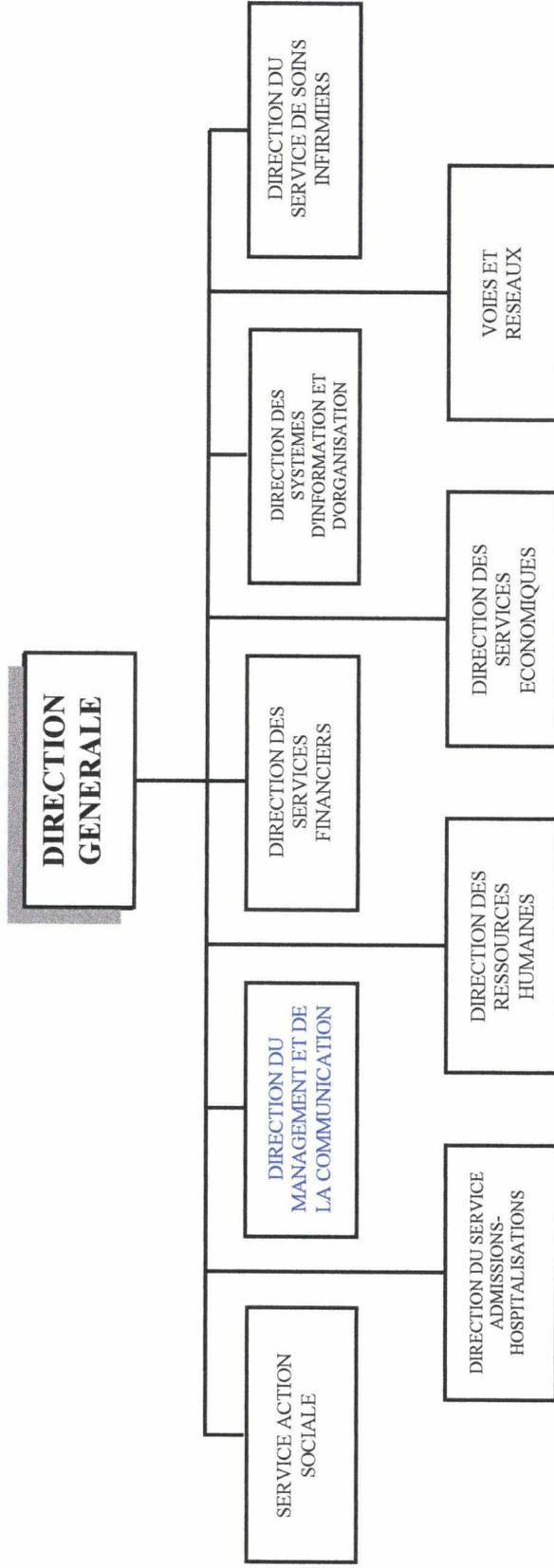
**R** : Recueil des données de juillet 1998 à juin 2000 pour le calcul des coûts à partir des règles de gestion (2 mois).

**E** : Enquête de satisfaction des usagers (trois semaines).

## ANNEXE 2: CARTE GEOGRAPHIQUE DES SERVICES



### ANNEXE 3 : organigramme de l'Etablissement



## **ANNEXE 4 :**

### **LISTE DETAILLEE DES TACHES DU PERSONNEL DU CENTRE DE DOCUMENTATION**

#### **Documentaliste**

##### **Fonctions en back-office :**

- Responsabilité générale du fonctionnement du centre, surtout en liaison avec les services administratifs, techniques et informatiques de l'établissement
- Organisation du travail
- Préparation et suivi du comité de gestion
- Gestion des achats d'ouvrages et des abonnements
- Traitements, équipement et rangement des documents
- Mise à jour de l'Encyclopédie Médicale et Chirurgicale, des codes et guides
- Informations internes (présentoirs,..) et externes des usagers du Centre
- Participation au fonctionnement du réseau ASCODOCPSY (indexation de revues)
- Responsabilité de l'accès et de l'utilisation d'Internet
- Gestion des projets internes et externes
- Participation à la mise en place des CD-ROM
- Suivi des demandes
- Gestion des procédures de relance

##### **Fonctions en front-office**

- Accueil et visite du Centre par personne ou groupes
- Participation à l'accueil et à l'information des usagers
- Traitement des demandes spécifiques
- Assistance recherche sur Texto

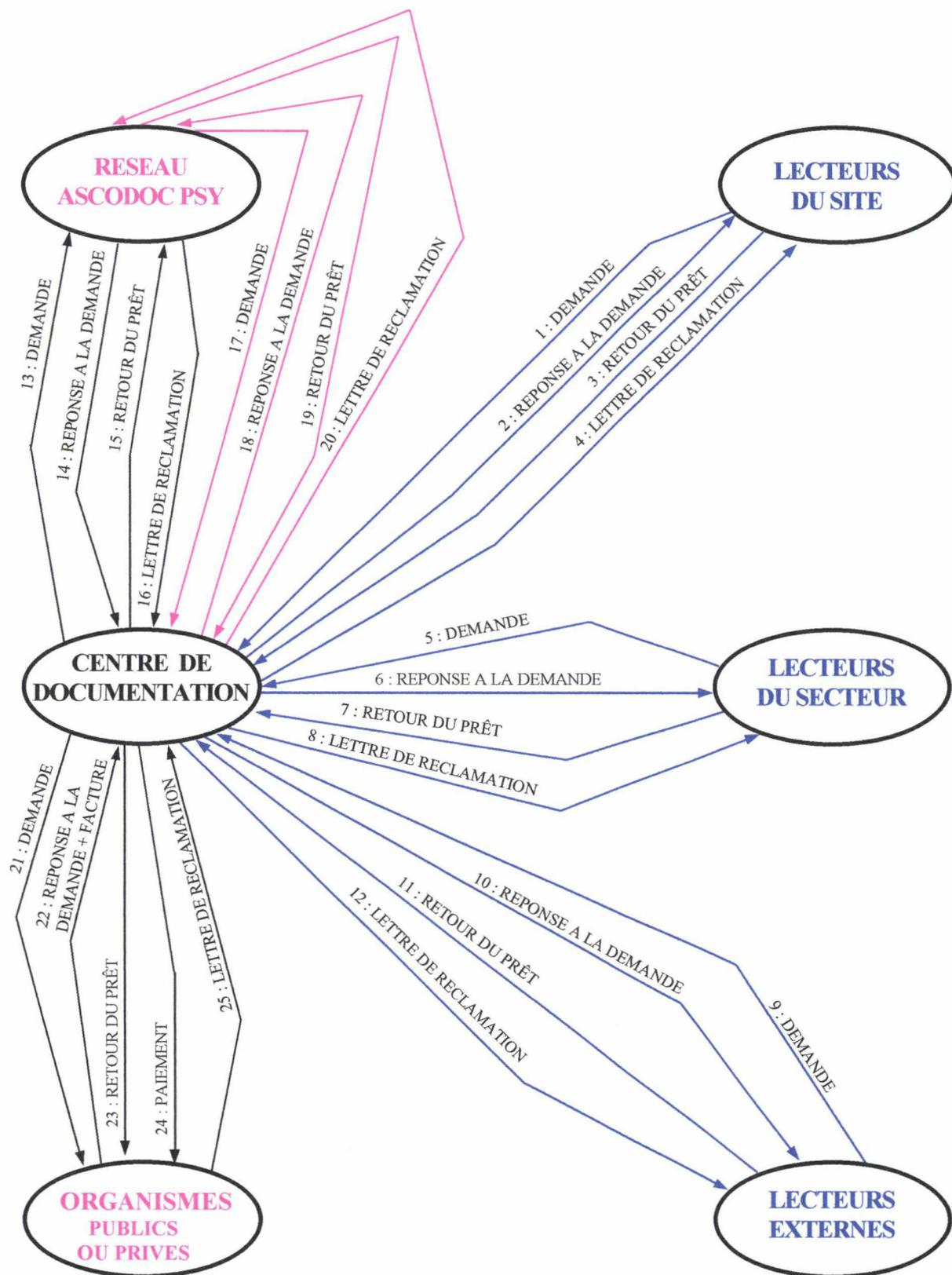
## **Agent de documentation**

### **Fonctions en back-office**

- Traitement des demandes de recherche Journal Officiel et du réseau ASCODOCPSY
- Gestion des procédures de relance
- Mise à jour des bases informatiques du réseau ASCODOCPSY
- Mise à jour de la base Texto
- Mise en place des CD-ROM
- Gestion de la photocopieuse et suivi des photocopies
- Suivi des consommations des fournitures du Centre

### **Fonctions en front-office**

- Accueil et information des usagers, orientation vers la Documentaliste pour les demandes et les problèmes spécifiques
- Assistance recherche sur Texto
- Traitement des demandes de recherche Journal Officiel
- Suivi des flux d'ouvrages
- Aide pour les photocopies



**ANNEXE 5 :**  
 CIRCULATION DES PRINCIPAUX FLUX D'INFORMATION  
 SOUS FORME DE DIAGRAMME

## **Ensemble des cas possibles de circulation des flux d'information d'après le diagramme**

- **LECTEURS DU SITE :**

- **cas 1** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part)

- 1, 2, 3

- **cas 2** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part) avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt

- 1, 2, 4, 3

- **cas 3** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY

- 1, 13, 14, 2, 3, 15

- **cas 4** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire du réseau ASCODOC avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt

- 1, 13, 14, 2, 16, 4, 3, 15

- **cas 5** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé

- 1, 21, 22, 2, 3, 23, 24

- **cas 6** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt

- 1, 21, 22, 2, 25, 4, 3, 23, 24

- **cas 7** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de paiement

- 1, 21, 22, 2, 3, 23, 25, 24

- **cas 8** : demande de bibliographies, de photocopies, de recherches sur Internet, de recherches sur CD-ROM

- 1, 2

- **cas 9** : demande de photocopies par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY

- 1, 13, 14, 2

- **cas 10** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés

1, 21, 22, 2, 24

- **cas 11** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés avec lettre de réclamation au dépassement du délai de paiement

1, 21, 22, 2, 25, 24

- **cas 12** : demande sans suite

1

- **LECTEURS DU SECTEUR**

- **cas 1** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part)

5, 6, 7

- **cas 2** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part) avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt

5, 6, 8, 7

- **cas 3** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY

5, 13, 14, 6, 7, 15

- **cas 4** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire du réseau ASCODOC avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt

5, 13, 14, 6, 16, 8, 7, 15

- **cas 5** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé

5, 21, 22, 6, 7, 23, 24

- **cas 6** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt

5, 21, 22, 6, 25, 8, 7, 23, 24

- **cas 7** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de paiement

5, 21, 22, 6, 7, 23, 25, 24

- **cas 8** : demande de bibliographies, de photocopies, de recherches sur Internet, de recherches sur CD-ROM

5, 6

- **cas 9** : demande de photocopies par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY  
5, 13, 14, 6
- **cas 10** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés  
5, 21, 22, 6, 24
- **cas 11** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés avec lettre de réclamation au dépassement du délai de paiement  
5, 21, 22, 6, 25, 24
- **cas 12** : demande sans suite  
5

- **LECTEURS EXTERNES**

- **cas 1** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part)  
9, 10, 11
- **cas 2** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part) avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt  
9, 10, 12, 11
- **cas 3** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY  
9, 13, 14, 10, 11, 15
- **cas 4** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire du réseau ASCODOC avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt  
9, 13, 14, 10, 16, 12, 11, 15
- **cas 5** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé  
9, 21, 22, 10, 11, 23, 24
- **cas 6** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt  
9, 21, 22, 10, 25, 12, 11, 23, 24
- **cas 7** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de paiement  
9, 21, 22, 10, 11, 23, 25, 24

- **cas 8** : demande de bibliographies, de photocopies, de recherches sur Internet, de recherches sur CD-ROM

9, 10

- **cas 9** : demande de photocopies par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY

9, 13, 14, 10

- **cas 10** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés

9, 21, 22, 10, 24

- **cas 11** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés avec lettre de réclamation au dépassement du délai de paiement

9, 21, 22, 10, 25, 24

- **cas 12** : demande sans suite

6

- **DEMANDES DU RESEAU ASCODOC PSY**

- **cas 1** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part)

17, 18, 19

- **cas 2** : prêt (ouvrages, revues, thèses, cassettes vidéo, tirés à part) avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt

17, 18, 20, 19

- **cas 3** : demande de photocopies

17, 18

- **cas 4** : demande sans suite

17

## ANNEXE 6 :

### TABLEAU RECAPITULATIF DES COÛTS ENTRANT DANS LA COMPTABILITE ANALYTIQUE

<b>NATURE DES COÛTS</b>	<b>MONTANT MOYEN TOTAL DE JUILLET 1998 A JUIN 2000 (en francs)</b>
<b>Coûts directs</b>	
Matériel informatique	?
Logiciel Texto	?
CD-ROM (Myriade, Pascal et J.O.)	382 230
Kit de connexion Internet	?
Achats d'ouvrages	11 200
Achat de K7 vidéo	1 450
Reliure des AMP	10 000
Abonnements relevant de la documentation médicale	207 788
Abonnements relevant de la documentation administrative	65 844
Cotisation au réseau ASCODOC PSY	30 000
<b>Coûts indirects</b>	
Salaires (traitements et charges)	1 024 309,07
Formation des agents	540
Fournitures hôtelières	?
Maintenance informatique interne	?
Maintenance informatique externe (Texto)	?
Maintenance externe pour la reprographie (Xerox)	?
Loyer/Infrastructure	?
Equipement (hors matériel informatique)	?
Entretien	?
Assurance	?
Electricité	?
Chauffage	?

<i>Suite</i>	<i>Suite</i>
Fourniture de bureau (Direction + Centre de Documentation)	8 220
<b>Coûts directs variables</b>	
Photocopies <sup>1</sup>	758 222
Consommation de papier (190 ramettes de papier blanc et 18 ramettes de papier couleur)	?
Télécopie	776 <sup>2</sup>
Téléphone	5 727 <sup>2</sup>
Courrier	Inclus dans le budget global <sup>3</sup>
Transport par navettes	?
Fourniture externe de couvertures et de reliures (Filmolux)	2 000

---

<sup>1</sup> Le coût moyen par copie est de 0,3165 fr., maintenance (0,05427fr. par copie), location (0,05508 fr. par copie), papier (0,03718 fr. par copie) et main d'œuvre (0,17 fr. par copie) compris.

<sup>2</sup> Le montant total ne comprend pas les mois de mars et avril 2000, les données suivantes ayant été perdues à la suite d'une panne informatique.

<sup>3</sup> Les frais postaux sont inclus dans le budget H et intégrés aux communications téléphoniques. L'ensemble représente pour 1998, 1 448 000 fr., pour 1999, 1 572 000 fr., et en prévision pour 2000, 1 450 000 fr..

**ANNEXE 7 :**  
**DONNEES RECUEILLIES A PARTIR**  
**DES REGLES DE GESTION**

<b>Comptes-rendus divers pour la Direction</b>	<b>Types de traces</b>
• Analyses effectuées à la demande de la Direction	Dossier
• Rapport d'activités en cours depuis le 15 juin 2000 à la demande du Directeur du Management et de la Communication	1 cahier d'enregistrement
<b>Gestion des acquisitions</b>	<b>Types de traces</b>
• Publicités, catalogues des éditeurs	Dossier
• Achats de documents	Dossier "Achat"
• Abonnement des revues	Dossier "Abonnements" revues"
• CD-ROM (achats, abonnements et mises à jour)	Dossier "CD-ROM"
<b>Gestion des demandes des usagers</b>	<b>Types de traces</b>
• Demandes par téléphone	1 cahier d'enregistrement
• Demandes par e-mail	Dossier "Internet"
• Demandes par courrier	Dossier "Courrier"
• Demandes du réseau Ascodoc Psy	Bordereaux
• Demandes de l'EPSM au réseau Ascodoc Psy	Bordereaux
• Demandes de l'EPSM aux organismes documentaires	Bordereaux
• Prestations effectuées par les organismes documentaires	Dossier "Factures"
• Sujets de recherche en cours des usagers	1 cahier d'enregistrement
• Suggestions d'achat	1 cahier d'enregistrement
<b>Gestion du traitement documentaire</b>	<b>Types de traces</b>
• Ouvrages indexés	1 cahier d'inventaire
• Bulletinage	1 fichier papier
• Documents empruntés	1 cahier d'enregistrement
• Prolongations et réservations de documents	1 carnet d'enregistrement
• Notices envoyées par le réseau Ascodoc Psy	Disquettes
• Thesaurus du réseau Ascodoc Psy	Dossier "Réseau"
• Modèle de bordereau de saisie du réseau Ascodoc Psy	Dossier "Réseau"
• Catalogue collectif du réseau Ascodoc Psy	1 catalogue
• Guide du réseau Ascodoc Psy (adresses des Centres de Documentation)	1 guide
<b>Gestion de l'équipement des documents</b>	<b>Types de traces</b>
• Protection des documents	Factures
• Reliure	Dossier "Reliure"
<b>Gestion des outils</b>	<b>Types de traces</b>
• Cartes de photocopies	Pochette plastifiée

## ANNEXE 8 :

### DETAIL DE LA METHODE UIILISEE POUR LE CALCUL DES COÛTS A PARTIR D'UN EXEMPLE

La constitution de bibliographie :

- Détail des opérations nécessaires à la réalisation d'une bibliographie pour un usager externe avec la mesure du temps passé pour chacune :

OPERATIONS	TEMPS MOYEN ESTIME (en minutes)
1.Réception de la demande	10
2.Recherche dans les bases Biblio ou Ascoli 1 ou 2 ou Rev 23 ou sites Internet	15
3.Bibliographie sous forme d'imprimé	10
4.Préparation du courrier ou remise de la bibliographie sur place	5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

- Cumul du temps pour réaliser la prestation et conversion en pourcentage par rapport à l'ensemble des prestations :

CUMUL DU TEMPS	CUMUL DU TEMPS EN POURCENTAGE
40mm+3h+22h20=26h	$26h/328^4h*100 = 8\%$

Les congés payés, le temps consacré aux formations et réunions ont été rajoutés de manière proportionnelle à toutes les prestations.

- Application des formules retenues

SALAIRE + COÛTS DIRECTS <sup>5</sup>	NOMBRE DE BIBLIOGRAPHIE REALISE	COÛT DE REVIENT ANNUEL <sup>6</sup>	COÛT DE REVIENT UNITAIRE <sup>7</sup>
2 478 306 francs	182	309 788,25 francs	1702 francs

<sup>4</sup> 328 heures correspond à la somme du temps passé pour chaque type de prestation retenu, suivant le détail des opérations.

<sup>5</sup> c.f. ANNEXE 6

<sup>6</sup> Calcul suivant la formule définie p.26.

<sup>7</sup> Calcul suivant la formule définie p.26.

## **ANNEXE 9 :**

### **QUESTIONNAIRE ENVOYE AUX USAGERS EXTERNES**

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une évaluation de la qualité de ses prestations, le Centre de Documentation de l'EPSM de Bailleul effectue actuellement une enquête de satisfaction auprès de ses usagers. Nous comptons sur votre participation pour la fiabilité de l'enquête, en consacrant 10 minutes de votre temps pour répondre au questionnaire suivant. Nous souhaitons votre réponse, qui sera traitée de manière anonyme, au plus tard pour le 28 juillet.

Par avance, nous vous remercions pour votre compréhension et votre collaboration.

Le Centre de Documentation.

### **Questionnaire**

- 1. Quelle est votre profession et comment avez-vous connu le Centre de Documentation ?**
- 2. Dans quel cadre faites-vous appel au Centre de Documentation ?**
  - dans le cadre de vos études
  - dans le cadre de la formation continue
  - pour votre information personnelle
- 3. Combien de fois faites-vous appel au Centre de Documentation ?**
  - plusieurs fois par semaine ?
  - plusieurs fois par mois ?
  - très occasionnellement ?
- 4. Comment préférez-vous effectuer vos demandes ?**
  - sur place
  - par téléphone
  - par fax
  - par e-mail
  - par courrier
- 5. Comment vous paraissent les services offerts par le Centre de Documentation ?**

	<b>Très satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Pas satisfaisant</b>
<b>ACCUEIL</b>			
Horaires d'ouverture			
Convivialité des locaux			
Convivialité de l'accueil			
<b>ORGANISATION DU LIEU</b>			
Signalisation des documents			
Signalisation des outils (Internet et base bibliographique)			
Accès aux documents			
Accès aux outils (Internet et base bibliographique)			
Aménagement de l'espace			
Conditions de consultation sur place			
<b>SERVICES</b>			
Visite guidée du centre de documentation			
Service de copies			
Connaissance des moyens et des ressources disponibles			
Délai de prise en charge de votre demande			
Délai de fourniture des documents sur place			
Délai de fourniture des documents envoyés			
Délai de prêt			
Aide ou conseils apportés par la Documentaliste			

- pour ce qui ne vous semble pas satisfaisant, quelles améliorations souhaiteriez-vous ?

**6. Avez-vous recours au service de constitution de bibliographies ?**

- oui  
 non

**Si oui, qu'en pensez-vous ?**

	<b>Très satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Pas satisfaisant</b>
Rapidité de la réponse			
Clarté de la présentation de la bibliographie			
Adéquation de la réponse avec votre demande			
Exhaustivité			
Diversité des ressources (ouvrages, revues, sites, CD-ROM...)			

- pour ce qui ne vous semble pas satisfaisant, quelles améliorations souhaiteriez-vous ?**

**7. Que pensez-vous, selon les critères suivants, des documents mis à votre disposition ?**

	<b>Très satisfaisant</b>	<b>Satisfaisant</b>	<b>Pas satisfaisant</b>
<b>OUVRAGES</b>			
Richesse des ouvrages édités avant 1950			
Richesse des ouvrages édités après 1950			
Ouvrages de pédopsychiatrie			
Ouvrages de psychiatrie			
Ouvrages de psychologie			
Ouvrages de psychanalyse			
Ouvrages de médecine			
Ouvrages en soins infirmiers			
Caractère récent des ouvrages			
Choix des nouveautés			
<b>REVUES</b>			
Richesse des revues			
Revues en pédopsychiatrie			
Revues en psychiatrie			
Revues en psychologie			
Revues en psychanalyse			
Revues en médecine			

Revue en soins infirmiers			
Revue internationale			
<b>DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE</b>			
<b>USUELS</b> (dictionnaires, encyclopédies...)			

- pour ce qui ne vous semble pas satisfaisant, quelles améliorations souhaiteriez-vous ?

**8. Comment préférez-vous obtenir vos documents ?**

- sur place
- par courrier
- par fax

**Pour quelles raisons ?**

**9. Si vous faites appel au Centre de Documentation, c'est parce que (plusieurs réponses possibles) :**

- vous ne trouvez pas ailleurs ce que vous cherchez
- vous voulez compléter vos recherches
- les services sont gratuits
- vous êtes aidés dans vos recherches
- vous voulez gagner du temps en confiant vos recherches à la Documentaliste

**10. Dans le cadre d'une tarification, dans quelles prestations seriez-vous prêts à investir (plusieurs réponses possibles) ; pourriez-vous les estimer ?**

- photocopies / prix estimé à l'unité .....
- constitution de bibliographies / prix estimé de la prestation .....
- envoi des documents à domicile .....
- recherche des documents .....

**11. Quel serait pour vous le Centre de Documentation idéal ?**

## ANNEXE 10 :

### GRILLE DES TARIFS MOYENS PRATIQUES PAR LA CONCURRENCE DIRECTE DU CENTRE DE DOCUMENTATION

TARIFS MOYENS (en francs)	UNIVERSITES			BIBLIOTHEQUES MUNICIPALES			ORGANISMES PRIVES ET PUBLICS		
	OUVRAGE	REVUE	THESE	OUVRAGE	REVUE	THESE	OUVRAGE	REVUE	THESE
PRÊT A L'UNITE F.E.C.	42		20						
PRÊT SUPPLEMENT A L'UNITE F.E.C.			10						
PHOTOCOPIES : LA TRANCHE DE 10 PAGES F.E.C.	30,4	30,4	30,4	15	15	15	33,3	33,3	33,3
PHOTOCOPIES : LA TRANCHE DE 10 PAGES F.E.N.C.	26	26	26						
PHOTOCOPIES : LA TRANCHE SUPPLEMENTAIRE DE 10 PAGES F.E.C.	14,7	14,7	14,7	15	15	15	13,9	13,9	13,9
PHOTOCOPIES A L'UNITE F.E.C.	2	2	2				0,5	0,5	0,5
PHOTOCOPIES A L'UNITE F.E.N.C.	3	3	3				2	2	2
FRAIS DE RECHERCHE				50	50	50			

# **BIBLIOGRAPHIE**

## MONOGRAPHIES :

- CHEVALIER, Bernard, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre d'information : la maîtrise des chiffres clés*. Paris : ADBS, 1991. 175 p.. (Coll. Sciences de l'information. Série Etudes et techniques).
- LE COADIC, Yves. *Usagers et usages de l'information*. Paris : Nathan Université, ADBS, 1997. 127 p.. (Coll. « 128 », n°174).
- LE DROGOU, Jean. *La maison de santé de Bailleul : de l'Asile à l'EPSM des Flandres*. Bordeaux : Les Etudes Hospitalières, 1998. 91 p..
- MICHEL, Jean, SUTTER, Eric. *Valeur et compétitivité de l'information documentaire : l'analyse de la valeur en documentation*. 2<sup>ème</sup> édition. Paris : ADBS, 1991. 136 p.. (Coll. Sciences de l'information. Série Etudes et techniques).
- MOULIN, EMMANUEL. *Les coûts en documentation : calculs, analyses et décisions*. Paris : ADBS, 1995. 359 p.. (Coll. Sciences de l'information. Série Etudes et techniques).
- MUCCHIELLI, Alex. *Les méthodes qualitatives*. Paris : P.U.F., 1991. 126 p.. (coll. « Que sais-je ? », n°2591).
- SALÛN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Cercle de la Librairie, 1992. 133 p.. (Coll. Bibliothèques).
- SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*. Paris : E.S.F., 1994. 207 p.. (Coll. Systèmes d'Information et Nouvelles Technologies).
- SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs*. Paris : ADBS, 1992. 153 p.. (Coll. Sciences de l'information. Série Etudes et techniques).

## DOCUMENTS ELECTRONIQUES :

- AGATHOCLEOUS, Andréas. *De la prise en compte de l'utilisateur à la performance globale* [en ligne]. ENSSIB, octobre 1997. 6 p.. Accessible sur le web < <http://www.enssib.fr> >.
- MAYERE, Anne, MUET, Florence. *La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information. Conception et spécificités* [en ligne]. ENSSIB, octobre 1997. 9 p.. Accessible sur le web < <http://www.enssib.fr> >.

