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

Sandrine Depil

▶ **To cite this version:**

Sandrine Depil. Étude des coûts informationnels d'un centre de documentation d'un établissement public de santé mentale. Sciences de l'information et de la communication. 2000. dumas-01581893

HAL Id: dumas-01581893

https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01581893

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.

Sandrine DEPIL

MAITRISE EN
Sciences de l'Information et de la Documentation

Rapport de stage

ETUDE DES COUTS INFORMATIONNELS D'UN CENTRE DE DOCUMENTATION D'UN ETABLISSEMENT PUBLIC DE SANTE MENTALE

Stage effectué du 13 juin au 31 août 2000

à

L'Etablissement Public de Santé Mentale des Flandres
Bailleul

sous la direction de :

Madame Vanlancker, responsable universitaire
Mademoiselle Notebaert, responsable professionnel

LILLE 3
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE
UFR IDIST

4 Octobre 2000

B.U.C. LILLE 3
D 021 569833 2

REMERCIEMENTS A

MADAME VANLANCKER, ***responsable universitaire***

MADEMOISELLE NOTEBAERT, ***responsable professionnel***

MONSIEUR DELEBOIS, ***agent de documentation***

LE PERSONNEL ***DE L'EPSM DES FLANDRES***

SOMMAIRE

INTRODUCTION p.2

AVANT PROPOS p.4

PARTIE 1: ANALYSE DE L'EXISTANT p. 7

1.1. PRESENRATION DE L'EPSM DES FLANDRES p.7
1.1.1. HISTORIQUE p.7
1.1.2.UN RESEAU d'INFRASTRUCTURES AU PLUS PRES DE LA POPULATION p.8
1.1.3.DOMAINES D'INTERVENTION p.8

1.2.LE CENTRE DE DOCUMENTATION Danièle Chelkowski p.9
1.2.1.PRESENTATION GENERALE p. 9
1.2.2.PROFIL DES USAGERS ET SERVICES MIS A DISPOSITION p.10
1.2.3.DESCRIPTIF DES POSTES DE TRAVAIL ET REGLES GENERALES DE GESTION p.14

1.3.MISSIONS ET PROBLEMATIQUES p.16
1.3.1.CONTEXTE SITUATIONEL DE L'ETUDE p.16
1.3.2.REDEFINITION DE LA MISSION p.17
1.3.3.REFLEXION AUTOUR DU TRAVAIL D'EQUIPE p.18

PARTIE 2 : ETAPES NECESSAIRES A LA REALISATION DE LA MISSION p.19

2.1.DEMARCHES PREALABLES p.19
2.1.1.HYPOTHESES DE DEPART p.20
2.1.2.LISTING DES CHAMPS D'APPLICATION DES COÛTS p.21
2.1.3.CONSTRUCTION D'UN TABLEAU DE PERFORMANCE p.23

2.2.CALCUL DES COÛTS DES PRESTATIONS p.26
2.2.1.ETAPE 1 p.28
2.2.2.ETAPE 2 p.29
2.2.3.ETAPE 3 p.31
2.2.4.ETAPE 4 p.32

2.3.LIMITES DU CALCUL DES COÛTS p.33
2.3.1.UNE ETUDE NECESSAIRE MAIS INSUFFISANTE p.33
2.3.2.UNE ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS p.34
2.3.3.RECUEIL DES DONNEES p.35

PARTIE 3 : PERSPECTIVE ENVISAGEABLE p.38

3.1DEMARCHE QUALITE : GENERALITES p.38
3.1.1. CONCEPTS p.38
3.1.2.DEMARCHE QUALITE ET ACCREDITATION p.39
3.1.3.DEMARCHE QUALITE ET EVALUATION p.40

3.2.DEMARCHE QUALITE ET OUTILS D'EVALUATION p.41
3.2.1.LE RAPPORT D'ACTIVITE p.41
3.2.2.LE TABLEAU DE BORD p.41
3.2.3.UN EXEMPLE DE REFERENTIEL CONSTRUIT PAR UN CENTRE DE DOCUMENTATION HOSPITALIER p.42

3.3.DEMARCHE QUALITE ET MARKETING p.43
3.3.1.DEFINITION p.43
3.3.2.MARKETING ET SERVICE PUBLIC p.43
3.3.3.L'INTRANET : UN OUTIL AU SERVICE DU MARKETING p.44

CONCLUSION p.46

INTRODUCTION

Le monde de la santé est en profonde mutation et les établissements de soins doivent faire face à des contraintes croissantes : poursuivre la modernisation des hôpitaux (réforme de 1991), fondée sur les besoins de la population, et mettre en œuvre la procédure d'accréditation (procédure continue d'amélioration de la qualité des soins)[1] (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 à l'ensemble des établissements de santé.

Dans ce contexte général, l'Etablissement Public de Santé Mentale des Flandres ou EPSM des Flandres a entamé une démarche stratégique en mettant en place depuis 1999 des champs d'action pour se préparer à l'accréditation. Dans cette optique de gestion de l'activité et de gestion des moyens, l'EPSM des Flandres se trouve impliqué dans un contexte de préoccupations managériales qui se traduisent par une réorganisation des services. En effet, depuis juin 2000, le Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres fait partie désormais du service de la Direction du Management et de la Communication.

Sous l'impulsion de Mademoiselle Notebaert, Documentaliste du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, Mélanie DEFAUX et moi-même, Sandrine DEPIL, toutes deux étudiantes en Maîtrise des Sciences de l'Information et de la Documentation à Lille 3, nous nous sommes vues confier la tâche de réaliser une **étude des coûts informationnels**. En effet, la production de l'information, sa diffusion, son traitement ou son exploitation nécessite du temps et la mobilisation d'outils plus ou moins élaborés, ce qui génère des coûts qui ne sont pas toujours apparents.

[1] L'accréditation est une démarche obligatoire pour tous les établissements de santé depuis l'ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 portant sur la réforme hospitalière, dont les modalités sont précisées par le décret n° 97-311 du 7 avril 1997. Pour une information plus détaillée sur la procédure d'accréditation d'un établissement de santé, voir **annexe 1**.

L'enjeu principal de cette mission réside certes dans le développement d'une culture gestionnaire au Centre de Documentation. Connaître les coûts, c'est être capable de prendre des décisions plus adéquates .Cependant, ceci ne constitue qu'une partie de la légitimation des prestations mises en place. En effet, la mesure de l'impact réel que peuvent avoir ces prestations sur l'usager (valeur accordée aux services et produits par l'usager) est tout aussi fondamental. C'est pourquoi établir une étude des coûts informationnels implique de mettre en place des méthodes pour évaluer non seulement les coûts mais aussi la satisfaction des usagers.

L'enjeu du stage est aussi de mener à bien un travail d'équipe efficace qui puisse intégrer non seulement notre souci commun de production sur le terrain mais aussi nos besoins et nos idées personnelles par notre participation, notre engagement et notre implication.

La **problématique générale** soulevée par cette mission est la suivante : **comment évaluer les coûts informationnels du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres ?**

Pour tenter d'établir une étude des coûts informationnels du Centre de Documentation, nous analyserons :

- dans **une première partie,** l'existant suivi d'une redéfinition de la mission ;

- dans **une seconde partie**, les étapes nécessaires à la réalisation de cette mission ;

- et dans **une dernière partie**, nous établirons les perspectives envisageables à partir d'une telle étude.

AVANT PROPOS

Etablir une étude des coûts informationnels à l'aide de méthodes nécessite la mise en place d'actions diverses sur le terrain telle l'enquête de satisfaction auprès des usagers, actions qui ne peuvent se faire sans contraintes et limites. La durée limitée du stage et la contrainte du travail en équipe nous a conduites à élaborer un plan d'actions en fonction d'un calendrier. Ce plan d'actions a été réalisé à partir des services attendus au cours de ce stage et de la connaissance des contraintes et des limites.

SERVICES ATTENDUS

L'étude devra proposer :

- un tableau des mesures de performance[2] du Centre de Documentation ;
- une estimation du coût des prestations du Centre de documentation ;
- une enquête de satisfaction des usagers ;
- les perspectives envisageables.

CONTRAINTES ET LIMITES

Cette étude connaît certaines contraintes :

- contraintes de temps : 56 jours ouvrables
- contraintes techniques : matériels et logiciels du Centre de Documentation

[2] Un tableau de mesures de performance permet de décrire quantitativement un critère comme par exemple le nombre de prêts annuels.

- contraintes d'environnement : période de vacances qui pourrait restreindre considérablement la participation et l'implication des usagers dans leurs réponses aux questionnaires, obstacle au recueil de données dans les délais raisonnables.

DOCUMENTS DE REFERENCES

Les documents disponibles, réalisés par le Centre de Documentation, avant le lancement de l'étude :

- une étude des publics de la Bibliothèque Médicale avant la mise en place du Centre de Documentation
- une répartition par tâches du personnel
- des comptes-rendus du Comité de Gestion du Centre de Documentation

DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT

Pour mener à bien la réalisation d'une telle étude, il est nécessaire de la décomposer par étapes successives. Nous avons relevé six étapes importantes :

1) Analyse de l'existant (analyse du contexte dans lequel évolue le centre de documentation) ;

2) Détermination des champs d'application des coûts et recueil de données déjà existantes ;

3) Elaboration d'un tableau des mesures de performance de Documentation ;

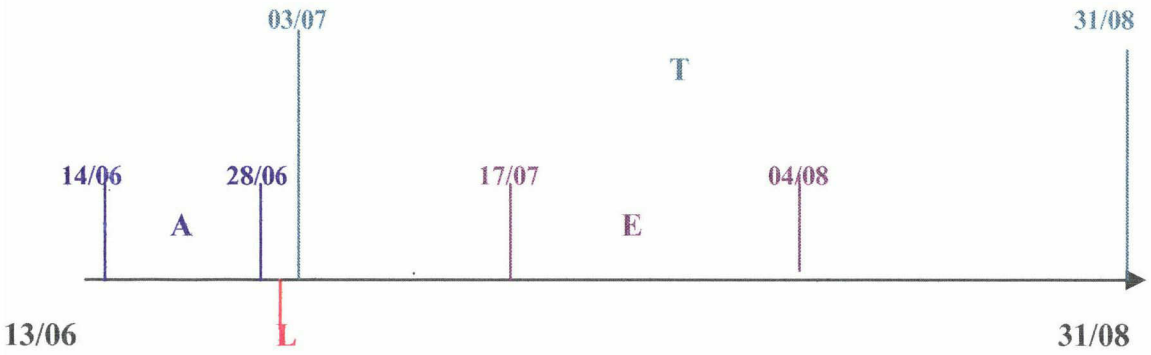
4) Le calcul des coûts et des coûts de revient des prestations ;

5) Analyse de la satisfaction des usagers (questionnaires d'enquête et dépouillement des données) ;

6) Propositions de perspectives possibles.

CALENDRIER PREVISIONNEL

Planning du 13/06 au 31/08



A : Analyse de l'existant **: 14 j**

L : Listing des champs d'application des coûts : **2 j**

Contacts pour le recueil des données comptables **:** le service comptable, le contrôleur de gestion, l'économat, le vaguemestre, le service informatique.

T : Tableaux des mesures de performances des prestations de juillet 1998 à juin 2000 : **2 mois**

E : Enquête de satisfaction : **21 j**

PARTIE 1 : ANALYSE DE L'EXISTANT

INTRODUCTION

La première grande étape de cette étude consiste en l'analyse de l'existant. Il s'agira d'une part de bien cerner le contexte dans lequel évoluent les coûts informationnels, pour faire d'autre part l'analyse des différents paramètres qui entrent dans les coûts informationnels.

1.1.PRESENTATION DE L'EPSM DES FLANDRES

1.1.1.HISTORIQUE[3]

Ouvert en 1863, 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, fera que ce qui s'appelait encore "l'Asile de femmes aliénées de Lille" accueillera jusqu'à 1900 patientes hospitalisées.

Bien qu'héritier d'un lourd passé, le soin psychiatrique commence seulement à évoluer. Il faudra attendre les années 70 et les progrès de la pharmacologie pour voir "Bailleul", à l'instar des grands hôpitaux psychiatriques français de l'époque, 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.

---

[3] 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 dont 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 tant intérieure que maritime, ainsi qu'à Villeneuve d'Ascq[4].

Les diverses structures d'accueil et de soins sont des alternatives à l'hospitalisation. Elles se composent de : Centres MédicoPsychologiques (CMP), Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel (CATTP), hôpitaux de jour, centres d'entretiens familiaux, diverses unités de soins, appartements associatifs, maisons communautaires, Centre Médical de la Mémoire des Monts de Flandres, Maison d'Accueil Spécialisée en construction.

1.1.3 DOMAINES D'INTERVENTION

L'EPSM des Flandres a pour mission de lutter contre les maladies mentales des adultes, adolescents ou enfants dans les secteurs géographiques qui lui sont rattachés.

Ses domaines d'intervention sont multiples : prévention, diagnostics, thérapeutiques, soutien, accueil et prise en charge, réinsertion sociale, activités psychothérapeutiques (voile, théâtre,...).

L'accueil des patients est assurée par une équipe médicale (psychiatres, médecins, internes) entourée d'une équipe pluridisciplinaire (psychologues, infirmiers, assistants sociaux,...) et d'une équipe administrative (secrétaire médicale, ...).

[4] Pour une visualisation de la répartition géographique des structures extra-hospitalières, voir **annexe 2**.

L'EPSM des Flandres est également doté d'un institut de formation continue et d'un Centre de Documentation, établis tous deux sur le site de Bailleul et contigus.

2.2. LE CENTRE DE DOCUMENTATION Danièle Chelkowsky

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 des patients. En 1997 deux nouveaux bâtiments contigus furent construits afin d'y recevoir un Centre de Documentation et un Institut de Formation Continue.

Seul le fonds de la bibliothèque Médicale fut transféré au Centre de Documentation et informatisé durant l'année 1997/1998.

1.2.1 PRESENTATION GENERALE[5]

Objectif du Centre de Documentation

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

Conditions d'accès

Le centre de documentation est ouvert à l'ensemble des membres du personnel de l'EPSM des Flandres en activité, quels que soient leurs fonctions et leur lieu d'exercice, aux retraités ainsi qu'aux personnes extérieures à l'EPSM des Flandres,

[5] Voir organigramme en **annexe 3**.

poursuivant dans un cadre scolaire, universitaire, professionnel ou personnel des recherches faisant appel à une documentation en santé mentale.

Missions du Centre de Documentation

Doté d'un fonds ancien constitué de documents datant d'avant 1950, le Centre de Documentation poursuit une tradition patrimoniale.

Ses missions consistent également à gérer et diffuser l'ensemble des ouvrages, revues, thèses, tirés à part,... auprès des usagers en traitant et en mettant à disposition de l'information scientifique et juridique, information professionnelle, spécialisée ou vulgarisée à partir du champ des compétences de l'EPSM des Flandres.

Il travaille aussi, de manière encore très ponctuel, à la conception et l'exploitation de données complémentaires par l'analyse et la constitution de dossiers documentaires, par la mise en place d'une veille documentaire restreinte, par l'enrichissement de sa bibliographie spécialisée et juridique, par la gestion de fichiers et bases de données.

Il offre à ses usagers un ensemble de prestations comme le traitement des recherches documentaires et la diffusion sélective d'informations.

1.2.2. PROFIL DES USAGERS ET SERVICES MIS A DISPOSITION

Profil des usagers[6]

Le Centre de Documentation accueille une grande diversité d'usagers dont les profils dépendent de trois paramètres essentiels :

- un paramètre géographique impliquant trois profils d'usagers : les usagers sur le site, les usagers provenant du secteur et les usagers externes ;

[6] LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan Université, ADBS, 1997. (Collection 128, n°174).

- un paramètre de compétences en recherche documentaire impliquant trois profils d'usagers : l'usager expert, l'usager médian et l'usager néophyte (mais non naïf) ;
- un paramètre de fréquentation du Centre de Documentation impliquant deux profil d'usagers : l'usager régulier et l'usager irrégulier.

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

Alliée à ces divers profils d'usagers, apparaît l'hétérogénéité de leur demande. En effet, l'usager peut être : un spécialiste du corps médical, un membre de l'équipe pluridisciplinaire, un administratif, un universitaire, un stagiaire, un étudiant,...

Comme nous le constatons, le service doit faire face à des domaines variés, à des approches diverses, être capable d'être généraliste ou spécialisé sur tel ou tel sujet. Cette demande très variable renforce la difficulté à évaluer cette dernière de manière pertinente et adéquate et d'être aussi confronté au problème de l'acquisition des documents qui doivent être à la fois suffisants et de qualité pour répondre aux demandes de ces publics. Ceci a pour conséquence une volonté de privilégier l'information brute avec un traitement documentaire minimum.

Cet aspect nous incite à nous orienter sur les choix du Centre de Documentation effectués en matière de prestations.

Services mis à disposition

Le fonds documentaire:

Le fonds documentaire, disponible au Centre de Documentation, permet aux usagers de consulter sur place : des usuels, des encyclopédies, des manuels, guides ou codes, des ouvrages (7000), des thèses ou mémoires (1500), des revues (110 titres en cours), des tirés à part (100).

Les bases de données internes :

A l'exclusion des documents présentés en accès libre, le fonds documentaire peut être consulté à partir du prologiciel Texto[7] où la recherche s'effectue dans la base **BIBLIO**.

Des **CD-ROM** documentaires sont également à la disposition de l'usager : **Pascal Biomed** : une base de médecine générale et une base de psychiatrie qui sont deux sections de la base Pascal (base de données multidisciplinaires dans le domaine des sciences médicales), **Myriade** (catalogue des périodiques éditées en France), **Journal Officiel** (consultation des textes de 1947 à 1999)[8].

Les bases de données externes :

Lorsque le fonds documentaire ne permet pas de répondre à la demande formulée, l'usager peut être orienté vers :

- d'autres sites (50) à travers le réseau d'Assistance et de Coopération Documentaire en Psychiatrie (ASCODOC PSY) réparti sur toute le France et représentant un potentiel documentaire particulièrement étendu. Ces ressources documentaires du réseau 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 1950) et **ASCOLI 2** (éditions inférieures à 1950) pour les ouvrages ;

- d'autres organismes documentaires (Laboratoire Diamant, Bibliothèques Universitaires,...) ;

- Internet : sites présélectionnés ou déterminés en fonction de la spécificité de la recherche : Institut National de l'Information Scientifique et Technique

[7] Texto : prologiciel conçu pour assurer la saisie, le stockage, la recherche et la restitution d'informations textuelles structurées et organisées.

[8] Si l'usager souhaite faire une recherche sur des textes législatifs d'avant 1947, il est alors orienté vers le service administratif qui en assure la conservation.

(INIST), et MEDLINE, LEGIFRANCE, les sites d'associations spécialisées en gériatrie, toxicomanie, etc....

Les dossiers documentaires :

Ils sont thématiques et constitués occasionnellement (anticipation de la demande).

La constitution de bibliographies :

L'usager peut demander au Centre de Documentation la constitution de bibliographies sous un délai minimal de deux semaines. Le Centre de Documentation transforme un flux entrant d'informations en un flux sortant différé disponible.

Le service de prêt et le service de copies :

Le service de prêt est gratuit et un service de copies est à disposition des usagers.

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.

La diffusion d'informations :

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

Récapitulatif de la circulation des flux principaux sous forme de diagramme et ensemble des cas possibles[9].

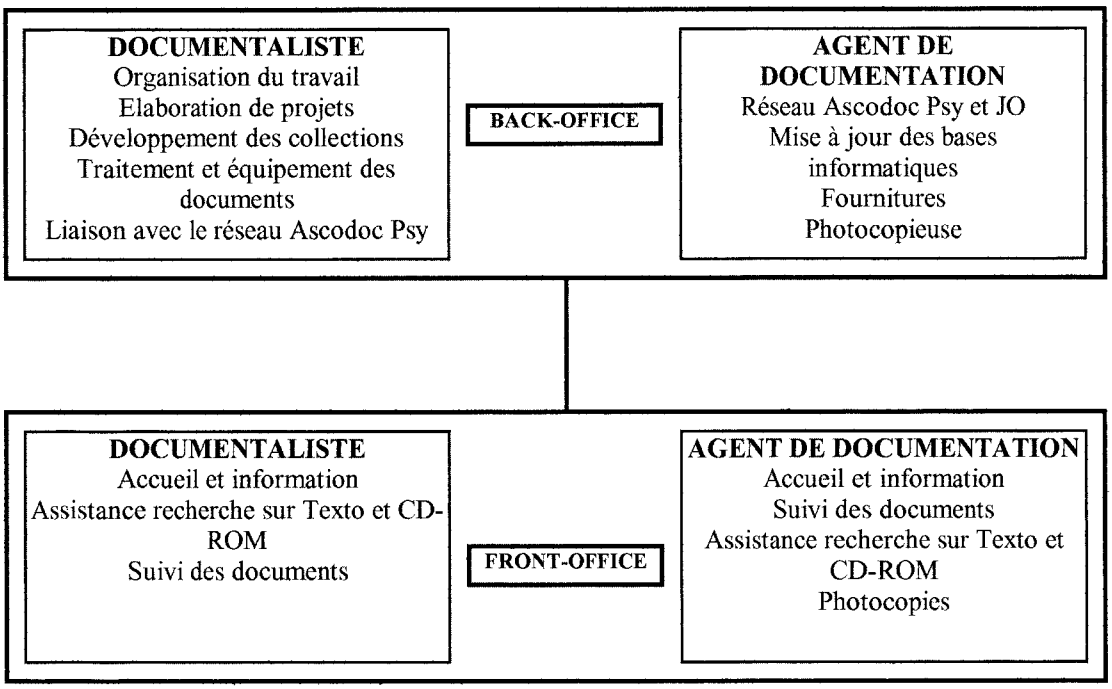
1.2.3.DESCRIPTIF DES POSTES DE TRAVAIL ET REGLES GENERALES DE GESTION DU CENTRE DE DOCUMENTATION

Les postes de travail

Le personnel du Centre de Documentation comprend :

- une documentaliste
- un agent de documentation

Les tâches essentielles effectuées au sein du Centre de documentation ont été déterminées et réparties selon chacun. Voici , sous forme de schéma, le récapitulatif de l'organisation principale du service de Centre de Documentation [10]:



[9] Voir **annexe 4**.

[10] Pour le descriptif détaillé des postes de travail, voir **annexe 5**

On peut remarquer une certaine polyvalence du personnel. Le fait qu'il s'agit d'une petite équipe peut expliquer le service assuré à tour de rôle par les membres de l'équipe.

Règles générales de gestion du Centre de Documentation

Le budget global du Centre de Documentation

Il n'est pas attribué de budget global au Centre de Documentation. En effet, ce budget est intégré au budget principal H de l'EPSM des Flandres,[11] destiné aux activités psychiatriques adultes et enfants, intra et extra-muros. Voici l'évolution de ce budget depuis la création du Centre de Documentation :

ANNEES	BUDGET H
1998	345 842 000
1999	355 633 000
2000 (prévisionnel)	363 000 000

Le Comité de Gestion

En ce qui concerne les décisions à prendre pour le Centre de Documentation en matière de politique d'acquisition et d'orientation, un Comité de Gestion a été mis en place. Ce Comité est composé de dix personnes réparties comme suit : le responsable du service, 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.

[11] Pour une information plus complète sur la comptabilité générale de l'EPSM des Flandres, voir **annexe 6**

Ce Comité de Gestion se réunit deux fois par an pour débattre des questions de gestion courante, établir des bilans et proposer divers projets. A l'issue de ces réunions, la Documentaliste rédige et affiche un compte-rendu (Dossier "Comité de Gestion").

Les autres règles générales de gestion

Nous avons déterminé comme étant des règles de gestion du Centre de Documentation, les traces papier conservées. En effet, ces documents fournissent des indications sur la gestion du Centre. Nous présentons ci-après ces indicateurs :

La Documentaliste utilise dossiers, cahiers d'enregistrement, bordereaux, un cahier d'inventaire, un fichier papier, disquettes, pochettes plastifiée,... pour conserver les différentes traces ayant trait à la gestion du Centre de Documentation[12] .

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 ; de plus le monde de la santé exige des prestations de qualité continue en matière de soins délivrés aux patients. L'EPSM des Flandres n'échappe pas à cette situation

Le Centre de Documentation représente une très faible part du budget global et la rationalisation des coûts concerne, actuellement essentiellement les coûts en matière de santé. Quant à la qualité des soins, elle passe aussi par la nécessité d'offrir aux professionnels de la santé une information pertinente qui corresponde à leurs besoins dans leur domaine de compétences.

[12] Pour le descriptif détaillé des règles générales de gestion, voir **annexe 7**.

Le souhait d'établir une étude des coûts informationnels dénote le souci du Centre de Documentation de s'intégrer parfaitement dans le projet de l'établissement.

1.3.2.REDEFINITION DE LA MISSION

Une étude des coûts informationnels nous amène à nous interroger d'abord sur la notion même de coûts informationnels. En effet, l'information est de nature immatérielle et comme l'indique Emmanuel MOULIN[13], "...il n'y a pas de définition univoque de l'information en tant que telle,..". Cette précision caractérise l'information comme un élément non quantifiable. C'est pourquoi, Emmanuel MOULIN, utilise une autre notion, celle "d'information documentaire": "Il s'agit tout simplement de ce que les documentalistes utilisent tous les jours : l'information sur support, matérialisée par sa présence sur un document"[14]..

Dans ce cadre, la problématique générale, à savoir comment évaluer les coûts informationnels, se précise pour devenir cette problématique plus spécifique : comment évaluer les coûts d'information documentaire?

Le Centre de Documentation étant ouvert aussi bien pour les professionnels de l'établissement que pour les usagers extérieurs à l'établissement, nous avons décidé de mener chacune une problématique en fonction de la politique que pouvait mener le Centre de Documentation en matière de développement interne ou externe. En effet, les perspectives envisageables à partir d'une étude des coûts documentaires sont différentes selon les stratégies et les tactiques qu'on adopte pour l'interne ou l'externe.

Ceci nous a amené à établir les deux problématiques suivantes :

---

[13]MOULIN, Emmanuel. Valeur de l'information et coût de la documentation. In LECOQ, Dominique (coord.). *Transfert d'information et projet d'entreprise : actes du colloques Transinfo 93*. Paris : ADBS,1994.p.13.

[14] Ibid. 13.

- Comment tarifer des prestations documentaires à partir de l'évaluation des coûts documentaires, pour un public extérieur à l'EPSM des Flandres ?
Cette étude a été menée par Mélanie DEFAUX.

- 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'évaluation des coûts documentaires ?
Cette étude a été menée par moi-même.

1.3.3. REFLEXION AUTOUR DU TRAVAIL D'EQUIPE

Nous avons choisi de travailler en équipe restreinte pour les raisons suivantes :

- **dans notre domaine, nous pensons qu'il est important de :** savoir mener un projet en commun, mettre à profit les compétences de chacun , savoir communiquer et s'organiser.

- **nos motivations personnelles sont appuyées par :** l'enrichissement mutuel, une plus grande productivité et le retour d'expérience.

CONCLUSION

Les observations retenues au cours de cette analyse permettent de dégager les points essentiels aux calculs des coûts tout en montrant les enjeux que peuvent représenter pour le Centre de Documentation le calcul des coûts documentaires. En effet, nous avons pu constater que le calcul des coûts ne prenait tout sons sens que dans le contexte de son application spécifique.

PARTIE 2 : ETAPES NECESSAIRES A LA REALISATION DE LA MISSION

INTRODUCTION

Les journées d'observation, que j'ai pu effectuer durant le mois d'avril; m'ont permis de m'imprégner du fonctionnement du Centre de Documentation et de réunir de la documentation afin de mieux comprendre l'organisation complexe de l'EPSM des Flandres. Parallèlement, une documentation préparatoire ciblée sur la littérature déjà existante sur le sujet permettait de mieux cerner les concepts autour du sujet et d'orienter les actions à mener sur le terrain.

2.1. DEMARCHES PREALABLES

Dès le début de notre stage, notre équipe a décidé de participer autant que possible à la vie du Centre de Documentation. Par ce choix, notre objectif était d'avoir une approche appliquée de toutes les opérations entrant dans la chaîne documentaire de façon à en constituer une vision panoptique . Cette participation active nous permettait également d'être mieux intégrés auprès des usagers, avec qui nous avions un contact direct. Ce choix de départ favorisait l'observation spontanée et une implication contrôlée.

2.1.1.HYPOTHESES DE DEPART

Dans le cadre de cette étude des coûts documentaires, il importe d'établir ce que l'on veut exactement calculer. Emmanuel MOULIN[15] nous parle d'étapes à suivre pour le calcul des coûts :

- 1.Savoir où aller : que veut on calculer ? ;
- 2.Savoir d'où nous partons : connaître les charges ;
- 3.Construire des matrices de calcul.

Cette information sur support, matérialisée, utilisée par les professionnels en documentation doit donc être acquise, stockée, gérée,...ce qui représente des coûts à mettre en évidence. Cette matérialisation de l'information occasionne donc des activités documentaires dont la finalité se traduit en termes de prestations pour l'usager. Ces prestations sont l'aboutissement d'une chaîne d'opérations organisées qui repose sur des moyens humains et matériels dans un milieu donné.

Ceci étant précisé, évaluer les coûts documentaires du Centre de Documentation revient à évaluer les coûts engendrés par les activités documentaires nécessaires à la réalisation des prestations. Si nous considérons le Centre de Documentation en tant que système d'infrastructure, de fonctionnement et de productivité, alors évaluer les coûts documentaires, c'est aussi ne pas oublier d'incorporer les coûts d'infrastructure et de fonctionnement dans les coûts de productivité du Centre.

A partir de notre objectif fixé sur la recherche des coûts des prestations du Centre de Documentation, nous avons donc décidé de créer les listes des champs d'application des coûts dans chacun des domaines cités, c'est à dire l'infrastructure, le fonctionnement et la productivité. Pour Emmanuel MOULIN, il s'agit de la seconde étape[16].

---

[15] MOULIN, Emmanuel. *Les coûts en documentation : calcul, analyses et décisions*. Paris : ADBS, 1995. p.15.

[16] Ibid.15.

2.1.2.LISTING DES CHAMPS D'APPLICATION DES COÛTS

Etant donné la jeunesse du Centre de Documentation (inauguration officielle en Octobre 1999) et l'arrivée d'une professionnelle en documentation en mai 1998 (Diplôme d'Etudes Approfondies en Sciences de l'Information et de la Documentation), des éléments d'organisation ou de prestations se sont mis en place de manière progressive, c'est pourquoi nous avons choisi de constituer notre étude sur une période de deux ans (juillet 1998 à juin 2000) afin d'établir une vision plus juste de l'ensemble des coûts.

Recueil des données concernant l'infrastructure[17]

Pour mettre en évidence les coûts d'infrastructure du Centre de Documentation, nous avons décidé de nous entretenir avec le service comptable.

Les coûts d'infrastructure sont à incorporer dans les coûts des prestations. Ils peuvent être déterminés par l'équation suivante :

Coûts d'infrastructure = coûts d'investissement / Nombre d'années d'amortissement.

La résolution de cette équation en valeur monétaire fait partie de la compétence du service comptable de l'établissement. Dans le cadre de notre stage, il ne nous était pas possible d'effectuer une telle demande, le service étant en train de préparer le budget à prévoir pour 2001.

[17] Pour une visualisation des coûts de l'infrastructure, voir **annexe 8**.

Recueil des données concernant les coûts de fonctionnement[18]

Le coût de fonctionnement de l'infrastructure

Pour recueillir les données concernant les coûts de fonctionnement de l'infrastructure, nous avons contactés les services afférents, c'est à dire le service comptable, l'économat, le contrôleur de gestion.

L'EPSM des Flandres ne dispose que de la comptabilité générale et n'a jamais recours à la comptabilité analytique qui consiste à définir précisément tous les postes de dépenses et de recettes afin de pouvoir en faire une analyse fine. De ce fait, les données sont dispersées et intégrés dans des budgets (ici, budget principal) d'où la difficulté à établir ce type de coût.

Coûts de fonctionnement du Centre de Documentation

La prise de contact avec le service vaguemestre et le service informatique ont complété nos données. Les coûts que nous avons pu obtenir sont exprimés en valeur monétaire, le franc.

Identifier et rassembler de manière exhaustive les différents champs des coûts de fonctionnement de l'infrastructure et du Centre de Documentation, semble être hors de portée. Même si le Centre de Documentation engage des dépenses, il n'est pas en mesure d'effectuer la mise en paiement. En effet, dans ce cadre administratif, l'exécution des dépenses suit une procédure stricte selon une phase administrative et une phase comptable.

L'absence de budget déconcentré n'accorde pas d'autonomie au niveau du Centre de Documentation. La comptabilité générale permet seulement d'enregistrer des opérations de l'ensemble des activités de l'établissement, pour suivre la législation mais

[18] Pour une visualisation des coûts de fonctionnement, voir **annexe 8**.

elle ne permet pas d'analyser la gestion du Centre de Documentation comme dans le cadre d'une comptabilité analytique. C'est pourquoi, le tableau récapitulatif des données recueillies sur les coûts[19] présente de fortes lacunes.

Recueil de données concernant la productivité du Centre de Documentation

A partir des règles générales de gestion du Centre de Documentation[20] nous avons recherché tout ce qui avait été comptabilisé en terme de productivité. Depuis l'ouverture du Centre de Documentation, aucune donnée n'avait été comptabilisée. Il ne nous restait plus qu'à créer un tableau des mesures de performances du Centre de Documentation.

2.2.3.CONSTRUCTION DU TABLEAU DES MESURES DE PERFORMANCE

Le tableau des mesures de performances est un document statique : il donne la photographie du service sur une période donnée, sans mettre forcément en relation les éléments entre eux ni donner une analyse approfondie de la situation. Cette phase peut se faire dans un second temps.

Pour construire ce tableau, nous avons établi la liste des principales fonctions[21] du Centre de Documentation dont voici le récapitulatif sous forme de tableau :

[19] Voir **annexe 8**.

[20] Pour une remémoration de ces règles, voir l'**annexe 7**.

[21] CHEVALIER, Bernard, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre de documentation*. Paris : ADBS, 1991.

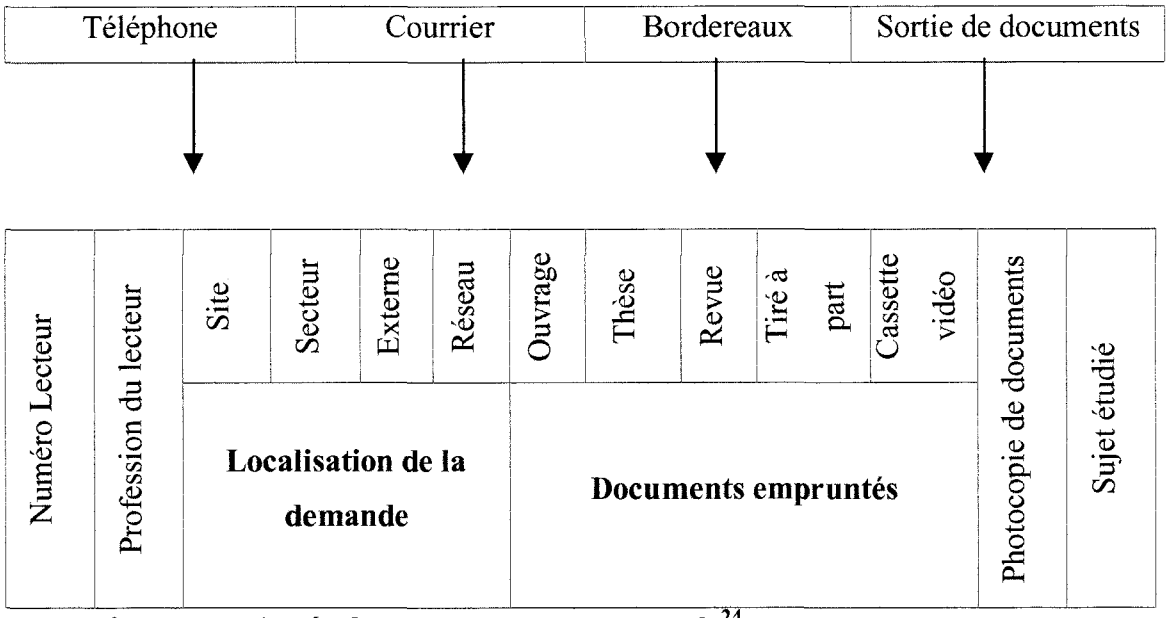
FONCTIONS PRINCIPALES DU CENTRE DE DOCUMENTATION[22]	PRINCIPAUX SERVICES RENDUS PAR LE CENTRE DE DOCUMENTATION[23]
Constitution du fonds documentaires **A** Acquisition des documents **B** Catalogage, Indexation **C** Equipement des documents **D** Rangement des documents	• Accueil de l'usager • Visite du Centre de Documentation • Consultation sur place • Service de prêts d'ouvrages, de revues, de thèses, tirés à part, cassettes vidéo • Service de photocopies d'extraits d'ouvrages, de thèses, de tirés à part, d'articles de revues. • Constitution de bibliographie • Recherche de textes législatifs • Assistance recherche sur Texto, Internet et CD-ROM
Signalisation de l'information • Réalisation de plaquettes informatives	• Information pédagogique
Constitution des outils de travail • Mise à jour des bases de données	• Banques de données actualisées
Diffusion de l'information • Sélection de l'information	• "Livre du mois" • Bibliographie thématique • Annuaire d'adresses de sites Internet institutionnels
Conception de produit documentaire • Réalisation de dossiers documentaires	• Information thématique et synthétique
Veille informative • Repérage interprétatif	• Information personnalisée
Direction, gestion, développement • Lectures professionnelles • Réunions • Rédaction des comptes- rendus du Comité de Gestion • Rédaction de rapports thématiques • Assurance de la logistique • Relation avec les services (direction, comptable, informatique,...) Suivi de la circulation des revues administratives	• Conception de nouveaux services et produits • Affichage des comptes-rendus du Comité de Gestion • Assurance du bon fonctionnement du matériel, des outils,…
Formation continue du personnel Réunion du Réseau ASCODOC PSY	

[22] Pour une information complète concernant les mesures de performance des principales fonctions effectuées par le Centre de Documentation, voir **annexe 9**.

[23] Pour une information complète concernant les mesures de performance des principaux services rendus par le Centre de Documentation, voir **annexe 10**.

Pour établir le tableau des mesures de performance des principaux services rendus, Texto étant un logiciel documentaire et non de gestion, et de plus, des pannes informatiques ayant entraîner des pertes de données, il ne nous restait plus qu'à rentrer les données à partir des différents cahiers et bordereaux d'enregistrements. Pour pouvoir totaliser les données, nous avons du établir des tableaux mensuels avec le logiciel Excel en faisant apparaître les paramètres suivants :

Sources d'enregistrements écrits des données



Paramètres enregistrés dans nos tableaux mensuels[24]

Pour l'étude des coûts proprement dits, il n'était pas nécessaire de faire apparaître les paramètres de la profession ni du sujet demandé, mais nous avons pensé que ces paramètres pouvaient constituer des indicateurs importants pour faire le point à partir à partir de ces données.

Par contre, il était nécessaire de faire apparaître l'origine de la demande à savoir, Site (Interne), Secteur (Interne), Externe parce que la prestation d'envoi des documents a un coût variable selon ce qui suit :

[24] Pour une visualisation complète d'un tableau de mesures de performance mensuel, voir **annexe 11**.

Lecteur du Site	Lecteur du Secteur	Lecteur Externe	Réseau
Envoi par la **navette du Site**	Envoi par la **navette du secteur**	Envoi par **courrier postal**	Envoi par **courrier postal**

Pour la rentrée des données , nous nous sommes réparties le travail.

Tous ces tableaux mensuels ont été transmis à la documentaliste mais ne figurent pas dans les annexes parce qu'ils représentent un volume trop important (114 tableaux).

Après la production de ces tableaux mensuels, nous avons établi d'autres tableaux intermédiaires pour récapituler par sources d'enregistrement des données, les chiffres attribués mensuellement à chaque paramètre (69 Tableaux) puis nous avons procédé à une mise en commun des résultats obtenus. La synthèse que nous avons effectuée est visible en **annexe 10**, comme nous l'avions déjà citée ci-dessus. Cette synthèse représente donc non seulement l'ensemble des activités effectuées durant ces deux dernières années mais il est aussi le reflet de la valeur d'usage accordée par les usagers aux prestations offertes.

Après avoir récolté toutes ces données, il ne nous restait plus qu'à réfléchir sur une méthode pour calculer les coûts puis les coûts de revient. Nous avons décidé d'être autonomes quant au choix de la méthode à utiliser dans l'objectif de confronter nos méthodes une fois les coûts établis.

2.2.CALCUL DES COUTS DES PRESTATIONS

Les activités documentaires dépendent directement de l'activité humaine. Cette activité se fait durant un temps déterminé en fonction de la nature de la tâche effectuée. La durée horaire d'une prestation est un élément du coût de toute prestation. C'est pourquoi il est nécessaire d'établir une mesure du temps par prestation afin de rendre

compte de leur taux de répartition parmi l'ensemble des activités effectuées au Centre de Documentation.

A priori, il me semble difficile d'estimer de manière globale la durée effective d'une prestation parce que l'estimation de la notion du temps est d'une part très variable d'un individu à l'autre et que d'autre part les activités sont parfois entrecoupées par les demandes des usagers, les appels téléphoniques, les temps de pauses,...

C'est pourquoi, certains auteurs[25]proposent de décomposer les activités documentaires en fonction des "opérations élémentaires" et de chiffrer les temps passées pour chaque opération selon une "fiche de relevé de temps" à la journée ou demi-journée ou à l'heure ou encore au chronomètre.

Au départ, l'idée de chronométrer les différentes tâches effectuées était alléchante du fait de pouvoir obtenir un temps précis de manière facile et rapide. Mais le temps chronométré n'est pas un temps représentatif de la réalité. En effet, dans la profession, les activités ne se déroulent jamais de manière continue et sans contingence. De plus, le professionnel peut très bien regrouper des tâches élémentaires comme par exemple le rangement des documents pour éviter des déplacements inutiles ou une perte de temps. Ensuite, des activités comme la constitution de bibliographie sont très difficiles à chronométrer en raison de la nature même des questions posées. Et enfin à partir de quel moment exactement, faut-il déclencher et arrêter le chronomètre dans le cadre de certaines tâches ?

Etant consciente de la difficulté, j'ai donc tenté de cerner cette mesure du temps en croisant plusieurs approches.

[25] CHEVALIER, Bernard, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre de documentation.* Paris : ADBS, 1991.

2.2.1.ETAPE 1 : DECOUPAGE DES FONCTIONS ET SERVICES RENDUS EN MODE OPERATOIRE

J'ai donc choisi d'abord d'effectuer le découpage des principales fonctions et services rendus par le Centre de Documentations en modes opératoires[26] :

- mode opératoire du prêt de document (**cf. annexe 12**) ;
- mode opératoire des photocopies de documents (**cf. annexe 13**) ;
- mode opératoire de la constitution bibliographique, de prolongation, de réservation, de visite du Centre de Documentation et de recherche de textes législatifs (**cf. annexe 14**) ;
- mode opératoire de la constitution du fonds documentaire (**cf. annexe 15**)

Les modes opératoires mettent en évidence une multitude de tâches élémentaires effectuées dans un temps très bref : inférieur à la minute pour les tâches gestuelles comme par exemple, la démagnétisation d'un document, inférieur à trois minutes pour les tâches scripturales comme par exemple l'enregistrement par écrit de la demande d'un usager ou pour un déplacement comme le rangement d'un document.

C'est en juxtaposant ces différentes tâches qu'il est possible de rendre plus fine l'estimation du temps effectif de l'exécution de cette tâche. Bien entendu, il s'agit toujours d'un temps moyen de durée d'exécution de la tâche. Voici les temps que j'ai fixé pour les principales tâches élémentaires brèves :

Préparation du courrier	5 minutes
Recouvrement d'un document	5 minutes
Enregistrement par écrit d'une demande	3 minutes
Enregistrement écrit dans la base pour un emprunt ou une annulation d'un emprunt	3 minutes
Recherche ou rangement du document en magasin	3 minutes
Réparation d'un livre	3 minutes
Consultation brève dans une base pour vérification de données	2 minutes
Magnétisation et démagnétisation du document	1 minute
Apposition du cachet de retour sur le document	1 minute
Apposition de la cote	1 minute
Placement de l'antivol	1 minute
Production de document(photocopie, imprimé de bibliographie, imprimé de texte législatif)	1 minute
Réception du courrier	1 minute
Réception de documents	1 minute

[26] **Mode opératoire** : succession de taches élémentaires constitutives d'une activité.

2.2.2.ETAPE 2 : TEMPS CONSACRE AUX PRINCIPALES TACHES ELEMENTAIRES BREVES

A partir des mesures des tableaux des mesures de performance[27] et des modes opératoires des fonctions et services rendus[28], , j'ai pu quantifier les principales tâches élémentaires. En voici le résultat.

Préparation du courrier Recouvrement d'un livre	3 702 2302	6 004
Enregistrement par écrit d'une demande Enregistrement écrit dans la base pour un emprunt ou une annulation d'un emprunt Recherche et rangement du document en magasin Réparation d'un livre	4567 4 604 8 563 10	17 744
Consultation brève dans une base pour vérification de données	28 969	28 969
Magnétisation et démagnétisation du document Apposition du cachet de retour sur le document Apposition de la cote Placement de l'antivol Production de document(photocopie, imprimé de bibliographie, imprimé de texte législatif) Réception du courrier Réception de documents	2035 2 142 2302 2302 12 709 2 657 3 302	27449

TOTAL : 80 166 principales tâches élémentaires brèves

Ensuite, je suis partie de l'hypothèse que l'ensemble des activités documentaires en terme de fonctions et de services rendus représente 100 % du temps effectué par le personnel du Centre de Documentation, sur la période de deux ans étudiée, y compris les temps non productifs(pauses, congés,..). J'ai donc calculé le temps de travail effectif du personnel (deux personnes à temps plein) sur deux ans, c'est à dire **920** jours ouvrables et **39 heures** par semaine.

Temps effectué par le personnel : 7176 heures/2 ans d'activité.

Ensuite, j'ai calculé la répartition, en pourcentage, du temps consacré par le personnel, pour chaque type de tâches principales brèves.

[27] Voir **annexe 9** et **annexe 10**.

[28] Voir **annexes 12, 13, 14, 15**.

Taux de répartition sur deux ans des principales tâches élémentaires brèves

Préparation du courrier Recouvrement d'un livre	500,33heures	**7 %**
Enregistrement par écrit d'une demande Enregistrement écrit dans la base pour un emprunt ou une annulation d'un emprunt Recherche et rangement du document en magasin	887,2 heures	**12,4%**
Consultation brève dans une base pour vérification de données	965,63 heures	**13,5%**
Magnétisation et démagnétisation du document Apposition du cachet de retour sur le document Apposition de la cote Placement de l'antivol Production de document(photocopie, imprimé de bibliographie, imprimé de texte législatif) Réception du courrier Réception de documents	457,48 heures	**6,4%**

TOTAL : 39,3 % du temps consacré aux principales tâches élémentaires brèves

L'ensemble des principales tâches élémentaires brèves, représentant **39,3 %** soit **2820,17 heures/2 ans** en moyenne, l'ensemble des autres tâches représente 100 - 39,3 = **60,7 %** soit **4355,83 heures/2 ans** en moyenne.

Ces **60,7 %** représente donc l'ensemble des autres activités y compris les temps non productifs (pauses, absence maladie, ...).

Pour effectuer la mesure du temps de ces autres activités, c'est encore à partir du tableau des mesures de performance des principales fonctions et principaux services rendus[29], que j'ai établi la liste de toutes les principales tâches élémentaires, non brèves, appelées : principales tâches élémentaires longues. Les temps non productifs ainsi que les temps des tâches non quantifiées (assistance recherche sur Texto, temps d'accueil de l'usager,...) sont incluses dans les temps de ces tâches longues dont voici leur liste :

Recherches documentaires pour acquisition des ouvrages
Recherche pour identification tarifaire
Dépouillement
Réalisation de notices
Indexation d'ouvrages
Réalisation de plaquettes informatives
Réunions avec le directeur
Préparation du Comité de gestion
Réunions avec le Comité de Gestion
Comptes-rendus du Comité de gestion
Réalisation de rapports thématiques
Opérations "lettres de réclamations"
Contacts service informatique, Texto
Réunion avec le réseau ASCODOC PSY
Recherche documentaire pour une bibliographie
Recherches sur CD-ROM JO

[29] Voir **annexes 9 et 10**.

2.2.3.ETAPE 3 : TEMPS CONSACRE AUX PRINCIPALES TACHES ELEMENTAIRES LONGUES

Je n'ai pas fixé de temps pour ces différentes tâches longues car je trouve cette estimation trop aléatoire. J'ai donc calculé un temps moyen à partir de la quantification de ces tâches.

Liste des principales tâches élémentaires longues quantifiées

Recherches documentaires pour acquisition des ouvrages	**4**
Recherche pour identification tarifaire	**8**
Dépouillement	**32**
Réalisation de notices	**300**
Indexation d'ouvrages	**1312**
Réalisation de plaquettes informatives	**5**
Réunions avec le directeur	**12**
Préparation du Comité de gestion	**4**
Réunions avec le Comité de Gestion	**4**
Comptes-rendus du Comité de gestion	**4**
Réalisation de rapports thématiques	**2**
Opérations "lettres de réclamations"	**94**
Contacts service informatique, Texto	**31**
Réunion avec le réseau ASCODOC PSY	**4**
Recherche documentaire pour une bibliographie	**445**
Recherches sur CD-ROM JO	**416**

TOTAL : 2677 principales tâches élémentaires longues

Temps moyen consacré, pour effectuer une tâche longue : 1,63 h soit **1 heure et 38 minutes**

Taux de répartition et temps consacré aux principales tâches longues

Recherches documentaires pour acquisition des ouvrages	**0,15 %**	**6,53** heures
Recherche pour identification tarifaire	**0,3**	**13,07** heures
Dépouillement	**1,2**	**52,27** heures
Réalisation de notices	**11,21**	**488,29** heures
Indexation d'ouvrages	**49,01**	**2134,78** heures
Réalisation de plaquettes informatives	**0,19**	**8,28** heures
Réunions avec le directeur	**0,45**	**19,60** heures
Préparation du Comité de gestion	**0,15**	**6,53** heures
Réunions avec le Comité de Gestion	**0,15**	**6,53** heures
Comptes-rendus du Comité de gestion	**0,15**	**6,53** heures
Réalisation de rapports thématiques	**0,07**	**3,05** heures
Opérations "lettres de réclamations"	**3,51**	**152,89** heures
Contacts service informatique, Texto	**1,16**	**50,53** heures
Réunion avec le réseau ASCODOC PSY	**0,15**	**6,53** heures
Recherche documentaire pour une bibliographie	**16,62**	**723,93** heures
Recherches sur CD-ROM JO	**15,54**	**676,89** heures

2.2.3.4.ETAPE 4 : CALCUL DU COÛT DE REVIENT

Coût de revient horaire moyen = coûts chiffrés[30]/ temps effectué par le personnel

Coût de revient horaire moyen : 326,90 F.

A partir de cette équation, il est possible de calculer les coûts de revient pour chaque prestation à l'aide des modes opératoires et de la mesure du temps pour les tâches élémentaires brèves et longues. Voici quelques exemples de coûts de revient de prestations :

Prêt d'ouvrage demandé par téléphone pour un lecteur du Site	20 minutes	108,97 F
Prêt de revue demandé par téléphone pour un lecteur du Site	21 minutes	114,42 F
Photocopie de revue en passant par le réseau ASCODOC PSY	15 minutes	81,73 F
Constitution de bibliographie demandée sur place pour un usager du Site (imprimé d'une page)	100 minutes	545 F
Recherche de textes législatifs, demandé par courrier pour un usager du Secteur (imprimé d'une page)	108 minutes	588,60 F

Calcul du coût de revient occasionné par les demandes des internes

Le Centre de Documentation effectue en amont des tâches qui sont communes pour tous les usagers (indexation, réunion de Comité de Gestion, ...) . La connaissance du taux de répartition des demandes en fonction des types d'usagers (Interne, Externe, Réseau) nous fournit la part de temps consacré pour chaque catégorie d'usagers.

Taux de répartition des demandes des usagers internes : 55 %

[30] Voir **annexe 8**.

Temps consacré par le personnel aux tâches communes pour tous les usagers: 2955 heures

Temps consacré aux tâches communes pour les usagers internes : 1625 heures

Coût de revient moyen des tâches communes, pour les usagers internes : 531 212 F

A partir de cela, il est aussi possible de calculer, à partir des données quantitatives et des modes opératoires, le coût de revient des services rendus aux usagers internes dont voici un exemple :

Coût de revient moyen du service de prêt de documents pour les internes : 153 534 F

2.3.LIMITES DU CALCUL DES COÛTS

2.3.1.UNE ETUDE NECESSAIRE MAIS INSUFFISANTE

Le calcul des coûts étant établi, d'une manière approximative, nous pouvons dire qu'il constitue un outil d'aide à la décision pour la gestion d'un Centre de Documentation. En effet, le professionnel de la documentation, dans un contexte de rationalisation des coûts, peut reconsidérer le déroulement de certaines activités ou supprimer des opérations qu'il juge trop coûteuse ou créer d'autres prestations si les coûts le lui permettent.

Cependant, ce point de vue reste celui du professionnel. En effet, ce dernier peut devenir ainsi un excellent gestionnaire mais cela ne veut pas dire pour autant que son Centre de Documentation sera fréquenté en proportion de sa gestion. La valeur accordée aux prestations par les usagers est tout aussi fondamental. Les coûts établis pour telle ou telle prestation correspondent-ils effectivement à la satisfaction de l'usager ? Le coût documentaire est-il égal à la satisfaction des usagers ?

Cette question nous a donc amené à effectuer une enquête de satisfaction auprès des usagers. Nous avons scindé les usagers en deux groupes, les internes et les externes, en raison des perspectives différentes que peut avoir une étude des coûts documentaires en fonction de la politique du Centre De Documentation.

J'ai mené cette enquête de satisfaction auprès des usagers internes, en raison de mon axe d'étude.

2.3.2.ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS INTERNES

Objectif de l'enquête : évaluer la satisfaction des usagers internes en matière de service global (accueil, organisation du lieu,...) et produits ciblés (ressources documentaires et constitution de bibliographies). Ces derniers ont été déterminés en fonction de l'importance qu'ils constituaient pour les usagers en matière de besoins actuels.

Méthodologie : observation spontanée et questionnaires (observation armée) avec questions fermées, à choix multiple et ouvertes[31].

Choix de l'échantillon : une application de Texto permettant de faire une requête qui aurait pu me donner la liste de tous les internes inscrits depuis juillet 1998 n'ayant pas été installée, j'ai donc décidé de constituer manuellement mon échantillon à partir de la base **Lecteurs**.

[31] Pour visualiser le questionnaire, voir annexe 16.

Je m'étais fixée une population de 150 personnes afin d'assurer le retour d'un minimum de questionnaires (la période des vacances pouvant être un obstacle à la participation effective des usagers).

J'ai constitué cet échantillon à partir de l'année 2000, puis complété par 1999 et enfin 1998 (Cette méthode atténuait le risque de ne pas pouvoir joindre les usagers concernés, du fait de leur possible mouvance professionnelle). Une fois établie la population à questionner, certaines données manquantes, quant à la localisation des personnes, ont réduit mon échantillon à 132. C'est sur cette base que j'ai procédé à l'envoi des questionnaires par les navettes du site et du secteur.

Répartition par profession des 132 questionnés :

Equipe médicale : 16 soit **12 %**

Equipe pluridisciplinaire : 102 soit **77 %** dont 64 infirmiers (**48 %**) et 21 psychologue (**16 %**) et17 autres (**13 %**).

Equipe administrative : 14 soit **11 %**

Je n'ai pu réaliser l'objectif de savoir si mon échantillon était représentatif de la population de l'ensemble des usagers internes du Centre de Documentation car du fait de l'absence de l'application de Texto pour effectuer ce type de requête, je n'avais pas le temps de procéder manuellement à cette recherche, les inscrits étant au nombre de 1 100.

2.3.3.RECUEIL DES DONNEES[32]

Sur 132 questionnaires envoyés, 35 personnes ont répondu soit **27 %.** Ce taux de réponse souligne le peu de coopération de l'ensemble des personnes questionnées. Les pourcentages obtenus après dépouillement s'appuient donc sur un échantillon de 35 personnes. A supposer que les lecteurs internes représentent les 2/3 des inscrits au Centre de Documentation, ce pourcentage serait largement inférieur à 10 % de l'ensemble des lecteurs internes. Par conséquent, on ne peut établir que l'échantillon est représentatif de la population des lecteurs internes.

[32] Pour visualiser le dépouillement complet des questionnaires, voir annexe 17.

- Répartition par profession des lecteurs ayant répondu :

Equipe médicale : 2 soit **6%** ;
Equipe pluridisciplinaire : 30 soit **86 %** dont 18 infirmiers soit **51 %** et 3 psychologue soit **8 %** ;
Equipe administrative : 2 soit **6 %.**

- Les besoins informationnels des usagers.

L'actualité, la législation et la jurisprudence, ainsi que le souci de leur formation sont les facteurs de fréquentation du Centre de Documentation par les usagers internes. Ces besoins informationnels sont des indicateurs essentiels pour la politique d'acquisition du Centre de Documentation.

- Un public peu demandeur des prestations du Centre de Documentation

57 % des usagers font appel au Centre de Documentation très occasionnellement et **37 %** plusieurs fois par mois. Les besoins informationnels des usagers semblent ponctuels pour la plupart des professionnels interrogés. Ce constat semble être confirmé par la faible participation des usagers internes aux questionnaires. Ces remarques sont tout de même à relativiser du fait de la non représentativité de l'échantillon.

- Un besoin important d'être sur les lieux

91,4 % des usagers préfèrent exprimer leur demande sur place contre **14 %** par téléphone. La raison essentielle qui amène les usagers sur les lieux est qu'ils préfèrent obtenir leurs documents sur place (**82,9 %**). Lorsqu'ils se déplacent jusqu'au Centre de Documentation, c'est pour trouver dans l'immédiat une réponse sous forme documentaire à leur besoin informationnel.

- Un service global valorisé par les usagers

La convivialité est un élément déterminant pour la satisfaction des usagers :

77,1 % sont très satisfait pour la convivialité des locaux[33] et **91,4 %** pour la convivialité de l'accueil.

74,3 % des usagers viennent au Centre pour compléter leur recherche et **68, 6 %** pour être aidés dans leur recherche. C'est pourquoi, la disponibilité du personnel est un atout essentiel de leur point de vue (**65,7 %** sont très satisfaits du délai de fourniture des documents sur place et **62,8 %** très satisfaits de l'aide ou conseils apportés par le personnel).

Le service de copie semble être particulièrement apprécié par les usagers (**57,1 %** en sont très satisfaits). Cela dénote leur besoin d'avoir la documentation à disposition pour un délai illimité. Le tableau des mesures de performance des services rendus [34]indique une forte demande de photocopie d'articles de revues. On peut rappeler que les revues de l'année en cours ne pouvant être empruntées, ce service de copies permet de compenser la non possibilité de prêt, sachant que les publics du Centre de Documentation ont particulièrement besoin d'informations d'actualité.

- Des ressources documentaires adaptées aux besoins des usagers

Globalement, les publics internes sont satisfaits des ressources documentaires mis à leur disposition. Il est à noter que les besoins informationnels sont liés aux domaines des compétences des professionnels de la santé.

Vu le nombre important de non réponse au sujet de la valeur accordée à la richesse des ressources documentaire par discipline, il aurait été plus judicieux pour cette question d'effectuer une enquête de satisfaction en ciblant les publics.

[33] Voir annexe 18.

[34] Pour remémoration, voir annexe 10.

CONCLUSION

Le coût de revient moyen établi en matière de prestation est un coût approximatif puisqu'il ne laisse pas apparaître la totalité des coûts de revient entrant dans le coût d'une prestation. Il ne correspond pas au coût de revient réel d'une prestation.

L'impossibilité d'établir le coût de revient réel d'une prestation incite à nous orienter vers l'évaluation qualitative des prestations du Centre de Documentation. C'est pourquoi, la mesure de la valeur du service accordée au service global et aux produits par les usagers internes a été évaluée sous forme d'enquête de satisfaction.

L'enquête montre que le coût des prestations est justifié par leur grande satisfaction. On peut en déduire que le coût égale la satisfaction des usagers. Le fait que **74,2 %** des usagers internes ne proposent aucune amélioration en matière de prestations à développer à court ou moyen terme indique que leurs besoins informationnels ont su être cristallisés de manière pertinente.

La question qui se pose alors au personnel du Centre de Documentation est celle-ci : comment continuer à maintenir la valeur accordée aux prestations du Centre de Documentation par les usagers internes en terme satisfaction ?

La perspective d'entreprendre une démarche qualité au sein du Centre de Documentation peut être envisagée comme une solution possible.

PARTIE 3 : PERSPECTIVE ENVISAGEABLE : ENTREPRENDRE UNE DEMARCHE QUALITE

INTRODUCTION

A partir de l'étude des coûts informationnels et de la valeur accordée au service global et produits par les usagers internes, nous pouvons nous demander les perspectives envisageables pour le Centre de documentation en matière de politique de développement du Centre de Documentation pour le public interne.

L'accréditation marque la nécessité de maintenir et développer des services d'une qualité conforme aux besoins du patient. Dans ce cadre, le Centre de Documentation joue un rôle fondamental d'accompagnement en matière de formation continue des professionnels de la santé. En effet, ces derniers en recherche de l'excellence dans leur domaine de compétences, ont besoins d'informations qui correspondent à leurs besoins. C'est pourquoi le Centre de Documentation peut lui aussi être amené à développer des actions en matière de qualité.

3.1.DEMARCHE QUALITE: GENERALITES

3.1.1.CONCEPTS

La qualité[1] est "l'ensemble des caractéristiques d'une entité qui lui confère l'aptitude à satisfaire des besoins exprimés et implicites".

[1] Norme ISO(Organisation Internationale de Normalisation) 8402, AFNOR (Association Française de Normalisation)X50-120.

La démarche qualité est l'ensemble des actions que met en place une organisation pour assurer le meilleur service dans les meilleures conditions de coût et d'efficacité, et atteindre la satisfaction du public. Elle peut revêtir des formes différentes, à savoir être informelle pour une remise à plat des pratiques au sein de l'organisation ou formalisée selon les procédures de l'ISO et de l'AFNOR ou encore une démarche qui vise la qualité totale. Cette dernière ne peut être entreprise que par une organisation ayant déjà entrepris un travail de qualité préalable.

Cette démarche implique donc, dans un premier temps de définir les besoins exprimés et les besoins implicites (besoins concernant les usagers mais aussi les collaborateurs de l'organisation) et consiste en une décomposition de tous les processus à l'œuvre dans l'organisation, décomposition qui doit permettre de dégager les éventuels dysfonctionnements.

3.1.2.DEMARCHE QUALITE ET ACCREDITATION

Si l'on se réfère au manuel d'accréditation, une seule référence[2] et un seul critère[3] peuvent s'appliquer à la documentation hospitalière:

Qualité et prévention, Référence 3 :

"La gestion de la qualité permet la maîtrise des processus, des métiers et des documents."

Qualité et prévention, critère QPR.3.f. :

"La gestion des documents internes (procédures, protocoles) et externes (textes réglementaires, recommandations professionnelles, etc.) est organisée."

---

[2] **Référence d'accréditation** : énoncé d'une attente ou d'une exigence permettant de satisfaire la délivrance de soins ou de prestations de qualité

[3] **Critère** : énoncé d'un moyen ou d'un élément plus précis permettent de satisfaire la référence d'accréditation. Il doit dans la mesure du possible pouvoir être mesurable, objectif et réalisable

Il s'agit d'une référence très générale mais dont le critère en particulier peut très bien s'appliquer aux différentes catégories de centres de documentations hospitaliers : administratifs, médicaux, paramédicaux, pluridisciplinaires,..."

Comme l'établissement possède un Centre de Documentation, il est nécessaire d'utiliser un référentiel plus approfondi, et donc d'appliquer une démarche qui soit propre aux centres de documentation. Nous verrons plus loin l'exemple d'un référentiel qualité construit par un centre de documentation hospitalier pluridisciplinaire.

3.1.3. DEMARCHE QUALITE ET EVALUATION

Comme l'indique Anne MAYERE[4], "le terme évaluation doit être pris dans un sens très global de gestion de l'activité selon des objectifs préétablis. L'évaluation est alors définie comme la mesure de l'écart entre des objectifs et des réalisations."

Anne KUPIEC[5] détermine l'évaluation comme suit : "Il faut entendre la définition de l'évaluation dans une succession de trois mouvements. Le premier est celui de la détermination des objectifs d'une action...Le second est celui de la collecte et de l'analyse des résultats de cette action. Enfin, le dernier mouvement est celui de l'appréciation de ces résultat et de l'écart, éventuel, entre ce qui était recherché et ce qui est atteint..."

---

[4] MAYERE, Anne. *La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information : conception et spécificité.* [en ligne]. ENSSIB, Octobre 1997. Accessible sur le web : <http://www.enssib.fr>

[5] *Bibliothèque et évaluation*/sous la dir.d'Anne Kupiec. Paris : Ed. du Cercle de la librairie, 1994 (Collection Bibliothèques), référence citée par Anne Mayère, Ibid 4.

3.2.DEMARCHE QUALITE ET OUTILS D'EVALUATION

3.2.1.RAPPORT D'ACTIVITE

L'étude des coûts documentaires a permis d'établir des tableaux de mesure de performance du Centre de Documentation sur une période de deux ans. Ces données brutes permettent une évaluation générale de l'activité du service. Celles-ci pourraient être exploitées de plusieurs manières :

- Faire le point sur un certains nombre de questions comme la fréquentation du Centre de Documentation,...;
- Conserver ces données , sur plusieurs années, pour mesurer les évolutions ;
- Etablir un dossier de suivi afin de répondre éventuellement aux demandes d'information ponctuelles de la hiérarchie ou services ;
- Détecter les faiblesses et établir des solutions pour y pallier.

3.2.2.TABLEAU DE BORD

L'étude du calcul des coûts documentaires a permis d'inventorier et d'évaluer quantitativement les fonctions et les services rendus. Cette collecte de données représente un ensemble d'indications exploitables pour effectuer un tableau de bord. En effet, il suffirait, en sélectionnant un certain nombre d'indicateurs jugés pertinents, d'établir des objectifs à atteindre à partir des résultats fournis dans le cadre de l'étude. Ensuite, la mesure des écarts entre les objectifs fixés et les objectifs atteints, permettrait de dégager les points essentiels en terme de pilotage du Centre de Documentation.

L'enquête de satisfaction effectuée auprès des usagers internes peut compléter le tableau de bord de manière qualitative. En effet, les améliorations souhaitées par les usagers sont des critères à prendre en compte pour une amélioration de la qualité des services et produits du Centre de Documentation.

3.2.3.OUTIL D'EVALUATION CREE PAR UN CENTRE DE DOCUMENTATION HOSPITALIER[6]

Le Centre de Documentation du Centre Hospitalier de Compiègne a constitué un atelier[7] dont l'objectif est de donner aux documentalistes hospitaliers un outil d'évaluation de leurs travail et de leur prestations, leur permettant de participer à une démarche qualité dans leur établissement, celle-ci s'inscrivant dans le cadre réglementaire de l'accréditation.

Cet atelier leur a permis d'aboutir à la construction d'un référentiel qualité en documentation. Pour constituer ce référentiel, ils ont posé comme point de départ un objectif très général, sous forme de référence que voici :

"L'ensemble du personnel (médecins ou administratifs,...) dispose d'un centre de documentation accessible et fonctionnel au niveau de l'établissement (ou de la direction, ou du service, ou de l'institut,...)".

Ensuite, une collecte et une analyse ont été faites de cet à partir d'un référentiel. Ce référentiel est adapté à partir des critères d'évaluation de la qualité pour la pratique des soins infirmiers.[8]Les critères ont été révisé pour correspondre à la situation du Centre de Documentation de Compiègne (pluridisciplinaire).

Ce référentiel est composé de critères d'évaluation permettant d'évaluer la réalisation d'une référence générale. Il peut servir de point d'ancrage aux professionnels du Centre de Documentation en milieu hospitalier pour entamer une démarche qualité. Il permet également de mettre en évidence des objectifs opérationnels qui peuvent être défini comme des niveaux à atteindre, ce qui permet de mesurer ce qui est réalisé.

---

[6] GUESSARD, Bruno. *Le référentiel qualité en documentation.* Septembre 1999. (Littérature Grise).

[7] Atelier constitué lors des 12e journées du RNDH, les 23-24 septembre 1999 au CHRU de Lille.

[8] France. Ministère de la Santé. Direction des hôpitaux. *Normes de qualité pour la pratique des soins infirmiers, critères d'évaluation.* Paris : Journal Officiel, 1994. (Collection Guides du Service Infirmier, n°12 bis). Référence citée par Bruno GUESSARD, Ibid. 5.

Vu sous cet angle, la démarche qualité en se fixant des objectifs opérationnels à atteindre en terme de réalisation et d'organisation cadre l'évaluation comme un véritable outil d'aide à la décision pour le professionnel de la documentation en terme de management et de stratégie.

3.3.DEMARCHE QUALITE ET MARKETING

3.3.1.DEFINITION

Les nouvelles orientations actuelles en matière de recherche de qualité de produits, de services dénotent un souci grandissant de prise en compte de l'usager.
Cette polarisation sur les besoins de l'usager se définit en terme de marketing. Comme le souligne Eric SUTTER[9]"le marketing n'est pas uniquement une technique, c'est aussi un philosophie de gestion fondée sur l'écoute des besoins du marché et sur l'établissement de stratégie permettant de planifier des services répondant aux besoins".

3.3.2.MARKETTING ET SERVICE PUBLIC

Dans le cadre d'un service public, comme l'est le Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres, il ne peut être question d'aborder la notion de marketing en terme de concurrence ou de compétitivité comme c'est le cas pour les établissements privés. Par contre, il est possible d'envisager cette orientation en terme de complémentarité et de collaboration.

En effet, la mission essentielle du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres étant de fournir une documentation répondant aux besoins d'un public multidisciplinaire, le Centre ne peut constituer à lui seul toutes les ressources documentaires ou informationnelles dont a besoin son public. Pour cette raison, il lui est

[9] SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information.* Paris : ADBS,1996. p.30.

nécessaire d'établir un réseau relationnel en terme de ressources documentaires comme par exemple le réseau ASCODOC PSY.

Cette recherche de partenaires et de collaborateurs permet une plus grande réactivité face aux besoins des usagers. Elle peut se faire également sous la forme de conventions établis entre établissement . En effet, on pourrait imaginer qu'un établissement public doté d'un centre de documentation puisse offrir ses services à un autre établissement qui n'en a pas. Ces alliances concourent à augmenter la satisfaction des usagers.

3.3.3.L'INTRANET[10]: UN OUTIL AU SERVICE DU MARKETING

Actuellement, le Centre de Documentation se trouve impliqué par la mise en place d'un Intranet. Certes, le principal avantage d'une solution Intranet est la baisse des coûts de fonctionnement, des coûts matériels, de maintenance et d'installation. Il en est de même pour le développement, le déploiement, les coûts liés à la documentation et à ceux de la communication. Il peut constituer également un atout en terme d'approche marketing.

Principaux effets de la mise en place d'un Intranet sur le Centre de Documentation

⏩En terme d'objectifs visés :

- Meilleure ouverture vers l'ensemble des usagers internes du site ;
- Amélioration de la communication interne par le biais de la messagerie et de la publication d'information ("livre du mois", événementiel,…);

[10] Intranet est l'utilisation des technologies Internet (navigation dynamique et ergonomie de consultation) à l'intérieur du réseau d'entreprise.

- Partage et circulation de l'information en interne en mettant en commun une base d'information telle la base **BIBLIO**. La mise en ligne de cette base permet le partage d'une information à haute valeur ajoutée ;

- Personnalisation du service par le biais de la messagerie ;

Principaux effets de la mise en place d'un Intranet sur les usagers du Site

⏩ En terme d'objectifs visés :

- Accélération du processus de décision en permettant d'avoir la bonne information au bon moment ;

- Amélioration de la communication par le biais de la messagerie : gain de réactivité (proposition d'achat, sujet de recherche)

- Sensibilisation pour les usagers qui ne fréquente pas le Centre de Documentation

CONCLUSION

Entreprendre une démarche qualité au sein du Centre de Documentation, c'est surtout tenter d'établir des finalités et d'en préciser les principes, les actions, les méthodes à employer et les moyens à mettre en œuvre.

Son avantage est de fédérer le personnel autour d'un projet commun, d'offrir un cadre de références à tous les niveaux hiérarchiques de l'organisation et d'être évolutif envers les besoins des usagers. De ce point de vue, la qualité est finalisée en fonction de la stratégie marketing orientée "décisionnaires", partenaires et usagers.

CONCLUSION

L'étude des coûts documentaires du Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres s'intègre dans le cadre plus général de rationalisation des coûts des établissements publics ainsi que dans le projet de l'établissement, à savoir l'accréditation.

Pour évaluer les coûts documentaires engendrés par les activités du Centre, il a fallu procéder par étapes successives : déterminer les champs d'application des coûts, recueillir les données de coûts déjà existants et construire des outils (tableaux des mesures de performance du Centre de Documentation). De plus, les activités documentaires étant des activités humaines, il était nécessaire d'estimer le temps passé pour effectuer ces différentes tâches.

Pour établir la mesure du temps, les principales activités ont été découpées en modes opératoires, ce qui a permis de mettre en évidence des tâches élémentaires, qui en raison de leur nature (gestuelle, scripturale, de déplacement) sont effectuées dans des temps brefs que j'ai pu fixer. A partir de là et des données quantitatives, a été calculé la part du temps consacré à ces tâches, ce qui a permis de déterminer celle consacrée aux autres tâches, y compris les temps non productifs.

En établissant la liste des "tâches longues" quantifiées, dans laquelle j'ai fait inclure les temps non productifs et les tâches non quantifiées, j'ai pu établir un temps moyen par tâche longue.

C'est à partir de toutes ces données que j'ai pu résoudre l'équation qui permet d'évaluer le coût de revient horaire moyen de l'activité documentaire au Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres (Etant donné que l'ensemble des données est incomplet, ce coût de revient moyen est approximatif), puis les coûts de revient moyens des prestations du Centre de Documentation, ainsi que la part de coût occasionné par les demandes des usagers internes, externes ou du réseau.

La difficulté d'établir, de manière précise, les coûts documentaires réels, oriente alors la recherche de l'évaluation des coûts en terme de recherche de la valeur accordée aux prestations du Centre de Documentation par les usagers. L'enquête de satisfaction menée auprès des usagers internes que le coût moyen global occasionné pour les internes en matière de service global et de produits documentaires ciblés (ressources documentaires, constitution de bibliographie), est égal à leur satisfaction. Ceci dénote une juste appréciation du personnel du Centre de Documentation des besoins en terme de prestations pour les usagers internes.

Une perspective envisageable à la suite d'une étude des coûts documentaires, est la possibilité d'entreprendre une démarche qualité au sein du Centre de Documentation. En effet, les outils crées au cours de l'étude permettent d'établir des moyens pour gérer au mieux les activités du Centre de Documentation comme la constitution d'un rapport d'activités ou encore un tableau de bord. De plus, la nécessité de prendre en compte les besoins des usagers (passage d'une politique de l'offre à une politique de la demande) incite le Centre de Documentation à mener une politique de marketing auprès d'autres partenaires, en terme de collaboration, pour élargir ses ressources documentaires et chercher à satisfaire l'usager.

Pour conclure, j'aimerais exprimer ceci : malgré l'intensité de ce stage en terme de productivité, de recherches et de réflexions menées, malgré l'impossibilité, faute de temps, d'avoir pu mener notre projet d'équipe jusqu'au bout , à savoir confronter nos méthodes pour en extirper les éléments les plus pertinents en matière de coûts documentaires, ce stage a été passionnant pour moi. Il représente pour moi une expérience importante dans le domaine des sciences de l'information et de la documentation et me permet de confirmer en terme d'objectif, à venir, mon souhait d'approcher ces sciences de l'information et de la documentation sous l'angle stratégique.

ANNEXES

Procédure d'accréditation d'un établissement de santé[1]

La procédure d'accréditation d'un établissement de santé se déroule en plusieurs temps.
Elle débute par une évaluation réalisée par les professionnels de cet établissement (appelée "auto-évaluation") à l'aide d'un manuel d'accréditation[2] proposé par l'Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES). Ce manuel comporte 300 questions permettant l'appréciation et la sécurité de la qualité regroupées en 10 chapitres appelés référentiels.

Les référentiels d'accréditation
1.Droit et information du patient
2.Dossier du patient
3.Organisation de la prise en charge du patient
4.Management de l'établissement et des secteurs d'activité
5.Gestion des ressources humaines
6.Gestion des fonctions logistiques
7.Gestion du système d'information
8.Qualité et prévention des risques
9.Vigilances sanitaires et sécurité transfusionnelle
10. Surveillance, prévention, contrôle du risque infectieux

Après l'auto-évaluation, l'ANAES organise la visite de l'établissement (la "visite d'accréditation") pour observer son organisation et discuter avec les personnels des résultats de l'auto-évaluation. Cette visite est réalisée par une équipe d'"expert-visiteurs "(médecins, directeurs, soignants) formés par l'ANAES.

Pour garantir l'indépendance de la procédure d'accréditation, les experts-visiteurs sont issus d'établissements publics et privés d'une région différente de celle de l'établissement visité.

Les résultats de cette visite et les observations de l'établissement sur celle-ci sont analysés par le "Collège de l'accréditation". Celui-ci est un groupe composé de 11 professionnels, issus d'établissements de santé (médecins, directeurs, soignants) nommés par le Ministre de la santé. Il établit un "rapport d'accréditation" qui est transmis à l'établissement de santé et à l'autorité dont il dépend dans sa région (Agence Régional de l'Hospitalisation ou ARH).

Le directeur de l'ANAES élabore le compte-rendu d'accréditation du Collège de l'accréditation qui peut émettre des recommandations ou des réserves.

DEROULEMENT D'UNE PROCEDURE D'ACCREDITATION

Entrée de l'établissement de santé dans la procédure

Réalisation d'une auto-évaluation par l'établissement de santé

Visite de l'établissement et rédaction d'un rapport par des experts-visiteurs

Formulation d'observations par l'établissement de santé sur le rapport des experts-visiteurs

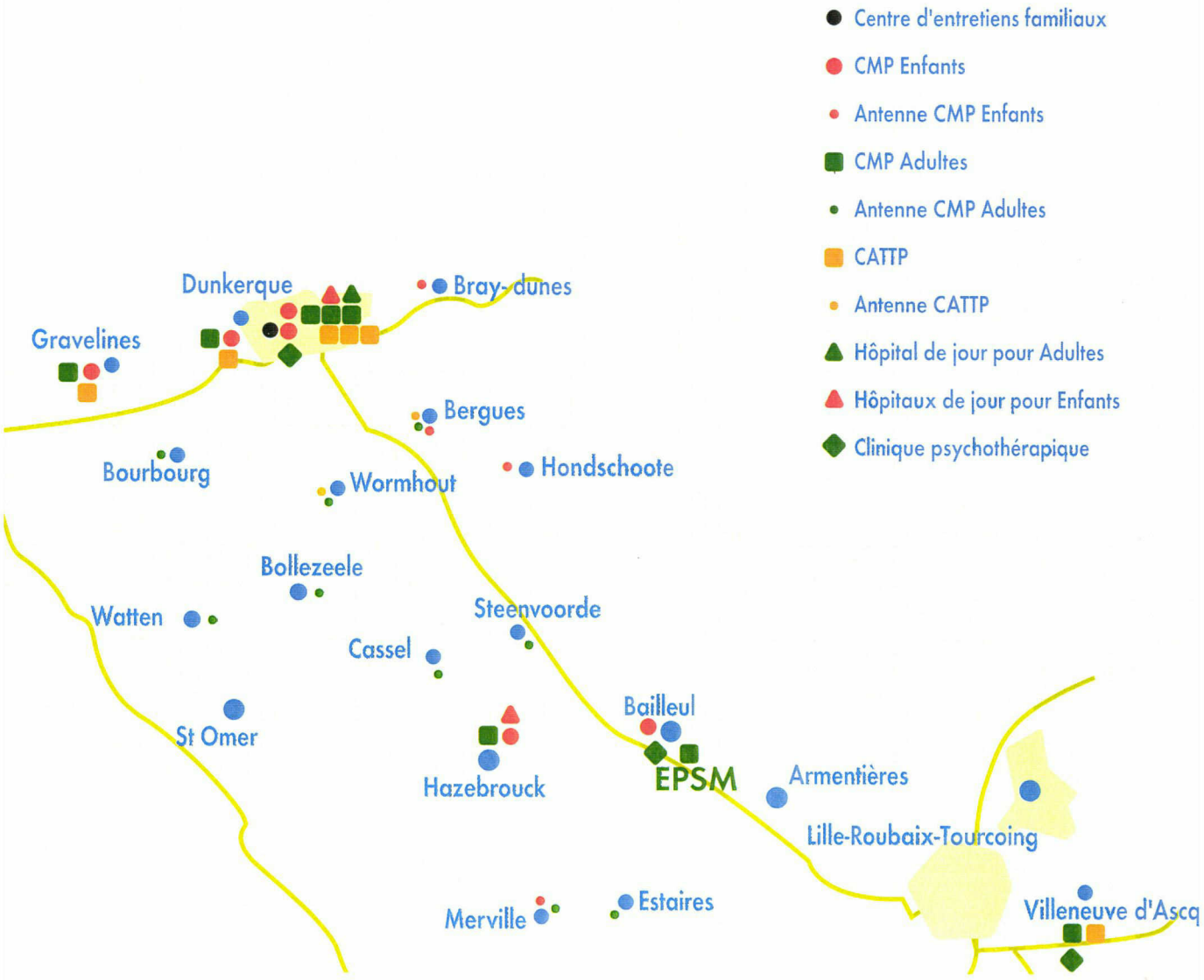
Etude du rapport des experts-visiteurs et des observations de l'établissement.
Elaboration du rapport d'accréditation par le Collège de l'accréditation

Elaboration du **Compte Rendu d'Accréditation** par le directeur de l'ANAES

[1] *Compte rendu d'accréditation de la polyclinique de la Louvière* [en ligne].ANAES. Mai 2000.13 p. Accessible sur le web : <http://www.anaes.fr>.

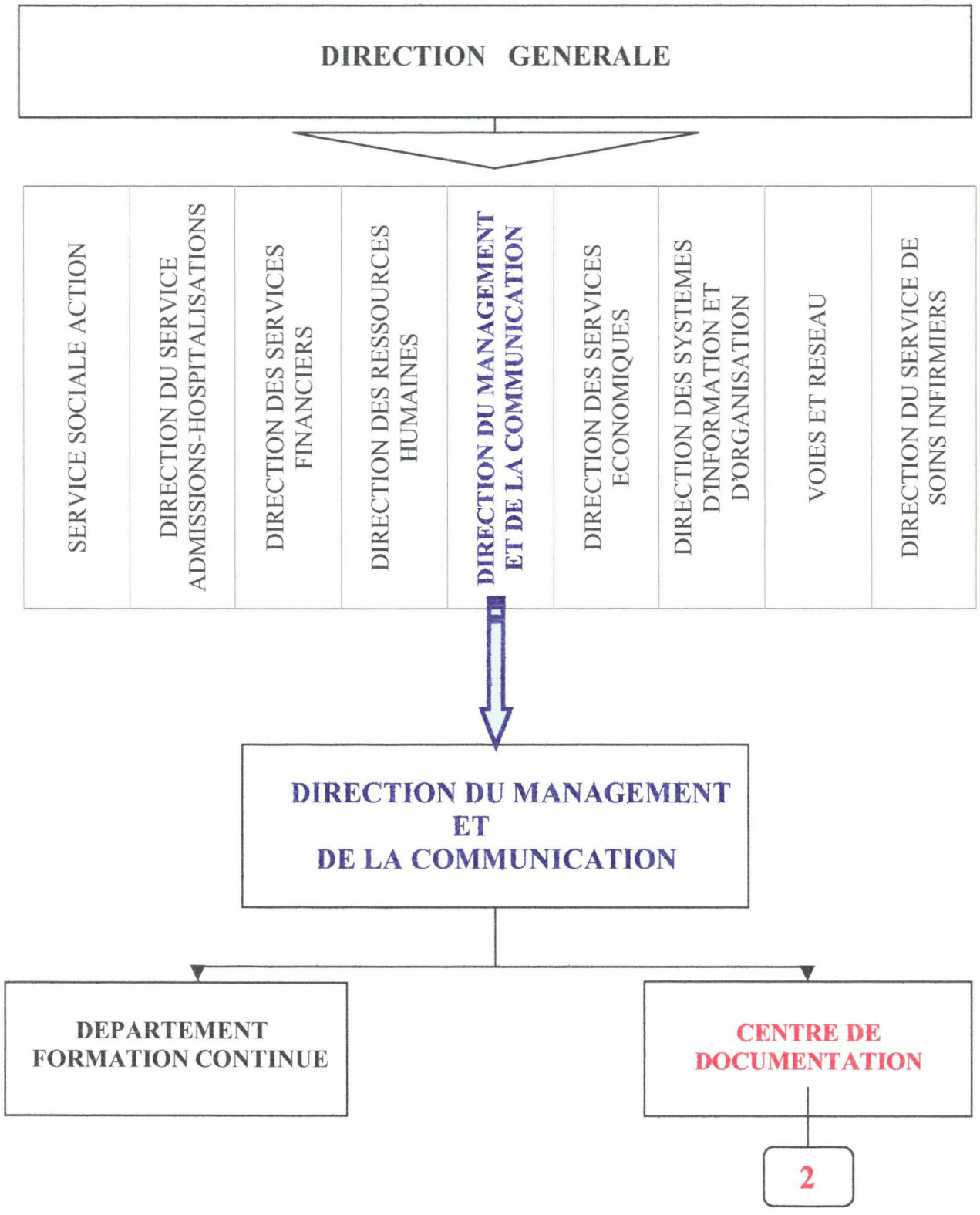
[2] Le manuel d'accréditation est disponible sur le site Internet de l'ANAES.

LES STRUCTURES EXTRA-HOSPITALIÈRES

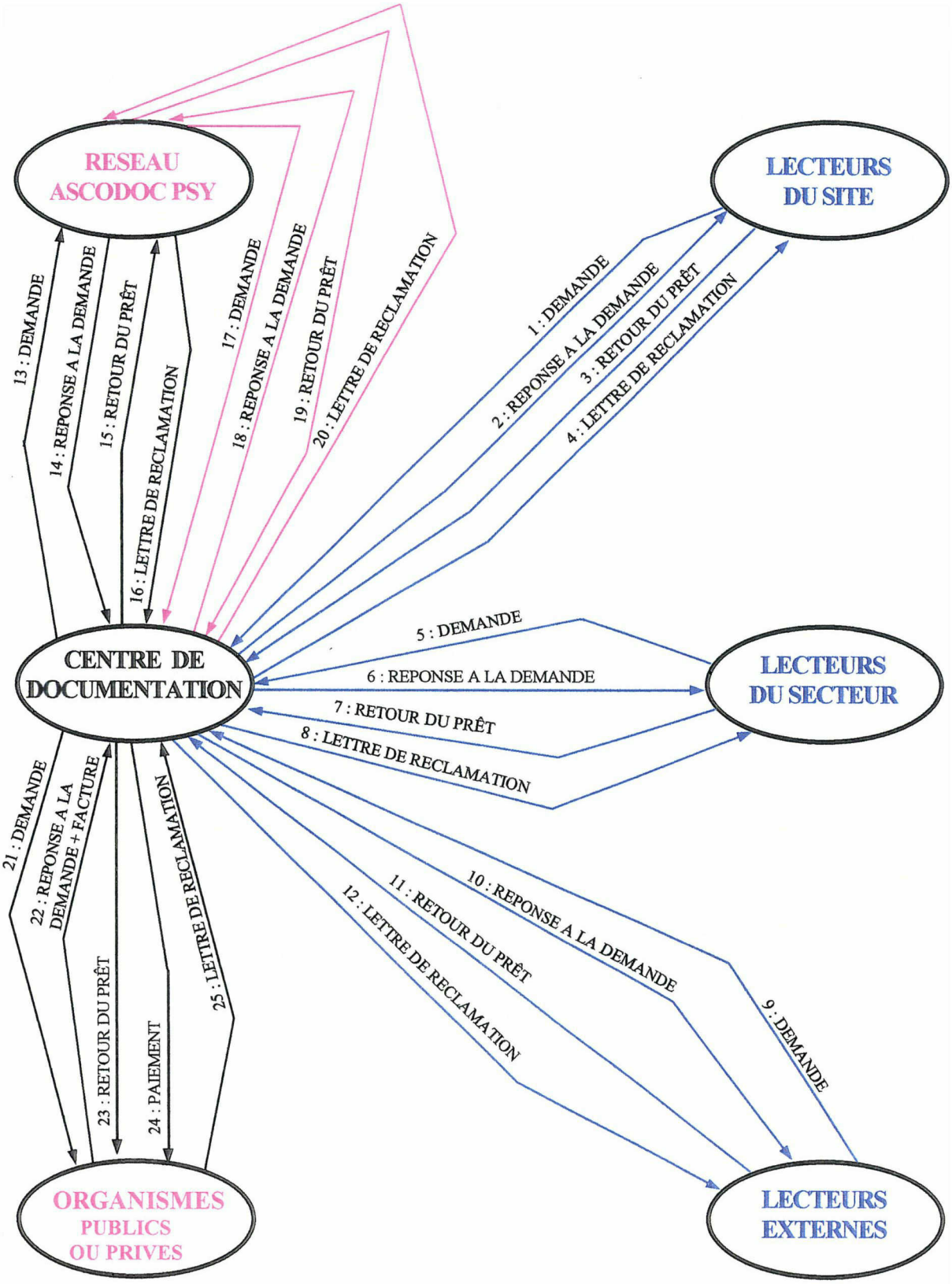


ANNEXE 2

ORGANIGRAMME



ANNEXE 3



CIRCULATION DES PRINCIPAUX FLUX D'INFORMATION SOUS FORME DE DIAGRAMME

Ensemble des cas possibles de circulation des flux d'information

- **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** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt et au dépassement du délai de paiement : **1, 21, 22, 5, 25, 4, 3, 23, 25, 24**

  - **cas 9** : demande de bibliographies, de photocopies, de recherches sur Internet, de recherches sur CD-ROM : **1, 2**

  - **cas 10** : demande de photocopies par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY: **1, 13, 14, 2**

  - **cas 11** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés : **1, 21, 22, 2, 24**

  - **cas 12** : 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 13 :** 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** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt et au dépassement du délai de paiement : **5, 21, 22, 6, 25, 8, 7, 23, 25, 24**

  - **cas 9** : demande de bibliographies, de photocopies, de recherches sur Internet, de recherches sur CD-ROM : **5, 6**

  - **cas 10** : demande de photocopies par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY : **5, 13, 14, 6**

  - **cas 11** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés : **5, 21, 22, 6, 24**

  - **cas 12** : 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 13 :** 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** : prêt (ouvrages, revues, thèses) par l'intermédiaire d'un organisme public ou privé avec lettre de réclamation au dépassement du délai de prêt et au dépassement du délai de paiement : **9, 21, 22, 10, 25, 12, 11, 23, 25, 24**

  - **cas 9** : demande de bibliographies, de photocopies, de recherches sur Internet, de recherches sur CD-ROM : **9, 10**

  - **cas 10** : demande de photocopies par l'intermédiaire du réseau ASCODOC PSY : **9, 13, 14, 10**

  - **cas 11** : demande de photocopies par l'intermédiaire des organismes publics ou privés : **9, 21, 22, 10, 24**

  - **cas 12** : 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 13** : 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**

Répartition des tâches selon les fonctions

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

Comptabilité générale de l'EPSM des Flandres

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. Les règles comptables sont définies par le Plan Comptable Général (PGC) de 1982.

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 les suivant :

↳ **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

ANNEES	BUDGET H	BUDGET B	BUDGET A	BUDGET GLOBAL
1998	345 842 000	17 400 000	55 000	363 297 000
1999	355 633 000	17 500 000	55 000	373 188 000
2000 (prévisionnel)	363 000 000	18 200 000	80 000	381 280 000

Le budget du Centre de Documentation est intégré au budget principal H.

Règles générales de gestion du Centre de Documentation

Comptes-rendus divers pour la Direction

Rapports thématiques effectuées à la demande de la Direction	Dossier
Rapport d'activité en cours depuis le 15 juin 2000 à la demande du Directeur du Management et de la Communication	1 cahier d'enregistrement

Gestion des acquisitions

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"

Gestion des demandes des usagers

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

Gestion du traitement et de l'équipement documentaire

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	Disquettes
Thesaurus du réseau	Dossier "Réseau"
Modèle de bordereau de saisie du réseau	Dossier "Réseau"
Catalogue collectif du réseau	1 catalogue
Guide du réseau (adresses des centres)	1 guide
Protection des documents	Factures
Reliure	Dossier "Reliure"

Gestion des outils

Cartes de photocopies	Pochette plastifiée

Récapitulatif des données recueillies concernant les différents champs de coûts de juillet 1998 à juin 2000.

Coûts d'infrastructure

Amortissement	Intégré dans le budget principal
Equipement en mobilier	Intégré dans le budget principal
Equipement en matériel informatique[1]	Intégré dans le budget principal
Equipement en photocopieur, télécopieur[2]	Intégré dans le budget principal
Equipement divers : téléphone,...	Intégré dans le budget principal

Coûts de fonctionnement de l'infrastructure

Coûts généraux tels assurance, taxes, ...	Intégré dans le budget principal
Maintenance courante de l'infrastructure	Intégré dans le budget principal
Entretien, Electricité, Chauffage	Intégré dans le budget principal

Coûts de fonctionnement du Centre de Documentation

PERSONNEL : Masse salariale + Salaire indirect	1 024 309,07 F
Formation du personnel	540 F
ACQUISITION : Ouvrages	11 200 F
Cassettes vidéo	1 450 F
Logiciels : Texto, Word, Excel	Intégré dans le budget principal
ABONNEMENTS : revues médicales	207 788 F
revue administratives	65 844 F
CD-ROM	22 230 F
MAINTENANCE : Informatique externe (Texto)	4 interventions intégrées dans le budget principal
Informatique interne	27 interventions intégrées dans le budget principal
Télécopieur	Intégré dans le budget principal
Externe pour la reprographie	Intégré dans le budget principal
DIVERS : Reliure	10 000 F
Télécopie	776[3] F
Téléphone	5 227 F
Photocopies[4]	758 222 F
Courrier[5]	Intégré dans le budget principal
Fournitures diverses	8 220 F
Logistique des transports	Intégré dans le budget principal
Plaquette de présentation du Centre	Intégré dans le budget principal
Cartes d'inscription des lecteurs	Intégré dans le budget principal
Cotisation Réseau ASCODOC PSY	30 000 F

[1] Le Centre de Documentation est équipé de 5 postes, 3 imprimantes, 1 scanner, 1 accès à Internet.

[2] Le Centre de Documentation possède 1 télécopieur et une photocopieuse.

[3] Ce montant exclut mars et avril 2000,leurs données ayant été perdues lors d'une panne informatique.

[4] 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. (chiffres donnés par le contrôleur de gestion.

[5] Les frais postaux sont inclus dans le budget H et intégrés aux communications téléphoniques. L'ensemble représente pour 1998, 1 448 000 F., pour 1999, 1 572 000 F., et en prévision pour 2000, 1 450 000 F.

TABLEAU DES MESURES DE PERFORMANCE DES PRINCIPALES FONCTIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION DE JUILLET 1998 A JUIN 2000

Constitution du fonds documentaire	
A Acquisition de documents	
Nombre de recherches effectuées pour identifier les sources et fournisseurs[1]	4
Nombre de recherches pour identifier les tarifs des documents à commander	4
Nombre de commandes de documents envoyées par courrier	12
Nombre de documents commandés reçus par courrier	561
Réception des mises à jour de CD-ROM	12
Nombre de documents acquis[2]	2379
B Catalogage, indexation de documents	
Nombre de revues bulletinées	1270
Nombre de revues dépouillées[3]	32
Nombre de notices réalisées par le Centre de Documentation	300
Nombre de documents indexés par le Centre de documentation	1312
Nombre de documents cotés	2302
C Equipement des documents	
Nombre de documents équipés[4]	2302
Nombre de documents réparés	10
Nombre de documents reliés reçus par courrier	2
D Rangement des documents	
Nombre de documents rangés[5]	6017
Constitution des outils de travail	
Nombre de notices importées du réseau ASCODOC PSY	4000
Nombre de mise à jour de la base **ETATCOLL**	1
Nombre de mises à jour des bases bibliographiques[6]	8
Nombre de mise à jour des Encyclopédies MédicoPsychologiques (EMC)	Non chiffré
Conception de produits documentaires	
Nombre de dossiers documentaires réalisés	2

[1] Repérages dans : Livre Hebdo, sites Internet (BOL, ALAPAGE), éditions des laboratoires, publicités dans revues ou envoyées par les éditeurs, catalogues des éditeurs spécialisés, propositions des usagers.

[2] Les documents acquis ne proviennent pas seulement des commandes, des abonnements, des mises à jour mais aussi des dons.

[3] Seules deux revues sont dépouillées par le Centre de Documentation, les autres sont dépouillées par le réseau ASCODOC PSY.

[4] L'équipement du document comprend le recouvrement, l'affichage de la cote, l'antivol et le tampon du Centre de Documentation.

[5] Les documents rangés sont : documents nouveaux + documents empruntés + documents pour photocopies (1 par demande) + CD-ROM du JO (chiffre minimal estimé à un par recherche). Ce chiffre doit donc être considéré comme estimé.

[6] **BIBLIO**: fonds documentaire ; **REV 23** : revues du réseau ; **ASCOLI 1**: ouvrages du réseau antérieur à 1950 ; **ASCOLI 2** : ouvrages du réseau à partir de 1950 ; **ARCHIVES** : localisation des revues du Centre.

TABLEAU DES MESURES DE PERFORMANCE DES PRINCIPALES FONCTIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION (suite)

Signalisation de l'information	
Nombre de plaquettes informatives réalisées	**5**
Diffusion de l'information	
Réalisation d'un annuaire d'adresses de sites Internet institutionnels	1
Nombre de bibliographies thématiques diffusées dans le journal interne Santal[7]	2
Nombre de "livre du mois" diffusés dans le journal interne Santal	12
Veille informative	
Nombre de repérage interprétatif	Non chiffré
Direction, gestion, développement	
Nombre de lectures professionnelles	Non chiffré
Nombre de réunions avec le Directeur	12
Nombre de réunions du Comité de Gestion	4
Nombre de comptes-rendus du Comité de Gestion rédigés	4
Nombre de rapports thématiques effectués à la demande de la direction	2
Nombre de factures transmises au service comptable	12
Nombre de disquettes envoyées au réseau ASCODOC PSY	10
Nombre d'opération de "lettres de réclamations"	94 (+ 8 réseau)
Nombre de lettres de réclamation reçues du réseau	8
Nombre de cartes d'inscription effectuées	320
Nombre de colis de documents envoyés	2100
Nombre de contacts de visu avec le service informatique	27
Nombre de contacts de visu avec le service Texto	2
Nombre de suivi de parcours des revues administratives	6
Nombre de recherches tarifaires pour effectuer les titres de recettes	264
Formation continue	
Nombre de réunions du réseau ASCODOC PSY	4

[7] Ce journal interne paraît tous les deux mois.

TABLEAU DES MESURES DE PERFORMANCE DES PRINCIPAUX SERVICES RENDUS DE JUILLET 1998 A JUIN 2000

CRITERES	INTERNES		EXTERNES	RESEAU	TOTAL	
	BAILLEUL	SECTEUR			INTERNE	GLOBAL
Accueil de l'usager						
Nombre d'appels téléphoniques reçus	343	180	402		523	925
Nombre de demandes reçues par courrier	14	14	41		28	69
Nombre de bordereaux du Réseau reçus par courrier				274		
Nombre de "colis de documents" reçus par courrier	697	394		729	1091	1821
Nombre de visites effectuées						?
Nombre de demandes effectuées	1328	746	1241	267	2074	3582
Nombre d'assistance recherche sur Texto, Internet						?
Service de prêt d'ouvrages, de revues, de thèses, tirés à part, cassettes vidéo						
Nombre de prêts effectués	518	382	536	51	900	1487
Nombre de prêts d'ouvrages effectués	387	289	407	18	676	1101
Nombre de prêts de thèses effectués	32	22	26	0	54	80
Nombre de prêts de revues effectués	90	67	90	33	157	280
Nombre de prêts de tirés à part effectués	7	2	12	0	9	21
Nombre de prêts de cassettes audio effectués	2	2	1	0	4	5
Nombre de prolongation et réservation effectuées	53	17	17	0	70	103
Service de photocopies d'extrait d'ouvrages, de thèses, de tirés à part, d'articles de revue						
Nombre de photocopies effectuées	347	130	389	214	477	1080
Nombre de photocopies d'extraits d'ouvrage	3	1	10	0	4	14
Nombre de photocopies d'extraits de thèse	1	1	1	0	2	3
Nombre de photocopies d'extraits de tirés à part	0	0	0	0	0	0
Nombre de photocopies d'articles de revue	343	128	378	214	471	1063
Service de constitution de bibliographie						
Nombre de bibliographies constituées	160	99	182	2	259	443
Service de recherche de textes législatifs						
Nombre de recherches de textes législatifs effectuées	208	104	104	0	312	416

TABLEAU DE MESURES DE PERFORMANCE MENSUEL

			septembre-98						DEMANDES		
									Externes	Internes	
	Lecteurs	Réseau	Périodique	Ouv.	Th.	Photoc.	Profession	Sujet		Bailleul	Secteur
	n°1	07 Saint Egrève	Synapse			10	psychiatre	P.M.S.I.	1		
	n°2	13 Le Puy-En-Velay	Etre Handicap			5	prof.infirmier	zoothérapie	1		
	n°2	20 Armentières	Lien Social				prof. infirmier	zoothérapie	1		
	n°3	07 saint Egrève				5 (thèse)	médecin	discours sur la violence		1	
	n°4	07 Saint Egrève	Groupal			5	psychologue			1	
	n°5	04 Montfavet	Informations Hospitalières			5	psychiatre	P.M.S.I.	1		
	n°5	06 Roche/Yon	Gestions Hospitalières			3	psychiatre	P.M.S.I.	1		
	n°6	25 Bron	Revue de Psychothérapie Psychanalytique de groupe			5	médecin	l'agressivité dans les groupes		1	
TOTAL	6			0	0	33			5	3	0

ANNEXE 11

MODE OPERATOIRE DU SERVICE DE PRET DE DOCUMENT

Inscription des lecteurs non inscrits

1.Recherche du n° lecteur dans la base **Lecteurs**	**320**
2.Enregistrement sur la carte des nom, prénom, adresse, profession, n° de tel, n° lecteur	**320**
3.Enregistrement dans la base **Lecteurs** du nouvel inscrit	**320**

MODE OPERATOIRE DU SERVICE DE PRET D'OUVRAGES, DE TIRES A PART, AUX LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, AUX EXTERNES, DU RESEAU ASCODOC PSY

Opérations de sortie du document

1.Réception de la demande de l'usager (bordereau, téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place)
2.Recherche de la cote du document dans la base **BIBLIO** vérification de sa disponibilité
3.Recherche du document en magasin
4.Enregistrement du prêt dans la base **EMPOUV** des date de sortie du document, n° du centre emprunteur
5.Démagnétisation du document
6.Cachet de la date de retour sur le document, don du document au lecteur sur place
7.Préparation du courrier pour **la navette du site**, **la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance

Opérations de retour du document

1.Réception du document par courrier
2.Annulation de l'emprunt du document dans la base **EMPOUV**
3.Remagnétisation du document
4.Rangement du document en magasin

MODE OPERATOIRE DU SERVICE DE PRET DE REVUES, DE THESES AUX LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, AUX EXTERNES, DU RESEAU ASCODOC PSY

Opérations de sortie du document

1.Réception de la demande de l'usager (bordereau, téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place)
2.Recherche de la cote du document dans la base **BIBLIO** (vérification de sa disponibilité) puis du n° du boîtier de rangement dans la base **ARCHIVES**
3.Recherche du document en magasin
4.Enregistrement du prêt dans la base **EMPREV**
5.Démagnétisation du document
6.Cachet de la date de retour sur le document, don du document au lecteur sur place
7.Préparation du courrier pour **la navette du site**, **la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance

Opérations de retour du document

1.Réception du document par courrier
2.Annulation de l'emprunt dans la base **EMPREV**
3.Remagnétisation du document
4.Rangement du document en magasin

MODE OPERATOIRE DU SERVICE DE PRET DE CASSETTE VIDEO AUX LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, AUX EXTERNES, DU RESEAU ASCODOC PSY

Opérations de sortie du document

1.Réception de la demande de l'usager (bordereau, téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place)
2.Recherche du document en magasin
3.Enregistrement du prêt sur papier
4.Enregistrement du prêt dans la base **EMPREV**, don du document au lecteur sur place
5.Préparation du courrier pour **la navette du site**, **la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance

Opérations de retour du document

1.Réception du document sur place, par courrier
2.Annulation de l'emprunt dans la base **EMPREV**
3.Rangement du document en magasin

MODE OPERATOIRE DU SERVICE DE PRET D'OUVRAGE, DE REVUE, DE THESE AUX LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, AUX EXTERNES EN FAISANT APPEL AU RESEAU ASCODOC PSY

1.Réception de la demande de l'usager (bordereau, téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place)
2.Recherche du n° du centre prêteur dans la base **ASCOLI 1** ou **ASCOLI 2** ou **REV 23**
3.Enregistrement de la demande sur bordereau
4.Envoi du bordereau par **courrier postal** au réseau ASCODOC PSY
5.Réception du document envoyé par le réseau ASCODOC PSY par courrier postal
6.Enregistrement du prêt sur papier
7.Enregistrement du prêt dans la base **EMPOUV**
8.Cachet de la date de retour sur le document, don du document au lecteur sur place
9.Préparation du courrier pour **la navette du site**, **la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance
10.Réception du document rendu par l'usager sur place, par courrier
11.Annulation de l'emprunt dans la base **EMPOUV**
12.Préparation du **courrier postal** pour renvoi du document au réseau ASCODOOC PSY

MODE OPERATOIRE DU SERVICE DE PRET DE THESE AUX LECTEURS DU SITE EN FAISANT APPEL AUX ORGANISMES DOCUMENTAIRES-

1.Réception de la demande de l'usager (bordereau, téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place)
2.Enregistrement du bon de commande
3.Envoi du bon de commande par **courrier postal** à l'organisme documentaire
4.Réception du document envoyé par l'organisme documentaire par courrier postal
5.Enregistrement du prêt sur papier
6.Enregistrement du prêt dans la base **EMPOUV**
7.Cachet de la date de retour sur le document, don du document au lecteur sur place
8.Préparation du courrier pour **la navette du site**, **la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance
9.Réception du document sur place, par courrier
10.Annulation de l'emprunt dans la base **EMPOUV**
11.Envoi du document par **courrier postal** pour renvoi du document à l'organisme documentaire

MODES OPERATOIRES DU SERVICE PHOTOCOPIES

MODES OPERATOIRES DU SERVICE DE PHOTOCOPIES D'EXTRAIT D'OUVRAGE POUR LES LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, EXTERNES

1.Réception de la demande de l'usager par téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place
2.Recherche de la cote du document dans la base **Biblio**. (vérification de sa disponibilité)
3.Recherche du document en magasin
4.Photocopie(s) effectuée(s), don des photocopies au lecteur sur place
5.Rangement du document en magasin
6.Préparation du courrier pour **la navette du site**, **la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance

MODES OPERATOIRES DU SERVICE DE PHOTOCOPIES D'EXTRAIT DE THESE, D'ARTICLE DE REVUE POUR LES LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, EXTERNES

1.Réception de la demande de l'usager par téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place
2.Recherche de la cote du document dans la base **Biblio** (vérification de sa disponibilité) puis du n° du boîtier de rangement dans la base **Archives**
3.Recherche du document en magasin
4.Photocopie(s) effectué(e)s, donation directe au lecteur sur place
5.Rangement du document en magasin
6.Préparation du courrier pour l**la navette du site**, **la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance

MODES OPERATOIRES DU SERVICE DE PHOTOCOPIES D'EXTRAIT D'OUVRAGE, D'EXTRAIT DE THESE OU D'ARTICLE DE REVUE POUR LES LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, EXTERNES EN FAISANT APPEL AU RESEAU ASCODOC PSY, AUX ORGANISMES DOCUMENTAIRES

1.Réception de la demande de l'usager par courrier, téléphone, fax, e-mail, sur place
2.Envoi du bordereau de la demande **courrier postal** (adresse dans catalogue Ascodocpsy)
3.Réception des photocopies par courrier
4.Préparation du courrier pour la **navette du site, la navette du secteur, la poste,** pour le lecteur à distance,

MODES OPERATOIRES : CONSTITUTION BIBLIOGRAPHIQUE, PROLONGATION, RESERVATION, VISITE DU CENTRE DE DOCUMENTATION, RECHERCHE DE TEXTE LEGISLATIF POUR LES LECTEURS DU SITE, DU SECTEUR, EXTERNES

MODE OPERATOIRE POUR LA CONSTITUTION DE BIBLIOGRAPHIE

1. Réception de la demande de l'usager, par téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place
2.Recherche dans les bases **BIBLIO** ou **ASCOLI 1**ou **2** ou **REV 23** ou sites **Internet**
3.Bibliographie sous forme d'imprimé, don de ce document au lecteur sur place
4.Préparation du courrier pour la **navette du site**, **la navette du secteur**, **postal** pour l'usager à distance

MODE OPERATOIRE DE PROLONGATION

1.Réception de la demande de l'usager par téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place
2.Vérification de la non réservation du document dans la base **EMPOUV** ou **EMPREV**
3.Enregistrement de la demande sur papier
4.Enregistrement de la demande dans la base **Lecteurs**

MODE OPERATOIRE DE RESERVATION

1.Réception de la demande par téléphone, courrier, fax, e-mail, sur place
2.Enregistrement de la demande sur papier
3.Enregistrement de la demande dans la base **EMPOUV** ou **EMPREV**

MODE OPERATOIRE DE VISITE DU CENTRE DE DOCUMENTATION

1.Réception de la demande de l'usager par téléphone, sur place
2.Présentation du fonctionnement général du Centre de Documentation
3.Présentation du fonds documentaire
4.Démonstration de l'utilisation du logiciel Texto et d'Internet
5.Réponse aux questions des usagers

MODE OPERATOIRE DE LA RECHERCHE DE TEXTE LEGISLATIF

1.Réception de la demande de l'usager par téléphone, courrier, messagerie, fax, sur place
2.Enregistrement de la demande sur papier
3.Consultation des J.O. de 1947 à 1999 sur CD-ROM ou consultation des J.O. à partir de 1998 sur le site Légifrance
4.Impression du texte législatif, don du document au lecteur sur place
5.Préparation du courrier pour la **navette du site**, la **navette du secteur**, **la poste** pour l'usager à distance

MODE OPERATOIRE DE LA CONSTITUTION DU FONDS DOCUMENTAIRE

MODE OPERATOIRE DE L'ACQUISITION DES DOCUMENTS

1. Enregistrement des propositions des usagers, réception des dons de documents
2.Repérage et sélection des documents (librairies en ligne, catalogues des éditeurs spécialisés,…)
3.Localisation et vérification du prix de certains documents à commander dans Electre (accès Minitel par Internet)
4.Commandes envoyées par courrier
5.Réception des documents commandés

MODE OPERATOIRE DU CATALOGAGE DES DOCUMENTS

Bulletinage des revues
Dépouillement des revues
Indexation des documents acquis (ouvrages, thèses, TA) dans "BIBLIO"
Cotation des thèses dans la base "ARCHIVES"

MODE OPERATOIRE DE L'EQUIPEMENT

Recouvrement des documents
Consolidation, réparation
Cote
Antivol
Tampon sur les documents

Madame, Monsieur,[1]

Dans le cadre d'une évaluation de la qualité de ses prestations, le Centre de Documentation de l'EPSM des Flandres 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 04 Août.

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

Le Centre de Documentation.

Questionnaire

1. **Quelle est votre profession et décrivez le type d'information utiles ou indispensables pour votre travail ?**

.....

2. **Combien de fois faites-vous appel au Centre de Documentation ?**
   - ❑ plusieurs fois par semaine ?
   - ❑ plusieurs fois par mois ?
   - ❑ très occasionnellement ?

3. **Comment préférez-vous effectuer vos demandes ?**
   - ❑ sur place
   - ❑ par téléphone
   - ❑ par courrier

4. **Comment vous paraissent les services offerts par le Centre de Documentation ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant
ACCUEIL			
Horaires d'ouverture			
Convivialité des locaux			
Convivialité de l'accueil			
ORGANISATION DU LIEU			
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			
SERVICES			
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 le personnel			

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

.....

5. **Avez-vous recours au service de constitution de bibliographies ?**
   - ❑ oui
   - ❑ non

[1] J'ai volontairement remodelé la mise en page du questionnaire original afin de diminuer le volume papier. Le questionnaire original a été conçu avec le souci d'une lisibilité optimale pour l'usager.

Si oui, qu'en pensez-vous ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant
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 ?**

……

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

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant
OUVRAGES			
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			
REVUES			
Richesse des revues			
Revues en pédopsychiatrie			
Revues en psychiatrie			
Revues en psychologie			
Revues en psychanalyse			
Revues en médecine			
Revues en soins infirmiers			
Revues internationales			
DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE			
USUELS (dictionnaires, encyclopédies…)			

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

……

7. Comment préférez-vous obtenir vos documents ?

❑ sur place
❑ par courrier interne

Pour quelles raisons ?

……..

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

❑ vous voulez compléter vos recherches
❑ vous êtes aidés dans vos recherches
❑ vous voulez gagner du temps en confiant vos recherches à la Documentaliste
❑ vous trouvez ce que vous cherchez

9. Quelles améliorations vous paraissent souhaitables à court terme ou moyen terme en matières de prestations nouvelles à développer ?

……

DEPOUILLEMENT DES QUESTIONNAIRES ENVOYES AUX INTERNES

1.Quelle est votre profession et décrivez le type d'information utiles ou indispensables pour votre travail.

QUESTIONNE(E)S	TOTAL	%	INFORMATIONS RECHERCHEES
Equipe médicale : Psychiatre	2	5,7	
Equipe pluridisciplinaire : Psychologue	3	8,5	**Formation, actualité**
Infirmier(ère)	18	51,4	Théorie, analyses de cas, témoignages, rapports de congrès et colloque, **actualité**, accréditation, **formation, législation**, recherches sur Internet, …
Autres(aide soignant, …)	9	25,7	**Actualité, formation, juridique** (droit social),
Equipe administrative : Secrétaire médicale	1	2,9	**Législation**
Autre	1	2,9	**Juridique**
Sans réponse	1	2,9	

2.Combien de fois faites-vous appel au Centre de Documentation ?

CRITERES	TOTAL	%
Plusieurs fois par semaine	1	2,8
Plusieurs fois par mois	13	37,1
Très occasionnellement	20	57,1
Sans réponse	1	2,8

3. Comment préférez-vous effectuer vos demandes ?

CRITERES	TOTAL	%
Sur place	32	91,4
Par téléphone	14	40
Par courrier interne	1	2,8

4.Comment vous paraissent les services offerts par le Centre de Documentation ?

CRITERES	TRES SATISFAISANT		SATISFAISANT		PAS SATISFAISANT		SANS REPONSE	
ACCUEIL	3	**8,6 %**	1	**2,8 %**				
Horaires d'ouverture	20	**57,1%**	14	**40 %**	1	**2;8 %**	1	**2,8 %**
Convivialité des locaux	27	**77,1 %**	8	**22,8 %**				
Convivialité de l'accueil	32	**91,4 %**	3	**8,6 %**				
ORGANISATION DU LIEU			3	**8,6 %**				
Signalisation des documents	12	**34, 2 %**	19	**54,2 %**			4	**11,4 %**
Signalisation des outils (Internet et base bibliographique)	13	**37,1 %**	17	**48,5 %**			5	**14,3 %**
Accès aux documents	12	**34,2 %**	20	**57,1 %**			3	**8,6 %**
Accès aux outils (Internet et base bibliographique)	14	**40 %**	16	**45,7 %**			5	**14,3 %**
Aménagement de l'espace	23	**65,7 %**	11	**31,4 %**			1	**2,8 %**
Conditions de consultation sur place	21	**60 %**	13	**37,1 %**			1	**2,8 %**
SERVICES								
Visite guidée du centre de documentation	15	**42,8 %**	10	**28,6 %**	1	**2,8 %**	8	**22,8 %**
Service de copies	20	**57,1%**	11	**31,4 %**			5	**14,3 %**
Connaissance des moyens et des ressources disponibles	16	**45,7 %**	14	**40 %**	3	**8,6 %**	2	**5,7 %**
Délai de prise en charge de votre demande	18	**51,4 %**	14	**40 %**	2	**5,7 %**		
Délai de fourniture des documents sur place	23	**65,7 %**	11	**31,4 %**	1	**2,8 %**		
Délai de fourniture des documents envoyés	16	**45,7 %**	13	**37,1 %**	2	**5,7 %**	4	**11,4 %**
Délai de prêt	13	**37,1 %**	16	**45,7 %**	5	**14,3 %**	1	**2,8 %**
Aide ou conseils apportés par le personnel	22	**62,8 %**	12	**34,2 %**			1	**2,8 %**

PROPOSITIONS	TOTAL	%
Sans réponse	26	74,2
Allonger le délai de prêt	3	8,6
Raccourcir le délai de prêt	1	2,8
Raccourcir le délai d'envoi	1	2,8
Communiquer par messagerie	1	2,8
Augmenter le nombre de revues	1	2,8
Faire connaître les services	1	2,8
Faire attention aux lettres de rappel	1	2,8

5. Avez-vous recours au service de constitution de bibliographie ?

CRITERES	TOTAL	%
oui	9	25,7
non	26	74,3

Si oui

CRITERES	TRES SATISFAISANT		SATISFAISANT		PAS SATISFAISANT		SANS REPONSE	
Rapidité de la réponse	6	66,7 %	3	33,3 %				
Clarté de la présentation	5	55,6 %	4	44,4 %				
Adéquation de la réponse avec votre demande	444,4 %		5	55,6 %				
Exhaustivité	3	33,3 %	6	66,7 %				
Diversité des ressources (ouvrages, revues, sites, CD-ROM	3	33,3 %	5	55,6 %			1	11,1 %

AMELIORATIONS SOUHAITEES

PROPOSITIONS	TOTAL	%
Sans réponse	7	77,8
Bibliographies sur la pédopsychiatrie	1	11;1
Vidéos	1	11;1

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

	TRES SATISFAISANT		SATISFAISANT		PAS SATISFAISANT		SANS REPONSE	
OUVRAGES			1	2,8 %				
Richesse des ouvrages édités avant 1950	5	14,2 %	11	31,4 %			19	54,3 %
Richesse des ouvrages édités après1950	9	25,7 %	10	28,6 %			16	45,7 %
Ouvrages de pédopsychiatrie	3	8,6 %	8	22,9 %%	2	5,7 %	22	62,9 %
Ouvrages de psychiatrie	11	31,4 %	15	42,9 %	2	5,7 %	7	20 %
Ouvrages de psychologie	9	25,7 %	16	45,7 %	1	2,8 %	9	28,6 %
Ouvrages de psychanalyse	8	22,9 %	16	45,7 %	1	2,8 %	10	28,6 %
Ouvrages de médecine	5	14,2 %	12	34,3 %			18	51,4 %
Ouvrages en soins infirmiers	7	20 %	13	37,1 %	1	2,8 %	15	42,9 %
Caractère récent des ouvrages	8	22,9 %	16	45,7 %	1	2,8 %	10	28,6 %
Choix des nouveautés	9	25,7 %	15	42,9 %			11	31,4 %
REVUES								
Richesse des revues	13	37,1 %	12	34,3 %	2	5,7 %	7	20 %
Revues en pédopsychiatrie	5	14,2 %	11	31,4 %	2	5,7 %	17	48,6 %
Revues en psychiatrie	11	31,4 %	16	45,7 %			8	22,9 %
Revues en psychologie	7	20 %	13	37,1			15	42,9 %
Revues en psychanalyse	6	17,1 %	11	31,4 %	1	2,8 %	17	48,6 %
Revues en médecine	6	17,1 %	9	25,7 %			20	57,1 %
Revues en soins infirmiers	10	28,6 %	8	22,9 %			16	45,7 %
Revues internationales	1	2,8 %	9	25,7 %	2	5,7 %	22	68,9 %
DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE	1	2,8 %	5	14,2 %	1	2,8 %	25	71,4 %
USUELS (dictionnaires, encyclopédies)	5	14,2 %	13		1	2,8 %	16	45,7 %

AMELIORATIONS SOUHAITEES

PROPOSITIONS	TOTAL	%
Sans réponse	26	74,3 %
Actualisation et diversification des ouvrages de psychiatrie et pédopsychiatrie	1	2,8 %
Etre consulté pour l'achat des ouvrages	1	2,8 %
Orthophonie	1	2,8 %
Psychomotricité	2	5,7 %
Dictionnaire classique	1	2,8 %
Plus de références	1	2,8 %
Plus d'abonnements	2	5,7 %
Avoir accès aux revues administratives	1	2,8 %
Revues trop anciennes	1	2,8 %
Diversification des revues en kinésithérapie et en ergothérapie	1	2,8 %
Actualité	1	2,8 %

7. Comment préférez-vous obtenir vos documents ?

CRITERES	TOTAL	%
Sur place	29	82,9 %
Par courrier interne	9	25,7 %
Sans réponse	2	5,7 %

Pour quelles raisons ?

PROPOSITIONS A : Sur place, à cause de :	TOTAL	%
Sans réponse	3	10,3
Qualité de l'accueil	4	13,8
Attrait visuel	2	6,9
Disponibilité	4	13,8
Conseils	5	17,2
Découverte	1	3,4
Améliorer la recherche (par la consultation)	9	31
Contact	7	24,1
Rapidité	4	13,8
Utiliser les outils	1	3,4
Sûreté de la demande	1	3,4

PROPOSITIONS B : Par courrier interne, à cause de :	TOTAL	%
Sans réponse	2	22,2
Eloignement géographique	2	22,2
Par manque de disponibilité	5	55,6
Rapidité	1	11,1

8.Si vous faites appel au Centre de Documentation, c'est parce que :

CRITERES	TOTAL	%
Vous voulez compléter vos recherches	26	74,3
Vous êtes aidés dans vos recherches	24	68,6
Pour gagner du temps	12	34,3
Vous trouvez ce que vous rechercher	13	37,1
Sans réponse	2	5,7

9.Quelles améliorations vous paraissent souhaitables à court terme ou moyen terme ou moyen terme en matières de prestations nouvelles à développer ?

PROPOSITIONS	TOTAL	%
Sans réponse	19	54,3 %
Fonctionnement déjà satisfaisant	3	8,6 %
Plus d'ouvrages ou de revues de psychanalyse anglo-saxons (américains)	2	5,7 %
Service vidéo	1	2,8 %
Elargissement des horaires d'ouverture	3	
Informer les usagers de l'actualité	1	2,8 %
Forums de discussion	1	2,8 %
Améliorer la recherche documentaire		
Mettre la base sur Intranet	1	2,8 %
Journées à thème	1	2,8 %
Délai de prêt trop long	1	2,8 %
Délai ASCODOC trop long	1	2,8 %
Gérer son budget, équilibre alimentaire, adresses administrations	1	2,8 %
Banque de données / bibliographie pour les structures extra-hospitalières	2	5,7 %

Le centre de documentation de l'EPSM des Flandres détient l'un des fonds documentaires les plus riches de la région, dans le domaine de la santé mentale.

GRILLE D'EVALUATION DES PRESTATIONS DU CENTRE DE DOCUMENTATION[1]

"L'ensemble du personnel dispose d'un Centre de Documentation accessible et fonctionnel au niveau de l'établissement."

Sources : **D =document écrit** **Q =question posée** **O =observation directe**

Sources	N°	Critères	Oui	Non	Non appliqué	Observations
		Connaissance du Centre de Documentation et de ses prestations				
O	1	Une signalisation à l'entrée de l'établissement permet de se rendre au Centre de Documentation.				
O	2	Les horaires et jours d'ouverture sont affichés aux portes du Centre de Documentation.				
D	3	Une notice d'information affichée dans les locaux communs de chaque service (salle de soins, salle de réunion, bureau des internes) indique :				
	3a	Les jours d'ouverture et horaires du Centre de Documentation.				
	3b	Les moyens dont il dispose.				
	3c	Les prestations qu'il peut fournir.				
Q	4	Le documentaliste participe, régulièrement, à une réunion de chaque service pour informer tout le personnel sur son activité et ses prestations.				
	5	Le documentaliste informe régulièrement les différents collèges professionnels sur son activité, les prestations du Centre de Documentation et leur évolution (participation aux instances et aux groupes).				
		Faire connaître les ressources du Centre de Documentation				
	6	Produits documentaires. Le Centre de Documentation produit et diffuse :				
D	6a	Des revues de sommaires, des sélections de sommaires.				
	6b	Des catalogues de revues ou de livres.				
	6c	Une revue de presse.				
	6d	Des bulletins bibliographiques.				
O	7	Les productions du Centre de Documentation sont mises à disposition des différentes catégories de personnel dans chaque service.				
		L'accès à l'information				
Q	8	Le documentaliste facilité l'accès du personnel aux documents en le guidant et en l'assistant (Interface).				
Q	9	Le personnel peut consulter, au Centre de Documentation, des revues professionnelles, des ouvrages, des quotidiens, des dossiers documentaires.				
Q	10	Le documentaliste organise la circulation de l'information à l'intérieur de l'établissement. Il s'assure de la bonne diffusion de celle-ci.				
Q	11	Le documentaliste fournit à ses différents interlocuteurs, à leur demande, des bibliographies sur des sujets déterminés.				
Q	12	Le documentaliste fournit à ses différents interlocuteurs, à leur demande, des documents originaux ou des copies (revues, ouvrages, articles, textes officiels).				
Q	13	Le personnel peut emprunter les documents mis à disposition au Centre de Documentation.				
Q	14	Le documentaliste peut fournir des documents originaux (copies ou prêts) qui ne font pas partie du fonds documentaire du Centre Hospitalier.				

[1] Référentiel établi par le Centre de Documentation de Compiègne.

Sources	N°	Critères	Oui	Non	Non appliqué	Observations
		L'accès à l'information (suite)				
Q	15	Le documentaliste procède, à son initiative, à une diffusion directe de l'information (diffusion sélective de l'information) vers ses différents utilisateurs, sur des sujets ciblés, sans être directement sollicité.				
Q	16	Le Centre de Documentation possède des moyens de recherche bibliographiques et documentaires :				
	16a	Banques de données et fichiers internes.				
	16b	Banques de données et fichiers en externes (en ligne).				
Q	17	Le documentaliste assiste le personnel et lui donne les informations qui lui permettront :				
	17a	D'interroger les banques de données s'il le souhaite.				
	17b	D'être autonome dans sa recherche.				
Q	18	Le personnel qui ne peut se rendre au Centre de Documentation pendant ses heures d'ouverture a la possibilité de profiter de ses prestations par correspondance (courrier, téléphone).				
Q	19	Les heures et jours d'ouverture du Centre de Documentation permettent au personnel d'y accéder :				
	19a	En dehors de ses heures de travail.				
	19b	Dans le cadre de son travail si le règlement intérieur le permet.				
		Déterminer les acquisitions et le contenu du fonds documentaire				
Q	20	Chaque année, le documentaliste recense à l'aide d'un questionnaire les besoins spécifiques de chaque service :				
	20a	En matière d'abonnements.				
	20b	En matière d'achats d'ouvrages.				
Q	21	La politique d'acquisition pour la bibliothèque de l'IFSI[2] est déterminée en collaboration avec l'équipe pédagogique de l'institut.				

[2] **IFSI** : Institut de Formation Supérieure des Infirmiers.

BIBLIOGRAPHIE

MONOGRAPHIES

CHEVALIER, Bernard, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre de documentation*. Paris : ADBS, 1991. 175 p.

MOULIN, Emmanuel. *Les coûts en documentation : calcul, analyses et décisions.* Paris : ADBS, 1995. 359 p.

MOULIN, Emmanuel. Valeur de l'information et coût de la documentation. In LECOQ, Dominique (coord.) *Transfert d'information et projet d'entreprise: actes du colloques Transinfo 93.* Paris : ADBS,1994. 7 p.

LE COADIC, Yves. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan Université, ADBS, 1997. (Collection 128, n°174). 127 p.

LE DROGOU, Jean. *La maison de santé de Bailleul : de l'Asile à l'EPSM des Flandres*. Bordeaux : Les études hospitalières, 1998. 91 p.

SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information*. Paris : ADBS,1996. 197 p.

DOCUMENTS EN LIGNE

MAYERE, Anne. *La démarche qualité appliquée aux bibliothèques et services d'information :conception et spécificité.* [en ligne]. ENSSIB, Octobre 1997. 9 p. Accessible sur le web : <http://www.enssib.fr>

Compte rendu d'accréditation de la polyclinique de la Louvière [en ligne].ANAES. Mai 2000.13 p. Accessible sur le web : <http://www.anaes.fr >.

LITTERATURE GRISE

GUESSARD, Bruno. *Le référentiel qualité en documentation*. Septembre 1999. 14 p.