



HAL
open science

Observation du fonctionnement du service de documentation. Analyse des besoins du public et des services proposés

Aurélie Wierre

► **To cite this version:**

Aurélie Wierre. Observation du fonctionnement du service de documentation. Analyse des besoins du public et des services proposés. Sciences de l'information et de la communication. 1998. dumas-01735480

HAL Id: dumas-01735480

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01735480>

Submitted on 16 Mar 2018

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.

Aurélie WIERRE

Maîtrise en

Sciences de l'Information et de la Documentation

Programme du stage : Observation du fonctionnement du service de documentation. Analyse des besoins du public et des services proposés.

Stage effectué du 27 octobre 1997 au 30 juin 1998

Au

**Centre National de la Fonction Publique Territoriale
Lille**

Sous la direction de :

M. Christian Loock, responsable universitaire

M. Dominique Cotte, responsable universitaire

Mme Yvette Czajkowski, responsable professionnelle

**Lille 3
Université Charles de Gaulle
UFR I.D.I.S.T.**

25 septembre 1998



Aurélie WIERRE

Maîtrise en

Sciences de l'Information et de la Documentation

Programme du stage : Observation du fonctionnement du service de documentation. Analyse des besoins du public et des services proposés.

Stage effectué du 27 octobre 1997 au 30 juin 1998

Au

**Centre National de la Fonction Publique Territoriale
Lille**

Sous la direction de :

M. Christian Loock, responsable universitaire

M. Dominique Cotte, responsable universitaire

Mme Yvette Czajkowski, responsable professionnelle

**Lille 3
Université Charles de Gaulle
UFR I.D.I.S.T.**

25 septembre 1998

SOMMAIRE

Introduction	p. 1
---------------------	-------------

1. Situation du service documentation et de son environnement : analyse externe et interne	p. 3
---	-------------

1.1 Historique du service et positionnement au sein du C.N.F.P.T.	p. 3
1.2 Analyse des moyens du service	p. 10
1.3 Analyse de l'activité du service	p. 19

2. Analyse du public du service documentation	p. 27
--	--------------

2.1 Statistiques	p. 27
2.2 Les utilisateurs du service et leurs besoins documentaires	p. 32
2.3 Les non-utilisateurs du service et leurs besoins documentaires	p. 33

3. Comparaison avec d'autres services documentation du C.N.F.P.T.	p. 38
--	--------------

3.1 Comparaison au niveau des moyens	p. 39
3.2 Comparaison au niveau de l'activité	p. 42
3.3 Comparaison au niveau du public	p. 48

4. Optimisation du service par différentes stratégies	p. 56
--	--------------

4.1 Scénario 1 – un centre dédié au public externe	p. 56
4.2 Scénario 2 – un centre dédié aux agents du C.N.F.P.T.	p. 58
4.3 Scénario 3 – une fusion avec le centre de ressources pédagogiques	p. 59

Conclusion	p. 61
-------------------	--------------

Bibliographie

Annexes

Introduction

Organisme public, à caractère administratif et à compétence nationale, le C.N.F.P.T., le Centre National de la Fonction Publique Territoriale, assure la formation, l'organisation des concours et examens professionnels, ainsi que des missions de gestion, au profit de l'ensemble des collectivités territoriales et de leurs agents (bourse nationale de l'emploi, publicité des tableaux d'avancement, prise en charge des fonctionnaires momentanément privés d'emploi, procédure de reclassement des fonctionnaires devenus inaptes à leurs fonctions, prise en charge des congés bonifiés). Mais le C.N.F.P.T. est avant tout un organisme de formation regroupant le siège, 28 délégations régionales ou interdépartementales, 60 antennes pédagogiques, 3 Ecoles Nationales d'Application des Cadres Territoriaux et l'institut des études de la fonction publique territoriale.

Ce contexte pédagogique a amené, dans la plupart des délégations régionales, le développement des services de documentation. Celui de la délégation Nord-Pas-de-Calais a été créé en 1993, avec pour principal objectif la réponse aux besoins documentaires des agents du C.N.F.P.T., dont la majorité ont à charge la mise en place et l'organisation des actions de formation. A l'heure actuelle, il s'avère, cependant, que les échanges entre le service documentation et les autres services de la délégation sont réduits, ce qui conduit à se poser quelques questions. Quelle est l'orientation adoptée par la responsable du service documentation ? Quelles sont les activités du service ? Qui sont les usagers ? Ont-ils entière satisfaction ? L'orientation choisie est-elle la mieux adaptée aux missions et aux objectifs du C.N.F.P.T. ? Pour comprendre la situation actuelle et apporter les solutions les mieux appropriées, une approche marketing de ce service est nécessaire. La finalité de tout centre de documentation est de répondre aux besoins des usagers, d'optimiser ses relations avec son environnement. La conception marketing qui consiste à « décrire la réalité pour la reconstituer » permet d'aboutir à ce résultat.

Pour répondre à la question « que faire ? », il faut se demander « qui suis-je ? », c'est pourquoi, dans un premier temps, une analyse précise du service documentation sera menée : quelle est sa place dans l'organisation du C.N.F.P.T. ? Quel est son historique ? Quels sont ses moyens et ses activités ? Il est, ensuite, fondamental de s'intéresser aux usagers fréquentant le service et bien sûr et surtout au public qui n'y vient pas. Quels sont leurs

pratiques et leurs besoins documentaires ? Une comparaison avec d'autres services documentation du C.N.F.P.T. peut, dans un troisième temps, se révéler également utile dans la définition de nouvelles possibilités de développement. Comment sont-ils gérés ? Quels sont les points communs ou au contraire les points de divergences avec le service documentation de la délégation Nord-Pas-de-Calais ? Grâce aux réponses apportées à ces diverses questions il sera possible, en dernier lieu, de déterminer les diverses stratégies possibles, applicables pour ce centre, afin d'améliorer la qualité du service, c'est-à-dire de répondre au mieux à la demande des usagers.

1. Situation du service et de son environnement : analyse externe et interne

1.1 Historique du service et positionnement au sein du C.N.F.P.T.

La formation des fonctionnaires territoriaux et la gestion de leurs carrières ont été confiées à un organisme public, en 1972, avec la création du C.F.P.C. (Centre de Formation du Personnel Communal). Le Nord-Pas-de-Calais disposait de 2 délégations dont une était à vocation régionale. En 1987, le C.F.P.C. changeait d'appellation et devenait le C.N.F.P.T.. En 1989, les délégations départementales disparaissaient pour laisser la place à l'actuelle délégation régionale.

Pendant toute cette période, il n'y eut aucune volonté commune dans la délégation de créer un service documentation. La responsable actuelle de ce service s'occupait à cette date de l'organisation des concours dont le C.F.P.C. avait la charge. Pour cette raison, elle était souvent sollicitée par les stagiaires qui souhaitaient obtenir de la documentation concernant tout ce qui avait trait à la fonction publique territoriale et aux concours. Pour répondre à ces multiples demandes, elle avait aménagé en 1983, à côté de son bureau de fonction, une pièce dans laquelle furent rangés par thème tous les ouvrages dont elle disposait, qui pour la plupart étaient envoyés par le siège et restaient inexploités. Cette documentation était à la disposition des stagiaires en formation. L'accueil de ces derniers réclamait, cependant, beaucoup de temps, ce dont ne disposait pas la documentaliste actuelle. Elle souhaita alors se consacrer entièrement aux activités documentaires et réalisa un sondage auprès d'une centaine de personnes travaillant pour le C.F.P.C., afin de savoir si la création d'un service documentation leur serait utile dans le cadre de leur travail. Le sondage eut peu de résultats et les quelques réponses reçues concluaient à un avis défavorable. Cet avis était d'ailleurs partagé par la direction régionale de l'époque. L'idée fut donc abandonnée, mais les demandes en matière d'information concernant la fonction publique territoriale restaient importantes.

Ce n'est qu'en 1993, avec l'arrivée d'un nouveau directeur régional, que se créa le département documentaire. Deux raisons principales amenèrent la direction à prendre cette décision. Elle souhaitait, dans un premier temps, que la circulation de l'information se fasse mieux et plus rapidement au sein de l'organisme. Chaque agent du C.N.F.P.T. devait disposer des informations concernant la fonction publique territoriale, les collectivités, et plus spécifiquement son secteur d'activité. Il fallait éviter que les documents restent bloqués,

confinés dans un service, en privant ainsi d'autres agents de l'information. C'est pourquoi la concentration des documents en un même lieu semblait le mieux répondre à cet objectif. Dans un second temps, il semblait évident qu'un lieu de formation devait disposer d'un centre de documentation capable de fournir des outils pédagogiques aux formateurs et aux élèves.

Les principaux usagers du service devaient donc être les agents du C.N.F.P.T., ainsi que les formateurs et les stagiaires.

Le centre de documentation fut installé au rez-de-chaussée, près de l'accueil. Des travaux étaient nécessaires et ils commencèrent en juin 1993. Le montant de ces transformations s'éleva à 145 669,40 F, et les bénéfices de l'imprimerie de la délégation servirent à financer le projet. Le service fut ouvert en août 1993 et disposait d'un fonds de 180 ouvrages, récupérés dans les différents services ou envoyés par le siège. Le plan de classement fut constitué en fonction du catalogue de formation continue qui met en évidence les différents secteurs d'activité des collectivités territoriales. Voici la dénomination de chaque secteur :

- ❑ Secteur 1 : communication et information
- ❑ Secteur 2 : informatique bureautique
- ❑ Secteur 3 : organisation et gestion des services
- ❑ Secteur 4 : culture, loisirs, tourisme
- ❑ Secteur 5 : sport
- ❑ Secteur 6 : santé, sécurité, environnement
- ❑ Secteur 7 : social, scolaire
- ❑ Secteur 8 : génie urbain
- ❑ Secteur 9 : planification urbaine, développement économique, mission HLM

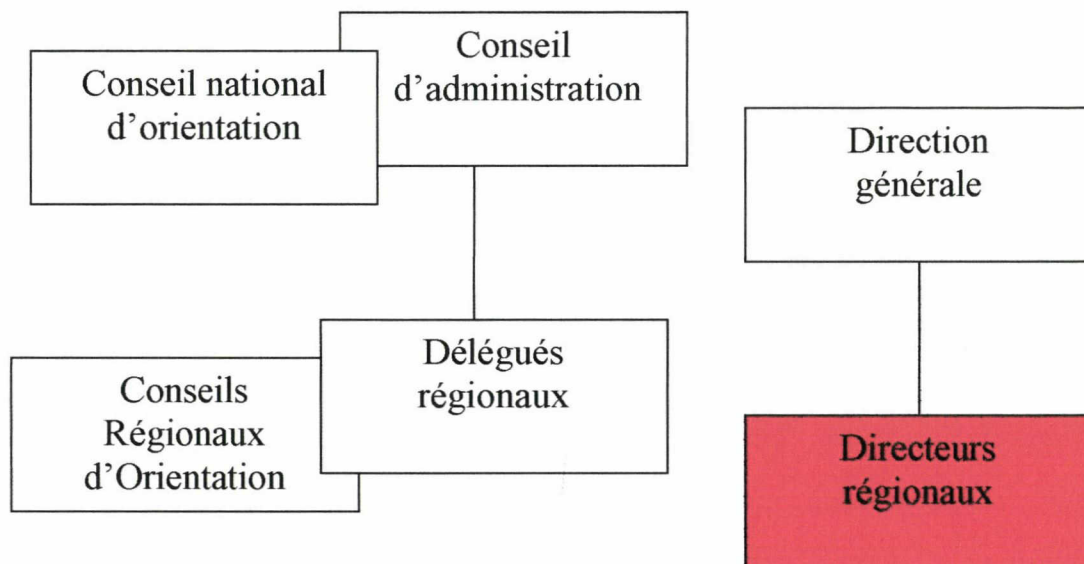
Le plan de classement s'inspirait, également, de celui utilisé au service documentation de l'E.N.A.C.T. La documentaliste s'enquit des adresses des éditeurs et des références bibliographiques.

Après avoir précisé les conditions de la création du service documentation, il est nécessaire, avant de présenter ses moyens et ses activités, de définir l'environnement c'est-à-dire de le « positionner » au sein de la délégation. Mais, pour comprendre ce « positionnement », il faut d'abord cerner l'organisation générale du C.N.F.P.T. ainsi que la place de la délégation régionale dans cette organisation.

Le C.N.F.P.T. est dirigé par un conseil d'administration paritairement composé de 34 élus représentant les communes, les départements et les régions, et de représentants des organisations syndicales de fonctionnaires territoriaux. Ce conseil élit en son sein son président parmi les représentants des collectivités territoriales, qui est assisté de deux vice-présidents élus. Un conseil d'orientation comprenant 25 membres et une direction générale sont placés auprès du conseil d'administration. Le conseil d'orientation élabore, chaque année, un projet de programme de formation.

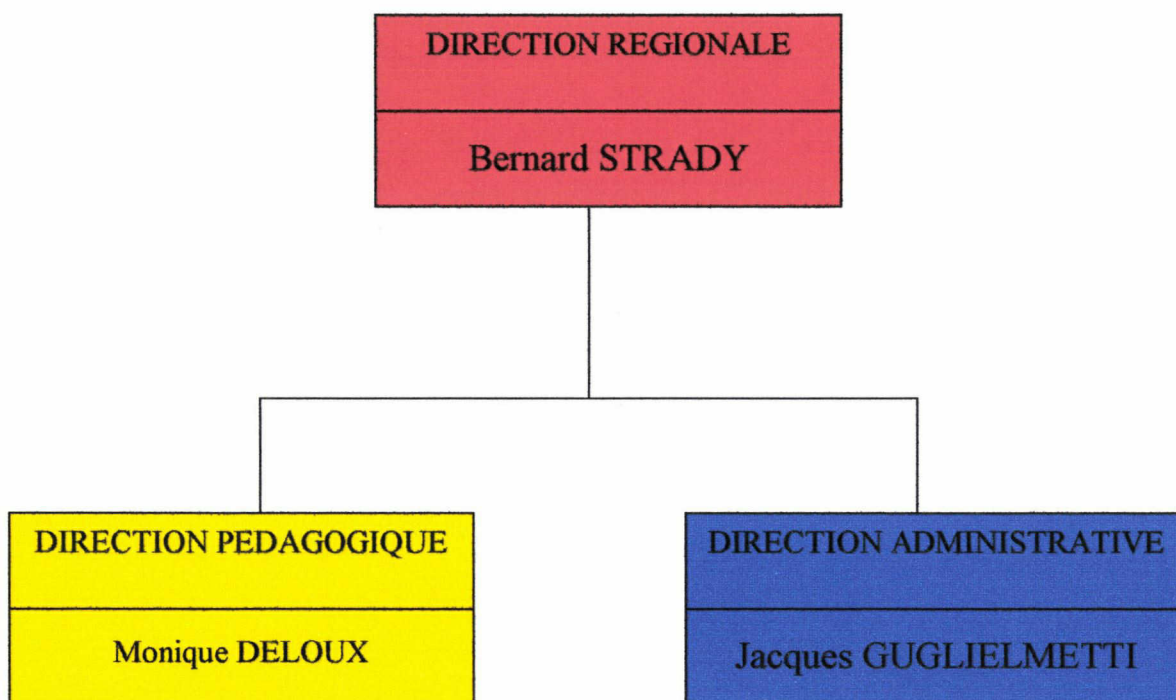
Les délégations régionales sont placées sous l'autorité d'un délégué, désigné par le conseil d'administration parmi les élus locaux exerçant un mandat dans le ressort de la délégation. Chaque délégué est assisté d'un conseil d'orientation régional et a sous sa responsabilité le directeur régional placé à la tête de chaque délégation.

Organigramme général du C.N.F.P.T.



La délégation Nord-Pas-de-Calais est administrée par le directeur régional qui est secondé par deux personnes, le directeur pédagogique et le directeur administratif.

Organigramme de la direction générale de la délégation Nord-Pas-de-Calais



Le directeur pédagogique a sous sa responsabilité les différents directeurs s'occupant des diverses formations.

Les directeurs de préformation ont avec leurs équipes la charge de mettre en place les cours préparant les agents territoriaux, titulaires ou non, aux différents concours de la fonction publique territoriale.

La direction des F.I.A. (formations initiales des agents) organise la formation avant titularisation (F.A.T.) et la formation d'adaptation à l'emploi (F.A.E) pour les cadres B, nouvellement recrutés ou nommés dans une collectivité.

La direction de la formation continue coordonne les formations professionnelles mises en place dans les différents secteurs. Chaque secteur correspond aux multiples compétences et attributions des collectivités territoriales. Les stages sont organisés par un responsable ou cadre pédagogique.

Le responsable administratif gère, d'une part, des services qui organisent les concours et qui s'occupent des incidents de carrière et de la bourse de l'emploi (service emploi / concours) et, d'autre part, des services assurant le fonctionnement interne de l'organisme. Ces derniers sont constitués par le service comptabilité, l'informatique de gestion, l'imprimerie et la reprographie, l'accueil, le standard, l'entretien et la sécurité. Les organigrammes des pages suivantes rendent mieux compte de l'organisation de la délégation

Il est intéressant de noter que le service documentation est placé dans la partie administrative de l'organisme et non dans la partie pédagogique, ce qui représente à priori une difficulté : le positionnement du service à l'intérieur du C.N.F.P.T. est-il une entrave aux relations qu'il doit entretenir avec les différents directeurs de formation et les cadres pédagogiques ? Difficile, dans un premier temps, de répondre à cette question sans avoir analysé les moyens et les activités de ce service.

DIRECTION PEDAGOGIQUE
Monique DELOUX



PREFORMATION ADMINISTRATIVE (autres que techniques)
Marie-Françoise Ansel

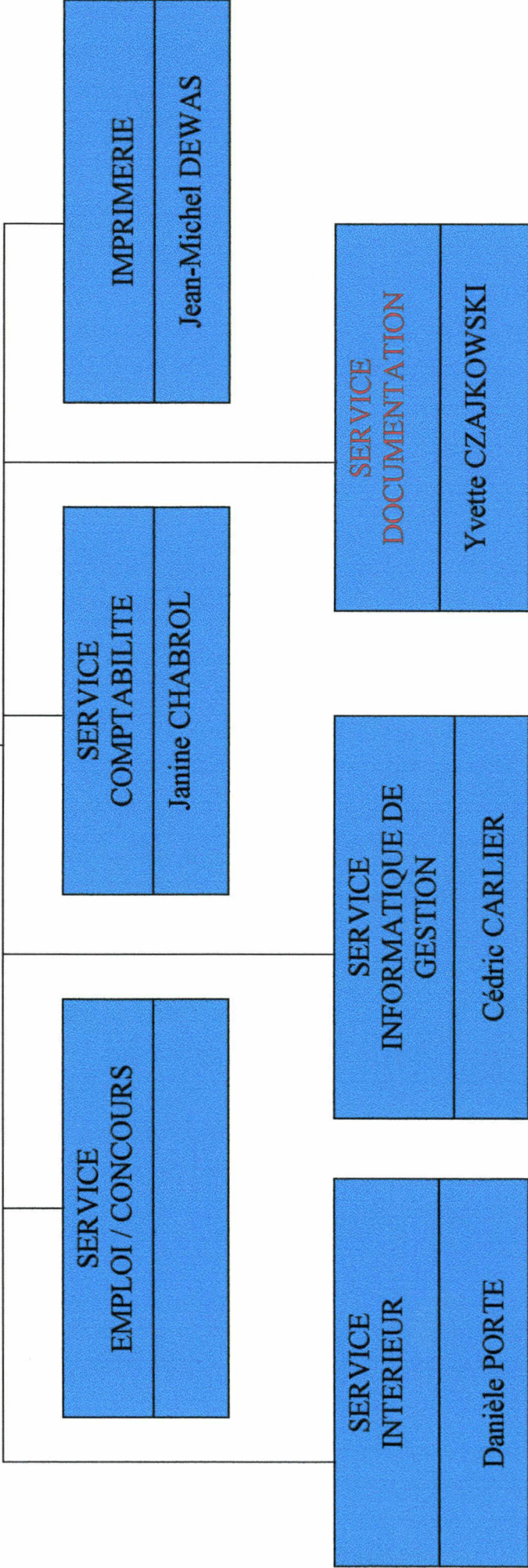
PREFORMATION TECHNIQUE
Frédéric Loisel

FORMATIONS INITIALES D'APPLICATION
Patrick Lesage

FORMATION CONTINUE
Pascale Martin

COORDINATION PEDAGOGIQUE
Didier Mekerke

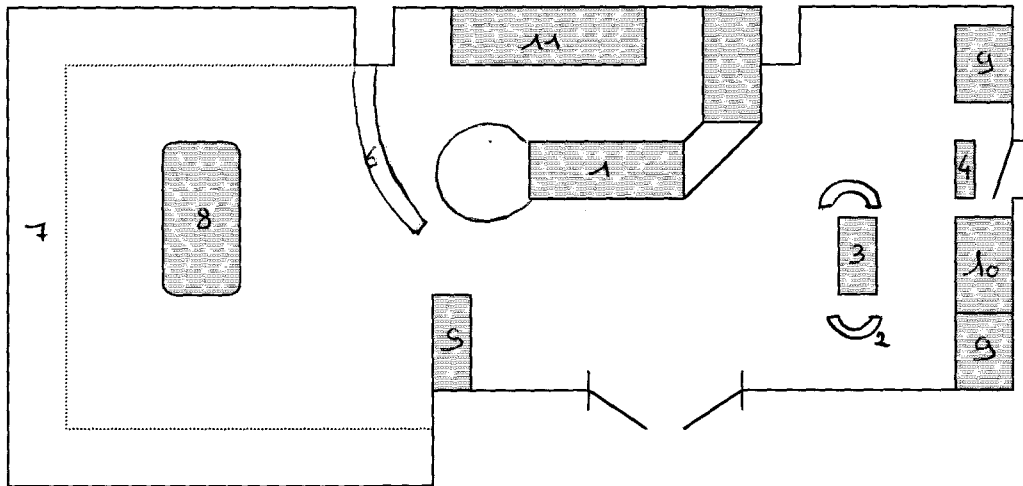
DIRECTION ADMINISTRATIVE
Jacques GUGLIELMETTI



1.2 Analyse des moyens du service

Moyens matériels et aménagement du service

Plan du service documentation



Examinons les lieux avec les yeux d'un nouvel usager.

Avant d'entrer dans le service, de part et d'autre de la porte d'entrée à double battant, deux vitrines exposent les documents édités par le C.N.F.P.T. qui sont en vente, au service ou au siège (voir photo p 13-14).

Dans la vitrine de gauche, sont étalées les collections portant sur le thème du sport et de la culture et au milieu de la vitrine les ouvrages préparant aux épreuves de français et de mathématiques des différents concours. Dans l'autre vitrine se trouvent des ouvrages portant sur la petite enfance, l'environnement, le droit, la comptabilité, les finances, ainsi que des cassettes vidéo. Cette vitrine a été installée en 1996 et a coûté environ 16 000 F. Le couloir sombre est éclairé par ces vitrines illuminées qui attirent l'œil du passant, déterminant ainsi la première impression du visiteur. Les vitrines, mettant en avant les activités d'édition du C.N.F.P.T., insistent sur sa fonction d'officine de vente et incitent le client à entrer dans le centre de documentation. Les quelques mots adressés au visiteur confirment cette impression : « tous les ouvrages ne sont pas en vitrine. S'adresser à l'intérieur », « de nombreuses annales peuvent être consultées sur place. Certaines sont en vente au service. »

Les vitrines appellent, ainsi, le visiteur à entrer dans le service. Cette invitation semble, néanmoins, soumise à conditions. Quelques autres phrases donnent au visiteur cette

impression : « frapper avant d'entrer », « consultation des annales le mercredi », « ouvrages visibles au service de la documentation, s'adresser à la responsable ». Le futur usager pressent, dès à présent, la place centrale tenue par la responsable du service.

Lorsque le visiteur pénètre à l'intérieur du centre de documentation, il perçoit immédiatement la division de la salle en deux (voir photo p 15). Face à lui, se trouve le bureau de la responsable (1), éclairé par la lumière provenant des bulles de plastique situées au plafond (voir photo p 16). Dans cette partie de la pièce, sont disposés des objets personnels et des fauteuils en cuir avec repose-pied (2) entourant une table basse (3). L'ensemble de ces éléments confirme la précédente impression du visiteur qui était de croire en l'importance de la documentaliste. Celle-ci a voulu faire de ce service un lieu agréable, chaleureux et intime. Cette ambiance a été souhaitée dans cette pièce, destinée à recevoir, non seulement des usagers mais également des personnalités et des malades.

Toujours dans ce même côté de la pièce, le visiteur remarque l'importance des publications du C.N.F.P.T. qui sont exposées sur des présentoirs (4) (5). Sur un des panneaux d'affichage sont accrochés des encarts publicitaires pour les ouvrages édités par le C.N.F.P.T.. Ces imprimés publicitaires sont présentés en forme de soleil, ce qui met en relief le thème de l'affichage (voir photo p 17). C'est toujours l'image la plus valorisante du C.N.F.P.T., celle de l'organisme éditeur, qui est mise en avant. Cette impression avait déjà été ressentie lors de l'observation des vitrines.

Les tableaux, quant à eux, ont pour sujet la région et ses sites patrimoniaux. La présence de ces tableaux met l'accent sur le caractère déconcentré de cet organisme national (voir photo p 18).

Le centre de documentation, d'une surface de 60 m², est divisé en deux par un paravent de plastique transparent (6) et par un présentoir (5). L'accès à la deuxième partie de la salle est gêné par la disposition des plantes. Ce paravent sépare le fonds documentaire du reste de la salle tout en permettant à la responsable d'avoir une vision sur l'ensemble du fonds. De nouveau, la place importante de la documentaliste dans ce centre est soulignée.

Dans cette partie de la salle, les murs ont été aménagés en étagères (7). Une table pour six personnes est placée au centre de la pièce (8). Le reste des meubles est utilisé pour stocker les ouvrages en vente (9) (10) (11) ou pour ranger certains usuels (10) et quelques fournitures (11).

Le centre dispose d'un ordinateur, d'une imprimante, d'un minitel et d'un téléphone. La photocopieuse se situe dans un local du service voisin. Bien que le fonds comporte quelques cassettes vidéo, le centre n'a pas de matériel audiovisuel.

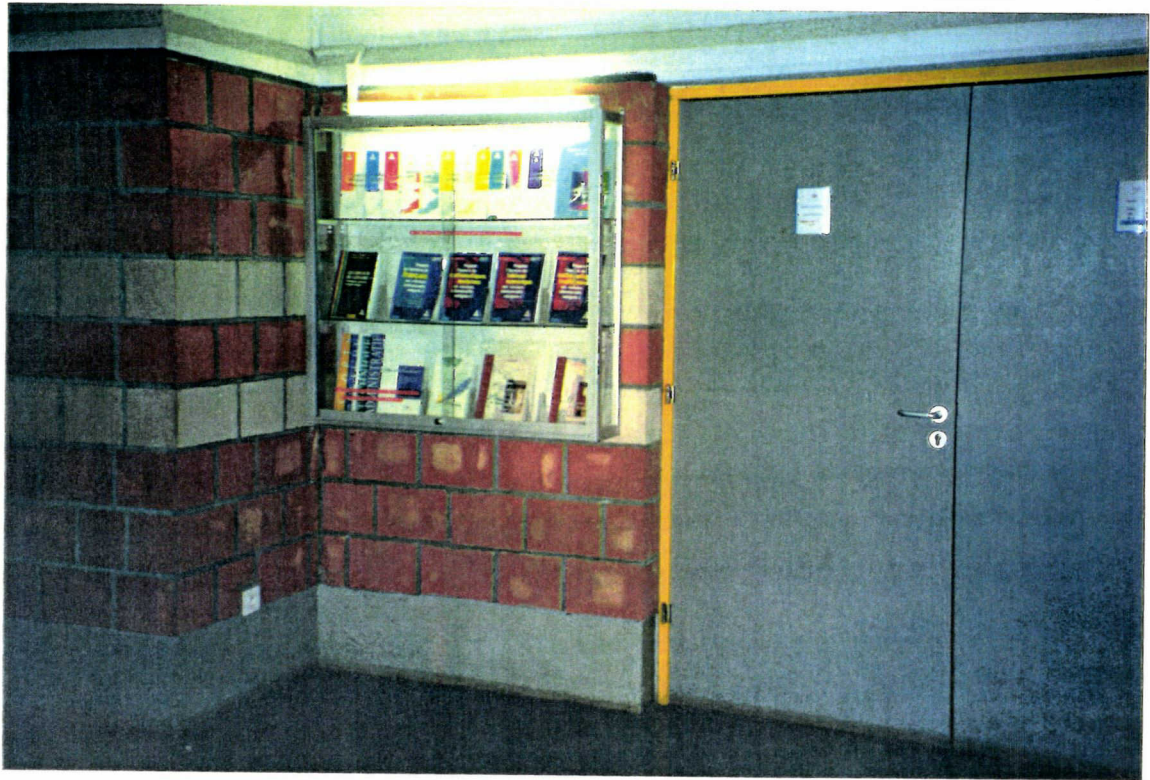
Moyens financiers

Le budget attribué au service documentation s'élève à 60 000 F, somme qui n'a pas évolué depuis l'ouverture du service. Avant cela, ce budget était réparti entre les différents services de la délégation, les achats n'étaient donc pas centralisés pour la documentation. Sur les 60 000 F, 25 000 sont utilisés pour payer les abonnements aux différents périodiques et mises à jour de documents administratifs. La responsable doit s'adresser à la comptabilité pour acheter du matériel ou du mobilier. Si la somme dépasse 1 000 F, l'achat est considéré comme un investissement et doit être inscrit au budget.

Moyens humains

Depuis sa création, une seule personne travaille au service documentation. Cette responsable a travaillé, auparavant, pendant 26 ans au service des concours. Avant de rejoindre la délégation régionale du C.N.F.P.T. lors de sa création, elle était employée à la mairie de Lille. La responsable a un grade de rédacteur chef. Elle ne possède pas de diplôme ayant trait aux sciences de l'information et de la documentation et a eu peu de formation concernant les techniques documentaires.

En plus de la responsabilité du service, la documentaliste doit s'occuper des archives de la délégation dont le local se situe au 2^{ème} sous-sol. Elle assure également le suivi de la formation des agents du C.N.F.P.T.. Elle fait connaître au siège les actions de formation menées dans la délégation et diffuse les propositions du siège, en cette matière, auprès du personnel. La documentaliste s'est également occupée de la billetterie pour les agents de la délégation en déplacement.

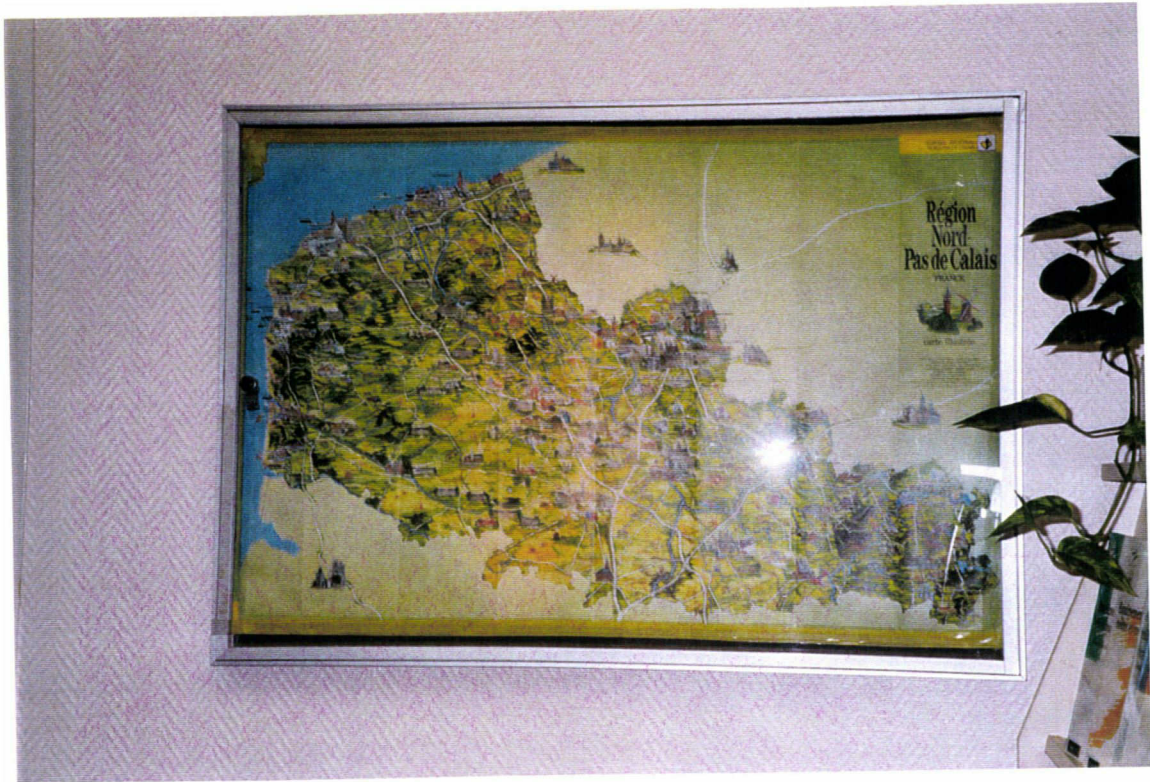












1.3 Analyse de l'activité du service

La division matérielle du service documentation reflète sa double activité : la gestion du fonds et la vente d'ouvrages.

Depuis l'ouverture du service, quelques livres édités par le C.N.F.P.T. sont commercialisés, notamment les manuels préparant aux concours des différentes catégories. Lorsque les livres sont uniquement édités par le C.N.F.P.T., il est rarement possible de les trouver en librairie. Les principaux clients sont les candidats aux concours qui travaillent ou non au sein de la Fonction publique territoriale. La recette annuelle, grâce à ces ventes, s'est élevée en 1997 à 112 997 F. La gestion du stock et des recettes se fait grâce au logiciel Excel. La totalité des chèques sont envoyés mensuellement au siège. Une grande partie du temps de la documentaliste est consacrée à cette activité : les clients viennent chercher un support de travail mais aussi des conseils pour la préparation aux concours, et des renseignements sur le fonctionnement et l'organisation de la fonction publique territoriale. L'expérience professionnelle de la documentaliste permet de répondre aux attentes des clients, mais l'évolution en ces domaines est telle qu'il est essentiel de se tenir informé régulièrement des éventuels changements.

Le fonds documentaire, sa gestion, son traitement, son exploitation, sa mise en valeur font également partie des tâches quotidiennes d'une documentaliste.

Traitement du document : la base arrière

Au départ composé de cent quatre vingt ouvrages, le fonds représente aujourd'hui près de six fois plus. Il est essentiellement composé de monographies, le nombre de cassettes audio ou vidéo étant restreint. La responsable s'occupe de trente huit abonnements. Cinq d'entre eux sont des mises à jour de documents juridiques et quinze restent effectivement dans le service. Les autres sont destinés aux différents personnels de la délégation (voir annexe 1).

Une nouvelle monographie est traitée par ordinateur grâce au logiciel Access. Y sont répertoriés le titre, le sous-titre, l'auteur, l'éditeur, le thème et le secteur. Un numéro d'entrée, fourni par l'ordinateur, est alors attribué au nouvel ouvrage. A l'heure actuelle, ce numéro a atteint 1060. En réalité, le service contient 1170 titres. Tous les ouvrages n'ont pas été enregistrés. Cela concerne dans la plupart des cas des documents qui ont servi de cours pour la préparation aux concours et qui sont édités par le C.F.P.C.- C.N.F.P.T., des actes de congrès, des mémoires.

La dénomination des treize secteurs a été définie lors de la conception de la base de données. Lors de la saisie d'un nouveau document, le choix se porte donc sur les treize secteurs suivants :

- Statut, fonction publique, recrutement
- Management, emploi, formation
- Communication (écrire, orale, multimédia)
- Droit
- Finances, économie
- Culture
- Sport
- Sanitaire et social
- Hygiène et sécurité
- Europe et étranger
- Architecture et bâtiment
- Atelier, usines
- Déplacement

La base de données, telle qu'elle a été définie, permet également de saisir le thème, pour lequel aucune proposition n'a été déterminée. Pour la plupart des ouvrages, ce champ n'est pas renseigné.

L'exemplarisation n'est pas uniforme. En effet, si un ouvrage arrive en plusieurs exemplaires, un seul est enregistré. Il n'est pas possible de connaître par la suite s'il existe plusieurs exemplaires d'un même ouvrage ou s'il manque l'un d'entre eux.

Ensuite, la base de données ne permet pas de saisir la date d'édition. Lorsqu'une nouvelle parution d'un ouvrage doit rejoindre le fonds, sa date d'édition ne peut être saisie sur le logiciel. Aucune distinction avec les anciennes parutions n'est donc possible, sauf avec le numéro d'inventaire. Pour les ouvrages qui sont publiés en plusieurs tomes, le traitement informatique n'est pas homogène. Pour certains documents, chaque tome fait l'objet d'un nouvel enregistrement, pour d'autres, l'ensemble de l'œuvre est traité en une seule fois sans distinction quant au nombre de volumes.

Le classement du fonds

Une fois l'ouvrage enregistré, il est rangé dans le rayonnage correspondant. Le plan de classement adopté repose sur sept grands secteurs : la fonction publique, la formation continue, les publications, les annales, la communication, le droit, les finances, la culture

générale, la formation. Chacun de ces secteurs correspond à un certain nombre de colonnes d'étagères et est subdivisé en thèmes.

Le secteur « la fonction publique » s'étend sur deux colonnes d'étagères et comporte les catégories suivantes : statut généralités/ statut / statut concours / régie de recettes et états de dépôts / fonction publique territoriale et associations / fonction publique ressources humaines et management / établissements publics / Europe.

Le secteur « formation continue » est composé de plusieurs thèmes : informatique bureautique / tourisme / formation / actions sociales, crèches, ASEM ASTEM RMI / enfance, adolescence / sport, hygiène de vie, santé / culturel / phénomènes de société / insertion, immigration / restauration municipale, retraite, 3^{ème} âge / sécurité, salubrité / environnement / architecture, bâtiment / génie urbain, urbanisme / mètre, topographie / planification urbaine, développement économique, aménagement du territoire / usine / espaces verts / construction, maintenance du patrimoine / aménagement urbain, déplacements urbains / énergie / voirie, éclairage public, eau et assainissement / mathématiques.

Le secteur « publications diverses » contient toutes les revues, journaux, lettres et publications officielles de l'année en cours.

Dans le secteur « annales » se trouvent toutes les épreuves écrites de concours pour lesquels le C.N.F.P.T. assure une préparation pour les agents territoriaux : ingénieur, technicien, filière administrative et autres filières.

Les ouvrages du secteur « communication » sont rangés suivant ces différents critères : communication et information / français, résumé de texte, note de synthèse / rédaction administrative, rapport, dissertation / orthographe, grammaire / conjugaison, vocabulaire / expression orale, lecture.

Le secteur « droit » comporte des ouvrages spécialisés dans de multiples domaines : droit public, droit constitutionnel / droit rural, droit public / droit civil / droit du travail, droit commercial, droit électoral, droit funéraire / marchés publics.

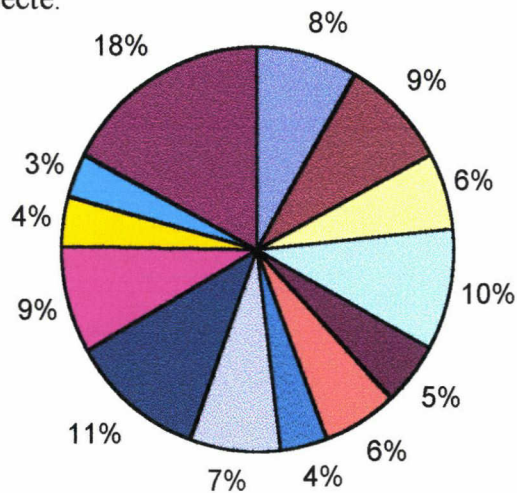
Les ouvrages du secteur « finance » sont classés suivant plusieurs thèmes : finances / économie / comptabilité : gestion / économie interne et externe / rapport du médiateur, planification.

La culture générale et la formation sont les deux secteurs les moins développés, pour lesquels il n'existe pas vraiment de catégorisation.

Tous les ouvrages ne sont pas à l'intérieur du service, beaucoup ont été prêtés au personnel de la délégation. Sur les 1170 titres répertoriés, 132 étaient absents du service.

La composition du fonds

Un travail d'inventaire a été mené pour connaître la nature du fonds et pour le segmenter. Les secteurs de la formation continue ont été respectés. Les secteurs 8 et 9 ont été rassemblés en une seule catégorie. S'y ajoute tout ce qui concerne le statut du personnel de la fonction publique, l'administration en général, la préparation au concours, le droit et la formation. Par conséquent, le plan de classement du fonds documentaire est en partie respecté.



Composition du fonds

- administration, fonction publique, fonctionnaire
- communication, information
- informatique, bureautique
- organisation, gestion des services
- culture, Europe
- sport, loisir, tourisme
- santé, sécurité, environnement
- social, scolaire
- génie urbain, planification urbaine, développement économique, mission HLM
- droit
- préparation aux concours
- formation
- autres

Sur les 1170 titres recensés, 967 se rapportent aux secteurs susnommés. Le reste correspond à des usuels, à de la culture générale, ou n'avait pas de lien assez précis avec les différents intitulés. Grâce au graphique de la page précédente, on constate des secteurs mieux développés que d'autres : la gestion des services, la communication, le droit et le secteur de l'urbanisme. Par contre, la formation, la préparation aux concours et le secteur de la santé, de la sécurité et de l'environnement sont les moins bien dotés en documents.

Le fonds est composé pour 22% d'ouvrages édités ou coédités par le C.N.F.P.T, qui s'ajoutent aux ouvrages vendus par le service. Sur les 967 livres retenus, c'est-à-dire 82.4% du fonds, il n'a pas été possible de déterminer les dates d'édition de chaque ouvrage, soit parce qu'ils étaient absents du fonds (13.7%), soit parce qu'ils ne comportaient pas de date de parution (9.8%). Les ouvrages datant d'avant 1980 représentent 14.8% du fonds recensé, les documents parus entre 1980 et 1990 représentent 18.4% et les monographies dont la date d'édition se situe entre 1990 et 1998 représentent 43.4%.

L'offre de services

Un service de documentation assure généralement la recherche documentaire et offre des services complémentaires ou parallèles. Quelles sont les offres de service proposées par ce centre ? En dehors de la gestion du fonds, des activités parallèles sont menées. La documentaliste assure un dépouillement du *Journal Officiel* et de *La Gazette des communes*. Cale consiste à repérer et à photocopier les articles pouvant intéresser le personnel de la délégation. Cette veille est pratiquée également par la direction.

Le service documentation du siège du C.N.F.P.T. envoie, par ailleurs, une revue de presse hebdomadaire à chaque service documentation des délégations. Les articles sont sélectionnés dans les grands quotidiens nationaux et portent sur des sujets touchant la fonction publique territoriale et les collectivités. Cette revue de presse ne fait pas l'objet d'une exploitation par le service documentation de la délégation.

Les services proposés doivent être principalement des services de transfert d'informations qui comprennent la fonction d'orientation, de feuilletage, d'extraction et d'exploitation. Comment le lecteur va-t-il trouver l'information qu'il désire ? Pour accéder au fonds, il doit d'abord exprimer sa demande auprès de la documentaliste. Celle-ci va orienter le lecteur vers la partie du service correspondant à sa demande. Le logiciel Access permet de rechercher les ouvrages en fonction de plusieurs critères (l'auteur, le titre, le secteur) mais il est rarement utilisé. Une fois que le lecteur a été orienté, il ne dispose pas de fichiers papiers ou de catalogue pour trouver l'information recherchée. C'est de nouveau la documentaliste

qui fait le tri des ouvrages répondant le mieux à la demande. Le lecteur ne dispose d'aucune autonomie au sein du service et dans sa démarche de recherche. Une fois les documents en main, l'utilisateur doit les consulter sur place. Le personnel de la délégation et quelques formateurs empruntent les documents (bien qu'il n'y ait aucun système de prêt réel) ou réalisent des photocopies. La consultation sur place des documents se fait dans un temps restreint, la documentaliste souhaitant que le lecteur ne monopolise pas le centre de documentation. Ayant en outre besoin de se déplacer à l'intérieur de l'établissement, elle ne souhaite pas que le lecteur reste seul dans le service. C'est pourquoi la consultation des annales n'est possible que le mercredi, la responsable n'étant ainsi « bloquée » au sein de son service qu'une seule journée. La servuction, c'est-à-dire le rapport entre l'utilisateur, le personnel et le support est toujours le même : rien ne peut se faire sans l'intervention de la documentaliste.

La circulation des documents

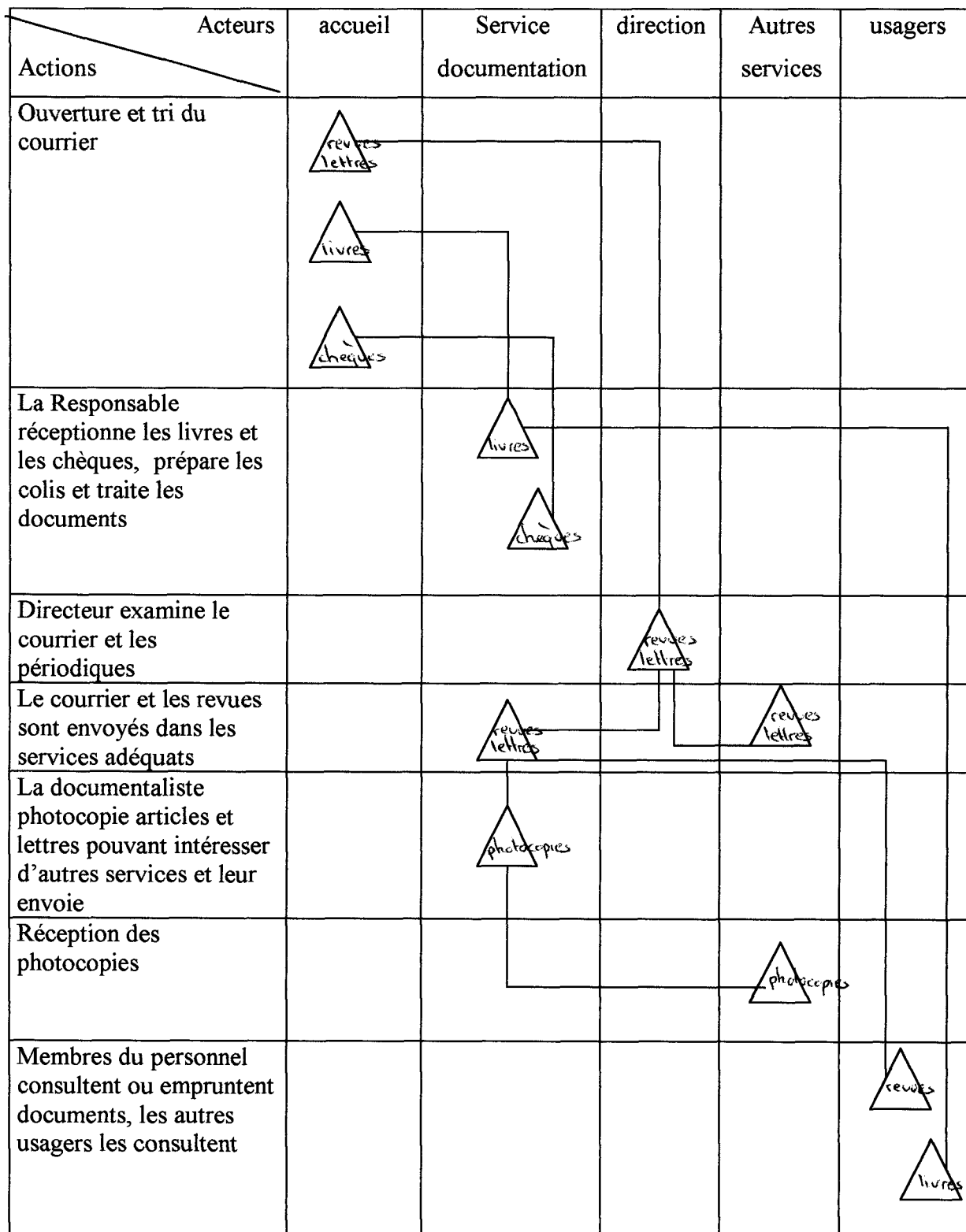
Quels sont les documents qui entrent dans le service ? Quels sont ceux qui en sortent, quel parcours empruntent-ils ? Des éléments de réponses ont déjà été donnés mais il est utile de reprendre l'ensemble.

Les documents qui entrent dans le service documentation sont des ouvrages nouvellement acquis ou en retour de prêt, des chèques (vente des ouvrages par correspondance), des factures, des publicités des maisons d'édition, et des documents destinés à la vente.

Les documents qui sortent sont des ouvrages prêtés ou vendus et des photocopies.

Chacun de ces documents emprunte un parcours différent. Les monographies ou cassettes vidéo destinées à la vente ou au fonds arrivent directement au service documentation. Le courrier est ouvert et trié à l'accueil. Les revues et les journaux destinés à la documentation partent, comme le reste du courrier, à la direction. Le directeur regarde l'ensemble et appose ses initiales sur chaque document, puis les initiales ou le diminutif du responsable du service à qui il est destiné. S'il remarque un article ou une lettre pouvant intéresser d'autres services, leurs initiales sont également écrites pour que le service destinataire fasse des photocopies pour ces départements. Si le document doit lui être revenu, il le signale en inscrivant, de nouveau, ses initiales (voir annexe 2). Le courrier repart ensuite dans le service qui lui est destiné dans l'après-midi.

Le service documentation réceptionne les chèques qui lui sont adressés pour la vente par correspondance dès leur arrivée à l'accueil, ainsi les colis sont envoyés le jour même. Le schéma ci-dessous résume de meilleure manière la circulation des documents.



Les productions documentaires

En 1996, le centre de documentation a réalisé un catalogue faisant mention des ouvrages acquis par secteur avec mention de la responsabilité, de l'éditeur ainsi que le numéro d'entrée. La liste des abonnements y figurait également.

L'an dernier, un document appelé « comment entrer dans la fonction publique territoriale : petit guide simplifié de la marche à suivre » a été conçu par le service documentation. Il résume par un système de tableaux les concours de cette fonction publique. Un classement a été adopté par filières et par catégories. Y sont également indiqués les conditions de diplômes, le mode de recrutement et l'organisme organisateur du concours.

De plus, en dehors des annales produites par le siège du C.N.F.P.T., des annales sont constituées par le service, en récupérant tant que possible les épreuves écrites des concours organisés par les centres de gestion ou le C.N.F.P.T. de la région.

Par les productions documentaires, on devine quelque peu l'identité du public que privilégie le service : un public cherchant un emploi fixe dans la fonction publique territoriale ou voulant évoluer au sein de celle-ci.

2. Analyse du public du service documentation

2.1. Statistiques

Pour mieux évaluer la fréquentation du public et définir la part de chaque type d'utilisateur, des statistiques ont été menées, à ma demande, sur une période de trois mois : avril, mai, juin.

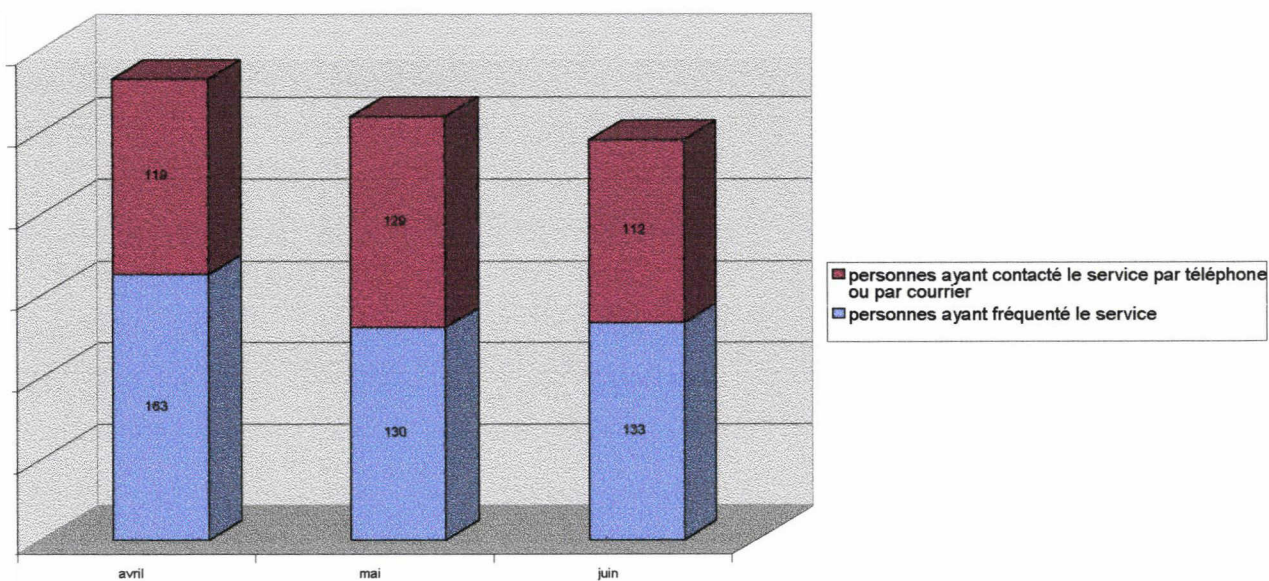
La responsable a défini la segmentation des usagers qui se révèle être la suivante : professeurs, personnes achetant des livres sur place, personnes achetant par correspondance, personnes venues consulter sur place annales ou autres documents, personnes venues se renseigner sur place, personnes demandant des renseignements par téléphone, étudiants.

Plusieurs observations sont à noter quant au choix de cette catégorisation. Ce n'est pas vraiment l'identité du public qui a été définie mais le nombre de personnes ayant adhéré à un type d'activité. Nous ne savons pas, par exemple, quel type de public est venu consulter tel type de document. Nous ne savons pas non plus quelles personnes ont sollicité des renseignements. Seuls le professeur et l'étudiant ont été identifiés par leur activité. Ces remarques révèlent l'approche « produit » adoptée par le service : on a proposé un service, qui se concrétise ou non sur un support physique, et on comptabilise le nombre de personnes qui ont demandé ce service.

Ces statistiques ne peuvent avoir de valeur scientifique. Comment être sûr qu'une seule et même personne n'ait pas, le même jour, consulté des documents, acheté des livres et demandé des renseignements ? Comment savoir quels services ont sollicité les professeurs et les étudiants ?

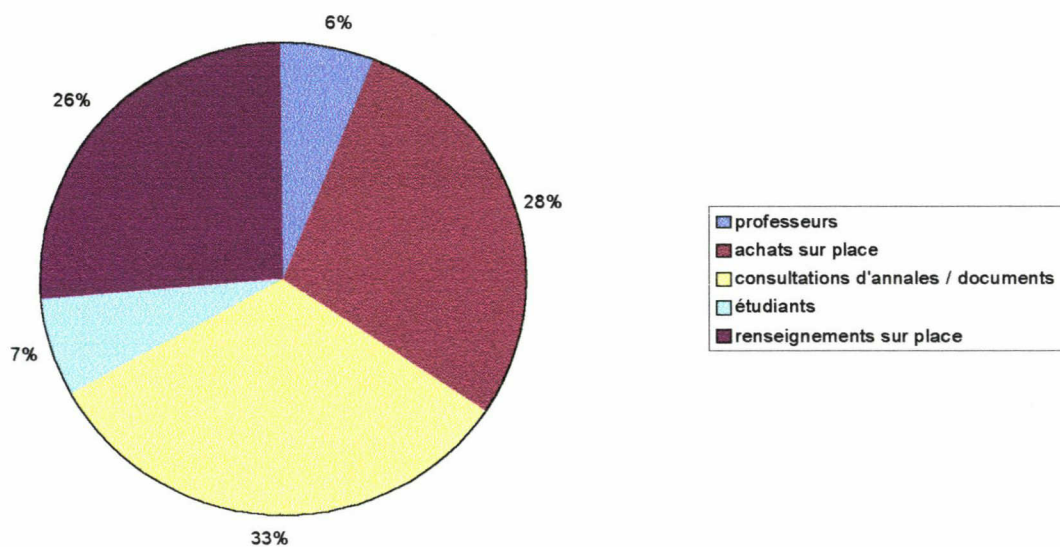
Présentons maintenant les chiffres. Le graphique suivant indique le nombre de personnes qui ont exprimé une demande au centre de documentation. Certains sont déplacés au centre, d'autres l'ont contacté par téléphone ou par courrier.

nombre de personnes ayant pris contact avec le service documentation

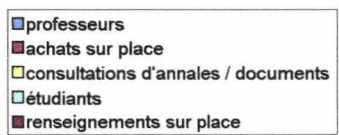
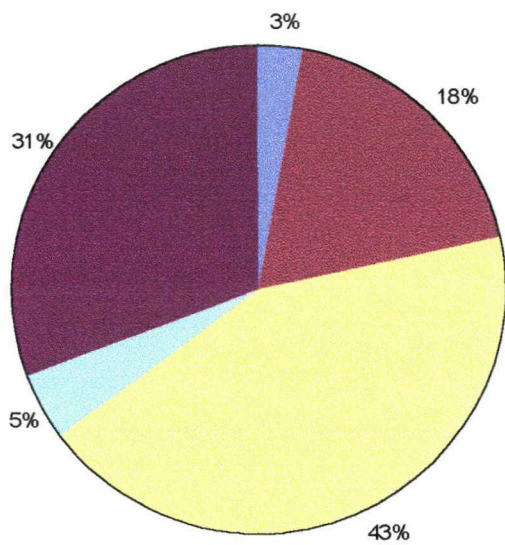


Les trois graphiques qui vont suivre indiquent pour chaque type d'activité le pourcentage de personnes venues dans le service documentation et le pourcentage de formateurs et d'étudiants extérieurs s'étant rendus au service aux mois d'avril, mai, juin.

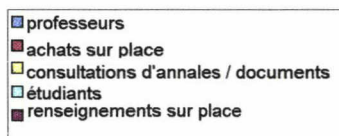
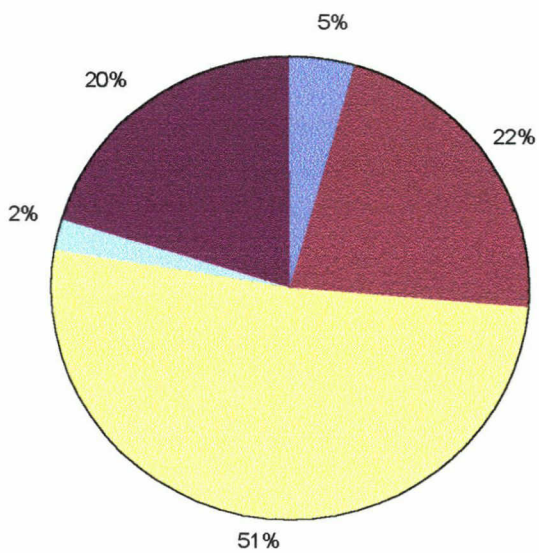
Avril



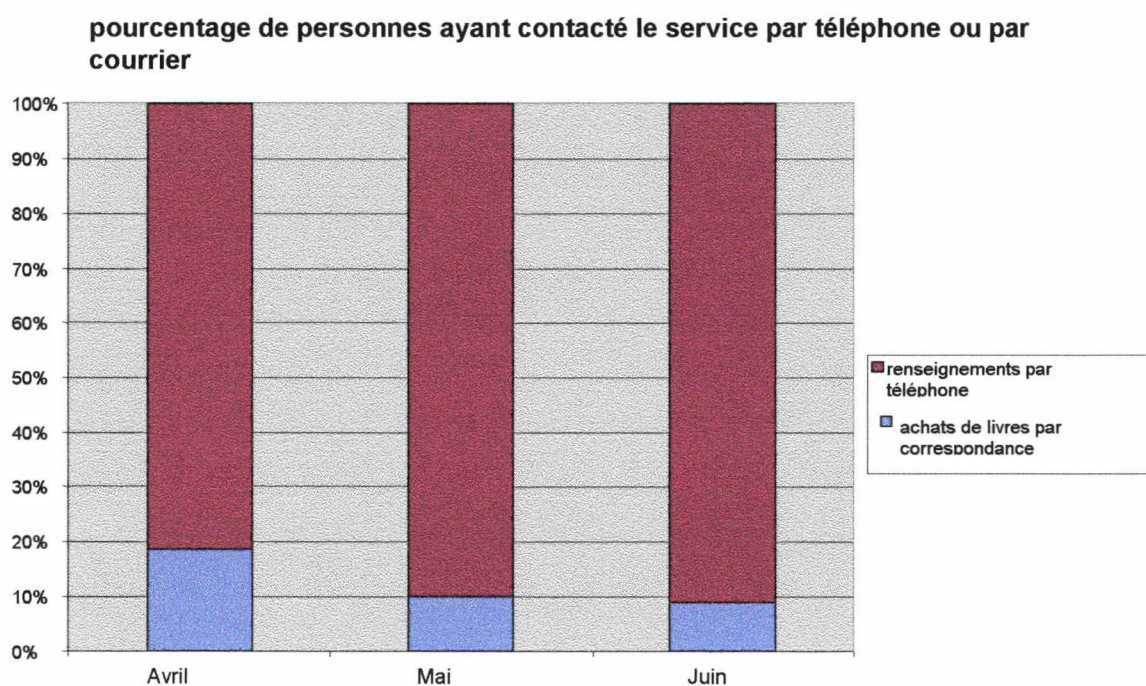
Mai



Juin



Le graphique suivant permet de distinguer, parmi les personnes qui ne sont pas déplacées au service, la part des personnes achetant par correspondance et la part des personnes ayant contacté la responsable par téléphone.



L'étude de ces chiffres permet d'en déduire plusieurs conclusions :

- On constate tout d'abord qu'il y a pratiquement autant de personnes qui viennent dans le service que de personnes qui le contactent par courrier et par téléphone.
- Les formateurs du C.N.F.P.T. et les étudiants de l'extérieur représentent une faible part du public de ce service.
- La possibilité d'acheter des ouvrages du C.N.F.P.T. attire près d'un cinquième des personnes fréquentant le service.
- La consultation d'annales ou de documents représente la principale motivation des usagers qui se rendent dans le service. La fréquentation la plus forte du service a donc lieu le mercredi.
- En moyenne, un quart du public vient au service documentation pour obtenir des informations. Pour la majorité ces renseignements concernent l'organisation de concours, le contenu, le choix et la préparation des épreuves.
- Parmi les personnes ne venant pas au service mais ayant pris contact avec la responsable, la grande majorité d'entre eux a envoyé une commande avec paiement pour obtenir des livres par correspondance. Le dixième restant a contacté

la responsable par téléphone, la plupart pour connaître les prix des livres en vente et les modalités d'envoi par courrier.

2.2 Les utilisateurs du service et leurs besoins documentaires

Au cours du mois de juin, un questionnaire a été laissé au service documentation dans le but de définir l'identité des usagers et de cerner leurs différents types de demande (voir annexe 3).

Cette enquête comporte huit questions auxquelles il est facile de répondre rapidement. Vingt trois personnes ont accepté de s'y soumettre. Pour dix-huit d'entre elles, il s'agissait de leur première visite au service documentation.

Quatorze visiteurs étaient étrangers à la fonction publique territoriale, huit étaient des fonctionnaires territoriaux en formation à la délégation et une personne était un agent du C.N.F.P.T.

Quelles ont été leurs demandes ? Seize personnes ont consulté des annales ou acheter des livres pour la préparation d'un concours. Ces derniers sont pour la majorité des non-fonctionnaires et des agents territoriaux en préformation. Deux stagiaires en formation initiale ont consulté le journal *Territoriales*, qui publie les offres d'emploi des collectivités territoriales. Un fonctionnaire voulait obtenir des informations sur le déroulement de la carrière d'un technicien, deux autres ont consulté le catalogue de formation de la délégation. Un maître de conférence cherchait des informations sur les institutions culturelles. L'agent de la délégation cherchait un texte réglementaire pour résoudre un problème personnel.

Six personnes ont dit ne pas avoir obtenu satisfaction et sept ont l'intention de se rendre dans un autre lieu d'informations pour compléter leurs recherches. Aucun usager n'a émis des remarques particulières sur l'organisation et l'aménagement des lieux. Seul un fonctionnaire a souligné que la consultation des annales était trop limitée dans le temps. Neuf sondés ont insisté sur la qualité de l'accueil et cinq ont remarqué que le cadre était agréable.

Ces chiffres permettent de conclure que la majeure partie des usagers vient dans l'intention d'obtenir le maximum d'outils et d'informations dans la perspective de passer un concours. Ce public est surtout composé de deux types d'utilisateurs : les personnes complètement étrangères à la fonction publique et des stagiaires essentiellement en préformation.

2.3 Les non-utilisateurs du service et leurs besoins documentaires

Comme il a déjà été écrit dans les pages précédentes, le service documentation a été créé pour satisfaire, en priorité, les besoins en information et en documentation des agents du C.N.F.P.T., et ceux des formateurs et des stagiaires. Or, le personnel de la délégation utilise peu le service et fait rarement appel à la documentaliste pour les aider dans leurs recherches documentaires.

Pendant la durée de mon stage, j'ai eu un entretien avec treize agents de la délégation : cadres pédagogiques, directeurs de formation ou responsables de service. Un petit questionnaire m'a servi de repères pour ces rencontres (voir annexe 4). J'ai choisi, cependant, de ne pas transcrire leurs réponses en statistiques ou en chiffres précis puisque, dans la majorité des cas, la discussion a dépassé le cadre strict du questionnaire portant sur leurs pratiques documentaires.

Ce questionnaire a été réalisé dans l'intention de connaître la nature des documents utilisés par les agents, leurs sources de documentation, leurs lieux d'informations, leurs pratiques des nouvelles technologies, leurs gestions des documents et leurs avis sur la circulation et la diffusion des documents au sein de la délégation.

Neuf entrevues se sont déroulées avec des agents organisant et préparant tout type de formation, quatre autres ont eu lieu avec des personnes travaillant dans des services appartenant à la partie administrative de l'organisme.

Le personnel pédagogique

❖ La nature des documents utilisés

Les directeurs de formation, la plus grande partie des cadres pédagogiques responsables de secteur et leurs adjoints utilisent principalement deux types de documents : des documents bruts tels les articles de revues ou les extraits d'ouvrages, et des documents de synthèse. Quatre personnes ont besoin de références bibliographiques. Cela montre que les agents ont besoin d'informations directement exploitables pour la définition du contenu de leurs stages ; ils ont également besoin de bibliographies leur fournissant des informations de nature signalétique, cela leur permettrait ainsi d'avoir un regard sur l'évolution de la littérature professionnelle de leurs spécialités et de choisir avec pertinence leurs documents de travail.

❖ Les sources de documentation

Les principales sources de documentation du personnel pédagogique sont des périodiques : périodiques officiels (*J.O.*), périodiques sur le secteur dont ils ont la charge, périodiques sur la fonction publique territoriale (*La Gazette des communes, la Lettre du cadre territorial, Territoriales ...*). Quatre agents utilisent également des monographies dont le sujet a un lien avec leur secteur d'activité, des documents réglementaires qui sont mensuellement mis à jour (statut, fiches techniques...). Le personnel pédagogique s'efforce, donc, a priori, d'avoir une vue d'ensemble sur une question, et il exerce, en même temps, une veille documentaire sur ce sujet.

❖ Les lieux d'informations et de documentation

Deux moyens sont surtout employés par ces agents pour obtenir leur documentation : leurs réseaux de relations hors de la délégation et les abonnements. Les abonnements ne sont pas toujours payés grâce au budget du service documentation. Quatre responsables prennent sur le budget de leurs services pour s'abonner et trois achètent des livres sur leur compte personnel.

Un agent trouve ses documents au service documentation et un autre utilise les photocopies réalisées par le centre. D'autres lieux d'information sont fréquentés par deux autres fonctionnaires.

Le service documentation ne subvient pas à toutes les demandes d'abonnements et ne répond pas à toutes les requêtes. Les réseaux informels et non institutionnalisés sont les moyens privilégiés pour obtenir des documents et des informations. Cet état de fait s'explique, en partie, par le manque de pratique des nouvelles technologies et par les conditions de circulation et de diffusion des documents.

❖ L'utilisation des technologies de l'information

Les services télématiques ne sont utilisés que par trois agents. Seules deux personnes ont accès à Internet. Le responsable du secteur « culture, loisirs, tourisme » et du secteur « planification urbaine, développement économique et mission HLM » a créé cette année un site portant sur le C.N.F.P.T. qui présente, en outre, la délégation, les actions de formation continue, les outils pédagogiques et les concours.

Cette absence d'utilisation des nouvelles technologies de l'information se justifie par le manque de moyens matériels. Elle s'explique, également, par le fait que certains agents ne

trouvent pas d'intérêt à consulter les banques de données ou les sites Web ou n'en éprouvent pas le besoin.

❖ La gestion des documents

Toutes les personnes interrogées constituent leur propre documentation selon leur activité. Quelques agents accumulent revues ou photocopies sans les ranger. Certains s'efforcent d'adopter un mode de classement judicieux de leurs documents, d'autres ont un système de classement élaboré avec constitution d'index et de sommaires. Souvent, le tri et le désherbage de leur documentation posent problème.

Les agents élaborent leur propre documentation pour disposer immédiatement des documents utiles. C'est le souci de rapidité et d'efficacité dans leur travail qui les amènent à avoir cette attitude. C'est pourtant, parfois, l'effet inverse qui se produit si ces documents sont introuvables, faute d'avoir un classement approprié.

❖ La circulation et la diffusion des documents

Huit personnes sur neuf estiment que la circulation et la diffusion des documents ne sont pas satisfaisantes. Soit l'information n'arrive pas assez rapidement, soit elle n'est pas assez fiable, ainsi le personnel de la délégation ne peut renseigner correctement les fonctionnaires. Les problèmes de diffusion et de répartition des documents entraînent une difficile appropriation des informations. Pour restreindre ces inconvénients, deux agents ont proposé la numérisation des documents, ce qui permettrait de les faire circuler par la voie du réseau informatique. Les agents sélectionneraient, ainsi, seulement les informations les concernant.

Quelques personnes, connaissant mon statut de stagiaire au service documentation, ont donné leur avis quant au fonctionnement de ce service. La plupart ne le fréquentent pas par manque de temps. Certains reprochent au fonds son obsolescence et son manque de spécialisation. Selon eux, c'est un lieu agréable mais non fonctionnel car ne permettant pas l'autonomie de l'utilisateur (pas de catalogue).

Le personnel administratif

❖ La nature des documents utilisés

Sur les quatre agents interrogés appartenant à des services administratifs, tous se documentent. Ils utilisent des articles de périodiques, des documents juridiques et comptables

et des documents de synthèse portant sur des informations administratives, législatives et économiques.

Par le type de document utilisé, il est facile de déduire que les besoins en information des agents administratifs ne sont pas du même ordre que ceux du personnel pédagogique. Leur travail nécessite une veille documentaire pour ce qui a trait à la fonction publique et aux collectivités en tant qu'organismes administratifs.

❖ Leurs sources de documentation

Tous exploitent le *Journal Officiel* et des périodiques traitant des collectivités et des administrations : *La gazette des communes*, *La lettre du cadre territoriale*, *Communes de France*, *Direction Hebdo*, *Maires de France*. Ils se servent, régulièrement, du statut de la fonction publique territoriale.

❖ Les lieux d'informations et de documentation

Tous obtiennent ces documents en partie par le service documentation qui leur fournit des photocopies et en partie par leurs réseaux de relations dans d'autres délégations et le siège.

❖ L'utilisation des technologies de l'information

Aucun d'entre eux n'utilise des services télématiques, des bases de données ou Internet.

❖ Leur gestion des documents

L'ensemble de ces agents constitue leur documentation, principalement en conservant des textes réglementaires. Les difficultés qui se posent pour le personnel pédagogique, par rapport au classement et au tri des documents, sont moins évidentes pour le personnel administratif. Ceci s'explique par le fait que la masse de leurs documents est moins importante et que les sujets de leurs recherches sont plus précis.

❖ La circulation et la diffusion des documents

Ils ont noté un dysfonctionnement quant à la circulation des revues et des autres documents. Selon eux, soit le nombre d'abonnements n'est pas assez important, soit les revues circulent mal. Ils sont conscients que, la plupart du temps, ces périodiques sont disponibles au service documentation mais ils n'ont pas le temps de s'y rendre.

Les professeurs et les stagiaires.

Outre les agents du C.N.F.P.T., le service documentation est aussi à la disposition des professeurs et des stagiaires. Bien qu'aucune enquête précise n'ait été menée auprès de ce type de public, j'ai constaté qu'ils fréquentaient peu le service documentation.

Ceux qui viennent dans ce service, professeurs comme stagiaires, sont ceux qui dispensent ou reçoivent des cours de préformation, c'est-à-dire des cours préparant au passage des multiples concours. La majorité des stagiaires vient consulter les annales. Les professeurs sont à la recherche de supports de cours, d'exercices, utiles pour mieux appréhender, par exemple, le résumé de texte, la note de synthèse, la rédaction administrative.

Les formateurs encadrant des stages de formation continue ainsi que les fonctionnaires y participant ont, je pense, les mêmes besoins en documents que les cadres pédagogiques qui ont préparé les stages. Par conséquent, répondre aux attentes de ce personnel, c'est également satisfaire les besoins des professeurs et des stagiaires de ce type de formation.

A quelques exceptions près, tous semblent avoir des besoins en information insatisfaits. Le service documentation semble pourtant avoir établi de meilleures relations avec les responsables de services administratifs qu'avec les responsables de services pédagogiques. Il est vrai qu'il est plus difficile de répondre aux besoins de ces services tant la diversité de leurs attentes est importante et sans cesse renouvelée. Les services administratifs ont plus ou moins le même type de demandes, qui est plus aisé à cerner.

En est-il de même pour les autres services documentation du C.N.F.P.T. ? Ont-ils la même segmentation des usagers et les demandes en documentation sont-elles semblables ?

3. Comparaison avec d'autres services documentation du C.N.F.P.T.

L'existence de service documentation dans les délégations n'est pas obligatoire et chaque responsable gère son service comme il l'entend. Aucune politique commune n'est imposée de la part de la direction générale.

Une enquête a été menée auprès des différentes délégations de la métropole. Sept d'entre elles ne disposent pas de service documentation. Dix sept questionnaires ont été envoyés dans les délégations possédant un service documentation (voir annexe 5). Onze services documentation ont répondu à l'enquête. Notons, dès à présent, quelques particularités. La délégation de la Grande Couronne possède deux services documentation dont l'un se situe à l'antenne pédagogique. Un questionnaire a été envoyé à la délégation de la Bretagne qui n'a pas répondu. Néanmoins, le service documentation de l'antenne pédagogique de cette délégation, située à Brest, a renvoyé l'enquête.

Il m'a été possible de visiter le centre de ressources documentaires de la délégation de la Première Couronne, ce qui m'a permis d'observer le fonctionnement du service et de questionner les documentalistes. Quant au service documentation du siège, une brochure présente leurs activités et leur fonctionnement. Un récent déménagement a bouleversé le cadre et les activités de ce service, c'est pourquoi il ne sera pas tenu compte des changements survenus cette année.

Pour comparer efficacement l'ensemble de ces services documentation avec celui de la délégation Nord-Pas-de-Calais, le plan choisi pour cette partie respecte le même enchaînement que pour la description du service documentation à l'étude : analyse des moyens, analyse de l'activité et analyse du public.

3.1 Comparaison au niveau des moyens

Intéressons-nous d'abord aux dates de création des différents services. Le plus vieux service documentation est celui du siège du C.N.F.P.T. créé en 1975. La plupart des autres services se sont constitués assez récemment. Les dates de création vont de 1984 à 1995.

Moyens matériels.

Au niveau de la superficie du service, les variations sont très grandes d'un service à l'autre, allant de 9 m² à 400 m². Voici la superficie des services documentation de différentes délégations :

- Franche-Comté : 9 m²
- Bretagne antenne pédagogique : 12 m²
- Bourgogne : 20 m²
- Grande couronne : 20 m²
- Auvergne : 40m²
- PACA : 64 m²
- Rhône-Alpes Grenoble : 72 m²
- Languedoc Roussillon : 80 m²
- Petite couronne : 400 m²

Nous pouvons estimer que la superficie de notre service documentation, qui est de 66m², se situe dans une bonne moyenne.

Six services documentation sont informatisés : celui de l'antenne pédagogique de la délégation Grande Couronne qui utilise Superdoc, celui de la délégation Auvergne qui se sert d'Access 2, celui de la délégation Rhône-Alpes Grenoble qui gère son fonds, ses commandes et ses abonnements grâce au logiciel Alexandrie, comme celui de la délégation Languedoc-Roussillon et la délégation PACA. Le service documentation de la délégation Petite Couronne utilise Taurus 6.1 et Gem Lire en réseau. Cette diversité de logiciels empêche toute mise en commun. La mise en réseau a déjà été envisagée en 1996. Le projet est momentanément en suspens. Il engendrerait de nombreux avantages : travail partagé, création de pôles de compétences, richesse de l'information, unité de la gestion de l'information. Pour que cette mise en réseau soit possible, il est nécessaire qu'il ait une cohérence au niveau de l'utilisation des outils. Or, sur le plan de l'informatisation, il n'y a aucune homogénéité. La mise en réseau

profite essentiellement aux services de petite ou de moyenne taille. Ceux des délégations, qui ne sont pas encore informatisés, devraient décider, ensemble, du choix d'un même logiciel.

Moyens financiers.

Trois délégations n'ont pas mentionné le budget dont leurs services documentation disposaient. Le service documentation de la Bourgogne n'a pas de budget propre. Les écarts, au niveau de la somme attribuée, sont importants. Le budget le plus élevé est presque trois fois plus conséquent que le budget le plus faible.

- Midi-Pyrénées : 55 000 F
- Auvergne : 56 000 F
- Grande Couronne : 80 000 F
- Grande Couronne antenne pédagogique : 120 000 F
- Rhône-Alpes Grenoble : 100 000 F
- PACA : 130 000 F
- Languedoc Roussillon : 150 000 F
- Petite Couronne : 210 000 F

Le service documentation de la délégation Nord-Pas-de-Calais est un des services les moins bien dotés par rapport aux autres délégations. Il faut noter, cependant, que certains services comme celui de la délégation Rhône-Alpes Grenoble partagent ce budget avec les services documentation des antennes pédagogiques, ce qui n'est pas le cas pour notre service. Le service documentation de la délégation Auvergne consacre la totalité de ce budget aux abonnements.

Moyens humains.

Le nombre de personnes travaillant dans des services documentation varie de zéro à sept, toutefois, la plupart des services sont gérés par une seule responsable.

Parfois, le responsable est aidé par une personne travaillant à temps partiel. C'est le cas dans les services des délégations Auvergne et PACA. Le département documentaire de la délégation Languedoc Roussillon dispose de deux documentalistes, celui de la délégation Midi-Pyrénées est géré par trois documentalistes qui ne travaillent pas à temps complet. L'antenne pédagogique de Bretagne n'a aucun agent délégué de façon permanente au service documentation. Par contre, le service documentation de la Petite Couronne dispose de sept documentalistes et celui du siège huit.

Il est courant de voir des agents travailler au service documentation à temps partiel et exercer d'autres fonctions en parallèle au sein de la délégation : c'est le cas dans les délégations Auvergne, Midi-Pyrénées, Bourgogne.

A la délégation de la Petite Couronne, le service documentation a une double compétence. En effet, à côté de la gestion de la documentation, quelques documentalistes doivent organiser les stages de formation continue dans le secteur culturel.

Les formations et diplômes des agents travaillant dans les services documentation sont très divers : DESS information communication, DEUG sociologie et DUT documentation d'entreprise, DESAM, maîtrise de droit public, DUT information, maîtrise d'histoire, CAFB, MST de documentation, baccalauréat. Les cadres d'emploi et les grades de ces agents appartiennent à la filière administrative ou culturelle et sont de différentes catégories : agent administratif (C), rédacteur (B), rédacteur chef (B), assistant de conservation du patrimoine (B), assistant qualifié de conservation du patrimoine (B), attaché territorial (A), attaché de conservation du patrimoine (A).

3.2 Comparaison au niveau de l'activité.

Certains services ouvrent au public pratiquement en continu, du lundi au vendredi toute la journée (antenne pédagogique de la Grande Couronne, Petite Couronne, siège). D'autres ouvrent sans interruption le midi mais ferment une journée (Grande Couronne). Quelques-uns ferment le midi (Auvergne, Languedoc Roussillon, Aquitaine, Franche Comté, Midi-Pyrénées) et ferment également une journée ou plusieurs demi-journées (Rhône-Alpes Grenoble, PACA). Le service documentation de la délégation de Bourgogne ouvre sur rendez-vous. En fonction des horaires d'ouverture, on devine plus ou moins l'intensité de l'activité de chaque service.

Composition du fonds.

Au niveau du nombre de documents les variations entre les services sont importantes. Par exemple, le nombre de monographies oscille entre 250 et 7000.

Tout d'abord, les services de documentation qui possèdent un fonds important sont ceux du siège, de la délégation Première Couronne, de la délégation PACA et du Languedoc-Roussillon. Le siège possède près de 5000 ouvrages, comme la délégation Première Couronne. Le service documentation de la délégation PACA a atteint le chiffre de 7000 et celui de la délégation Languedoc-Roussillon 3500. Le nombre de titres de périodiques dont il font état est également important : le service documentation de la Première Couronne en a près de 220, celui de la délégation PACA 100, celui du Languedoc-Roussillon 120. Le siège met à la disposition des utilisateurs un grand nombre d'usuels et de microfiches tels que le *J.O. lois et décrets* depuis 1941. Le service documentation de la délégation PACA dispose aussi de ce genre de microfiches et possède environ 40 vidéos et commence à acquérir des CD-ROM. Dans la délégation Languedoc-Roussillon les documentalistes ont acquis 60 rapports, 250 vidéos et 20 CD-ROM.

Ensuite, on peut distinguer une deuxième catégorie de services documentation, moins importants que ceux précédemment cités et plus proches de celui de la délégation Nord-Pas-de-Calais par le nombre de documents. Le service documentation de l'antenne pédagogique de la délégation Grande Couronne possède 1600 monographies et environ 80 périodiques, quant à celui de la délégation, il ne en possède que 250 ouvrages et 60 périodiques. A Grenoble, le fonds du service documentation est composé de 1000 monographies, 75 périodiques et bulletins divers, 50 rapports, 3 CD-ROM.

Enfin, une troisième catégorie de services documentation peut-être dégagée en analysant le questionnaire : ce sont les services qui ont un fonds documentaire peu important, la plupart n'ont d'ailleurs pas ou peu de monographies et ne gèrent que des périodiques, parfois des vidéos et des archives. C'est le cas pour les services documentation des délégations Auvergne, Franche-Comté, Bourgogne et de l'antenne pédagogique de la délégation Bretagne.

Traitement des documents et plan de classement.

La question huit de l'enquête a pour but de définir quel est le traitement des documents. Sont-ils catalogués, indexés et cotés ? Les documentalistes de l'antenne pédagogique de la Bretagne et de la délégation Auvergne ne traitent pas les documents, certains ont adopté un simple classement des ouvrages par thèmes ou utilisent la cotation alphanumérique du siège et son plan de classement qui est le suivant :

1. droit
2. fonction publique (état et territoriale)
3. finances de l'état, finances locales, marchés publics, économie et gestion
4. enseignement et formation
5. vie sociale, santé, travail, culture, sport, loisirs
6. aménagement du territoire, urbanisme, logement, environnement
7. sciences et techniques, information et communication, sciences humaines, informatiques, sciences exactes
8. Europe, étranger.

Le centre de ressources de la délégation Petite Couronne a créé son propre plan de classement et sa propre cotation qui divergent quelque peu de ceux élaborés par le siège.

1. Droit et administration
2. Economie, gestion, finances
3. Vie et action sociale
4. Travail formation professionnelle, enseignement
5. Culture, loisirs, sports
6. Information communication
7. Urbanisme, construction, environnement
8. Etranger et relations internationales
9. Sciences sociales, sciences humaines
0. Sciences sociales, sciences humaines

Ce plan de classement élaboré par les documentalistes de la délégation de la Petite Couronne est plus détaillé mais les grands thèmes restent semblables. D'autres services, tels que celui de la PACA ou celui du Midi-Pyrénées, utilisent la classification Dewey ou la CDU. Au niveau du traitement des documents, les situations sont très diverses. En ce qui concerne le catalogage, deux documentalistes de services différents utilisent la norme Afnor, le thésaurus de l'association Interdoc (association des documentalistes des conseils généraux) sert pour l'indexation des documents de la délégation Rhône-Alpes Grenoble. Les autres services n'utilisent pas de liste d'autorité ou de thésaurus.

Les services dans lesquels travaillent des agents qui ont suivi une formation en sciences de l'information et de la documentation utilisent pour la plupart les classifications CDU ou Dewey, des listes d'autorités et des normes de catalogage édités par l'AFNOR

La diversité des plans de classement et du traitement des documents ne favorise pas non plus toute prochaine mise en commun.

La circulation des documents.

Tous les services ayant répondu à l'enquête diffusent les documents de plusieurs manières.

La consultation sur place est un des moyens adoptés par l'ensemble des documentalistes. D'autre part, dix services documentation interrogés prêtent ouvrages et revues ainsi que les services de la délégation Petite Couronne et le siège. Parmi eux, deux ont précisé que le prêt était réservé à un type de public : les agents du C.N.F.P.T. et les intervenants.

Trois services documentation font également de la diffusion sélective de l'information en distribuant des photocopies de documents selon les centres d'intérêt de leurs usagers. Le siège diffuse également des sommaires.

A l'antenne pédagogique de la délégation de la Grande Couronne, le service documentation fournit aux collectivités la liste des dossiers documentaires par le biais d'un « flash information » constitué par le service communication. Ce service a aussi conçu une brochure présentant le service et les conditions de consultation sur place et de prêt.

Les productions documentaires.

Six services documentation élaborent des produits documentaires, dont du siège et de la Petite Couronne.

Le service documentation de l'antenne pédagogique de la Grande Couronne publie deux sortes de revues de presse et des dossiers documentaires. Une revue de presse quotidienne, appelée «la presse en titres», est affichée dans le centre de cours pour les stagiaires et faxée à la délégation pour la diffuser au sein de l'organisme. Elle consiste en un classement des références d'articles pouvant intéresser n'importe quel fonctionnaire. La revue de presse quotidienne intitulée « presse hebdo » est également une liste de références classées par thèmes. Cette revue de presse est diffusée en interne et peut être consultée sur place par les stagiaires. Un dossier documentaire est effectué, environ, tous les deux mois. Ils sont consultables sur place et envoyés gratuitement aux collectivités qui le demandent. Les derniers dossiers parus avaient pour sujet les thèmes suivants : les contrats locaux de sécurité, les collectivités et les véhicules propres, les emplois jeunes, les chiens dangereux.

Le service documentation de la délégation Auvergne réalise également des dossiers documentaires pour les cadres pédagogiques ainsi qu'une revue de presse pour le directeur. La responsable du service documentation en Rhône-Alpes publie chaque mois un catalogue des documents acquis durant ce mois à l'intention des agents de la délégation. Le personnel de la délégation PACA reçoit, quant à lui, un bulletin bibliographique mensuel conçu par le centre de documentation.

Le service documentation de la délégation Grande Couronne met à la disposition des usagers diverses prestations : une revue de presse locale bi-mensuelle couvrant l'actualité signifiante des quatre départements pour lesquels sont assurés l'offre de formation, un bulletin documentaire mensuel dans lequel paraissent les articles portant sur le C.N.F.P.T., les collectivités territoriales, la fonction publique, la formation et enfin, un catalogue des ouvrages mis à jour une fois par an.

Le service documentation de la délégation Petite Couronne produit de nombreux documents pour ses utilisateurs. Pour la préparation aux concours, une documentaliste réalise une bibliographie pour chaque type de concours. Chaque fiche bibliographique a un thème : préparation aux concours, généralités / épreuves de culture générale, concours de catégorie A et B / le résumé, la note, la note de synthèse, le compte rendu, le rapport, concours de catégorie A et B / épreuves de droit, concours de catégorie A et B / épreuves d'économie, concours de catégorie A et B... Sur chaque fiche bibliographique sont indiqués la cote, l'auteur, le titre, l'éditeur, la date d'édition des ouvrages disponibles au centre de ressources.

Ce service édite également pour chaque cadre d'emploi de chaque filière une fiche indiquant le mode d'accès à cette catégorie, les modalités du stage et de la formation initiale, l'évolution de la carrière, les fonctions, l'échelle de rémunération, le traitement et les références juridiques. Selon la filière à laquelle appartient le cadre d'emploi, une couleur est attribuée aux fiches. Pour les cadres d'emploi de la filière culturelle, les fiches sont vertes, pour ceux de la filière technique les fiches sont jaunes, pour la filière administrative les fiches sont bleues. Ce code couleur permet à l'utilisateur de se repérer facilement. L'ensemble de ces prestations, avec la consultation des annales, crée une sorte de cellule à l'intérieur du service pour tous ceux qui préparent un concours. Les documentalistes de ce service mettent à jour environ 400 dossiers documentaires.

Le service documentation du siège a créé un mémento télématique accessible par le service télématique du C.N.F.P.T. depuis le 18 avril 1995. Ce mémento propose une sélection des dernières références et résumés de textes officiels, articles de revues, livres concernant les collectivités territoriales. La mise à jour est quotidienne, la durée d'affichage écran d'un mois minimum. Les références sont accessibles par mots clés. La recherche peut se faire par thème et / ou par type de documents. Un deuxième écran de sélection permet de sélectionner les documents qui sont présentés par mots clés et classés selon leur date de parution. Après que le choix a été effectué, l'écran de consultation permet de connaître les références du document et son résumé éventuel. Les coordonnées de l'éditeur auprès duquel il est possible de se procurer le document sont également signalées. Comme il a déjà été indiqué précédemment, les documentalistes de ce service constituent une revue de presse réunissant les articles des grands quotidiens parus la semaine et intéressant les collectivités territoriales. Cette revue est envoyée à chaque service documentation des délégations.

Il est intéressant de mettre les moyens financiers et humains en parallèle avec les activités documentaires. Certains services, qui ont plus d'un documentaliste et ont un budget élevé, fournissent peu de services complémentaires (délégation Languedoc Roussillon) tandis que d'autres, avec des moyens moins importants, élaborent des productions documentaires (délégation Auvergne). Un seul mot peut définir l'ensemble de ces services : l'hétérogénéité. Il est difficile de comparer les activités de ces centres avec celles de la délégation Nord-Pas-de-Calais puisque les moyens ne sont pas les mêmes. Les services effectuant peu de prestations et n'ayant pas de fonds conséquent sont ceux, en général, qui n'ont pas de personnel permanent et qui ont peu de moyens financiers. Il serait, cependant instructif pour le personnel des centres de documentation de prendre connaissance des activités de leurs

collègues pour pouvoir s'en inspirer et pourquoi pas bénéficier de leur travail et de leur expérience.

Nous avons pu constater la diversité des activités que pouvaient se donner de tels services, étudions maintenant qui sont les usagers, les bénéficiaires de ces activités, et comparons leur identité avec le public du service documentation que nous étudions.

3.3 Comparaison au niveau des utilisateurs

Chaque service documentation retrouve la même segmentation du public mais avec des proportions différentes.

Le particularité de la délégation Grande Couronne est à souligner. Cette délégation a en effet deux services de documentation, l'un destiné au personnel interne de la délégation et l'autre ouvert aux stagiaires fonctionnaires provenant de quatre départements. Ces deux services sont géographiquement séparés. Celui destiné aux stagiaires se trouve dans une antenne pédagogique où sont dispensés des cours. La partie administrative se trouve au siège de la délégation qui dispose également d'un service documentation. On constate, d'ailleurs, que les produits documentaires ne sont pas de même ordre dans les deux services. Au service documentation de l'antenne pédagogique, les dossiers documentaires et les revues de presse sont liés aux thèmes des stages de formation continue tandis qu'au service documentation de la délégation est proposé un bulletin dont les thèmes ont plus trait à la fonction publique et aux collectivités territoriales en tant qu'organismes, et à la formation et ses enjeux. Ces deux services se complètent par leurs activités et coopèrent.

Peu de documentalistes ont pu fournir des chiffres précis sur la fréquentation de leurs services. A partir des estimations données, on se rend compte que le chiffre est variable selon les délégations. A part le service documentation de la délégation Franche Comté qui réserve son entrée aux fonctionnaires territoriaux et le service documentation de la délégation Grande Couronne qui n'est utilisé que par le personnel administratif interne à la délégation, les autres services sont ouverts à tout public.

Huit documentalistes ont tenté de donner un chiffre approximatif de la fréquentation de leur service par mois. Elle oscille entre 10 et 900 visiteurs par mois, la fréquentation étant très variable d'un service à l'autre. A moyens égaux, un service peut avoir six fois plus de visiteurs qu'un autre centre, comme c'est le cas entre le service documentation de l'antenne pédagogique de la grande Couronne et le centre de la délégation Rhône-Alpes. Sur les huit documentalistes, quatre ont défini avec plus ou moins de précision la part de chaque public.

Le service documentation de la délégation Bourgogne a peu d'utilisateurs, environ 25 personnes par mois. Les intervenants représentent 8% du public, les étudiants 12%, les agents du C.N.F.P.T. 20%, les stagiaires venant essentiellement consulter des calendriers de stages 40%.

La fréquentation du service documentation de la délégation PACA oscille entre 400 et 1200 visites par mois. La responsable insiste sur le fait que la plus grosse part des demandes

de renseignements a trait aux concours, puis aux cours des C.U.R.E.T. et C.E.T.E.T. et enfin à des problèmes d'ordre professionnel. Elle reçoit de nombreux appels téléphoniques pour des conseils bibliographiques ou de la part des collectivités territoriales qui recherchent des informations pour résoudre des problèmes d'ordre professionnel.

Le service documentation de la délégation Rhône-Alpes Grenoble reçoit 160 personnes par mois. Sur ces 160 visiteurs, 68% sont des individus étrangers à la fonction publique territoriale, 12% sont des stagiaires, 13% des agents du C.N.F.P.T. et 7% des formateurs.

Le service documentation de la délégation Auvergne a tenu des statistiques précises du 9 février 1998 au 4 juin 1998. La responsable a identifié les demandeurs, les moyens (téléphone, courrier, visite sur place) par lesquels les requêtes ont été énoncées, les types de documents qui ont permis d'y répondre et enfin les services qui ont accompagné chaque type de demande. On ne parle plus de visiteurs mais de requêtes. Pendant ces quatre mois, elle a enregistré 171 demandes. 58% de ces demandes provenaient d'un public extérieur, 24% des agents du C.N.F.P.T., 16% de fonctionnaires territoriaux et 2% de stagiaires. 76% des demandes ont été exprimées sur place, 22% par téléphone et 2% par courrier. 56% de ces requêtes ont été satisfaites grâce à des produits édités par le C.N.F.P.T., 16% grâce à des articles de revues, 10% grâce à des textes officiels, 10% grâce à des usuels, 6% grâce à des ouvrages et 2% grâce à des archives. Cette satisfaction s'est concrétisée pour 30% par des photocopies, 44% par une consultation sur place, 19% par une liste de références, 5% par un don et 2% par un prêt.

L'ensemble de ces statistiques montre plusieurs points communs avec le service documentation de la délégation Nord-Pas-de-Calais :

- l'importance du public externe
- l'importance des renseignements téléphoniques
- la prépondérance des produits C.N.F.P.T. pour répondre aux demandes
- la faible fréquentation des stagiaires et des formateurs sauf pour le service documentation de la délégation Bourgogne.

Pour satisfaire les utilisateurs, les documentalistes rencontrent quelques difficultés. Cinq responsables disent manquer de moyens matériels : exigüité des locaux, manque de matériel bureautique et informatique performant. Quelques services utilisent des serveurs

télématiques comme Electre, Joël, Jurifrance, Admitel, Centreinfo, Localdoc, mais seul le service documentation de la Petite Couronne utilise Internet. Cependant, la connexion à Internet est programmé dans deux autres services. L'insuffisance de moyens humains est également souvent citée comme un des principaux problèmes rencontrés par les services. Cela entraîne un manque de disponibilité pour accueillir les usagers et de temps pour mettre en place de nouveaux projets. Cette absence de moyens fait qu'il est difficile de répondre aux attentes des différents fonctionnaires territoriaux qui appartiennent à des filières et des secteurs variés.

Les trois tableaux suivants récapitulent les principales informations fournies par les différents services de documentation.

Avoir un fonds conséquent et actualisé correspondant aux diverses compétences des collectivités territoriales semble complexe au vu des ressources dont la majorité des services disposent. C'est en fonction des moyens que doivent se définir les possibilités de développement du service documentation de la délégation Nord-Pas-de-Calais.

	Franche-Comté	Aquitaine	Bretagne antenne pédagogique
Superficie	9 m ²	Non indiqué	12 m ²
Budget	Non indiqué	Non indiqué	Non indiqué
Nb de personnes	1	1	Inexistant
Diplômes	DESAM	Bac	
Grade	Assistant de conservation du patrimoine	Non indiqué	
Nb de monographies	Inexistant	Inexistant	Inexistant
Nb de périodiques	Non indiqué	Non indiqué	Inexistant
Nb vidéos +CD ROM	Non indiqué	Non indiqué +inexistant	Inexistant
Informatisation	Non. En prévision Alexandrie	Non	Non
Traitement du document	Cotation alphanumérique	Inexistant	Inexistant
Productions documentaires	Non	Inexistant	Inexistant
Fréquentation / mois	Non indiqué	10	200
Part des agents C.N.F.P.T.	Non indiqué	Non indiqué	Non indiqué
Part des stagiaires / professeurs	Non indiqué	Non indiqué	Non indiqué
Part des externes	Non indiqué	Non indiqué	Non indiqué
Services télématiques	non	non	Non

	Bourgogne	Auvergne	Midi-Pyrénées
Superficie	20m ²	40m ²	Non indiqué
Budget	Inexistant	56 000 F	55 000 F
Nb de personnes	1	1 à plein temps, 1 à temps partiel	3
Diplômes	Maîtrise droit public	Bac+2, bac	DUT Information, maîtrise d'histoire
Grade	Rédacteur chef	Rédacteur, agent administratif	Attaché, rédacteur chef, agent administratif
Nb de monographies	Non indiqué	Non indiqué	Non indiqué
Nb de périodiques	Non indiqué	53	Non indiqué
Nb vidéos +CD ROM	Non indiqué	20 + 0	Non indiqué + inexistant
Informatisation	Non	Access	Non
Traitement du document	Plan de classement du siège	Plan de classement du siège	CDU, indexation « maison »
Productions documentaires	Inexistant	Revue de presse, dossiers documentaires	Dossiers, photocopies de sommaires
Fréquentation / mois	25	Non indiqué	Non indiqué
Part des agents C.N.F.P.T.	20%	24%	Non indiqué
Part des stagiaires / professeurs	48%	18%	Non indiqué
Part des externes	12%	58%	Non indiqué
Services télématiques	non	non	non

	Rhône-Alpes Grenoble	Languedoc-Roussillon	Provence Alpes Côte d'Azur
Superficie	72 m ²	80 m ²	64m ²
Budget	100 000 F	150 000 F	130 000 F
Nb de personnes	1	2	2
Diplômes	DUT documentation	Bac+2, bac+2	CAFB
Grades	Rédacteur, adjoint administratif	Rédacteur, adjoint administratif	Assistant qualifié de conservation du patrimoine
Nb de monographies	1000	3500	7000
Nb de périodiques	75	120	100
Nb vidéos +CD ROM	20 + 3	250+20	40 + Non indiqué
Informatisation	Alexandrie	Alexandrie	Alexandrie
Traitement du document	Thésaurus InterDoc, catalogue	Non indiqué	Norme AFNOR, classification Dewey
Productions documentaires	Catalogue mensuel	Inexistant	Catalogue, dossiers documentaires, bulletins bibliographiques
Fréquentation / mois	160	Non indiqué	400 à 1200
Part des agents C.N.F.P.T.	13%	Non indiqué	Non indiqué
Part des stagiaires / professeurs	19%	Non indiqué	Non indiqué
Part des externes	68%	Non indiqué	Non indiqué
Services télématiques	Electre, Joel	Localdoc, Lmdoc, Filex	Electre, Jurifrance

	Petite Couronne	Grande Couronne délégation	Grande couronne antenne pédagogique
Superficie	400m ²	20 m ²	Non indiqué
Budget	2 100 000 F	80 000 F	120 000 F
Nb de personnes	7	1	1
Diplômes	Non indiqué	MST documentation	DESS information communication
Grades	Non indiqué	Assistant qualifié de conservation du patrimoine	Attaché de conservation du patrimoine
Nb de monographies	5 000	250	1600
Nb de périodiques	220	60	80
Nb vidéos +CD ROM	Non indiqué + Non indiqué	Inexistant	Inexistant
Informatisation	Texte 6.1 et Gemire	Non	Superdoc
Traitement du document	Cotation numérique, plan de classement personnalisé	Norme AFNOR, plan de classement personnalisé	Classification du siège, norme et liste personnalisées
Productions documentaires	Fiches bibliographiques, dossiers documentaires	Revue de presse, catalogue, bulletin documentaire	Revue de presse quotidienne et hebdomadaire, dossiers documentaires
Fréquentation / mois	Non indiqué	64	600
Part des agents C.N.F.P.T.	Non indiqué	100%	Non indiqué
Part des stagiaires / professeurs	Non indiqué	Inexistant	Inexistant
Part des externes	Non indiqué	Inexistant	Non indiqué
Services télématiques		Joël, Electre, Admitel + Internet	Electre, Joël

4. Optimisation du service par différentes stratégies

En tenant compte de la situation actuelle, trois hypothèses peuvent être envisagées pour optimiser l'efficacité du service de documentation :

- accentuer l'aspect commercial de son activité tout en mettant l'accent sur une politique de communication en direction du public extérieur.
- orienter l'action vers la satisfaction des besoins des agents internes au C.N.F.P.T.
- développer les relations avec le centre de ressources pédagogiques et accueillir le public en formation interne et les externes.

4.1 Scénario 1 - Un centre dédié au public externe

L'activité de formation va de pair avec l'activité éditoriale. Les différentes publications contribuent au rayonnement extérieur de l'organisme et ont pour but de fournir des outils pédagogiques aux stagiaires pour prolonger ou approfondir leur action de formation. Ces outils pédagogiques sont en grande partie conçus pour la préparation aux concours. Ils sont appréciés non seulement des stagiaires en préformation mais aussi des personnes étrangères à la fonction publique territoriale mais qui souhaitent l'intégrer.

Le développement de la commercialisation supposerait peu de moyens supplémentaires, à part l'extension de la capacité de stockage des ouvrages et également une promotion plus importante de ces produits vis-à-vis d'un public extérieur désireux de trouver une aide pédagogique pour passer des concours. L'information peut se concrétiser simplement par l'apposition d'annonces dans les locaux de l'ANPE ou dans des centres d'information et d'orientation.

La simple vente d'ouvrages ne suffit pas à satisfaire les besoins en information de ce type de public. Le plus souvent les "clients - utilisateurs" veulent comprendre l'organisation et le fonctionnement de la fonction publique territoriale. Ils ont besoin de mieux connaître les collectivités territoriales dans lesquelles ils pourraient évoluer. Ils sont également soucieux de connaître les multiples métiers qui peuvent être exercés au sein d'une collectivité pour un même cadre d'emploi. La documentation sur la fonction publique et son personnel doit pour cette raison être développée et valorisée pour que les notions propres à l'administration puissent être maîtrisées.

Ce type de public a aussi besoin d'être orienté devant les différents choix qui se posent à lui. Tout d'abord, les futurs candidats s'interrogent sur les différents concours, sur la nature des épreuves : correspondent-ils à leur cursus scolaire, à leurs aptitudes personnelles? Remplissent-ils les exigences administratives pour devenir fonctionnaire et pour passer le concours qu'ils ont choisi ? L'usage de la documentation permet l'orientation des futurs candidats aux concours, les documents leur servant d'outils pour faire le bon choix parmi les options. Dans cette hypothèse, la production des annales, indispensables pour aider le candidat à cerner ce qui va lui être demandé au concours, doit être développée.

La communication sur la fonction publique se double ici de l'orientation de l'utilisateur. Si celui-ci est aidé dans ses différents choix et s'il a des notions précises sur ce que son cadre d'emploi implique comme type de travail, l'achat des différents ouvrages se fera plus judicieusement et l'exploitation n'en sera que meilleure et le client plus satisfait.

Contrairement aux objectifs fixés lors de la constitution du service, l'accueil du public extérieur semble être devenu la priorité du service documentation. Cette hypothèse tend par conséquent à encourager le développement de l'existant et son application conduirait à améliorer l'image de la fonction publique territoriale et à promouvoir le C.N.F.P.T. Centrer le développement du service documentation sur la satisfaction des besoins de potentiels futurs fonctionnaires semble pour le moins judicieux.

Néanmoins, il est difficile d'oublier le premier public visé par le service documentation, les agents du C.N.F.P.T., qui ont des besoins en information d'un autre type.

4.2 Scénario 2 - Un centre dédié aux agents du C.N.F.P.T

Les besoins en information des agents du C.N.F.P.T. varient selon leur fonction. Le personnel administratif et les agents gérant les cours de préformation attendent une veille documentaire concernant les textes réglementaires et juridiques. De leur côté, les agents responsables de la mise en place de stages en formation continue ou initiale s'informent à partir de monographies et de périodiques, et éventuellement de dossiers documentaires liés à leurs intitulés de stages. Pour servir ce public actuellement peu utilisateur, il est nécessaire d'améliorer la gestion du fonds et de diversifier les productions documentaires.

Pour améliorer la composition du fonds et anticiper les besoins de chacun, une meilleure collaboration entre le centre de documentation et les autres services est indispensable. A défaut de disposer de la totalité des ouvrages utiles aux cadres pédagogiques et aux autres agents, il suffit de leur fournir les références bibliographiques concernant les nouvelles parutions. Il faut pour cela avoir recours aux outils qui permettent de s'informer sur les nouvelles publications, comme Livres Hebdo, Electre et les revues spécialisées.

La revue de presse réalisée par le centre de documentation du siège et envoyée chaque semaine dans les centre de documentation régionaux représente un outil appréciable qu'il faudrait mieux exploiter. La diffusion d'une revue de presse au sein de la délégation ne se fera pas sous forme d'articles complets, formule trop coûteuse en photocopie, mais d'un bulletin signalétique recensant les articles de presse et les textes législatifs qu'il sera bon de porter à la connaissance du personnel. Les agents intéressés par un article demanderont sa photocopie qui serait transmise par courrier. Cette solution évitera au personnel de se déplacer au centre de documentation et à la documentaliste de mieux gérer son temps. La constitution de dossiers documentaires apportera une aide appréciable aux cadres pédagogiques pour définir le contenu de leurs stages. Là encore, en tenant compte des ressources du service, on pourra se contenter du dépouillement des périodiques les plus usités et de la revue de presse hebdomadaire réalisée par le siège.

En outre, le développement d'un fonds documentaire approprié et la production de dossiers seront utiles aux agents de la délégation et le centre couvrira les besoins d'un public plus nombreux, cadres pédagogiques, formateurs et stagiaires intervenant dans la formation continue, le dossier produit pour le cadre pouvant servir aux formateurs et aux stagiaires.

4.3 Scénario 3 - Une fusion avec le centre de ressources

Avant de développer cette dernière hypothèse, il convient de définir la fonction du centre de ressources, qui n'est pas lisible en un lieu. Sa vocation est de produire de nouveaux outils pédagogiques conçus pour l'auto-formation et la formation individualisée.

La délégation régionale développe depuis 1994 des parcours individualisés de formation dans les collectivités territoriales pour les agents désireux de passer de nouveaux concours. De nouveaux outils ont été réalisés pour aider les formateurs responsables et les stagiaires y participant. Dans un premier temps, des référentiels de formation ont été écrits pour les épreuves de tous les concours du CNFPT et ils répondent à différents usages.

Ils permettent, tout d'abord, au cadre pédagogique ou au responsable de formation d'une collectivité d'élaborer le cahier des charges relatif aux actions de formation spécifiques à chaque stagiaire. Il est ainsi possible de bâtir des scénarios individualisés, d'orienter et d'évaluer leurs pré-requis et leurs acquis.

Ces référentiels permettent ensuite de constituer des dossiers, regroupant autour d'un objectif général ou spécifique des cours, des exercices, des aides méthodologiques, et des corrections. Ces outils pédagogiques représentent la substance du centre de ressources pédagogiques. Lorsqu'une collectivité demande un parcours de formation individualisée, un formateur soumet les stagiaires à des tests de niveau et réalise un « positionnement », puis, en fonction de leurs résultats, il oriente les agents vers les cours et les exercices nécessaires pour atteindre les objectifs identifiés. Des positionnements intermédiaires sont réalisés pour connaître la progression de chaque stagiaire. Quand l'ensemble des objectifs a été atteint, le stagiaire est prêt à passer le concours.

L'ensemble de ces documents est actuellement rassemblé dans des placards de la coordination pédagogique. Faute d'un lieu et d'un personnel spécifiques, les stagiaires en préformation n'y ont pas accès, ces outils étant réservés aux formateurs.

L'idéal serait que le centre de documentation mette à la disposition de tous les publics les documents du centre de ressources pour que les non fonctionnaires puissent bénéficier de ces outils pour préparer les concours. Pour l'instant, il n'est pas envisagé de laisser les personnes étrangères à la fonction publique consulter ces documents dont l'utilisation fait l'objet d'une convention avec les collectivités. Sans la réalisation de cet hypothèse idéale, qui

repose en fait sur une fusion des services, on revient à la première stratégie énoncée. Le centre de documentation pourrait cependant développer un fonds documentaire spécifique à la préparation aux concours à l'aide des référentiels. Ce fonds serait constitué d'ouvrages édités par le C.N.F.P.T., mais aussi par des éditeurs privés et institutionnels. Cette prestation pourrait être complétée par des produits inspirés des réalisations du service de documentation de la Grande Couronne c'est-à-dire, des fiches métiers et, par épreuves, des fiches bibliographiques des ouvrages disponibles dans le centre de documentation. Dans ce cas, on ne parle plus de fusion avec le centre de ressources, mais de complémentarité. Il s'agit toujours d'accueillir, au mieux, un public externe désireux d'entrer au sein de la fonction publique territoriale..

Conclusion

Le service documentation de la délégation Nord-Pas-de-Calais répond, en fonction de ses moyens et avec le plus de diversité possible, aux demandes des publics désirant obtenir des informations sur les différents concours. Leurs besoins étant clairement identifiés, il est naturel que les produits et les services proposés correspondent à leurs attentes. Par contre, les attentes des autres types de publics (agents du C.N.F.P.T., professeurs et stagiaires en recherche de documentation professionnelle), sont moins évidentes à cerner, car plus hétérogènes. Les agents du C.N.F.P.T. pour leur part, ont acquis des habitudes documentaires qui ne passent pas nécessairement par les circuits institutionnels de l'information. Dans l'état actuel des ressources humaines et financières attachées au centre de documentation, il semble utopique d'espérer modifier ces pratiques.

A cet égard, et malgré leurs efforts, il faut remarquer que la situation est comparable dans la plupart des autres délégations. Le public accueilli y reste aussi majoritairement composé de candidats aux concours. Même les centres importants, dotés de moyens techniques et financiers appropriés, sont amenés à consacrer une part significative de leur temps et de leurs activités à ce public. Ainsi, le personnel des délégations, les intervenants et les stagiaires en formation continue et initiale, qui constituent pourtant des acteurs essentiels de cet organisme du C.N.F.P.T., sont sous-représentés par rapport aux autres usagers.

Ce n'est qu'au terme d'une étude approfondie des besoins de leurs publics que les centres de documentation du C.N.F.P.T. trouveront une plus grande adéquation entre leurs services et les demandes des usagers, s'approchant ainsi de l'esprit d'une démarche qualité. Les apports des réflexions centrées sur le marketing documentaire devraient ainsi aider les différents centres à optimiser leurs moyens.

Ce stage était le premier effectué dans le centre de documentation du C.N.F.P.T.. Faute de projet spécifique, il s'est limité à une observation du fonctionnement du service. Il a peut-être amené une prise de conscience des problèmes de circulation de l'information chez les différentes catégories de personnels. Avec l'accord de la direction et de la documentaliste, des

stages organisés autour de problématiques davantage dirigées vers l'action pourraient, à l'avenir, créer de nouvelles dynamiques.

BIBLIOGRAPHIE

MONOGRAPHIES

SALAUN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. 132 p.

SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire*. Paris : ESF éditeur, 1994. 207 p.

QUATREBARBES, Bertrand de. *Usagers ou clients ? : marketing et qualité dans les services publics*. Paris : Editions d'Organisation, 1996. 354 p.

LE COADIC, Yves-François. *Usages et usagers de l'information*. Paris : Nathan ADBS, 1997. 128 p.

DULOS, Annick. *La qualité en marche dans les services d'information : 1992-1994 : dossier documentaire*. Paris : ADBS, 1995. 177 p.

PERIODIQUES

SALAUN, Jean-Michel. Adaptons le marketing aux logiques documentaires. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n° 2, p. 75-81.

SUTTER, Eric. Les démarches marketing et qualité sont complémentaires. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n° 2, p. 82-85.

BORJA DE MOZOTA, Brigitte. Esquisse d'un modèle de conception marketing de la documentation. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1997, vol. 34, n°1, p. 3-12.

SAVARD, Réjean, PAINCHAUD, Mireille. L'attitude des bibliothécaires - documentalistes envers le marketing. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n° 2, p.67-74.

SUTTER, Eric. Apprendre à caractériser les cultures professionnelles. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1996, vol. 33, n° 2, p. 86-88.

ANNEXES

**ANNEXE 1 : liste des abonnements du service
documentation**

A.J.D.A.
ACTUALITE DE LA FORMATION PERMANENTE
AUTREMENT
CARACTERES
CODE DES COMMUNES
COMMUNES DE FRANCE
COURRIER INTERNATIONAL
CUISINE COLLECTIVE
DECISION INFORMATIQUE
DIRECTION HEBDO
DROIT DE L'ENVIRONNEMENT
DROIT DES MARCHES PUBLICS
EDUCATION PERMANENTE
ENVIRONNEMENT MAGAZINE
FICHES PRATIQUES SOCIALES
FICHES PRATIQUES TECHNIQUES
FINANCIER TERRITORIAL
FONCTIONS PUBLIQUES
FORMATION EMPLOI
GAZETTE DES COMMUNES
GENIE URBAIN
J.O. DU PERSONNEL TERRITORIAL
JEUNESSE ET DROIT
JOURNAL OFFICIEL
JURISCLASSEUR : COLLECTIVITES TERRITORIALES
L'ETUDIANT
LES ECHOS
LETTRE DU CADRE TERRITORIAL
MAIRES DE FRANCE
METIERS DE LA PETITE ENFANCE
PSYCHOLOGIE
REPRODUIRE
STATUT DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
T.E.I.
T.S.A.
U.N.C.C.A.S.F.
VOIX DU NORD

**ANNEXE 2 : circulaire montrant la circulation
des documents**

Le Directeur

Direction de la Communication
Service Édition
Affaire suivie par M. Guy MORVAN
tél. : 01.40.60.49.34
fax : 01.40.60.46.72

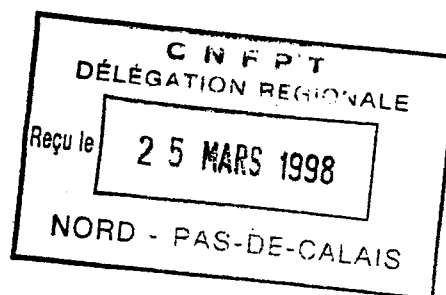
N/REF. : CG/AL/98/ 93

OBJET : recensement des besoins en
supports pédagogiques pour 1998.

Paris, le 19/03/1998

Mesdames et messieurs :

- les directeurs régionaux
- les directeurs des ENACT
- le directeur de l'INET



Madame, Monsieur le Directeur,

En vue du recensement global des besoins en fascicules et ouvrages de préparation aux concours, je vous saurais gré de bien vouloir remplir les fiches jointes.

La gestion de la diffusion des fascicules et ouvrages de préparation aux concours est dorénavant assurée par le service Édition auquel vous voudrez bien retourner ces fiches d'ici le 20 avril 1998.

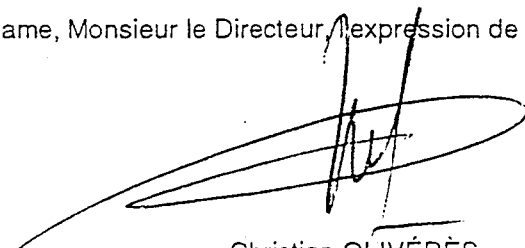
J'attire votre attention sur l'importance de la précision du recensement demandé. En effet, ces ouvrages ont un coût. A titre indicatif, nous vous rappelons le prix de vente au public figurant en face de chaque titre.

Pour information, nous vous adressons ci-joint des bibliographies diffusées pour la vente directe au public où figurent, en plus, des ouvrages de préparation complémentaires. Dans l'attente de la parution du nouveau catalogue 1998, vous trouverez également ci-joint la dernière mise à jour des publications du CNFPT, dont il vous appartiendra de reproduire le nombre d'exemplaires souhaité.

Je vous remercie à l'avance de bien vouloir les porter à la connaissance des responsables des services concours, préformation et documentation de votre structure et des antennes afin qu'ils les diffusent auprès des candidats.

Monsieur Guy MORVAN se tient à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur le Directeur, l'expression de ma considération distinguée.



Christian OLIVÉRÈS

↓
Dan MFA
Concours Fred
Yvette
↓
B.S.

ANNEXE 3 : enquête auprès des utilisateurs du service documentation

C.N.F.P.T Délégation Nord - Pas de Calais
Service documentation

ENQUETE

1. Est-ce la première fois que vous venez au service documentation ?

- Oui
- Non Indiquez approximativement la fréquence de vos visites

2. Vous êtes

- Un agent du C.N.F.P.T
- Un agent territorial en formation continue au C.N.F.P.T.
- Un agent territorial en formation initiale au C.N.F.P.T
- Un agent territorial en préformation au C.N.F.P.T
- Un intervenant
- Une personne extérieure à la fonction publique territoriale (précisez votre statut)

3. Si vous appartenez à la fonction publique territoriale, indiquez votre catégorie, votre cadre d'emploi et votre grade.

4. Quel est l'objet de votre visite au service documentation ?

5. Avez-vous obtenu satisfaction ?

- Oui
- Non

6. Avez-vous été ou avez-vous l'intention d'aller dans un autre lieu pour obtenir ce que vous cherchez ?

- Oui. Lequel ?
- Non

7. Que pensez-vous du service documentation ? (fonctionnement, accueil, aménagement des lieux, ...)

8. Pensez-vous revenir dans ce service ?

- Oui
- Non
- Ne sais pas

**ANNEXE 4 : enquête réalisée auprès des agents
du C.N.F.P.T.**

C.N.F.P.T Délégation Nord-Pas de Calais
ENQUETE

1. Quel est votre cadre d'emploi et votre grade ?

 2. Avez-vous besoin de vous documenter ?
 - Oui
 - Non

 3. Si oui, est-ce
 - Pour vous informer par rapport à votre carrière et votre statut
 - Pour obtenir des informations utiles dans le cadre de votre travail
 - Les deux
 - Autre

 4. De quel(s) type(s) de documents avez-vous besoin ?
 - D'articles de revues, d'extraits d'ouvrages... (documents bruts)
 - De références
 - De documents de synthèse

 5. Citez vos principales sources de documentation.

 6. Où obtenez-vous votre documentation ?

 7. Utilisez-vous les services télématiques, les bases de données, les sites Web ?
 - Oui Lesquels ?
 - Non

 8. Constituez-vous votre propre documentation ?
 - Oui
 - Non

 9. Considérez-vous que la circulation et la diffusion des documents soient suffisantes au sein du C.N.F.P.T ?
 - Oui
 - Non
- Pourquoi ?

**ANNEXE 5 : enquête réalisée auprès des
services documentation des délégations
régionales**

SERVICE DOCUMENTATION ENQUETE

1. Donnez les renseignements suivants relatifs à votre service de documentation

- Date de création :
- Superficie :
- Nombre de personnes travaillant dans ce service :
- Formation, diplômes et grades du personnel du service :

- Budget :
- Jours et horaires d'ouverture :

2. Qui a accès à votre service ?

- Tout public
- Accès réservé Pour quel public ?

3. De quoi se compose votre fonds documentaire ? Donnez un nombre approximatif pour chaque type de document.

- Monographies
- Périodiques
- Rapports
- Vidéos
- Microfiches
- Archives
- CD ROM

4. Votre service est-il informatisé ?

- Oui
- Non

Si oui, indiquez quel est le type de logiciel utilisé et pour quelles fonctions.

5. Réalisez-vous des produits documentaires ou des publications ?

Oui Lesquels ? Pour quel public ? Avec quelle périodicité ?

Non

6. Donnez, si possible, une estimation mensuelle de la fréquentation de votre service. Indiquez approximativement en pourcentage la part de chaque type de public (intervenants, agents du C.N.F.P.T, stagiaires, public externe ...)

7. Interrogez-vous des services télématiques, des bases de données, des sites sur Internet ?

Oui lesquels ?

Non

8. Donnez les renseignements suivants relatifs au traitement du document

Catalogage. Indiquez la norme utilisée

Indexation. Indiquez les listes d'autorité ou les thésaurus utilisés

Cotation. Indiquez la classification utilisée

9. Par quels moyens se diffuse l'information ?

Prêt

Consultation sur place

Autres. Précisez

10. Quels sont les principaux problèmes que vous rencontrez ?

11. Que pensez-vous d'une mise en réseau des services de documentation des différentes délégations du C.N.F.P.T. ? A votre avis, quels en seraient les avantages et les inconvénients ?

Veillez renvoyer ce questionnaire à l'adresse suivante : Aurélie WIERRE 7, chemin brûlé 62910 HOULLE