



**HAL**  
open science

## Participation à une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du centre de documentation multimédia du Conseil général de la Charente

Charlotte Signoles

### ► To cite this version:

Charlotte Signoles. Participation à une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du centre de documentation multimédia du Conseil général de la Charente. Sciences de l'information et de la communication. 1999. dumas-01737955

**HAL Id: dumas-01737955**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01737955>**

Submitted on 20 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.

**Charlotte SIGNOLES**

**MAITRISE EN  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

Stage effectué du 1 / 06 / 1999 au 31 / 07 / 1999

Au

**CONSEIL GENERAL DE LA CHARENTE**  
Angoulême

Intitulé :

Participation à une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du Centre de Documentation  
Multimédia du Conseil Général

Sous la direction de :

Madame Vanlancker, responsable universitaire  
Monsieur Charrier, responsable professionnel

LILLE III  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
UFR IDIST

Octobre 1999



99\*59

iw. 99 \* 59

## **REMERCIEMENTS**

*Au Conseil Général de la Charente et à son Directeur Général Adjoint, Monsieur Paul Mourier.*

*Remerciements particuliers à Jean-François Charrier, chef de service du Centre de Documentation Multimédia ; ainsi qu'à Bénédicte Piveteau, documentaliste, qui ont su me guider et me conseiller.*

*A l'équipe au complet pour son accueil et son écoute attentive.*

## **REMERCIEMENTS**

*Au Conseil Général de la Charente et à son Directeur Général Adjoint, Monsieur Paul Mourier.*

*Remerciements particuliers à Jean-François Charrier, chef de service du Centre de Documentation Multimédia ; ainsi qu'à Bénédicte Piveteau, documentaliste, qui ont su me guider et me conseiller.*

*A l'équipe au complet pour son accueil et son écoute attentive.*

## SOMMAIRE

Introduction	p.4
<b>I. ANALYSE DE L'EXISTANT</b>	<b>p.5</b>
<u>I.1 PRESENTATION DU CONTEXTE : LE DEPARTEMENT DE LA CHARENTE ET SON CONSEIL GENERAL</u>	<u>p.6</u>
I.1.1 Le département de la Charente	p.6
I.1.2 Le Conseil Général	p.6
<u>I.2 LA MISSION PROPOSEE</u>	<u>p.6</u>
I.2.1 Une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs du CDM	p.10
I.2.2 Une analyse des résultats	p.10
I.2.3 Des propositions de remédiation.	p.10
<u>I.3 RECADRAGE PAR L'ANALYSE DE LA STRUCTURE</u>	<u>p.10</u>
I.3.1 Une structure dotée de moyens intéressants	p.11
I.3.1.1 <i>Un Centre de Documentation relativement jeune et doté d'un budget important</i>	p.12
I.3.1.2 <i>Des moyens matériels confortables</i>	p.13
I.3.1.3 <i>Un fonctionnement documentaire éprouvé</i>	p.18
I.3.1.4 <i>Une prise en compte continue et calculée des besoins</i>	p.21
I.3.1.5 <i>Des moyens humains intéressants</i>	p.22
I.3.2 Des dysfonctionnements	p.27
I.3.2.1 <i>Des locaux qui présentent plusieurs inconvénients</i>	p.27
I.3.2.2 <i>Un manque de systématisation dans l'exécution des tâches</i>	p.28
I.3.2.3 <i>Des outils et services peu ou mal utilisés par l'équipe</i>	p.30
I.3.2.4 <i>Un produit documentaire à la réalisation contraignante</i>	p.31
I.3.2.5 <i>Un accès direct à un catalogue de l'ensemble du fond inexistant</i>	p.31
I.3.2.6 <i>Un déséquilibre quant aux demandeurs</i>	p.32

<b>II. ELABORATION DES OUTILS D'EVALUATION ET RESULTATS OBTENUS</b>	p.35
<u>II.1 PERSPECTIVE HISTORIQUE THEORIQUE</u>	p.36
<u>II.2 LE QUESTIONNAIRE</u>	p.38
II.2.1 Initialisation	p.39
II.2.2 Choix de la diffusion	p.39
II.2.3 Méthodologie d'élaboration	p.40
<i>II.2.3.1 Critères de départ</i>	p.41
<i>II.2.3.2 Critères finalement retenus</i>	p.43
<i>II.2.3.3. Le test</i>	p.43
II.2.4 La saisie des données	p.43
II.2.5 Résultats	p.45
<i>II.2.5.1 Critères d'édition</i>	p.45
<i>II.2.5.2 Analyse des résultats des questionnaires</i>	p.45
<u>II.3 LE SECOND PRODUIT REALISE : LES ENTRETIENS</u>	p.55
II.3.1 Initialisation	p.55
II.3.2 Méthode d'élaboration de l'échantillon	p.56
II.3.3 Méthode d'élaboration des axes de questionnement	p.59
II.3.4 Aspects pratiques des entretiens	p.61
II.3.5 Résultats	p.62
<i>II.3.5.1 Choix de la saisie</i>	p.62
<i>II.3.5.2 Analyse</i>	p.62
<u>II.4 RESULTATS CROISES</u>	p.75

<b>III. SOLUTIONS ENVISAGEES ET EVALUATION</b>	p.77
.....	
<u>III.1 PROBLEMATIQUE</u>	p.78
.....	
<u>III.2 SOLUTIONS ENVISAGEES AU REGARD DES RESULTATS</u>	p.78
.....	
III.2.1 A court terme	p.80
.....	
III.2.2 A moyen terme	p.83
.....	
III.2.3 A long terme	p.87
.....	
<u>III.3 EVALUATION DES PRODUITS PROPOSES</u>	p.88
.....	
III.3.1 Le questionnaire	p.88
.....	
III.3.2 Les entretiens	p.91
.....	
III.3.3 Le stage	p.92
.....	
III.3.4 Propositions de perspectives	p.93
.....	
CONCLUSION	p.94
.....	

## INTRODUCTION

### Genèse du projet :

Première traduction de la problématique :

Hypothèses premières d'un besoin d'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs d'un centre de documentation :

Nous nous sommes demandés en premier lieu ce qui avait amené ce besoin d'enquête au sein du Centre de Documentation Multimédia du Conseil Général de la Charente : le contexte a-t-il évolué (en interne et / ou dans l'environnement du CDM) pour que cette démarche s'impose ?

Une première hypothèse posée a priori était que, devant un nombre trop restreint d'utilisateurs ou un mécontentement généralisé, un changement s'imposait, d'où la nécessité d'une étude de terrain.

Une seconde hypothèse était que l'équipe du centre de ressources avait ressenti le besoin de légitimer le service documentation auprès des supérieurs hiérarchiques : on sait à quel point le coût de l'information est quantifiable quand celui de la non - information, du retour sur investissement ne l'est pas.

Nous allons voir que la réalité est autre et nous a amené à problématiser différemment la situation au cours de la démarche menée.

L'hypothèse finalement retenue l'a été suite à l'observation de l'existant ; cette étape étant la pierre de touche des étapes qui ont suivies, à savoir l'élaboration des outils d'évaluation de ce degré de satisfaction ainsi que leurs résultats, puis, logiquement les propositions de solutions découlant de ces analyses. Cette tâche visant en outre à être une expérience positive sur un plan personnel, nous incluons dans cette dernière partie une évaluation du stage et de nos compétences pour mener à bien le travail demandé.

# **I. ANALYSE DE**

# **L'EXISTANT**

## **I.1. PRESENTATION DU CONTEXTE : LE DEPARTEMENT DE LA CHARENTE ET SON CONSEIL GENERAL**

### **I.1 1.LE DEPARTEMENT DE LA CHARENTE :**

La Charente est le premier département de France par l'excédent de sa balance commerciale avec l'extérieur.

Il est également le premier pôle industriel de Poitou-Charentes.

Notons également que la moitié de ses habitants vivent en communes rurales (c'est à dire de moins de 2000 habitants) contre un quart en France.

Quelques chiffres :     5 956 km<sup>2</sup>  
                                  341 993habitants  
                                  dont 151 563 actifs  
                                  57 habitants au km<sup>2</sup>

### **I.1. 2. LE CONSEIL GENERAL :**

Le conseil général de la Charente est une assemblée départementale composée de 35 conseillers. Il employait 820 agents en 1998 répartis comme suit :

#### ***Organigramme***

L'organigramme du conseil général s'organise en réseau.

Les services sont placés sous la direction d'un directeur général des services, qui assure la coordination de 4 directions : (cela est présenté dans l'annexe 1)

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

Direction de la Solidarité (DS 16)

Direction de l'Aménagement et de l'Environnement (DAE)

Direction de l'Economie et du Développement (DED)

Direction des Finances et des Ressources (DFR)

### ***Localisation***

La structure du CG (Conseil Général) est en outre éclatée dans l'espace, surtout dans le domaine social pour lequel il existe des circonscriptions de l'action sociale réparties sur toute la Charente. Les autres directions sont localisées pour l'essentiel dans la ville d'Angoulême et plus particulièrement dans un quartier.

### ***Budget***

Pour l'année 1998, le budget du conseil général s'élève à 2 630 millions de francs :

Dépenses : 1 329 millions de francs

Recettes : 1 301 millions de francs

### ***Activités spécifiques***

Les activités de développement qui ont retenu notre attention sont liées à :

L'emballage, l'agriculture, le Cognac, l'image et l'électro-électricité.

En outre, pour affirmer son développement et améliorer les conditions de vie de ses habitants, la Charente compte sur :

- Le renforcement des routes nationales
- Le contournement de la ville par l'est afin de fluidifier la circulation
- Le TGV aquitaine

Le département mobilise d'autre part près de la moitié de ses effectifs ainsi qu'un tiers de son budget pour assurer la solidarité en Charente par des aides à l'insertion, des actions pour l'enfance en difficulté, une assistance aux personnes âgées...

Les activités de tourisme jouent également un rôle important dans ce développement. Les chiffres suivants en sont la preuve :

- 210 000 entrées au festival international de la bande dessinée
- 250 000 visiteurs par an dans les Maisons de Cognac
- 4 500 spectateurs par an au festival folklorique international de Confolens
- 35 000 visiteurs par an au bourg d'Aubeterre

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

Toujours dans ce souci de favoriser le tourisme, un réaménagement des berges de la Charente est en cours ; des moulins à papier sont réaménagés et assortis d'expositions ; des gabares sont en restauration pour des animations spécifiques ultérieurement.

Pour son développement, la Charente mise aussi sur l'image et ses applications à forte valeur ajoutée. Né voici 3 ans, le pôle image Angoulême - Charente se dessine autour d'un nouveau concept : créer un terreau d'activité économique et touristique sur le thème de l'image en faveur des entreprises de ce secteur et du grand public.

Ainsi ; depuis 1996, cette collectivité concourt au développement des activités économiques, culturelles et de formation autour de l'image. Ces actions s'appuient sur :

- l'imprimerie et l'industrie graphique locale
- le festival de la bande dessinée d'Angoulême
- Les établissements d'enseignement à vocation spécifique : lycée du son et de l'image, l'école supérieure de l'image, centre national de la bande dessinée, laboratoire d'imagerie numérique.

En 1997, un syndicat mixte a été constitué, regroupant le conseil général de Charente, la ville et la chambre de commerce et d'industrie d'Angoulême. Cette structure est chargée de conduire les études stratégiques et spécifiques pour le développement du pôle autour de trois axes :

- Implantation d'entreprises spécialisées dans la création et la composition d'images à forte valeur ajoutée : bandes dessinées, images de synthèses, dessins animés, jeux vidéo, multimédia.
- Mise en place de ressources (compétences, moyens techniques et banques d'images) et d'outils d'accueil et de développement pour ces entreprises.
- Création de lieux dédiés à la découverte de l'image fixe ou animée, issue de la bande dessinée ou du dessin animé.

Ces premières considérations sur l'activité spécifique de la ville ont l'avantage de mettre en lumière un besoin évident de documentation sur ces sujets.

Compte tenu des projets en cours, on observe en effet un développement important des activités culturelles. De plus il faut noter que la Charente a en charge 60 000 élèves dont 3 800 étudiants.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

Nous savons par ailleurs que la bibliothèque municipale de la ville ne jouit pas d'une bonne réputation, elle ne semble pas satisfaire à cette extension culturelle du département et celui-ci est en attente d'une médiathèque depuis plusieurs années ( celle-ci serait localisée à Angoulême et viserait à supplanter la bibliothèque actuelle ). De fait, en comparant les chiffres recensés sur les bibliothèques municipales de la région, nous avons pu nous rendre compte que la bibliothèque de Châtelleraut est bien plus fournie que celle d'Angoulême (voir annexe 2).

Or, nous l'avons vu, c'est Angoulême qui draine la population du département en recherche fréquente d'information.

Ce manque de ressources documentaires se ressent et de fait, il apparaît que la fréquentation des archives départementales est en forte hausse et cela porte également à conséquence dans ce sens sur la fréquentation du Centre de Documentation Multimédia (CDM) par le public extérieur au conseil général (voir annexe 7), comme nous le verrons plus loin.

Comme le précise Eric Sutter dans son ouvrage *Service d'information et qualité*, Il faut noter qu'avec le déferlement des nouvelles technologies de l'information, les activités documentaires prennent une place prépondérante dans le tissu économique des pays avancés car elles constituent un facteur de développement pour les organismes.

Mais, ces activités sont soumises à concurrence et visent à satisfaire une « clientèle » de plus en plus exigeante. Ce mot de concurrence s'applique bien ici car un service de documentation interne à une organisation est en concurrence avec les autres canaux d'information que les utilisateurs-clients peuvent mobiliser. Face à l'extension du nombre de « fournisseurs », le Centre de Documentation se doit de garder un rôle central pour justifier de son existence face à ces documentations parallèles.

Nous voyons là un premier facteur du besoin ressenti par le CDM d'une enquête de satisfaction : les agents pour lesquels la structure est disponible au départ ressent-ils un manque à l'image de celui que tente de combler un public extérieur relativement important pour qui la structure n'est pas faite ? Le centre se doit de satisfaire avant tout aux exigences de ceux à qui il est destiné au départ.

## **I.2. LA MISSION PROPOSEE**

### **I. 2. 1. UNE ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES UTILISATEURS DU CDM**

Le Centre de Documentation Multimédia ayant connu au cours de ces derniers mois des mouvements de personnel importants (3 personnes sur 6) ces changements étaient l'occasion pour le centre de faire le point sur les fonctionnements actuels, sur la demande des utilisateurs et sur les évolutions souhaitables. Cela semble être un autre facteur essentiel de la démarche entreprise.

Le chef de service a donc proposé d'associer l'ensemble de l'équipe à une démarche qualifiée de « Recherche-Action » (voir annexe 3 ) pour :

- déterminer les points forts et les points faibles du service,
- repérer les besoins actuels des utilisateurs,
- prévoir les évolutions souhaitables pour les années à venir,

La tâche qui nous a été proposée consistait donc dans une participation aux deux derniers points par la réalisation d'une enquête fondée sur un questionnaire et des entretiens individuels complémentaires. Il est cependant évident qu'une analyse du fonctionnement interne du CDM s'est avérée indispensable. En outre , la période pendant laquelle a été effectué le stage a vu le nombre d'agents du service fluctuer souvent, ceux-ci partant en vacances. Notre responsabilité dans la tâche entreprise a donc été plus sérieusement engagée.

### **I. 2. 2. UNE ANALYSE DES RESULTATS**

La réalisation de l'enquête impliquait donc en premier lieu une analyse de l'organisation du centre puis une analyse de l'adéquation entre les services proposés effectués par le centre d'une part et les besoins et pratiques des agents du conseil général d'autre part.

### **I. 2. 3. DES PROPOSITIONS DE REMEDIATION**

Enfin, la tâche à réaliser comprenait la prise en compte des propositions recueillies auprès des agents en vue de prises de décisions quant à la validation ou pas de produits et services, leur évolution ou leur création.

Pour cela nous avons tenu à prendre connaissance de l'existant de manière relativement approfondie.

### **I.3. RECADRAGE PAR L'ANALYSE DE LA STRUCTURE**

Nous allons essayer de montrer que le CDM est une structure riche, qui dispose de tous les éléments pour correspondre à la demande des agents du conseil général et qui tend à coller d'autant mieux à la réalité de cette demande (malgré des disfonctionnements internes, des problèmes d'éloignement...) qu'elle cherche à la fois à toujours se remettre en question et à communiquer vers l'extérieur, vers ses « clients ».

#### **I.3.1. UNE STRUCTURE DOTE DE MOYENS INTERESSANTS**

Afin de mieux cerner l'intérêt de la démarche d'enquête, nous avons pris le parti de présenter l'existant de manière orientée. Au travers de l'écoute des employés du service et de l'observation du centre d'une part (à l'aide de tableaux de bord par exemple), d'autre part grâce à des fiches remplies par les documentalistes ainsi qu'à des questions complémentaires posées au cours du stage, nous avons voulu proposer une description assez complète du centre associée à la perception que nous en avons eu.

En se basant sur cette première analyse du lieu et de ses composantes diverses, nous pourrions accéder plus facilement par la suite à l'analyse des résultats de l'enquête.

Cette présentation suit une approche inspirée du concept de gestion. Nous entendons en effet par là avec Jean Lochard que la gestion est un système d'information et de décision concernant :

- ◆ Les finances (gestion financière et budgétaire )
- ◆ Les produits ( gestion des approvisionnements et gestion commerciale )
- ◆ Les moyens ( gestion de projets )
- ◆ Les opérations ( gestion de la production )

---

LOCHARD, Jean. *Initiation à la comptabilité générale*. Organisation, 1986.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

### ◆ Les hommes ( gestion sociale )

Nous avons retenu ce concept de gestion car, nous allons le voir, le centre ne se limite pas aux constats dans son activité mais cherche à maîtriser les prévisions et à contrôler les écarts entre ces prévisions et la réalisation.

### **I.3.1.1 UN CENTRE DE DOCUMENTATION RELATIVEMENT JEUNE ET DOTE D'UN BUDGET IMPORTANT**

Le service de documentation du conseil général a été créé en 1989. Il fait donc parti de la majorité des centres de documentation de conseil généraux qui ont été créés entre 1982 et 1990. Il a donc à peine dix ans. (voir annexe 4)

Cependant, il bénéficie d'un budget intéressant. Toujours au vu des chiffres établis en 1996 par l'association des documentalistes des conseils généraux, le CDM de la Charente ne reçoit pas comme la majorité des centres une somme comprise entre 200 000 et 500 000 f mais se voit alloué une somme supérieure : 518 000f en 1998 et 696 000f en 1999, soit une augmentation de 25 %

Notons que ces observations sont à nuancer car les données publiées par l'association n'ont pas été réactualisées pour l'année 1999.

Ces deux critères associés nous paraissent être un premier point positif car ils sous entendent qu'il a fallu équiper le centre d'outils nouveaux et qu'on lui a donné les moyens financiers de se doter des outils les plus performants.

Notons également que l'appellation donnée au centre : « multimédia » confirme cette volonté d'orientation vers l'investissement dans la modernité et la diversification des outils de travail.

Il nous paraît important de préciser ici que la gestion financière des commandes d'ouvrages et d'abonnements est centralisée au service documentation. Cela participe de la prise de responsabilité du centre. (voir annexe 7)

Le budget alloué à la documentation est réparti entre les différents services en début d'année et ajusté en fonction des besoins. Au 24/06/99, ce budget se répartit ; par comparaison avec celui de 1998 consigné dans le rapport d'activité ; ainsi :

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

	<b>Budget effectif pour 1998</b>	<b>Budget alloué pour 1999</b>
<u>Commandes</u> (achat d'ouvrages)	119 140 F	128 000 F
<u>Revue</u> s (abonnements à des périodiques)	290 080 F	220 000 F
<u>Global</u> (mises à jour, logiciels, réseau, CD Rom, bases de données...)	108 780 F	348 000 F
<b>Total</b>	518 000 F	696 000 F

Les proportions des abonnements, mises à jour et achats d'ouvrages sont consignées dans le rapport d'activité sous forme d'un camembert. (voir annexe 5)

Ces observations sur le budget laissent supposer un centre de ressources équipé de moyens intéressants. Nous allons maintenant détailler ceux-ci.

### **I.3.1.2. DES MOYENS MATERIELS CONFORTABLES**

#### **Un cadre moderne**

##### ***Un local relativement vaste et agréable :***

Il s'agit d'un seul espace de 150 m<sup>2</sup>, réparti sur deux niveaux. Ces caractéristiques lui confèrent une fluidité de circulation, une image de convivialité. Le sol moqueté récemment en vert clair contribue à en faire un lieu propre, peu bruyant, apaisant et modernisé.

5 bureaux paysagers sont placés entre les rayonnages assortis d'un poste informatique. Il existe un espace accueil démarqué par des rayonnages et comportant une table de travail.

L'espace du responsable de service est non fermé ce qui en fait un lieu accessible à tous.

Nous verrons plus loin que ces caractéristiques sont à nuancer. Il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'un local vaste et moderne.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

La mise en espace ne pose a priori pas de problème car on observe que la plus part des utilisateurs ne sont pas directement actifs, ce sont essentiellement les professionnels qui agissent sur les documents. La signalétique a tout de même l'intérêt de donner l'image d'un centre ressource efficace, organisé, accueillant puisque la possibilité est donnée à l'utilisateur d'être autonome.

### ***Du mobilier neuf et confortable :***

D'autre part, le mobilier contribue à créer un accueil matériel efficace et moderne à la fois pour les documentalistes et pour le public puisque chaque agent dispose d'un bureau et d'une ligne téléphonique ; une table de travail et des chauffeuses sont destinées au public ; des présentoirs relativement nombreux mettent à disposition du public les périodiques.

### ***Du matériel moderne :***

Enfin, cette modernité s'exprime surtout par les outils à disposition : un photocopieur aux multiples fonctions, pouvant servir d'imprimante, une télévision et un magnétoscope, un fax, 7 ordinateurs PC, dont un destiné à la consultation de Cd-Rom, et un en accès libre comportant également un accès à Internet, 2 imprimantes laser dont une couleur.

## **Des outils documentaires variés et adaptés aux évolutions techniques :**

Le service utilise déjà très largement les nouvelles technologies mais repose également sur un fond papier important.

### **Les « nouveaux » outils :**

#### ***Un nouveau logiciel***

Un nouveau logiciel informatique aux nombreuses fonctionnalités a remplacé le logiciel Mémolog (conçu sous MS-DOS pour les CDI) en 1997. Le logiciel documentaire Alexandrie permet maintenant de réaliser les applications suivantes :

- Bulletinage de documents,
- Gestion des emprunts (réservations, prêts)
- Indexation à l'aide du thésaurus intégré
- Enregistrement du fond documentaire
- Paramétrage des éditions de listes, de catalogues ou de bibliographies
- Réalisation de recherches à différents niveaux et de statistiques
- Diffusion sélective d'information avec le fichier emprunt

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

Ce logiciel a en outre plusieurs avantages : il est d'un excellent rapport qualité prix ; la fonction de paramétrage laisse une grande liberté d'adaptation ; la qualité de l'aide téléphonique est importante et il existe deux modules intéressants : un module GED (Gestion Electronique de Documents) et un module Intranet.

L'accès à une documentation en ligne est important car les outils sont diversifiés :

### ***Des collections de Cd-Rom***

Leur accès est libre et sur un poste indépendant.

Le fond se constitue de 35 Cd-Rom dont

- certains de nature juridique : Juridiques « lois et règlements », Conseils d'Etat et Cour de Cassation, Lamy environnement / association / eau, Info Codes...
- d'autres de nature généraliste : Encyclopédia Universalis, Le Robert Électronique, le Monde...
- d'autres enfin de nature institutionnelle : l'AJDA, le Pédago Fiche, les chiffres du département.

Avantages :    facilité et rapidité d'utilisation  
                  coût moindre de la consultation par rapport à la consultation de banques de données, si l'utilisation est fréquente  
                  gain de place au niveau du stockage

Inconvénients : faibles fréquence des mises à jour  
                      absence de la transcription de certaines annexes

### ***Un abonnement à la base de données statistiques de Charente***

Cette base, nommée FIDEL, est produite par l'INSEE. Elle fonctionne sous le logiciel SIEL et couvre les grands thèmes suivants : démographie, données sociales, activité économique, équipement et environnement.

Les chiffres clés sur le département qu'elle délivre sont très souvent demandés pour alimenter les rapports internes.

### ***Des bases professionnelles***

Ces bases sont fréquemment consultées

- soit par minitel (chaque poste y a accès grâce à un modem)

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

- soit par Internet de façon de plus en plus fréquente (accès sur un poste indépendant et sur celui d'un agent)

Les bases minitel les plus utilisées sont : 3617 Jurifrance, 3615 Electre, BIP.

Les bases accessibles sur Internet les plus consultées sont : Légifrance, Adminet, l'AMF, Mercure.

### ***Des relations en réseau***

Avec les autres CG d'une part grâce au réseau IDEAL : un système de questions - réponses entre les agents de tous les CG sur leurs dossiers de travail .

Entre les agents du CG 16 : la messagerie interne Lotus Notes, n'est pas à proprement parler un outil de la documentation, mais elle est très utilisée pour la transmission d'informations en ligne par le service . Elle a en effet l'avantage de transmettre rapidement l'information et de réduire l'utilisation du support papier.

Notons que le caractère multimédia du fond a été hérité de la mission communication que remplissait à l'origine le service.

### Le fond classique :

#### ***Le fond papier traditionnel***

Ce fond est composé de :

5 119 ouvrages dont des ouvrages de mise à jour

135 revues

4 quotidiens : Le Monde, les Echos, la Charente Libre et Sud-Ouest

247 dossiers thématiques

Il est alimenté à la demande des lecteurs internes d'une part,  
et sur des thèmes définis par le service d'autre part :

Administrations locales, droit, tourisme, Charente et Poitou, culture,  
sports, social, informatique, Europe, associations, enseignement, urbanisme.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

La politique d'archivage de ce fond est plutôt réduite. Elle est adaptée à la nature des documents :

- conservation définitive des revues juridiques et concernant les collectivités locales
- conservation temporaire des journaux et des périodiques généralistes = 1 an
- conservation temporaire des JO (Journaux Officiels), lois et décrets = 6 mois

Outre le fond papier le CDM possède un fond audio - vidéo non négligeable. Celui-ci a été hérité de la mission de communication précédemment remplie.

### ***Une photothèque sur la vie locale***

La photothèque est composée de 2 668 pièces photographiques de différentes natures : diapositives, négatifs, tirages papier, internégatifs (négatif intermédiaire issu d'un original positif), inversibles (films donnant directement une image positive).

Le fond provient :

- de photographies de l'agence « studio K », prises lors de reportages, réalisés à la demande du CG.
- de photographies réalisées par des employés du CG, qui ont abandonné leurs droits.

Le fond a trait principalement à la vie locale : patrimoine et paysage charentais, entreprises des pôles (pôle Image, pôle de l'emballage) et événements locaux.

L'utilisation du fond est régie par une convention qui autorise toute reproduction pour la réalisation de documents gratuits et soumet à un droit de reproduction l'utilisation à usage commercial.

Le fond est classé et indexé : classement chronologique par ordre d'arrivée et par supports.

Indexation libre à base de mots clés intégrés au thésaurus documentaire.

Le service possède également 42 cartes et 2 cassettes audio.

### ***Une vidéothèque***

Le fond vidéo est composé de 285 cassettes :

d'action formation pour les agents

d'émissions télévisées enregistrées à la demande (demande du Président du

CG, notamment pour les informations régionales ; des agents selon l'intérêt de l'émission.)

Les cassettes ne sont pas systématiquement intégrées au fond.

### **I.3.1.3. UN FONCTIONNEMENT DOCUMENTAIRE EPROUVE**

#### **Un fonctionnement basé sur la souplesse**

L'organisation du travail repose sur la délégation et le partage des tâches :

- spécialisation des agents, modulable sur certaines tâches de la chaîne documentaire : indexation, bulletinage, dépouillement.
- relative polyvalence instaurée sur des tâches moins techniques telles que le prêt, les recherches.

Toute l'équipe est associée à la confection bi-mensuelle du bulletin documentaire Info Diff'.

Cette répartition souple des tâches contribue à faire du CDM un lieu convivial pour l'équipe, qui échappe ainsi à la monotonie, comme pour les utilisateurs du centre qui peuvent s'adresser indifféremment aux membres de cette équipe.

#### **Un traitement documentaire classique**

Le traitement documentaire reste important et traditionnel :

- bulletinage des périodiques et enregistrement des ouvrages
- dépouillement des revues
- indexation des articles et des ouvrages à l'aide du thésaurus réalisé par l'Association Interdoc et d'une liste d'autorité de termes spécifiques locaux.

Toutefois, les services et les produits tendent à se diversifier et à s'éloigner de ce traitement documentaire classique.

#### **Un éventail large de services**

##### ***Des services documentaires classiques***

- Réalisation de recherches documentaires rétrospectives et évaluées
- Circulation de revues et de sommaires de revues

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

- Prêt de documents du fond librairie aux agents du conseil général et par régime dérogatoire à ceux de la préfecture adjacente qui ne possède pas de service de documentation performant.

Durée du prêt : 8 jours

- Accueil du public pour consultation sur place des documents et productions de photocopies pour les utilisateurs internes ou externes.
- Veille documentaire et diffusion sélective d'information, à la demande, sur un ou plusieurs sujets.

### ***Des services documentaires appliqués aux nouvelles technologies***

1. Accès Internet sur l'ordinateur en libre service (les personnes extérieures au CG n'y ont plus accès ; la décision a été prise au début du mois de juillet).
2. Diffusion hebdomadaire et électronique du sommaire analytique allégé du Journal Officiel des lois et décrets, récupéré sur le site Légifrance.
3. Diffusion électronique du sommaire et du bon de commande du bulletin documentaire Info Diff', pour une présélection des documents par les utilisateurs, avant l'envoi du bulletin.
4. Participation au réseau interdépartemental Interlocal :
5. Diffusion des questions reçues auprès des services
6. Enregistrement des réponses et des questions des services
7. Diffusion des sommaires des dossiers mémorisés dans la banque auprès des services

Ce travail est réalisé sur Internet.

8. Participation au réseau IDEAL :

Les agents équipés de la messagerie y ont accès et peuvent eux même participer à cet échange de questions - réponses entre tous les conseils généraux abonnés.

### ***Des services documentaires à vocation culturelle ou pédagogique***

- Enregistrement d'émissions télévisées à la demande
- Vente d'un livre sur l'histoire régionale de la Charente : Précieuse Charente
- Aménagement de la vitrine avec des documents sur différents thèmes : la bande dessinée, l'euro...

## **Des produits documentaires variés**

### ***Des produits traditionnels***

Le produit documentaire bimensuel thématique, Info Diff<sup>o</sup> ( voir annexe 12 ), composé :

- de textes de législation et d'articles de presse en texte intégral
- de signalement d'articles
- de notices de nouveaux documents acquis dans le mois

### ***Des dossiers documentaires :***

- organisés et dotés d'un sommaire
- composés de dossiers de presse et de bibliographies
- réalisés à la demande ou à l'initiative du service

## **Des produits innovants**

Une bibliographie électronique des nouveautés acquises par le service

Une revue de presse hebdomadaire électronique thématique sur l'actualité générale et la législation des collectivités locales :

- composée d'une sélection de textes intégraux et de signalement de textes de JO
- récupérée sur le site de l'association des maires de France et réalisée par le Journal des Collectivités Locales (JCL)

Des produits de synthèse :

- Des tableaux statistiques sur les communes, les cantons et le département de la Charente, réalisés à partir de la base de données Fidel
- Un guide de présentation du département de la Charente (histoire, géographie, espace, démographie, économie).

### **I. 3.1.3. UNE PRISE EN COMPTE CONTINUE ET CALCULEE DES BESOINS**

Il existait déjà des outils d'évaluation et de contrôle dans le service :

- Des tableaux de bord permettant de suivre :
  - le nombre d'abonnements et d'acquisitions d'ouvrages
  - le nombre de notices saisies par mois et par type de documents
  - les dépenses de documentation par directions et par services
  - le nombre de prêts par directions et par type de documents
- Des statistiques sur les recherches

*Un mot sur l'existence d'un contrôle des dépenses :*

celui-ci est évidemment demandé par la direction mais le chef de service a bien conscience de son utilité et, comme le précise bien le *Guide pour la gestion d'un centre d'information*, cette prise de connaissance des budgets est nécessaire car : « Pas de connaissance des coûts = pas de vision claire de la situation et pas de prise de décision possible ».

Dans le souci d'améliorer ces outils et de pouvoir cerner plus précisément le demande documentaire des utilisateurs, une nouvelle étude a été menée.

En 1998, une stagiaire a réfléchi à la mise en place d'outils pour rationaliser et affiner l'évaluation de la recherche documentaire. Sa réflexion a abouti à la :

- Mise en place d'un bordereau de demande type, permettant d'enregistrer des informations sur le demandeur, la demande, le traitement de la demande. (voir annexe 6)

Auparavant, les recherches étaient consignées dans un cahier. La forme du bordereau facilite bien évidemment la réalisation des statistiques.

- Mise en place de tableaux de bords (voir annexe 7) permettant d'évaluer l'activité du service à partir de différents indicateurs, définis dans le bordereau :
  - la nature et les coordonnées du demandeur
  - le type et la nature du document consulté

---

CHEVALIER, Bernard, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre d'information documentaire*. ADBS, 1991.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

- le moyen de communication utilisé pour la demande (voir annexe 8)
- la nature de la recherche
- le type de réponse
- l'outil documentaire utilisé pour répondre
- la durée de la recherche
- le moyen de communication de la réponse

Les indicateurs peuvent être croisés pour mettre en évidence l'importance de certaines demandes documentaires (voir annexe 7). Ainsi, nous retiendrons que la mise en pratique du bordereau et son exploitation au travers des tableaux de bords a fait ressortir :

- l'importance des demandes de nature juridique : elles représentent 73% des demandes
- le volume des recherches sur le département de la Charente : 23% des demandes entre juin et octobre 1998
- l'intérêt porté au domaine social : 21% des demandes sur la même période
- le volume des recherches demandées par le public extérieur, et notamment celles des particuliers représentant 44% des demandes. Nous verrons plus loin le problème soulevé par ce nombre.

### **I.3.1.5 DES MOYENS HUMAINS INTERESSANTS**

Nous avons vu que le budget a triplé en ce qui concerne le « global », donc l'accès aux NTIC. Cela suppose de la part du personnel en place un investissement professionnel nouveau. Or nous allons maintenant le voir, le CDM, aidé de cet apport financier obtenu, prend les moyens de s'adapter au changement.

#### **Une équipe étoffée**

Actuellement, le service fonctionne avec 6 agents dont deux travaillent à mi-temps pour le CDM.

Même si l'on considère qu'il n'y a que 5 postes effectifs, la majorité (53%) des centres de documentation de CG en 1996 se composaient de 2 à 4 agents (voir annexe 4). De plus, au mois de septembre un emploi jeune rejoindra l'équipe. Le CDM a donc la chance de pouvoir se reposer sur un nombre pas trop restreint et nécessaire d'agents.

Cinq d'entre eux appartiennent à la filière administrative et un seul est issu de la filière culturelle.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

*Détaillons les profils des membres de la structure :*

Jean-françois Charrier, attaché, responsable du service depuis l'automne 1998. Il était auparavant rattaché à la DED en tant que responsable des animateurs puis, à la DS16 au service du RMI.

*Ses tâches particulières :*

Suivi budgétaire, politique d'acquisition, constitution de tableaux de bord en direction du Directeur Général Adjoint (DGA), coordination avec les autres services, recherche sur Internet.

Patricia Ols, adjoint administratif, travaille dans le service depuis 1995. Elle a suivi une formation continue de documentaliste à l'INTD

*Ses tâches particulières :*

Récupération quotidienne du sommaire du JO sur Internet, recherches (en particulier statistiques à partir du logiciel SIEL, mais aussi avec le moteur de recherche COPERNIC et la base de donnée ALEXANDRIE ), indexation des photos, chargée de la vitrine.

Elle est le correspondant informatique pour le service documentation : c'est elle qui maîtrise les applications informatiques du service. Elle a été formée par le service informatique et a été désignée correspondant informatique au sein du service.

Bénédicte Piveteau, assistant qualifié de conservation du patrimoine, adjointe du responsable. Elle a une double formation de documentaliste et d'archiviste et a précédemment été chef de service. Elle a rejoint le CDM au début de l'année 1999.

*Ses tâches particulières :*

Recherches (préférence pour le droit), indexation, confection d'Info Diff, gestion des archives, des prêts, suivi des abonnements.

Sandrine Bonfils, adjoint administratif, travaille dans le service depuis 1995.

*Ses tâches particulières :* enregistrement du courrier, bulletinage, suivi des abonnements, mises à jour, mandatement, mise en forme d' Info Diff.

Anne-Marie Piquemal, rédacteur, travaille dans le service depuis sa création. Elle assure par ailleurs à mi-temps le fonctionnement du service de documentation de la DASS, avec l'aide d'un autre agent.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

*Ses tâches particulières :*

Indexation, recherches simples plutôt dans le domaine du social, rangement.

Suzy Rougier, en contrat emploi consolidé, arrivée en juin. Le poste existait déjà mais était vacant.

*Ses tâches particulières :*

Diffusion quotidienne du sommaire du JO sur support papier et bimensuelle d'Info Diff', distribution du courrier interne, rangement des archives.

On peut remarquer que les agents sont complémentaires au niveau des domaines de recherche. Il faut noter en outre qu'un nombre important de tâches sont réalisées indifféremment par l'un ou l'autre des membres de la structure. Ces paramètres contribuent à valoriser l'esprit d'équipe et de complémentarité au sein d'un groupe de travail récemment modifié et élargi :

( nouveau chef de service, nouvel adjoint, arrivée d'un emploi consolidé et début septembre d'un emploi jeune).

### **Une équipe dynamique**

Cette complémentarité dans les domaines de travail va de pair avec un dynamisme personnel des agents de la structure : tous ont suivi au moins un stage de formation au cours de l'année, qu'il s'agisse pour eux d'une formation de base à la documentation (le chef de service par exemple n'est pas documentaliste au départ) ou d'un complément. Il s'est agi chaque fois de l'utilisation des NTIC.

Ainsi, tout le personnel du service évolue dans le même sens, ayant pris conscience des changements qu'amène l'électronique dans leur fonction.

De plus le fait que l'équipe ait été récemment remaniée implique de sa part une remise en question pour laquelle les agents s'investissent facilement.

### **Un service ouvert sur l'extérieur**

Les employés du CDM sont donc naturellement ouverts sur l'extérieur de par leur formation mais également par l'intérêt qu'ils portent à leur travail.

De plus, avec l'arrivée du nouveau chef de service, il y a environ un an, les stagiaires se sont succédés (pour des tâches et durées très variables) apportant un regard neuf et dynamisant.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

Cette démarche générale de remise en question du travail à fournir est un premier signe de l'intérêt que porte le centre de documentation à sa fonction de service au public. En effet, chercher à être toujours plus performant en termes qualitatifs signifie ici vouloir se donner les moyens d'être le plus en adéquation possible avec la demande.

Ainsi, l'esprit d'écoute prédomine au sein de l'équipe vis à vis des demandeurs et de leurs besoins.

### **Cette ouverture sur l'extérieur se manifeste matériellement de divers façons :**

**Premièrement**, le CDM est chargé de répondre aux besoins d'information des services du CG, bien évidemment, mais également du public extérieur.

**Deuxièmement**, les agents du service documentation appartiennent à des réseaux professionnels. Chacun s'y investit selon l'intérêt des sujets qui y sont débattus et le temps qu'il peut y consacrer. Cette activité en réseau est plus particulièrement axée autour d'Interdoc, association des documentalistes des conseils généraux :

- Participation d'Anne-Marie Piquemal au groupe de travail « thésaurus » et « droit de copie ». elle est membre du bureau de l'association.
- Participation de Patricia Ols au groupe de travail NTIC

Plus récemment, des contacts plus réguliers ont été pris avec l'ADBS.

**Troisièmement**, le chef de service joue un rôle particulièrement important dans cette ouverture vers l'extérieur :

Afin de se former à la documentation, le responsable a suivi toute une série de stages, organisés par l'ADBS, et notamment un stage sur le management des services documentaires. Il est par ailleurs inscrit sur la liste de diffusion de l'ADBS ce qui n'est sans doute pas étranger à la prise de contact plus fréquente pour l'ensemble de l'équipe avec l'association.

D'autre part, le responsable participe à diverses réunions d'information au sein de la collectivité, le CDM est ainsi bien intégré au CG ce qui contribue à bien remplir les missions qui lui sont imparties :

- participation aux réunions hebdomadaires de coordination, organisées par le DGA
- participation aux réunions des cadres et au petit déjeuner mensuel, piloté par le directeur général des services
- participation aux sessions du conseil général lorsqu'elles abordent des sujets intéressant le service

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

**Quatrièmement** et plus ponctuellement, le responsable souhaite être associé à tous les groupes de travail interne, qui solliciteraient le service sur un lourd travail de recherche. Cette démarche vise à rendre plus performant le travail de la documentation et à apporter de la cohérence dans le service rendu.

Ainsi, une collaboration avec le service informatique est prévue pour le début du mois de septembre afin de sensibiliser les agents qui le désirent à Internet : Outre la connaissance du principe, de l'objet et de sa manipulation pratique (notions qui seront dispensées par le service informatique), ils pourront apprendre à effectuer une recherche simple et ce sera l'occasion pour eux de prendre conscience de l'importance d'une recherche d'information bien menée et de l'aide que peut leur procurer le CDM.

**Enfin**, le responsable possède un atout majeur pour favoriser la communication du service : il est apprécié et connaît presque tout le monde car il a déjà travaillé dans 3 des 4 directions du CG (hors cabinet du président et élus).

Tous ces paramètres contribuent à faciliter la bonne intégration du CDM au sein du CG.

### *Perspective marketing :*

L'approche marketing développée, par exemple, par Jean-Michel Salaün, comme outil d'analyse des relations entre une organisation et son milieu semble aider cette structure dans sa tâche de redéfinition amorcée. En effet, l'équipe semble être à l'écoute de ce type d'approche et cherche à en adapter les termes au terrain du CDM par son attitude courante ainsi que par sa décision de réaliser une enquête.

En reprenant le tableau de Réjéan Savard qui compare les approches « produit » et « marketing » en milieu documentaire, nous voyons maintenant clairement que le CDM a définitivement laissé de côté la démarche « produit » et cherche, avec l'ensemble des moyens dont il dispose, à créer, conserver et développer son « marché » autrement dit sa clientèle, ses utilisateurs actuels et en devenir.

---

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

SAVARD, Réjéan. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. UNESCO, 1988.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

Ce que nous retiendrons donc de ces premières observations est que le Centre de Documentation Multimédia a tout pour fonctionner au mieux et c'est effectivement l'impression qui transparaît essentiellement. Il utilise toutes les facettes préconisées par le système d'information qu'est le principe de gestion, dont celui que nous venons d'évoquer, à savoir qu'aucun service ne peut travailler sans les autres et que le documentaliste doit de ce fait savoir parler « commercial » avec ses clients, « technique » avec ses collaborateurs et fournisseurs, « économique » avec sa direction. Nous nous inspirons ici du *Guide pour la gestion d'un centre d'information*.

Cependant, quelques points négatifs sont à souligner.

### **I.3.2. DES DYSFONCTIONNEMENTS**

#### **I.3.2.1. DES LOCAUX QUI PRESENTENT PLUSIEURS INCONVENIENTS**

##### ***La localisation :***

Placé au rez-de-chaussée à gauche de l'entrée, le fait d'être sur un lieu de passage n'avantage pas autant qu'on pourrait le croire le CDM. En effet, les agents qui travaillent dans ce bâtiment passent devant le matin et le soir, aux heures où ils ont autre chose en tête.

De plus, il n'est pas mis en valeur. Il existe pourtant une vitrine mais celle-ci est petite et non éclairée.

##### ***La répartition de l'espace :***

L'espace unique s'étend en longueur depuis l'entrée sur deux niveaux n'incitant pas le visiteur à aller vers le fond (voir annexe10) : on observe que lorsqu'ils connaissent peu ou pas le centre, ceux-ci descendent rarement les escaliers et attendent à l'entrée l'intervention d'un documentaliste.

Un autre inconvénient de cet espace unique est l'absence de lieu isolé permettant une concentration optimale : il n'y a pas de salle de travail.

La présence de l'escalier peut de plus être contraignante pour le transport de documents.

##### ***La signalétique***

---

CHEVALIER, Bernard, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre d'information documentaire : la maîtrise des chiffres clés*. ADBS Editions, 1991. op. cit. p.21

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

Nous avons déjà dit que les statistiques révèlent que tout ce qui concerne la Charente fait l'objet de 23% des demandes. Les étagères en question sont bien situées puisque selon la règle marketing qui veut qu'une personne entrant dans un espace inconnu tourne instinctivement à gauche, celles-ci sont effectivement positionnées à gauche de l'entrée.

Par contre, la documentation qui a trait au social et concerne 21% des recherches, est loin à l'intérieur de l'espace (voir annexe 10) : en bas des escaliers et la disposition en long de l'étagère ne contribue jamais à positionner la signalétique face à l'utilisateur.

A l'inverse, les documents moins recherchés tels le transport, l'Europe ou l'informatique sont bien mieux signalés car les affichettes sont mieux éclairées, plus hautes et ressortent par rapport au mur (ce qui n'est pas le cas du rayon social).

### **I.3.2.2. UN MANQUE DE SYSTEMATISATION DANS L'EXECUTION DES TACHES**

A partir de fiches d'évaluation remplies en interne par le personnel du service ( pour exemple, voir annexe 11), nous avons pu isoler des dysfonctionnements réels dus essentiellement à un manque de procédures clairement posées mais dont les agents ont conscience, et, nous le verrons dans la dernière partie, auxquels ils proposent des solutions.

#### ***L'indexation :***

Elle est réalisée « à temps perdu » par trois personnes.

Si ce nombre s'avère nécessaire, il implique un manque de coordination car aucune d'elle n'a cette tâche en charge spécifiquement. Nous entendons par là que personne ne supervise l'indexation.

De plus, il y a beaucoup d'indexation en retard et toujours peu en matière de jurisprudence. C'est un risque de perte de crédibilité du fond à long terme.

#### ***Le bulletinage :***

Lorsque Sandrine est absente, le reste de l'équipe s'occupe du bulletinage et les règles de saisie, notamment le numéro reçu, changent en fonction de la personne qui effectue la saisie.

De plus on ne sait pas toujours quelles sont les revues à saisir et il n'y a pas toujours d'échéancier pour ces revues.

***Le prêt :***

Tout le monde s'en occupe, or, la méthode n'est pas la même pour tous. De ce fait, il arrive qu'on retrouve le numéro de la revue ou du document dans le numéro « exemplaire ». Des documents sont donc indiqués comme disponibles alors qu'ils ne sont pas en rayon.

***La création de documents gratuits sur Alexandrie :***

La saisie là encore se fait par plusieurs personnes et les règles de saisie ne sont plus respectées. Par exemple, il arrive que soient créés plusieurs champs avec des noms différents pour la même valeur.

***Les demandes de recherche :***

Elles ne sont pas systématiquement saisies sur un bordereau ce qui a pour conséquence de fausser les statistiques, les données du tableau de bord et de ne pas toujours avoir de trace permettant de retrouver une recherche précédemment effectuée.

***Les dossiers documentaires :***

Ici, ce n'est pas uniquement une question de procédure, il existe d'après le chef de service un manque sensible d'organisation pour ces dossiers, peut-être parce que leur utilité est restreinte.

En effet, l'information contenue dans ces dossiers se périmite vite et leur réactualisation n'a pas souvent lieu d'être ou bien le manque de temps ne permet pas de l'effectuer.

***L'accueil :***

Là encore il n'existe pas de protocole d'accueil. Ce qui a l'avantage de faire du CDM un lieu convivial et ouvert par cet accueil informel peut devenir gênant lorsque le demandeur ne sait pas à qui s'adresser, a peur de déranger, attend parce que chaque membre de l'équipe pense qu'un autre s'en occupe.

Les agents du CDM ressentent d'autant plus ces manques de procédures que celles-ci étaient suivies beaucoup plus systématiquement avant le renouvellement partiel de l'équipe. La polyvalence souhaitée et pratiquée, pose maintenant des problèmes d'harmonisation du travail. Celui-ci est cependant toujours effectué et l'équipe ayant pleinement conscience de ces lacunes a déjà envisagé des solutions à mettre en place à la rentrée.

### **I.3.2.3. DES OUTILS ET SERVICES PEU OU MAL UTILISES PAR L'EQUIPE**

#### ***Le mandatement :***

Le mandatement se fait à l'aide du logiciel SEDIT Marianne. Sandrine Bonfils dit le sous-exploiter, vraisemblablement par manque de formation approfondie à cet outil.

#### ***La veille documentaire***

Celle-ci est possible avec l'aide du logiciel documentaire Alexandrie, mais elle est pour l'instant très peu pratiquée.

#### ***La création de documents gratuits sur Alexandrie :***

De moins en moins de documents sont retenus d'après le chef de service.

#### ***IDEAL :***

La consultation d'IDEAL mobilise trop longtemps le poste commun d'accès à Internet

#### ***Le Journal Officiel :***

Patricia Ols le récupère depuis son poste. Du coup, on ne peut envoyer le produit qu'à partir de son poste personnel et la liste des destinataires de même n'est disponible que sur ce poste.

Notons également que le bon de commande est difficile à utiliser et pourrait être amélioré.

#### ***Le fond papier :***

Les documentalistes, récemment formés aux nouvelles technologies ne le consultent plus aussi régulièrement et se rendent compte plus tard qu'ils avaient l'information à portée de main.

#### ***La vidéothèque :***

Les documents vidéo sont consultés de manière marginale.

#### **I.3.2.4. UN PRODUIT DOCUMENTAIRE A LA REALISATION CONTRAIGNANTE**

Le bulletin documentaire bi-mensuel Info Diff, nécessite un temps de dépouillement des revues et journaux important et toute l'équipe est mobilisée. La lecture des quotidiens le matin donne lieu ainsi à une présélection, lorsque les agents ont le temps, qui facilite par la suite la réalisation. Mais la tâche est plus lourde pour les revues spécialisées, les bulletins officiels...

La réalisation est fastidieuse car elle est faite à la main en découpant et collant les articles en texte intégral et leurs références ainsi que les références seules pour d'autres textes dont la mention paraît pertinente (voir annexe 12).

La périodicité d'ID et sa large diffusion implique un investissement important tant sur le plan de la sélection que sur celui de la réalisation, car on suppose que c'est un outil utile aux agents et il est en outre pour eux l'image du centre.

#### **I.3.2.5. UN ACCES DIRECT A UN CATALOGUE DE L'ENSEMBLE DU FOND INEXISTANT**

Il s'avère que les agents ou le public extérieur ne peuvent, en arrivant au centre ou sur la messagerie, avoir un aperçu de l'ensemble du fond. Il n'existe pas de catalogue thématique ou par type de documents (un catalogage alphabétique paraît difficile à constituer et aurait peu de sens).

Les agents peuvent chercher par eux même sur les rayonnages, dans les dossiers documentaires, dans les revues, mais pas tout confondu.

### **I.3.2.6. UN DESEQUILIBRE QUANT AUX DEMANDEURS**

Ce déséquilibre est ce que nous avons retenu de l'analyse des tableaux de bords (voir annexe 7).

Les chiffres sur lesquels nous nous basons ont été réactualisés pour l'essentiel sur la période de janvier à mai 1999 par rapport au précédent tableau de bord édité pour la période de juin à novembre 1998.

#### ***DFR et DS16 :***

La DFR semble avoir de gros besoins : 62 demandes de recherches documentaires, presque autant que la DS16 ; 212 prêts c'est à dire le maximum enregistré, loin devant la DS16 avec 145 prêts.

Or, l'effectif en question, 58 personnes sans compter le centre de documentation, correspond à peine à la moitié de celui de la DAE ou de la DED et représente environ 1/7 de l'effectif de la DS16 (environ 400 personnes)

Le nombre élevé de demandes émanant de la DS16 est donc à relativiser : d'une part, 64 demandes n'est pas un nombre important au regard de l'effectif de cette direction, et même si l'on considère que les circonscriptions de l'action sociale, le Laboratoire, et le centre de prévention médico-sociale ont un accès difficile et un intérêt moindre (les informations dont ils ont besoin sont très spécifiques et le centre a vocation à rester généraliste) ; le nombre d'agent reste supérieur à celui de la DFR.

D'autre part, ce nombre ne recouvre pas une continuité de démarche de la part des demandeurs (nous nous basons ici sur les chiffres non-réactualisés de l'ancien bordereau) : ceux-ci sont nombreux, presque aussi nombreux que le nombre de demandes (46 demandeurs pour 59 demandes) tandis que le nombre de demandeurs de la DFR représente environ 1/3 du nombre de demandes (17 agents pour 46 recherches).

Notons cependant que le budget alloué à la DFR ne l'est pas dans ces proportions tout de même, compte tenu de ses besoins. Il correspond environ à la moitié de celui consacré à la DS16.

## I. ANALYSE DE L'EXISTANT

### ***DAE et DED :***

Quant aux autres directions, à effectif égal, la DAE et la DED ne fonctionnent pas de la même manière : la DAE est moins demandeuse puisque si le nombre de recherches documentaires est sensiblement égal pour les deux (33 et 35), le nombre de prêts monte en flèche pour la DED (90 par rapport à 53). Cette disparité est confirmée par les chiffres de l'ancien tableau de bord qui confirme également que les dépenses effectuées pour la DED sont toujours inférieures à celles de la DAE.

### ***Cabinet et DED :***

Le cabinet enfin, semble avoir très peu de besoins en matière de demande de recherche et s'appuie beaucoup plus largement sur les prêts et abonnements fournis par la documentation, ces derniers représentant plus du double du budget abonnement de la DED.

### ***Public extérieur***

Un autre déséquilibre vient se greffer sur celui observé entre les principales directions du CG : les demandes venant de l'extérieur sont aussi nombreuses que celles de la plus grosse direction, la DS16 ; et dans le précédent tableau de bord, celles-ci étaient nettement plus nombreuses (88 par rapport à 59).

De janvier à mai elles représentent près d'un quart du total des demandes (68/284).

Notons que ces chiffres confirment bien le problème soulevé quant aux ressources documentaires de la ville.

Or, la réponse aux demandes extérieures ne fait pas l'objet d'un budget particulier et est considérée comme une tolérance, non un service à promouvoir, par les supérieurs.

## CONCLUSION PARTIELLE

On comprend aisément que ces problèmes internes ne contribuent pas à optimiser le centre au maximum auprès des utilisateurs et même s'ils n'ont pas conscience des dysfonctionnements car l'accueil, la rapidité de réponse et l'adéquation de celle-ci à leur demande est satisfaisant dans la majorité des cas ; il apparaît que ces dysfonctionnements, s'ils ne sont pas résolus risquent à plus ou moins long terme de désolidariser, démobiliser l'équipe et de désorganiser le centre, ce qui ne manquerait pas d'influer sur la qualité du service.

Il s'agit donc bien d'adopter une démarche qui vise la qualité (*le zéro défaut ?*)

En effet, La démarche qualité développée par Eric Sutter par exemple, permettra à l'unité de travail de démontrer son efficacité, voir sa rentabilité. La mesure du niveau de qualité tout au long du déroulement des différents processus d'élaboration des produits et services permet à l'organisation :

- de les situer par rapport aux spécifications (objectifs à atteindre)
- de corriger les écarts observés ( actions correctives)
- de mettre en place des améliorations pour rendre ses produits ou services plus performants.

---

SUTTER, Eric. *Service d'information et qualité*. ADBS Editions, 1992. Chap. 6 . Mesurer la qualité et connaître son coût, p.99-110. op. cit. p.9

**II. ELABORATION DES**  
**OUTILS**  
**D'EVALUATION**  
**ET RESULTATS**  
**OBTENUS**

## I.1. PERSPECTIVE HISTORIQUE THEORIQUE

Afin de mieux délimiter la tâche à accomplir, nous nous sommes tout d'abord penché sur les implications théoriques et conceptuelles d'une démarche d'enquête.

Une première perspective historique nous paraît donc être ici utile pour recadrer la problématique de travail.

A l'aide de la préface de Réjéan Savard à *Service d'information et qualité*, nous retraçons ici succinctement l'évolution de la réflexion sur les services d'information.

C'est dans les années 60 qu'on commença à s'intéresser à l'évaluation des services d'information.

Puis avec les années 80, le discours sur l'évaluation des bibliothèques et services d'information se modifie assez radicalement. On parle davantage de « mesures de performances ». C'est une période qui se caractérise par une volonté de mettre en pratique concrètement les méthodes d'évaluation de ces services, avec des outils faciles à appliquer dans les milieux du travail, et, si possible, standardisés.

Les travaux d'Eric Sutter s'inscrivent tout à fait dans ce prolongement. Il explique à quel point le diagnostique et le dépistage des erreurs, c'est à dire l'évaluation, forment une étape essentielle vers la qualité. On ne saurait parler de la qualité des produits et des services d'information, ou encore de leur marketing, sans parler d'évaluation. et inversement, il sera difficile dorénavant de parler d'évaluation sans faire référence à la notion de qualité.

Nous tenons donc à préciser ici ce que nous entendons par « qualité ».

Ce n'est que depuis 1980 que l'on évoque le concept de « qualité totale » à la japonaise (company wide quality control). Toutes les fonctions de l'entreprise sont impliquées. Chaque employé est un agent de la qualité, est responsable de ce qu'il produit. Seul ou en équipe, il mène des actions préventives pour éviter que les défauts surviennent ou se reproduisent ; c'est l'autocontrôle généralisé. L'accent est mis sur le processus et la conformité aux besoins.

Les 4 règles de la gestion de la qualité totale sont aujourd'hui les suivantes :

- La qualité d'abord (seule la qualité est profitable à long terme)
- Ne jamais perdre de vue l'utilisateur ( le « marché » doit entrer dans l'organisation)

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

- Le process qui suit celui d'un centre est à considérer comme un client ( client / fournisseurs internes )
- Les phénomènes et les grandeurs liés à la qualité se mesurent et se traitent

Le CDM suit ce principe de recherche de qualité totale par la démarche entreprise et par l'esprit de questionnement, omniprésent, comme nous l'avons déjà souligné. En effet, nous l'avons vu avec l'analyse de l'existant, le CDM est assez récent et a une tradition de questionnement depuis sa création en 1989.

On voit bien par ces premières considérations que la tâche à effectuer ne vise pas à quantifier le nombre d'utilisateurs, de demandes, de produits documentaires (d'autres moyens sont à disposition pour cela, comme nous l'avons déjà précisé), mais à voir dans quelle mesure les utilisateurs sont satisfaits, pourquoi il existe des non-utilisateurs, afin d'améliorer, dans la mesure des possibilités du centre, le fonctionnement du service.

Cette perspective diachronique a également l'avantage de montrer que ce projet s'inscrit tout à fait dans la préoccupation actuelle de développer des services de qualité dans le but avoué de limiter les coûts liés à la « désinformation ».

Il ne s'agit donc pas d'un travail d'appoint ou d'un travail de description visant à dresser un état des lieux dans le but d'une présentation du centre, mais véritablement d'une occasion de repenser le fonctionnement d'un service destiné à un public spécifique.

En effet, il est évident qu'il serait intéressant d'avoir des informations plus précises quant au public extérieur au conseil général, d'autant plus que nous avons pu le voir au travers des statistiques, ce public représente une part importante des demandeurs. Il a pourtant été décidé de ne pas consulter ce public car la direction a spécifié qu'il s'agissait d'une tolérance que de servir ce public, en aucun cas un but à atteindre (la structure n'est effectivement pas adéquate). De plus, mettre, par exemple, un questionnaire à disposition à l'entrée du CDM serait une façon de suggérer à l'utilisateur extérieur que l'on se préoccupe particulièrement de son avis, donc de le conforter dans l'idée que ce service a été créé pour lui. Il a donc été décidé de cantonner l'enquête aux agents et élus dépendants du conseil général.

Celle-ci s'est déroulée en deux temps : la diffusion d'un questionnaire en premier lieu, puis en second lieu, la réalisation d'entretiens. Attachons nous d'abord à décrire et analyser la première étape :

## **II.2. LE QUESTIONNAIRE**

### **II. 2. 1 INITIALISATION**

On cherche à savoir :

1. Pour les agents qui ne connaissent pas le CDM :

s'ils sont touchés tout de même par les produits documentaires et s'ils les utilisent

s'ils ont d'autres sources d'informations et quel est leur besoin d'information

s'ils seraient intéressés par un contact avec le CDM (visite, DSI, contacts divers par la messagerie.....)

La question sous-jacente à ce premier questionnement vis à vis des non-utilisateurs est de chercher à savoir comment faire pour les toucher.

2. Tandis que pour les agents qui connaissent le centre :

On veut savoir quels sont leurs besoins et leurs pratiques documentaires pour pouvoir aller dans leur sens ou au contraire les initier à d'autres pratiques

On voudrait également savoir quels sont pour eux les points positifs au CDM car ce sont eux les utilisateurs et ils savent mieux que nous ce qui les gêne. On cherche bien évidemment à connaître à l'inverse quelles sont selon eux les faiblesses du CDM.

Ce questionnement vise donc essentiellement à déboucher sur des améliorations pour le centre en fonction des desiderata des agents.

## **II. 2. 2. CHOIX DE LA DIFFUSION**

Aux vues de ce que l'on cherche à savoir, il a fallu effectuer une diffusion large : le questionnaire a été envoyé à tous les agents du conseil général, élus compris, circonscriptions de l'action sociale comprises. Les assistantes maternelles et les emplois non permanents ont cependant été exclus en partie.

Cette diffusion s'est faite :

- après validation par le comité de direction,
- par Directions (voir annexe 13),
- en recommandant aux chefs de services d'user de leur influence pour demander aux employés de répondre mais de ne pas collecter eux-mêmes ces questionnaires afin de garantir l'anonymat des agents qui n'auraient pas souhaités se faire connaître. A charge alors à chaque agent de faire parvenir le document au CDM (par le biais du service du courrier par exemple)

## **II. 2. 3. METHODOLOGIE D'ELABORATION**

Nous avons tout d'abord voulu définir ce qu'était un questionnaire avant de chercher à mettre en forme les questions relatives à ce que l'on cherchait à savoir.

L'ouvrage d'Yves Le Coadic sur le besoin d'information fait état de la particularité du questionnaire comme outil d'évaluation. Le besoin d'information dans un milieu donné peut en effet être diagnostiqué grâce à l'utilisation de ce type d'outil.

De fait, le questionnaire est la technique la plus répandue en matière d'enquêtes en sciences humaines. C'est la forme écrite d'interrogation des usagers dans laquelle les questions sont définies à l'avance par l'expérimentation. Le plus souvent, les catégories de réponses sont elles aussi décidées à l'avance. On parle alors de questions fermées. Mais certaines questions sont ouvertes c'est à dire que la personne qui répond le fait en utilisant ses propres mots. Très bien adaptée aux enquêtes de grande dimension, cette technique n'est pas appropriée en début d'étude puisqu'elle exige une définition très précise des questions. C'est pourquoi l'analyse de l'existant était primordiale.

---

LE COADIC, Yves. *Le besoin d'information : formulation, négociation diagnostique*. ADBS Editions, 1998. op.cit. p.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

Afin de nous aider à choisir les questions à poser, et leur mise en forme, nous nous sommes aidés de plusieurs documents, trois essentiellement (voir annexe 14)

Les trois sont extraits de Kynos / ADBS et ne sont donc pas généralistes, mais adaptés à la documentation.

Le premier document sur lequel nous nous sommes appuyés présente une « typologie des questions que l'on se pose à propos du public d'un centre de ressources documentaires ».

Il nous a davantage aidé à sélectionner le fond que la forme des questions du questionnaire.

Concernant Info Diff, c'est l' « enquête de satisfaction sur un produit documentaire » qui nous a le plus servi.

Enfin, l'exemple de questionnaire en format A4 nous a attiré pour sa forme ainsi que pour son déroulement logique : après avoir cherché à savoir à quel type d'utilisateur on a affaire (fréquence) il parle du centre et de ses ressources. Vient seulement ensuite l'évaluation du lieu car tous les utilisateurs ne se déplacent pas. Enfin, il s'intéresse à la personne en particulier et à son rapport à l'électronique. Cela a l'avantage de ne pas faire du questionnaire un document indiscret ou choquant comme ce pourrait être le cas si ces questions étaient posées dès le départ.

### **II. 2. 3. 1. CRITERES DE DEPART**

Ce premier critère de déroulement logique a été retenu dès le départ et ce plan a peu évolué au cours des remaniements successifs.

Il a fallu en revanche adapter ces questions types au terrain du CDM.

Le second critère essentiel a donc été de poser des questions qui collent au CDM, qui ne soient pas trop génériques.

Ainsi, le type de document recherché ne devait pas présenter des possibilités du type « livres » ou « revues générales », « revues spécialisées » qui ne donnent aucune indication. Nous avons donc pris le parti de chercher quel est le type de contenu d'information dont les agents ont besoin. Les choix proposés ont été sélectionnés en fonction de l'observation du terrain faite préalablement et à l'aide des statistiques de thèmes de recherche des tableaux de bord.

Il nous a paru également opportun de désigner nommément les produits documentaires diffusés.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

Nous avons cherché en outre dans cette phase à balayer le plus de points possible : l'utilisation du centre, les informations recherchées, l'opinion des agents sur les produits documentaires, les services utilisés, leur autonomie de recherche, leur opinion sur l'accueil, s'ils consultent à l'extérieur et pourquoi, leur rapport à l'électronique. On pourrait reprocher alors le manque de précision quant à l'utilisation des outils documentaires par l'utilisateur. Nous avons pris le parti d'éluder ces questions en partie car nous avons observé que les « utilisateurs » sont peu fréquemment autonomes et se présentent souvent comme des clients pour lesquels le documentaliste doit fournir un service.

Il nous est apparu important de plus de leur ménager des espaces afin qu'ils puissent exprimer leurs souhaits (de services, de recherche, d'amélioration...) ou les manques relevés. Le format A4 n'a pas été retenu pour cette raison.

Quant à la forme, nous avons dit que le principe du questionnaire implique des questions fermées pour l'essentiel. Classiquement, le choix des cases à cocher s'est imposé. Nous avons cependant utilisé dans la première mouture un principe différent pour les tableaux, qui nous paraissait moins monotone, plus ludique. Il s'agissait de tableaux de notes à entourer pour chaque proposition (notes allant de 0 à 5, 5 représentant le maximum, donc la préférence ou le meilleur).

### **II. 2. 3. 2. CRITERES FINALEMENT RETENUS**

L'annexe 15 présente la première version du questionnaire raturé et corrigé. Il est ainsi possible de voir quelles modifications fondamentales ont été apportées.

#### ***Sur le fond, certaines questions ont été supprimées :***

- Dans la partie sur le JCL, leur connaissance du produit a été supprimée car la question est redondante puisque posée en première page.
- La question du canal utilisé pour la demande l'a été également car le traitement des bordereaux permet d'avoir la réponse à cette question. (voir annexe 8)
- De même concernant l'emprunt (s'ils utilisent ce service et pour quel type d'information) car là encore le CDM a la possibilité d'éditer des statistiques à partir du fichier des prêts.
- Les questions de l'ancienneté dans l'organisation et du changement de fréquentation du CDM depuis les mouvements de personnel au sein de l'équipe du centre ont aussi été éliminées car elles nous ont paru peu utiles et indiscretes.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

- La question concernant l'occasion qui les a amené à utiliser Internet (s'il l'ont fait pour des raisons professionnelles ou non ) ne portait pas à conséquences pour le CDM ni pour leur mode de fonctionnement documentaire et a donc été supprimée.

### ***D'autres ont été ajoutées :***

- La question sur Lotus - Notes : savoir s'ils sont équipés de la messagerie et s'ils s'en servent
- La question du support : sur quel support préfèrent-ils travailler ?
- Pour introduire la question sur l'appartenance à un service, nous avons précédemment demandé s'il s'agissait d'un élu ou d'un agent car ils ont des statuts différents qui n'ont pas les mêmes implications documentaires : les élus n'ont pas les mêmes besoins d'information et n'ont pas accès aux mêmes services ( les abonnements gérés par la doc. ne les concernent pas par exemple ).
- La question de la circulation d'Info Diff' dans les services (sa régularité) et
- Celle de l'utilité du JCL ont également été ajoutées.

### ***Nombreuses sont celles qui ont été modifiées :***

- La plus part du temps des choix supplémentaires ont été proposés et / ou la formulation a été remaniée.
- Dans la formulation, nous avons cherché à éliminer le jargon documentaire et à nous rapprocher du langage courant.
- D'autre part, les choix ont été modifiés pour plusieurs questions, notamment celle sur les produits documentaires diffusés par le service: nous avons cherché à limiter leurs réponses aux seuls produits réalisés ou récupérés par la documentation. En effet, la revue de presse faite par le Cabinet et Ligne Directe, le journal interne, ne concernent pas le travail du service documentation.
- Une modification envisageable pour Info Diff' a été rajoutée : le fait qu'il contienne des résumés d'articles.
- La question de l'autonomie en matière de recherche documentaire a été détaillée.

### **II. 2. 3. 3. LE TEST**

Ce questionnaire a alors été testé par 4 personnes auxquelles nous avons distribué en même temps un autre document visant à leur faire évaluer le questionnaire. Deux exemples de ce questionnaire sur le questionnaire sont consignés en annexe 16. Cela nous a permis d'effectuer d'autres modifications.

Bénédicte Piveteau a testé ce nouveau questionnaire et nous l'avons retravaillé essentiellement au niveau de la présentation. Ainsi, nous avons par exemple pris le parti d'homogénéiser la forme des tableaux et de supprimer le système de notes à entourer qui avait semblé poser problème. Nous avons gardé le principe de la notation pour les priorités souhaitées par les agents entre la rapidité, l'anticipation et la réponse plus fouillée.

Un questionnaire vierge a alors pu être transmis à une commission de validation. En effet, le directeur général devait se prononcer favorablement lors du comité de direction avant l'envoi des questionnaires à tous les agents.

Le questionnaire finalement retenu pour être diffusé correspond à l'annexe 17.

### **II. 2. 4. LA SAISIE DES DONNEES**

#### ***Le logiciel :***

Nous avons pu récupérer le logiciel « question » par le service informatique ainsi que son mode d'emploi dans le service de la DS16 chargé des études quantitatives.

Grâce à cet outil, nous avons pu saisir un nombre important de questionnaires en un temps relativement court et obtenir des pourcentages facilement.

Ce logiciel permet d'éditer les réponses en tris à plat mais également en tris croisés, ce qui s'est révélé intéressant comme nous le verrons plus loin.

Un défaut que l'on peut reprocher concerne les questions ouvertes : il s'agit en effet d'un outil de calcul et les questions ouvertes n'ont évidemment pu être traitées sous « Question ». nous avons donc réalisé des tableaux de tri de ces réponses sous « Word ». (Voir annexe 19 sur les questions ouvertes)

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

Un autre défaut apparaît : la saisie une fois commencée, on ne peut modifier les mots des questions et les critères de réponse.

### ***Le paramétrage***

Le paramétrage a nécessité une démultiplication des questions (pour les tableaux en particulier).

Nous avons prévu dans ce paramétrage une distinction entre les personnes qui n'étaient pas concernées par une question et celles qui n'ont pas répondu. En effet, si une personne n'a pas la messagerie, elle ne reçoit pas le sommaire du JO et par conséquent n'est pas concernée par la fréquence de consultation de ce produit.

Après le retour des premiers questionnaires, nous avons rajouté des critères pour certaines questions afin de faciliter la saisie ( notamment en ce qui concerne le type d'information recherché ou les améliorations souhaitées pour Info Diff' ).

### ***La saisie proprement dite***

Celle-ci a nécessité des ajustements, des modifications de certaines réponses :

Les agents par exemple ont fréquemment barré le « très » devant « occasionnellement » à la question de la fréquence d'utilisation du CDM. Nous avons saisi ces réponses tout de même sous la formulation initiale gardant ce fait en mémoire pour l'analyse prévue ultérieurement.

D'autre part, une personne qui ne répond pas à la question « connaissez-vous Info Diff' ou répond « non » et qui par la suite répond aux questions relatives à ID en page suivante, nous avons considéré qu'elle connaissait ce bulletin documentaire.

Par ailleurs, lorsqu'une personne a coché presque tous les types d'information, nous avons éliminé les moins probables car le paramétrage avait limité ces réponses multiples à 5 choix.

Lorsque les répondants ont coché, au niveau des tableaux, entre deux cases (toujours à cheval entre « satisfait » et « pas satisfait » ), nous avons décidé de considérer qu'ils n'étaient pas satisfaits car la très large majorité étant satisfaite, il était significatif de repérer ces rares personnes mitigées.

## **II. 2. 5. RESULTATS**

### **II. 2. 5. 1. CRITERES D'EDITION**

Nous avons dans un premier temps édité tous les résultats des questions en tris à plat. Nous avons ensuite cherché à faire des tris croisés. Un seul type de tri croisé nous a paru significatif : celui des résultats par directions avec une autre question. Nous avons en effet déjà repéré que le conseil général fonctionne essentiellement sur cette distinction entre les différentes directions qui le composent. Seules certaines questions ont été croisées de cette façon car toutes n'ont pas la même portée et ne sont pas significatives de ce point de vue.

### **II. 2. 5. 2. ANALYSE DES RESULTATS DES QUESTIONNAIRES**

#### **Généralités**

Nous nous servons ici des tableaux édités des résultats, présents en annexe 18 et de ceux réalisés pour la consignation des réponses aux questions ouvertes, en annexe 19.

#### ***Utilisation du CDM***

Les agents connaissent l'existence du CDM pour l'avoir visité à leur arrivée (les nouveaux arrivants sont conduits au centre par un collègue qui laisse le soin à un documentaliste de présenter le service). Environ 15% seulement disent ne pas connaître le centre, cela étant majoritairement dû à l'éloignement : seuls les agents dont l'action se situe en circonscriptions peuvent avoir « échappé » à la visite, celle-ci étant systématique dans les autres cas.

Une large majorité utilise le centre (environ 70%) mais 25% des répondants disent ne jamais l'utiliser. Les raisons invoquées le plus fréquemment sont l'éloignement là encore, et le manque de temps (respectivement 16% et 11% environ). Notons que 8% disent ne pas en avoir l'utilité et que seulement 6% expliquent l'utilisation restreinte du CDM par le recours à un autre réseau d'information.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

Donc, les personnes qui utilisent peu le centre ne semblent pas le ressentir comme un manque ou comme une faiblesse, une inadéquation du centre par rapport à leurs besoins mais plutôt comme un service annexe dans le temps et l'espace.

Quant aux personnes qui utilisent le centre, elles le font majoritairement occasionnellement (68%) et pour des informations très officielles en droit : réglementation à 61%, jurisprudence à 29% ou de données actualisées : statistiques (15%), information (29%), mais également pour de l'information commentée (29%). Notons que le faible pourcentage de recherche de magazines ou revues spécialisées s'explique par le fait que chaque direction reçoit les abonnements gérés par la documentation.

### *Info Diff'*

Seule une dizaine de personnes parmi les répondants ne connaissent pas ID. Or, 25 personnes disent ne pas connaître le centre. Cela est significatif dans le sens où certaines personnes ne connaissent pas le centre, mais peuvent avoir recours à ses produits documentaires.

De tous ces produits, ID est d'ailleurs de loin le plus connu (90%) devant le sommaire du JO (60%) et le JCL (65%)

Il est jugé globalement satisfaisant à environ 73% (en cumulant les pourcentages des critères « très satisfaisant » et « satisfaisant »). La satisfaction quant à ce produit apparaît également dans le fait qu'environ 50% des répondants conservent ID (sachant que 15% n'ont pas répondu à cette question). Sa consultation apparaît également positive puisque environ 44% le consultent à chaque numéro et un peu plus de 30% le fait de façon moins systématique. Or, il apparaît clairement qu'il existe un problème au niveau de la circulation d'ID : si près de 60% des répondants reçoivent ID dans les délais,  $17,1+1,9+10,8 \approx 30\%$  le reçoivent tardivement ou jamais (10%). La consultation peu systématique de la revue s'explique sans doute en partie par cette lacune dans la diffusion.

Une autre faiblesse apparaît au travers du questionnaire : les lecteurs d'ID sont en majorité des lecteurs « survoleurs » : 64% le feuilletent, 14% en consultent le sommaire sur la messagerie ; environ 78% donc le consultent contre 26% qui disent l'utiliser. D'autre part, 15% seulement conservent ID de façon thématique et sélective. Or ID a vocation à être un outil de travail, pas seulement une source globale d'information mettant en lien tous les services.

ID n'en reste pas moins un outil apprécié des agents pour son contenu. Quant à sa forme, elle ne semble pas rimer avec lisibilité importante : si 24% ne souhaitent aucune amélioration, 20%

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

voudraient y trouver des résumés d'articles. cette précision laisse supposer que les agents souhaiteraient vraisemblablement un outil moins dense (comme 12% le disent) et plus analytique , donnant à la fois une vue d'ensemble et une prise d'information rapide. Seules deux personnes disent que les références des articles suffiraient. Les agents souhaitent donc avoir à la fois les textes complets (ce que donne la version actuelle), des résumés, une mouture moins dense ainsi qu'une version électronique. Nous verrons plus loin quelles sont les solutions envisageables.

6% mentionnent en outre que la forme devrait être modifiée : extérieure, mais surtout intérieure. Nous précisons ce point car plusieurs répondants ont pris la peine de répondre à cette question ouverte et les suggestions se recoupent, de plus les entretiens ont également donné lieu à ce type de suggestions sur la forme. Les répondants ont ainsi suggéré assez fréquemment de revenir à la présentation antérieure c'est à dire à des partitions colorées par chapitres.

### *JCL et JO*

Le Journal des Collectivités locales est jugé très satisfaisant à 22% tandis que le sommaire du Journal Officiel ne l'est qu'à 10%. Les réponses les jugeant satisfaisant avoisinent dans les deux cas les 33%. Globalement, c'est donc le JCL que les agents préfèrent.

Cela est vraisemblablement dû à la forme des deux produits : l'un se présente véritablement comme un journal d'information (sur la messagerie), l'autre est récupéré sur Internet et diffusé sur la messagerie avec une mise en forme rapidement refaite (celle-ci se perd lors de la récupération). L'aspect austère du JO ne joue vraisemblablement pas en sa faveur. De plus, il s'agit d'un sommaire, il nécessite donc un effort ultérieur éventuel de recherche de la part du lecteur.

Les entretiens nous permettrons d'y voir plus clair sur ce point.

Notons que plus de 30% des répondants dans les deux cas ne sont pas concernés par ces produits (ils ne les connaissent pas pour la plupart).

Une distinction est cependant à faire entre les deux : le JCL n'est accessible que sur la messagerie, or, tous les agents n'y ont pas accès. Il s'agit donc de distinguer les agents qui ne sont pas concernés par ce produit pour cette raison matérielle d'accès (environ 20%) de ceux qui peuvent consulter cette source mais ne le font pas (là aussi 20%). Notons cependant que 32% le consultent régulièrement : chaque semaine.

Ce produit n'a donc pas le même impact qu'un produit comme Info Diff<sup>®</sup> : il existe une forte disparité entre les fréquences de consultation qui signalent que le JCL ne fait pas l'unanimité. De fait,

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

15% des répondants qui connaissent le JCL (c'est à dire à l'exclusion des 40% qui ne le connaissent pas ou ne l'utilisent pas) disent qu'il ne leur est pas utile.

### *Fréquence d'utilisation des services*

Pour les questions suivantes, incluses dans un tableau, il faut préciser que le taux de non-réponses est à peu près croissant de 22% à 40% pour la sixième question. Cela est vraisemblablement dû à la forme rébarbative donnée au tableau d'une part (il est trop peu aéré), d'autre part la question de la fréquence est difficile à évaluer car elle est subjective et trop vague.

Mais cette question était l'occasion, pour les agents, de prendre conscience d'un éventail de services ; pour nous, de voir ce que recherchent les agents avant tout.

Ainsi, le service qui paraît le plus prisé est logiquement la recherche d'informations (22% fréquemment, 44% plus ponctuellement). De même, la consultation des revues est bien utilisée (environ 50% pour une fréquence moyenne). Cela s'explique sans doute par le fait que les agents n'ont pas à se déplacer (ils peuvent téléphoner pour des recherches et reçoivent les revues dans leur service ou leur bureau).

La commande d'ouvrage est nettement moins utilisée (34% l'utilise peu) voire jamais (25%) et les agents n'ont pas recours au prêt fréquemment (40% peu, 20% jamais). Ces proportions sont sensiblement les mêmes pour la consultation sur place (30% peu, 23% jamais).

Ces trois services ne font donc pas parti des besoins prioritaires des agents.

Le circuit des abonnements combiné aux produits documentaires semble être efficace et primordial. De fait, un nombre relativement important d'agents ont pris la peine de répondre à la question ouverte relative aux appréciations, suggestions à propos de ces produits (pratiquement toujours à propos d'Info Diff). Les entretiens révéleront une explication plus précise de ces données.

Enfin, l'assistance pour l'utilisation des nouvelles technologies est un service largement ignoré des agents. Sans doute parce qu'ils n'ont pas l'idée et pas le temps de se préoccuper d'un tel service mais sans doute est-ce également parce qu'ils ne font pas la démarche et se font toujours aider pour l'utilisation de l'outil.

### *Autonomie*

De fait, pour leur recherche d'information, plus de 75% des répondants ont recours à une personne de la « doc » (46% + 29%) lorsqu'ils font une demande : cela confirme nos observations de terrain quant à l'autonomie des utilisateurs.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

### ***Satisfaction***

D'un point de vue général, la presque totalité est globalement satisfaite en terme de recherche d'information (33% + 40%), la proportion restante n'ayant pas répondu, ainsi qu'en ce qui concerne l'éventail des services proposés (les proportions sont semblables).

### ***Qualités souhaitées prioritairement***

En ce qui concerne les priorités visées par les agents, la rapidité de réponse vient en tête à environ 40%, puis l'anticipation de leur demande dans 25% des réponses. Une réponse plus fouillée n'est plébiscitée qu'à 5% en priorité, mais à 40% ponctuellement.

La rapidité est donc ce qu'ils recherchent avant tout (les entretiens en feront état) associée ponctuellement à une réponse plus fouillée (sur demande apparemment). Pour certains agents seulement, une veille dans leur domaine de recherche est une priorité. Les entretiens nuanceront ce point.

### ***Le lieu ressource***

Comme précédemment, le taux de non réponse avoisine 30% pour le premier tableau et tourne autour de 40% pour le second. La forme rébarbative doit là aussi être mise en cause et le nombre de tableaux à remplir amène vraisemblablement une lassitude chez les répondants.

Il faut donc regarder ces chiffres comme étant indicatifs d'une tendance plus que d'un sentiment général et partagé.

Ces questions concernent toutes l'aménagement des locaux. On peut supposer que ce pourcentage important de non-réponse s'explique également par le fait que la majorité des agents ne se déplacent pas ou ne cherchent pas seuls. Ils ne sont donc pas à même de répondre à ces questions.

### ***L'accueil***

Les premiers critères d'accueil, d'écoute et de qualité et rapidité de réponse sont jugés globalement satisfaisants par la quasi totalité des agents ayant répondu à ces questions. Il est intéressant de noter que l'accueil et l'écoute sont jugés très satisfaisants par environ 50% de ceux-ci. La rapidité de réponse est plus nuancée ( 35% satisfaisante ; 30% très satisfaisante).

Le CDM semble être perçu comme un lieu d'écoute efficace voire comme un lieu socialement agréable. Les services rendus n'en restent pas moins appréciés.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

De fait, les réponses aux questions ouvertes laissent apparaître une préoccupation des répondants pour l'équipe des documentalistes et sa démarche de travail.

### ***Les locaux***

Les locaux, contrairement à l'accueil, ne reçoivent pas la même approbation : Une dizaine de personnes à chaque fois (pour chaque critère) disent ne pas être satisfaites de l'aménagement et la majorité des répondants estime les locaux « satisfaisants » (à 40%) et nettement moins « très satisfaisants ».

De fait, la question ouverte concernant les améliorations a donné lieu à des suggestions à ce propos. Les agents interrogés ont également émis des propositions sur ce point comme nous le verrons plus loin.

### ***Consultation extérieure***

Près de 50% des répondants consultent de la documentation extérieure au CDM. Ils le font en majorité (34%) par le biais d'un réseau de professionnels et beaucoup moins parce qu'ils trouvent ailleurs des informations absentes au CDM (13%). La proximité de ce lieu est invoquée dans moins de 10% des réponses.

Cette consultation extérieure apparaît donc positive puisqu'elle est le signe d'un investissement des agents dans leur travail, non d'une lacune du CDM.

### ***Rapport à l'informatique***

Les répondants sont équipés à 83% d'un poste informatique et moins de 2% n'ont pas répondu à cette question. Le passage à l'électronique paraît donc largement engagé. Pourtant, 32% n'ont pas encore la messagerie (et n'ont donc pas accès au sommaire du JO et au JCL) et pour ceux qui l'ont, son utilisation est mitigée (occasionnelle à environ 10% ou inexistante à 7 %). De plus près de 70 % n'ont jamais utilisé Internet et 10% d'entre eux ne souhaitent pas avoir de démonstration. En outre, 80% des répondants préfèrent travailler sur support papier.

L'électronique donc n'a pas encore été adopté de façon systématique.

Cette attitude peut avoir deux conséquences différentes selon le point de vue adopté. Du côté de l'utilisateur, elle est porteuse d'un risque de désinformation : leur préférence pour le support papier limite l'étendue de leurs recherches et ils risquent de ne pas trouver l'information. Ils risquent également à long terme de se mettre en marge de la structure s'ils répugnent à utiliser la messagerie.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

Du côté du CDM, cette attitude peut être l'occasion pour le centre de sensibiliser les agents à l'outil informatique et donc de promouvoir le centre par ce biais. La démonstration proposée sur Internet est un des moyens envisagé et semble intéresser une majorité d'agents.

### *Diffusion d'information sur les thèmes de travail des agents*

Enfin, les questionnaires révèlent que 20% des répondants ne souhaitent pas de diffusion d'information sur leurs thèmes de travail. On pourrait penser que cela s'explique par le fait que les agents ont recours à des réseaux d'information autre que le CDM qui leur fournissent l'information dont ils ont besoin.

Or, seulement 6% des personnes qui utilisent pas ou peu la doc. ont recours à ce genre de ressources extérieures. Ce chiffre manifeste donc sans doute de la volonté des agents de ne pas être abreuvés de documents qu'ils ne liront pas. Des recherches ponctuelles sur un thème précis leur suffisent, sachant que l'information plus générale dans leur domaine de travail leur arrive régulièrement par le biais d'abonnements à des revues spécialisées.

Les entretiens donneront là encore des éclaircissements.

### *Visite du CDM*

30% des répondants ne souhaitent pas de visite du CDM, or, cela ne recouvre pas tous les agents du conseil général qui connaissent le centre puisque 15% seulement de répondants disent ne pas connaître le centre. Il y a donc une proportion intéressante de personnes qui, connaissant le centre, souhaitent en avoir une visite guidée, vraisemblablement dans un but d'autonomie de recherche et de prise d'information sur le nombre et le type de services que le centre est à même de rendre.

De fait, les questions ouvertes ont donné lieu à des questions de la part des répondants manifestant ainsi leur ignorance de l'éventail de services proposés et leur intérêt pour le fond documentaire à leur disposition.

Ce souci se retrouvera au cours des entretiens.

### **Précisions : détail par Directions**

Nous nous appuyons ici sur l'annexe 20 qui regroupe les résultats retenus en tris croisés

Il nous est apparu important, sachant que le CG fonctionne sur la répartition par directions d'effectuer des tris croisés sur certaines questions afin de voir s'ils existe des différences fondamentales en matière de pratiques documentaires entre ces pôles d'activité.

Nous n'avons retenu pour cela que les questions dont la pertinence est évidente.

### ***Participation***

Le pourcentage de réponse enregistré le plus fort est celui de la DS16 à plus de 40%. Cela s'explique par le nombre important d'agents dépendant de cette direction (environ 400).

Il est intéressant de noter que la participation pour les autres directions évolue entre 15 et 20%. Or, le nombre d'agents varie du simple au double entre la DAE , la DED (environ 110) et la DFR (environ 50).

Les agents de la DFR semblent donc se sentir particulièrement concernés par la démarche entreprise ce qui n'est pas le cas des élus (6 sur 35) et des agents du cabinet (7 sur 40).

Cette faible participation s'explique aisément pour les élus qui ont un statut à part au sein du CG et sont plutôt extérieurs à son activité quotidienne, le service interne en documentation ne les interpelle pas autant qu'un véritable employé du CG. Les agents du cabinet en revanche ont peu répondu or, leur statut est plus proche de celui d'un agent et leurs bureaux sont également proches (dans le même bâtiment). Cette faible participation semble liée à leur mode d'utilisation du centre : nous avons dit lors de l'analyse des tableaux de bord que le cabinet utilise essentiellement les deux services d'abonnements et de prêts. Ils disposent donc des documents de façon assez autonome et sont plus distants de la structure en place.

On pourrait expliquer la forte participation de la DFR par la proximité des bureaux mais nous venons de le voir avec le cabinet, cela n'est pas un facteur suffisant pour susciter une préoccupation généralisée. La raison doit s'expliquer en terme de besoins à satisfaire. De fait, près de 60% des répondants appartenant au cabinet disent ne pas utiliser le CDM parce qu'ils n'en ont pas l'utilité tandis qu'aucun agent de la DFR ne mentionne ce fait et la totalité des agents de cette direction ayant répondu à cette question utilise le centre.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

### *Type d'information recherchée*

Ces pratiques sont liées comme nous allons le voir maintenant au type d'information recherché. Nous avons pour cela rempli un tableau avec les valeurs extrêmes relevées afin de mettre en avant les différences fondamentales. Ce tableau présente les types d'information recherchées du plus fréquemment au moins fréquemment mentionné.

Notons dès à présent que ces chiffres sont à nuancer : on s'est aperçu en effet que ce qui apparaît en premier dans le questionnaire est aussi ce qui est coché le plus souvent.

Type d'information	Pourcentage minimum	Pourcentage maximum	Autre
Réglementation	30% Cabinet	70% DS16, DFR	
Information commentée	35% DS16	50% DFR	
Brèves	15% DED	60% Cabinet	30 à 40% pour les autres
Jurisprudence	20% DED	40% DAE	
statistiques	13% DAE, DFR	20% DED	

Ce qui semble intéresser particulièrement les agents concerne le Droit, celui-ci étant toujours en évolution, et l'information plus généraliste, elle-même toujours renouvelée, mais ils cherchent ici une forme qui facilite son appréhension (synthétique ou analytique) avant tout. Les données chiffrées sont consultées plus ponctuellement et semblent concerner essentiellement le service de l'économie.

On comprend aisément que la fréquence de recherche dépende étroitement de ce type d'information en perpétuelle modification. Les services les plus concernés par l'information juridique ou l'actualité (du département, mondiale ) doivent nécessairement être à l'écoute des derniers faits majeurs. Nous détaillerons plus loin ces implications.

### *La messagerie :*

1/3 des répondants de la DS16 n'a pas la messagerie, or, c'est la direction la plus éclatée dans l'espace (circonscriptions, laboratoire départemental, PMS...). De plus ceux qui l'ont l'utilisent majoritairement occasionnellement alors que les autres Directions s'en servent régulièrement.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

### ***Le Journal Officiel et le Journal de Collectivités Locales :***

Il est intéressant de noter que le pourcentage de réponses jugeant le JO « très satisfaisant » oscille toujours entre 14 et 17,5% sauf pour la DS16 qui le note de cette façon à 4% seulement. Or c'est également la direction la moins concernée par ce produit (environ 60% n'utilise pas le JO) sans doute par manque de connexion à la messagerie mais également parce que la Direction de la Solidarité a vraisemblablement un moindre intérêt à l'utiliser, c'est pourquoi elle le juge de façon plus distante, de même pour le JCL.

### ***Info Diff :***

Ce tri croisé met ici en évidence un problème particulier : ID qui est bien utilisé par la DS16 (près de 45% l'utilisent au moins une fois par mois) connaît de sérieux problèmes de circulation, ce qui est moins le cas dans les autres directions. Ces dernières enregistrent un taux de circulation irrégulière qui avoisine les 15% tandis que la DS16 cumule 20% de circulation irrégulière, 3% de circulation très tardive et 13% de circulation inexistante.

Ces données ont l'avantage de montrer qu'un effort est à faire sur ce point précis puisqu'Info Diff leur est utile.

### ***Autonomie :***

Les agents de la DED et de la DFR semblent être les plus autonomes (24 et 22%). L'explication semble être différente dans les deux cas.

Dans le premier, les agents font leurs recherches seuls car ils mènent souvent un travail de terrain (sont amenés à se déplacer et ont peu de temps pour prendre contact avec le CDM). Dans le second cas, les agents sont proches du centre et y ont des habitudes de recherche.

Les entretiens mettront en valeur d'autres critères de différenciation de cette autonomie.

### ***Documentation extérieure***

Un autre point intéressant à relever est que la moitié des agents de la DS16 ayant répondu (20,1% de 43,4%) et plus de la moitié des agents de la DED (11,3% de 18,2%) consultent de la documentation extérieure au CDM.

Pour ces deux directions, l'explication réside sans doute dans le fait que les bureaux sont éloignés du CDM d'une part et que d'autre part le CDM n'a pas un fond particulièrement spécialisé dans le domaine du social ou de l'économie.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

Pour la DFR, l'explication de ce pourcentage important (7% de 14,5%) ne peut être de cet ordre puisque les bureaux des agents sont situés dans le même bâtiment comme nous l'avons déjà dit ; de plus le fond du CDM est relativement étoffé dans le domaine du Droit. Pourtant, 30% disent consulter à l'extérieur parce qu'ils y trouvent des informations absentes au CDM.

Les agents de la DFR sont donc très demandeurs d'information. Cela paraît clairement être en lien avec le type de travail en cause : le domaine juridique et financier est en constante évolution et les agents sont des gens formés à ce mouvement permanent : ils ont l'habitude de chercher et de traiter de l'information. Les autres directions ne sont pas confrontées à une fréquence de changement des données aussi importante.

Toutes ces premières analyses seront confirmées, réfutées ou nuancées plus loin avec l'analyse des réponses obtenues lors des entretiens.

### **II.3. LE SECOND PRODUIT REALISE : LES ENTRETIENS**

#### **II.3.1. INITIALISATION**

##### ***Théorie de l'entretien :***

Comme le précise Yves le Coadic dans *Le besoin d'information*, parler et faire parler est la méthode la plus évidente d'investigation pour repérer ce besoin d'information et ses multiples formes. Technique de rapports individuels, l'entretien est une des méthodes d'étude les plus utilisées en recherche sociale. C'est un procédé d'investigation scientifique utilisant un processus de communication verbale pour recueillir des informations en relation avec un but fixé.

Cette technique flexible autorise différents degrés de structuration dépendants du degré de précision des questions. Les entretiens peuvent suivre alors des styles de conduite qui empruntent parfois à la conversation, parfois à l'interrogation.

---

LE COADIC, Yves. *Le besoin d'information*. ADBS Editions, 1998. op. cit. p.5-34

### ***Ce que l’on cherche à savoir :***

Les entretiens font suite au questionnaire et visent à confirmer, infirmer ou nuancer ces premiers résultats.

Ils visent également à mieux cerner les pratiques documentaires des agents, ce que les questionnaires ne mettent pas en évidence.

Ils visent d’autre part à ouvrir le CDM à des propositions plus précises, à des souhaits particuliers que les agents ont peu développé dans les questionnaires. Pour cela il est évident que les utilisateurs du centre présentent l’avantage de pouvoir émettre des suggestions sur le CDM lui-même, mais nous voulions toucher de façon égale les non-utilisateurs.

### ***Choix des personnes à interroger : critères de départ***

Nous avons donc dans un premier temps bâti la trame des entretiens sur cette dichotomie utilisateurs / non-utilisateurs.

Il était de plus initialement prévu d’interroger une quarantaine de personnes, ces personnes devant être issues de toutes les catégories d’agents, élus compris, afin de ne pas léser une direction par exemple.

## **II.3.2. METHODE D’ELABORATION DE L’ECHANTILLON**

### ***Méthodologie d’élaboration***

Nous avons utilisé pour sélectionner les personnes à interroger une méthode d’échantillonnage non aléatoire.

Contrairement aux techniques aléatoires, ces techniques ne sont pas essentiellement fondées sur le hasard. Les unités n’ont pas toutes une chance connue et non nulle d’être sélectionnées. Par conséquent, ces techniques ne permettent pas de généraliser de manière rigoureuse les résultats échantillonnaires à l’ensemble de la population concernée, ni d’estimer la marge d’erreur comme nous avons pu le faire pour les questionnaires. Elles ont ici cependant l’avantage d’être combinables avec un autre type d’enquête, ce qui permet d’élargir la portée des résultats.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

A l'aide de l'ouvrage de Luc Amyotte sur les méthodes quantitatives, nous avons combiné deux types de techniques d'échantillonnage non aléatoire :

L'échantillonnage par quotas dans un premier temps ; l'échantillonnage au jugé par la suite.

Le premier vise à prélever un échantillon constituant un modèle réduit de la population quant à sa composition au regard de certaines caractéristiques.

Ainsi, nous avons effectué les calculs suivants dans ce but :

Direction	DS16	DED	DAE	DFR	CABINET	ELUS	DG	Total
Nombre d'agents	331	112	112	59	36	35	3	688
	50%	16%	16%	8%	5%	5%		100%

Sur le nombre prévu initialement d'entretiens nous avons voulu partager équitablement le nombre de personnes à interroger sur le critère utilisateur du CDM / Non utilisateur.

A partir de là, nous avons fractionné chaque groupe de 20 personnes en fonction des proportions mentionnées ci dessous :

½ pour la DS16 = 10 personnes

½ pour le reste réparti comme suit :

1/3 pour la DED = 3 personnes

1/3 pour la DAE = 3 personnes

1/3 pour le reste c'est à dire :

½ pour la DFR = 2 personnes

½ pour le reste, c'est à dire :

½ pour le Cabinet = 1 personne

½ pour les élus = 1 personne

on obtient alors, à multiplier par deux :

Direction	DS16	DED	DAE	DFR	Cabinet	Elus	DG	Total
Nombre d'enquêtes prévu	10	3	3	2	1	1	0	20

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

On voit déjà qu'un problème se pose car selon ces chiffres, aucune personne de la direction générale des services n'est interrogée et la DFR obtient 2 interviews même si le nombre d'agents qui en dépendent n'est pas proportionnel à ce chiffre (on ne peut diviser les personnes...).

Cette méthode comporte le risque de ne pas proposer un échantillon représentatif car l'enquêteur peut remplir son quotas comme bon lui semble.

C'est pourtant ce que nous avons fait par la suite mais en nous basant sur des critères clairement avoués.

L'échantillonnage au jugé est en effet formé des éléments que l'on considère comme typiques de la population. Ainsi, aux critères d'appartenance à une entité du conseil général et d'utilisation du CDM ont été ajoutés ceux de la distinction cadre / non cadre , de l'éloignement par rapport au centre et du pourcentage d'exploitation du centre par direction (à l'aide des tableaux de bord ).

Les critères et méthodes premiers ont donc été nuancés par les observations de terrain.

Pour effectuer la sélection nous avons décidé premièrement de limiter le nombre d'entretiens à 30, la quantité d'information recueillie n'étant pas le but ici et le facteur temps devant être pris en compte.

Nous avons ensuite décidé de ne pas cliver aussi distinctement les utilisateurs et non-utilisateurs car nous nous sommes aperçus que bon nombre d'agents se considèrent comme des utilisateurs du centre même s'il n'y ont recours que très occasionnellement. De plus il nous a paru intéressant de privilégier les personnes qui connaissent le centre , celles-ci étant plus à même de nous suggérer des améliorations.

Nous avons dit précédemment que les directions n'ont pas toutes les mêmes besoins d'information et nous avons pour cela cherché à consulter les agents de la DFR, assez actifs dans leur fréquentation du CDM.

Pour ces personnes habituées des demandes à la documentation, nous avons tenu dès notre arrivée au centre à saisir les bordereaux depuis le mois de janvier (voir annexe 21), ce qui nous a permis par la suite de repérer des noms d'utilisateurs. Le chef de service a par ailleurs proposé une liste de personnes. En comparant ces données, nous avons pu extraire une première sélection.

## II. LES OUTILS D’EVALUATION ET LEURS RESULTATS

Le facteur de l’éloignement par rapport au centre a également retenu notre attention dans cette sélection.

La liste finalement retenue est consignée en annexe n° 22

### **II.3.3. METHODE D’ELABORATION DES AXES DE QUESTIONNEMENT :**

Nous nous sommes là encore largement inspirés d’un document de l’ADBS / kynos (consigné en annexe n°23), paru en mai 1999. Il s’agit en effet d’une « typologie des questions que l’on va poser lors d’une étude sur les pratiques et les besoins des utilisateurs et non-utilisateurs d’un service d’information »

4 grands axes ont tout d’abord été retenus :

- Qui est la personne interrogée (fonction, formation, parcours professionnel)
- Recherche et diffusion d’information, pratiques documentaires
- Opinion sur le CDM, manques relevés, solutions préconisées, souhaits pour eux-mêmes
- Idées que les utilisateurs se font de la documentation

La typologie proposée a tout d’abord été suivie scrupuleusement et nous avons proposé trois formes pour ce questionnaire.

En effet, les entretiens devaient être réalisés par 4 personnes (en comptant ma participation) se relayant, car cette démarche d’équipe ne devait pas pour autant perturber les tâches quotidiennes du centre. Il était donc nécessaire de proposer un outil d’interrogation qui convienne à tous. Trois propositions ont été élaborées dans ce but ; elles sont présentées en annexe 24.

La forme finalement retenue a été la grille comprenant des cadres vides facilitant la prise de notes ainsi que le déroulement logique de l’entretien (voir annexe 25). Comme nous l’avons dit précédemment, il s’agit donc d’entretiens dirigés.

La méthode préconisée par J-F Barbier- Bouvet par exemple n’a pas été véritablement retenue.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

En effet, selon lui, la réalisation pratique de ce type d'enquêtes repose sur une attitude profonde de non directivité et d'écoute assortie de techniques de relance. Il faut suivre l'enquêté et considérer la liste des thèmes à aborder comme ni limitative, ni formalisée.

Or, devant le nombre d'entretiens à réaliser, leur durée limitée prévue (1/2 heure )et leur caractère officiel (la grille de question a elle aussi été soumise préalablement au comité de validation), nous lui avons préféré une méthode plus dirigiste où la forme des questions et leur enchaînement était fixé à l'avance.

Une fois ces choix opérés, la grille a subi de sérieuses modifications suite aux premiers entretiens : on s'est aperçu que de nombreuses questions été redondantes ou mal placées car les enquêtés anticipaient systématiquement sur elles.

Cela a permit d'avoir un outil plus court, plus simple donc plus facilement appréhendable.

### **II.3.4. ASPECTS PRATIQUES DES ENTRETIENS**

Il a été décidé d'effectuer le plus souvent possible les entretiens à deux personnes : cela permettait :

- de faciliter la prise de notes,
- d'affirmer une attitude professionnelle et de connaissance approfondie du terrain, qui, de notre point de vue était lacunaire,
- d'écourter l'entretiens (les agents livrent plus d'eux-même en entretiens individuels comme nous avons pu en faire l'expérience, mais cela apporte peu souvent d'indications supplémentaires ayant un rapport avec la documentation ).

Les personnes interrogées on été prévenues lors de la prise de rendez-vous que l'entretien durerait environ ½ heure et n'excéderait pas ¾ d'heure.

Ces entretiens ont été réalisés en respectant un certain nombre de règles préconisées par Y. Le Coadic dans son ouvrage visant à diagnostiquer le besoin d'information à l'aide de ce type de démarche. Il faut :

- se présenter et présenter la démarche
- mettre par ce biais la personne en confiance
- explorer alors le contenu, le contexte et les opinions du répondant
- lui proposer une solution immédiate quand cela est possible (lui fournir l'information dans la journée par exemple ou l'aider à mieux cerner sa requête, ses besoins...)

Ces entretiens ont donc été l'occasion également d'une promotion du centre.

Pour cela nous nous sommes aidé de la plaquette de présentation des services offerts par le CDM qui a été distribuée aux agents à cette occasion. Cette plaquette correspond à l'annexe n°26.

## **II. 3. 5. RESULTATS**

### **II. 3. 5. 1. CHOIX DE LA SAISIE :**

La saisie des réponses obtenues au court des entretiens a nécessité un dépouillement pointu afin d'être exploitable. Nous avons choisi de sélectionner les critères récurrents et d'en faire des entête de tableaux afin de pouvoir lire les données de telle façon que l'analyse en découle ou au moins soit facilitée. Ces critères retenus pour la consignation des réponses obtenues oralement sont présentés en annexe 27.

### **II. 3. 5. 2. L'ANALYSE :**

L'annexe 28 donne l'ensemble des tableaux des réponses triées, récoltées lors des entretiens.

#### **1. Fonction**

Si la proportion Cadre / Non Cadre est à peu près équivalente, en revanche la majorité des agents interviewés ont une fonction multiple ou transversale : elle est transversale pour 13 d'entre eux et multiple pour 5 (c'est à dire qu'ils ont plusieurs responsabilités au sein d'une même direction. Cela est notifié en italique dans le tableau.).

Cette précision est importante car elle implique un traitement de l'information différent, souvent plus formel et plus diversifié pour ce genre de fonctions.

En outre, on remarque que plus d'une dizaine de personnes interrogées, toujours en proportion égale pour le critère Cadre / Non Cadre, ont eu une prise de fonction à leur poste récente.

Cela implique une recherche d'information de départ importante et la création d'une organisation personnelle.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

Les personnes interrogées sont amenées en règle générale à s'investir assez intensément dans la manipulation d'information (recueil, traitement, diffusion) ; le CDM a donc un rôle à jouer pour leur faciliter la tâche. Nous allons voir maintenant dans quelle mesure cette aide leur est nécessaire.

### **2. Niveau d'étude**

On remarque que la majorité des interviewés ont un Bac + 4 ou 5.

Cela présuppose de leur part un savoir-faire acquis en matière de recherche de par leur formation universitaire antérieure à leur activité.

Le CDM a donc un rôle d'assistance relatif à jouer pour ces personnes, il s'agit plus d'une aide dans la recherche de sources variées plutôt que d'une véritable assistance dans la sélection des informations pertinentes

### **3. Emplacement du bureau**

Nous avons dit que le CDM a un rôle particulier à jouer pour une majorité d'agents responsables soit d'une nouvelle mission, soit d'activités de coordinations. Et, si une majorité d'agents ont appris à traiter de l'information, le recours au CDM reste un service qui ne peut que leur être utile.

Or, ce tableau fait apparaître que son accès est inégal : la configuration de la structure du CG est éclatée dans l'espace (l'analyse de l'existant en fait état.).

Ainsi, environ un tiers des personnes interrogées sont éloignées du CDM.

Il nous paraît intéressant de préciser que le centre n'étant pas d'un recours facile, il est compréhensible que ces personnes aient d'autres sources d'information et si ce n'est pas le centre qui les aide, peut-être pourraient-ils, eux, aider le centre ? Nous insinuons par là qu'ils ont d'une part vraisemblablement une vision idéalisée de la documentation qui pourrait nous aider à prendre du recul par rapport aux suggestions matérielles des grands utilisateurs du centre ; d'autre part, leurs ressources doivent intéresser la documentation et l'on pourrait envisager d'établir un lien avec eux afin d'avoir recours à leur fond si le besoin s'en faisait sentir.

Les deux tiers environ des agents interrogés ont un accès facilité par la proximité. Ils sont donc à même d'utiliser plus souvent le CDM donc, s'ils le font, de le juger par rapport à leurs besoins et s'ils ne le font pas d'expliquer pourquoi.

Il faut noter toutefois que 14 d'entre eux ne travaillent pas dans le bâtiment où est installé le CDM, seules 8 personnes sont dans ce cas là.

L'aide proposée par le CDM doit tenir compte absolument de ce facteur d'éloignement.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

### **4. Fréquence de la recherche**

Ce tableau très subjectif sur la fréquence des recherches effectuées par les agents a essentiellement l'avantage de montrer que les agents travaillent plutôt au coup par coup, par projets.

Cela présuppose que les informations alors recherchées sont précises et spécifiques. Il ne s'agit pas d'informations généralistes, de listes bibliographiques longues ou d'ouvrages de référence.

### **5. Thèmes de recherche**

Nous venons de voir que les agents ont a priori un besoin ciblé d'information : peu de généralités, pas de besoin d'une diffusion régulière et en quantité d'information.

De fait, les revues spécialisées sont très utilisées par les agents et les informations d'actualité recherchées le sont souvent sur leur thème de travail ou sur les événements régionaux.

Pour appuyer leurs travaux, la législation tient une place importante et on peut supposer que celle-ci porte sur des points très spécifiques.

### **6. Modalités de recherche**

Qu'il s'agisse de personnes plus ou moins autonomes ou éloignées, ce qui apparaît au premier abord est que les agents ont une modalité de recherche variée : ils s'appuient sur des sources différentes, celles-ci n'étant pas toujours écrites et formelles.

En effet, s'ils s'appuient tous plus ou moins sur des ouvrages de référence, des revues spécialisées, les produits documentaires diffusés (au moins Info Diff<sup>®</sup>), ils ont également fréquemment recours à des collègues (que ce soit des collègues du service, du CG ou extérieur au CG, en associations ou lors de réunions avec d'autres organismes.)

Ces échanges que l'on peut supposer mutuels participent évidemment de la circulation de l'information.

Cette circulation apparaît donc comme quelque chose d'important pour les agents et laisse supposer l'importance de l'oral dans cette circulation.

Inversement, le support peut être une entrave à cette circulation. On remarque en effet que sur les 29 interviewés, moins d'une dizaine utilisent des sites Internet et nous le verrons plus loin, nombreux sont ceux qui ne maîtrisent pas l'outil.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

La circulation d'information entre collègues éloignés, par réseaux de professionnels à l'aide d'un support électronique est limitée.

### **7. Diffusion large**

Cette circulation entre collègues est d'autant moins vouée à se développer formellement que comme le démontre le critère suivant de diffusion, les agents n'ont pas en majorité pour fonction d'effectuer un travail de diffusion large.

Leur travail est, pour la plupart d'entre eux, restreint à l'interne et la diffusion vers l'extérieur n'est confiée, à partir de ce travail en amont, qu'à une minorité de cadres ou d'élus.

Compte tenu de la spécificité de cette responsabilité de diffusion extérieure qui implique un traitement écrit essentiellement, un travail de lisibilité important, nous avons cherché à établir un rapport avec leur utilisation des supports et leur opinion sur un produit documentaire comme Info Diff<sup>®</sup> qui pose problème à ce niveau comme les questionnaires l'ont révélé.

Or, il apparaît que ces personnes ne sont pas plus poussées que les autres vers le support électronique (elles préfèrent en général le support papier) et ne mentionnent pas qu'ID est peu lisible.

Le CDM n'a évidemment pas pour fonction de juger le travail des agents ni de les conseiller sur ce point. Mais, en améliorant la présentation d'un produit tel qu'ID et la mise en forme du sommaire du JO, le CDM pourrait suggérer implicitement l'importance de la forme.

### **8. Diffusion restreinte**

La diffusion restreinte quant à elle concerne donc surtout l'interne et se fait par écrit, surtout vers les supérieurs hiérarchiques, mais également par oral : de façon formelle par des réunions de coordination, de façon informelle entre collègues.

De fait, le CDM l'a bien compris et assure parfaitement bien cette dernière lorsque les agents se déplacent ou téléphonent : les documentalistes suggèrent et effectuent des recherches dans des documents que les agents ont ou n'ont pas ; proposent d'autres services pour la personne ou ses collègues, incitent les agents à en faire part autour d'eux...

Nous nous sommes d'ailleurs servi de ce moyen pour demander aux agents de répondre au questionnaire : les relances sur la messagerie priaient les agents équipés de Lotus Notes de faire savoir aux agents proches d'eux et non équipés de la messagerie que le CDM attendait avec intérêt leurs réponses.

### **9. Réception : abonnements**

Cette diffusion informelle ou non est alimentée par des abonnements qui sont gérés par la documentation.

Il apparaît pourtant que les agents souscrivent parfois des abonnements personnels qui leur sont utiles dans leur travail et ne concernent pas que leurs loisirs.

Cela concerne plus d'un tiers des personnes interrogées.

Bien évidemment, la documentation ne peut financer des abonnements pour tous les périodiques spécifiques et les agents peuvent désirer se tenir au courant dans des domaines qui les interpellent.

Mais on remarque que 4 d'entre eux (exception faite des élus qui ont un statut particulier) reçoivent ces revues personnellement alors qu'ils ne sont directement destinataires d'aucunes revues passant par la documentation. On comprend mieux alors leur besoin de se procurer par eux-mêmes de la documentation.

Le CDM ne peut vérifier pour chaque agent qu'il peut aisément avoir accès aux périodiques qui le concernent, mais un travail d'information sur le service des abonnements dont est responsable le centre pourrait les influencer à demander les revues qui leur manquent.

### **10. Support : recherche, diffusion**

Concernant le support de travail utilisé, il ressort des entretiens que le papier a nettement la préférence des agents. Pour les rares utilisateurs familiers de l'électronique, ils utilisent ce support pour consulter des sites sur Internet et diffuser de l'information.

Cela va bien dans le sens de la démarche entreprise par le CDM d'une sensibilisation à la recherche sur Internet.

Si le travail de formation des agents à l'utilisation des nouveaux outils ne relève pas de la documentation, ces observations pourraient être transmises en plus haut lieu et générer par la suite une prise de décision d'un plan de formation général des agents du conseil général.

### **11. Existence d'un fond documentaire de proximité**

Les entretiens ont révélé un point très intéressant qui n'apparaît pas dans les questionnaires : plus de la moitié des personnes interrogées disent que leur service s'est constitué un fond documentaire, une organisation spécifique de l'information qui sert à tous les agents du service.

## II. LES OUTILS D'ÉVALUATION ET LEURS RESULTATS

S'il est nécessaire que chaque agent organise sa documentation dans son bureau (quand il en a un), traite de l'information par dossiers thématiques et conserve à portée de main des ouvrages de référence, nous ne soupçonnions pas l'ampleur de ces pratiques collectives.

Ainsi, parmi les 17 agents concernés (sur 29 interrogés), nombreux sont ceux qui expliquent que le service gère de la documentation dans un endroit prévu à cet effet (une armoire, le bureau d'un agent ou d'un chef de service, une salle commune...)<sup>o</sup>

Fréquemment, une ou deux personnes sont explicitement chargées de ce fond, sinon, ils ont recours à des remises à jour collectives (quand le personnel du service est peu nombreux).

Il arrive que le service réalise des produits documentaires (revues de presse, dossiers documentaires...).

Un service (DED) a même mis au point un système de prêt avec des fiches-papier insérées dans quelques livres qu'ils échangent avec le SDAVA.

Un service de Prévention Maternelle et Infantile s'est constitué une « classothèque » où sont rangés les dossiers des patients ainsi que des dossiers thématiques. Cette classothèque est située dans une salle assez grande et équipée d'une photocopieuse. Elle ne comprend pas les archives qui sont stockées dans la salle de réunion (ce sont essentiellement des revues et les Info Diff<sup>e</sup> entiers). Nous pouvons là véritablement parler d'une documentation parallèle d'autant plus que l'agent interrogé a recours à des achats et abonnements personnels et aux documents gérés par sa collègues pour les 7 psychologues des circonscriptions de l'action sociale. Ce cas particulier s'explique donc aisément puisqu'il s'agit de la circonscription de Ruffec, éloignée de plus de 30km du CDM.

### **12. Mode de gestion de ces fonds**

4 services seulement ont une gestion commune de leur fond, les autres, au nombre de 11 font l'objet d'une préoccupation particulière de 2 personnes au maximum.

Cette observation laisse supposer l'importance de ces documentations de services : elles sont capitales pour eux puisqu'ils ne laissent pas tout le monde s'en charger et visent par là à centraliser l'information en nombre.

Il est compréhensible que les services aient besoin d'une documentation de proximité comme nous l'avons déjà dit d'autant plus qu'il s'agit de fonds spécialisés que la documentation n'a pas pour but de capitaliser.

Le fait que la majorité de ces services se dotent d'une personne pour l'organisation pourrait donc être un atout pour le CDM : en prenant contact avec elle, il pourrait coller aux besoins de ces

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

services, s'ils le souhaitent, par une veille documentaire par exemple, mais surtout, prendre connaissance du contenu de ces mini fonds afin de pouvoir y avoir recours le cas échéant.

### **13. Le service traite de l'information**

Il apparaît clairement ici que les services qui se sont constitués un fond traitent en majorité de l'information (7 sur 16) sous forme de petites revues de presse, de notes papier ou de sommaires diffusés aux agents du service, quotidiennement ou non, mais toujours régulièrement.

Cela confirme leur besoin d'information spécifique et leur investissement dans le travail.

Ce point soulève une remise en question pour le CDM car la nécessité d'un fond proche ne devrait pas impliquer pour autant la réalisation de travaux lourds de sélection de l'information.

Il est bien évident que le centre ne peut réaliser de revue de presse quotidienne pour tous les services, mais en ayant recours à la veille documentaire il doit pouvoir faciliter leur sélection de l'information.

A charge pour eux par la suite d'en extraire un produit plus lisible s'ils le désirent, d'en faire une analyse.

### **14. Fond personnel**

Ce tableau a uniquement l'avantage de montrer que les agents ont tous un fond personnel minimum constitué d'ouvrages de références en général peu nombreux (on comprend qu'ils ne souhaitent pas stocker dans leur bureau beaucoup de « doc » papier utile très ponctuellement et qui prend de la place) et de dossiers thématiques beaucoup plus nombreux.

Le CDM pourrait jouer un rôle accru au niveau des abonnements pour une minorité d'entre eux qui souscrivent des abonnements personnels à des revues spécialisées. Dans l'ensemble cependant, ils n'y ont pas recours et l'on suppose que les revues reçues par la documentation leur suffisent.

### **15. Fréquence d'utilisation du CDM**

Nous avons vu les divers moyens auxquels les agents ont recours pour se procurer l'information. Ils sont nombreux.

On comprend alors que l'utilisation du centre soit essentiellement ponctuelle.

On note également que ceux qui ont recours aux services du centre fréquemment sont des personnes qui travaillent dans la même enceinte, cela confirme l'importance du facteur éloignement et

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

indirectement celui des thèmes de recherche : les agents qui travaillent dans ce bâtiment ont un besoin accru d'informations juridiques et sur le département de la Charente qui évoluent constamment.

De fait ceux qui utilisent rarement ou jamais le centre sont des personnes éloignées et dont l'activité ne nécessite pas autant de mise à jour des données.

Le centre ne peut pour ceux-là développer leur utilisation du service puisque leurs besoins sont de toute façon restreints.

### **16. Canal utilisé pour la demande**

Le critère du canal utilisé pour formuler des demandes a l'avantage de montrer que le centre est exploité par les agents puisque ceux-ci téléphonent presque tous lorsqu'ils en ont besoin.

On remarque que les agents n'envoient pas de courrier au centre et que la messagerie est peu utilisée.

On peut en déduire que les agents ont besoin d'avoir un contact humain pour leurs demandes. De fait ils utilisent largement le téléphone comme nous l'avons dit ou se déplacent lorsqu'ils en ont la possibilité.

Nous voyons dans ces données un signe de leur besoin de se sentir guidés dans leur recherche.

Nous verrons plus loin que l'idée qu'ils se font d'un documentaliste correspond tout à fait à ce besoin.

### **17. Demande directe**

S'ils ont besoin de se sentir guidés, ils ne demandent pas pour autant systématiquement l'aide d'une personne compétente lorsqu'ils se déplacent. Le fait de savoir qu'ils en ont la possibilité les incite sans doute à se déplacer sachant qu'ils peuvent également garder une autonomie de travail, absente lors d'un appel téléphonique.

De fait, les quinze personnes qui ne demandent pas systématiquement d'aide sont des personnes qui connaissent le centre et en ont une utilisation plutôt autonome dans le domaine qui les intéresse. Ils demandent de l'aide pour les questions qui leurs sont étrangères ou qui sont ciblées. Ils disent également commencer par chercher seul puis demandent le plus souvent.

Le CDM semble ici bien remplir sa mission de service : il laisse la possibilité de demander ou non, ne cherche pas à faire de l'utilisateur automatiquement un demandeur, à l'exclure de l'organisation établie.

On remarque également que le facteur humain joue là encore un rôle important puisque les demandeurs qui connaissent plus particulièrement une personne travaillant au centre se dirigent spontanément vers elle. Ce fait se retrouve lors des appels téléphoniques.

### **18. Demande effectuée par téléphone**

Ainsi, les demandes par téléphone, qui sont les plus nombreuses, donnent lieu parfois à la demande d'une personne en particulier.

Sur le rapport professionnel se greffe le rapport social, en aucun cas négligeable, puisqu'il participe du bon fonctionnement du centre comme nous l'avons déjà souligné à plusieurs reprises.

Notons qu'une personne ne sait pas à qui s'adresser. Cela n'apparaît pas dans le tableau précédent des agents interviewés, mais quelques personnes qui se déplacent sont dans le même cas et ont le sentiment de déranger.

Ces remarques doivent être prises en compte car elles révèlent nettement une lacune dans la procédure d'accueil. Celle-ci a été relevée par l'ensemble de l'équipe qui a donc conscience d'avoir à prendre des décisions sur ce point.

### **19. Demande effectuée par la messagerie**

Le dernier canal retenu pour les demandes est la messagerie. On remarque une très nette sous exploitation du réseau, pour cette utilisation en tous cas.

15 agents n'effectuent pas leurs demandes par ce canal, soit qu'ils n'aient pas la messagerie, soit qu'ils ne soient pas familiarisés avec l'outil.

Cela confirme ce qu'ont fait apparaître les questionnaires, à savoir que les agents préfèrent en majorité travailler sur support papier.

10 agents ne l'utilisent pas pour contacter le CDM.

On peut en déduire que ces agents, soit préfèrent avoir un contact humain pour les aider dans leur recherche, soit n'ont pas l'idée ou ne considèrent pas la messagerie comme un moyen d'échange efficace sur ce point.

Le CDM pourrait se donner comme objectif de démontrer les avantages de la messagerie en terme de transmission d'information à ces utilisateurs.

### **20. Satisfaction**

La question de la satisfaction doit prendre en compte un paramètre particulier : les entretiens ayant été réalisés par une ou deux personnes se présentant comme des agents de la documentation, les personnes interrogées ont pu nuancer leurs propos afin de ménager les susceptibilités de ceux-ci.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

Or il apparaît nettement que les personnes interrogées jugent en majorité le CDM « tout à fait satisfaisant » ; elles sont moins nombreuses à le juger globalement satisfaisant. Les mots de la question posée oralement comportaient ce « globalement » ; les personnes ayant répondu positivement sans précision ne sont pas classées comme « tout à fait satisfaites » puisqu'elles n'ont pas manifesté d'enthousiasme particulier. Autant dire que la proportion des personnes satisfaites est très majoritaire car nous pensons que si une personne ne l'avait pas été du tout ou partiellement, elle aurait trouvé le moyen de nous le faire savoir.

A en juger par ces réponses donc, le CDM semble être à la hauteur des attentes des usagers. Nous allons voir cependant que ceux-ci relèvent des manques et ont des souhaits particuliers.

### 21. Manques relevés

Les points négatifs que mentionnent les agents ne se recoupent presque pas, mais nous pouvons supposer qu'ils concernent un nombre plus important d'agents. Nous avons donc tenu à récapituler succinctement ce qui les gêne :

#### FORME, ACCUEIL :

- L'éloignement est cité plusieurs fois et
- les locaux sont maintes fois mis en cause comme nous le verrons plus loin.
- « la classification n'est pas évidente »
- Il est arrivé à certains agents de trouver le centre fermé à 17h 30
- « On a peur de déranger »

#### INFO DIFF / JOURNAL OFFICIEL

- ◆ « la bibliographie est mal conçue car on a du mal à juger de la pertinence des documents sélectionnés »
- ◆ La présentation est peu attrayante
- ◆ Le bon de commande d'ID pose problème
- ◆ N'aime pas le JO sur la messagerie

#### FOND :

- « Il faudrait enregistrer le Journal télévisé de 13h »
- « Il faudrait s'équiper de Juris-Classeurs en droit civil, social, notarié »
- « Fond un peu juste dans le domaine de la santé publique »
- Le réseau IDEAL représente souvent une perte de temps car il comporte beaucoup de questions basiques
- « Il faudrait pouvoir se faire une idée générale du fond du CDM »
- Méconnaissance des services que la doc. peut rendre

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

La plus part de ces points peuvent donner lieu à des améliorations de la part du CDM.

### **22. Produits et services souhaités**

Hormis les demandes de recherche spécifiques faites durant les entretiens par les agents (notées en italique), des souhaits plus généraux pour le CDM apparaissent :

- Formation Internet
- Accès et démonstrations sur des Cd-roms
- Développer l'accueil du public extérieur (prendre une décision claire en accord avec la direction)
- Développer la veille documentaire et la Diffusion Sélective de l'Information
- Créer un catalogue du fond et pouvoir le consulter sur la messagerie
- Améliorer la circulation des revues, des sommaires
- Souhait de « doc. » supplémentaire (par des revues et sommaires essentiellement)
- Un ID spécial en fonction des besoins des services

Là encore, le centre peut résoudre et tenter de résoudre la majeure partie de ces problèmes.

### **23. Evaluation des locaux**

Comme les questionnaires l'ont révélé, les entretiens confirment que les locaux ne recueillent pas l'approbation générale.

Il existe cependant des points positifs relevés par certaines personnes :

- Espace convivial ; local assez agréable (3 personnes)
- La vitrine est une bonne chose (2 personnes)
- L'emplacement a l'avantage d'attirer l'attention quand on entre dans le CG
- Le plan de classement et la signalétique aident bien à se repérer

A l'inverse, certains de ces points sont perçus négativement par d'autres personnes et

- L'entrée n'est pas attirante et ne met pas le CDM en valeur
- L'agencement n'incite pas à aller au fond (donc nuit au sentiment d'ouverture et à la convivialité)
- La signalétique n'est pas assez voyante

D'autres points négatifs sont mentionnés :

- Le local est un peu sombre, l'éclairage nuit à la lecture sur papier glacé
- Le local n'est pas assez grand (2 personnes)
- Les espaces lecture sont trop proches des espaces de travail des agents du CDM ; nécessité d'un coin travail à l'écart des conversations des autres.

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

- L'espace Internet est à remanier

Ces remarques nombreuses prouvent qu'il existe un véritable problème au niveau des locaux, ce que confirme les suggestions faites pour améliorer cet espace.

### **24. Améliorations suggérées pour ces locaux**

Ainsi, les solutions proposées sont tout à fait en accord avec ce qu'ils jugent négativement : les agents souhaitent une meilleure mise en lumière, un espace plus convivial, plus agréable, une modification de la signalétique, un aménagement particulier pour le poste qui donne accès à Internet...

Mais ce qu'ils souhaitent avant tout, et on le comprend, c'est une partition plus claire entre un espace travail et un espace lecture, consultation.

Cela sous entend qu'il est actuellement difficile de pouvoir se concentrer et travailler au CDM.

Les autres points cités peuvent être résolus plus ou moins aisément, mais ce dernier doit être pris en compte avant tout car il conditionne plus fortement le travail des agents.

### **25. Image d'un service de documentation type**

Quant à l'idée que les agents se font de la documentation, les réponses ne sont pas homogènes.

Une idée est cependant récurrente : paradoxalement au fait que les services s'organisent souvent une documentation de proximité, les agents voient le centre de documentation et le CDM en particulier comme une structure devant centraliser et capitaliser l'information.

Cela s'exprime en termes divers comme le montre le tableau, mais l'idée commune reste cette centralisation pour un accès commun.

Un autre point revient de temps à autre qui concerne la rapidité de réponse.

Les agents expriment par ailleurs l'idée qu'ils se font de la documentation dans des termes très différents :

Ce doit être une structure qui est à l'écoute / prodigue un bon accueil, un guidage / diffuse l'information / est une plus value en terme de collaboration / anticipe sur les besoins / gère les abonnements / est en recherche des meilleures sources d'information...

Si le premier point concerne plutôt la quantité d'information, il est clair que tous les autres critères cités de façon plus disparate sont l'indication d'une recherche de qualité de service. Les agents ont conscience de l'importance de l'association de ces deux valeurs dans leur recherche d'information et ne voient pas le CDM comme un lieu d'archives.

### **26. Image du documentaliste type**

De fait, les qualités préconisées pour un bon documentaliste touchent à cette recherche de service et de service de qualité puisque celui-ci doit avant tout être à l'écoute et disponible dans le but de pouvoir guider l'utilisateur.

On voit bien là, devant l'uniformité des réponses que le facteur humain est primordial dans le bon fonctionnement de toute recherche. Si les agents savent ne pas être écoutés, sentent être indésirables, ils désertent le centre.

Une autre qualité demandée est bien évidemment un professionnalisme, un savoir-faire qui permettent au documentaliste de chercher dans tous les domaines et sur tous les supports afin d'obtenir une réponse rapide.

Le CDM semble satisfaire aux attentes des usagers sur ce point tout au moins. L'équipe est appréciée pour cela.

## II.4. RESULTATS CROISES

Nous pouvons maintenant récapituler brièvement :

En complément des données et analyses mentionnées précédemment, nous nous servons également ici des résultats obtenus aux questions ouvertes des questionnaires, notifiées en annexe 19.

Les entretiens et questions ouvertes ont révélés l'intérêt des agents pour la démarche entreprise par la Documentation et ont permis de confirmer que :

- Les utilisateurs sont satisfaits du service rendu par le centre et ont une image positive du CDM
- Ils sont contents de l'aspect généraliste du centre, de sa fonction noyau
- La consultation extérieure ne se fait pas par défaut par rapport au CDM mais par intérêt pour leur travail (les agents ont recours à tout un réseau de sources variées d'information ; associations, réunions diverses, collègues et amis extérieurs au conseil général...) et parce qu'ils ont besoin d'un fond très spécialisé de proximité.
- Ils sentent d'ailleurs qu'ils pourraient apporter leur contribution au CDM pour ces fonds spécifiques
- Ils méconnaissent l'éventail des services possibles donc sous exploitent le centre
- Ils ont besoin du contact humain avec le documentaliste car ils cherchent à être rassurés et guidés. Le documentaliste doit orienter et relancer la recherche

### *Info Diff / Journal Officiel*

- ID leur plaît quoique sa forme soit à améliorer
- Ils voudraient parfois la même chose dans leur domaine spécifique
- Le JO leur plaît beaucoup moins car il est indigeste par sa forme et peu utilisable immédiatement puisqu'il s'agit d'un sommaire

### *Les locaux*

- Le sentiment général est qu'il y aurait des améliorations à faire, notamment pour aménager un espace travail

### *L'électronique*

- Il y a une réticence générale vis à vis du support informatique pour la rédaction, mais également un intérêt poussé pour les nouvelles technologies de l'information

## II. LES OUTILS D'EVALUATION ET LEURS RESULTATS

- De fait, ils sont en attente de formation Internet et savent qu'il serait intéressant pour eux de compléter leur travail sur support papier par l'utilisation de l'électronique plus systématiquement
- La messagerie est peu utilisée et d'autant moins pour contacter la documentation

Les entretiens ont permis de nuancer

- La priorité donnée à « la rapidité de réponse » car nombreux sont les enquêtés qui désirent une veille documentaire (désignée par une « anticipation » dans les questionnaires )
- Et, s'ils ne la désirent pas en continu (ils savent qu'ils ne prendront pas le temps de lire une trop grande quantité d'articles), ils préfèrent des dossiers ponctuels ; la diffusion sélective d'information est alors plébiscitée

L'intérêt de ces observations et analyses réside dans l'utilisation de ces résultats à des fins d'amélioration du centre, de son efficacité pour ses « clients ».

Ces résultats nous ont donc amenés à préconiser des solutions aux différents problèmes soulevés.

**III. SOLUTIONS**  
**ENVISAGEES**  
**ET EVALUATION**

### III.1. PROBLEMATIQUE :

La problématique a évolué en fonction de ces résultats obtenus.

En effet, le pourquoi d'une démarche d'enquête dans ces conditions (les utilisateurs sont globalement satisfaits ; il existe des fonds restreints de proximité au sein des services) nous a semblé être la recherche d'une qualité de service toujours plus importante et le souci pour les documentalistes de se positionner en médiateurs de l'information.

En effet, comment repositionner le CDM par rapport à ces fonds documentaires de proximité, comment coller aux besoins de l'ensemble des agents du CG si ce n'est par le développement d'activités de coordination, de collaboration et de communication que le documentaliste est à même de gérer par l'utilisation des nouveaux outils.

### III.2. SOLUTIONS ENVISAGEES AU REGARD DES RESULTATS

Nous nous appuyons ici sur deux encarts issus de l'ouvrage d'Eric Sutter : *Service d'information et qualité*. En effet, une démarche d'enquête vise toujours la qualité et celle-ci peut également être repérée grâce à une vision en creux, grâce à des points de non-qualité.

#### **Les points de non-qualité d'un centre de documentation (vus par l'ARIST d'Alsace)**

- C'est un problème appréhendé trop vite, sans attention, ni rigueur...
- C'est une recherche d'information non exhaustive, sans recoupement
- Un traitement sans intelligence ou une absence de graphisme et d'effort de communication dans la rédaction
- Une absence de contacts intermédiaires pour recentrer l'approche...
- Un prix injustifié, un téléphone pas décroché
- Une voix sans chaleur, une visite pas faite
- Une conception mauvaise, une réponse qui ne vient pas
- Une lettre mal tournée ou une erreur de facturation
- Une gestion incohérente ou un mauvais suivi du client

Ces points semblent tous être au contraire effectués par le centre. Fondamentalement, le client- utilisateur des services d'information documentaire attend :

- Une information sélectionnée et qualifiée

---

Cf SUTTER, Eric. *Service d'information et qualité*. ADBS Editions, 1992. Chap. 2. Qu'est-ce que la qualité, p.19-30

### III. SOLUTIONS ET EVALUATIONS

- Un support adapté
- Un service efficace

#### **Critères d'appréciation pour le client**

Trois critères sont généralement retenus plus ou moins consciemment par le client pour juger un produit ou une prestation et faire un choix parmi plusieurs fournisseurs :

- La performance (fiabilité, exhaustivité, facilité d'exploitation...)
- Le coût (d'achat, d'utilisation)
- Les délais (de fourniture, d'assistance...)

En bref, le client- utilisateur souhaite gagner du temps. Et ces caractéristiques sont effectivement les qualités premières du centre.

Les points négatifs relevés à l'aide des trois étapes d'analyse de l'existant, de réalisation du questionnaire, et des entretiens révèlent en effet un système globalement satisfaisant du point de vue du service rendu aux utilisateurs. Les solutions pour amélioration retenues visent donc à :

- Eviter que le centre aille vers une perte de rigueur en interne
- Engager le CDM vers des actions visant une qualité de service toujours plus importante

Nous avons cherché à détailler ces solutions envisageables selon un axe temporel de réalisation éventuelle. En effet, si certaines de ces solutions paraissent facilement applicables, d'autres le sont moins ou relèvent d'une visée plus conditionnelle et hypothétique.

## **III.2. 1. A COURT TERME**

### **En interne**

#### ***Les procédures***

Le premier point essentiel à améliorer concerne le fonctionnement de l'équipe. Celle-ci ayant conscience des lacunes de fonctionnement déjà évoquées, il est prévu de réaliser rapidement des notes papier mentionnant les procédures à suivre systématiquement pour les travaux d'indexation, de bulletinage de saisie des prêts, de catalogage...

Cela ne devrait pas nécessiter un travail important mais un ajustement, une uniformisation des procédures déjà utilisées.

#### ***Le bordereau***

Compte tenu de l'utilité des tableaux de bords pour l'évaluation du CDM en continu, il est important que l'outil de départ soit efficace. Ainsi, le bordereau de saisie des demandes de recherche pourrait être remanié afin qu'il soit plus facile à remplir.

Il faudrait tout d'abord hiérarchiser les thèmes de recherche : à partir des statistiques qui révèlent par exemple l'importance des demandes dans le domaine juridique, législatif ; celles sur la Charente ou encore dans le domaine social. Du coup ; on peut simplifier le bordereau en élaguant ces thèmes.

Notons avec Yves Le Coadic, que l'utilisation des méthodes classificatoires permet de déterminer les préférences des usagers pour les informations dont ils ont besoin. Il n'est pas question de hiérarchiser les besoins (seulement les thèmes en fonctions des fréquences observées) car, selon le moment, les préférences de usagers vont changer, bouleversant alors l'ordre précédemment établi.

Il faudrait également rajouter les critères de date et d'heure de prise en compte de la demande et de fin de traitement. Cela permettrait d'affiner les résultats : en effet, on peut actuellement savoir en combien de temps a été traitée la demande mais, c'est uniquement à partir du moment où elle est prise en charge (dès que la personne appelle par exemple).

#### **En externe**

##### ***Formation Internet***

Quant à la formation Internet souhaitée par bon nombre d'agents, une première sensibilisation est en cours de réalisation en collaboration avec le service informatique.

Les agents sont regroupés le matin et initiés à l'aspect pratique et théorique d'Internet par l'équipe du service informatique, ils sont ensuite pris en charge par des agents du service documentation qui leur montrent comment effectuer des recherches simples à partir d'un exemple précis. Ils leur montrent également comment télécharger, récupérer un article en texte intégral, imprimer...

C'est également l'occasion de promouvoir le centre en montrant qu'il est actif au sein du conseil général, qu'il connaît les nouveaux outils et éventuellement en suggérant d'autres services possibles aux agents présents.

##### ***Un produit de communication***

Ce souci de promotion du CDM est parallèlement engagé par la réflexion actuelle d'une stagiaire à un produit de communication pour le centre. La plaquette de présentation des services déjà remaniée et assez attrayante, qui a été distribuée aux agents interrogés et est distribuée aux nouveaux arrivants, pourrait ainsi être complétée ou introduite par un produit plus original et attractif largement diffusé.

##### ***Un questionnaire aux nouveaux arrivants***

Toujours dans le souci de mieux servir les agents du CG, il serait intéressant de proposer aux nouveaux arrivants un questionnaire succinct sur leurs pratiques et leurs besoins documentaires. Nous en avons proposé une première mouture que l'annexe 29 reproduit.

##### ***Accueil et espace***

L'accueil est effectivement peu organisé. Si la plus part des personnes ne s'en plaignent pas, bien au contraire, certaines sont gênées et ne savent pas à qui s'adresser ou se demandent si elles dérangent en entrant au centre.

### III. SOLUTIONS ET EVALUATIONS

Il semble que ce ne soit pas une question de procédure ici car l'accueil doit rester souple et convivial pour ne pas effrayer et faire que les utilisateurs se sentent chez eux. Du moment que le travail est bien fait, il faut garder l'aspect humain de la relation.

Il semble alors qu'une écoute très assidue de l'entrée des agents dans le CDM et une mise à disposition encore plus rapide puisse suffire à résoudre ce problème.

Il est clair qu'une réorganisation de l'espace aiderait également à ce que les agents se sentent accueillis. Il faudrait par exemple que le poste de Sandrine ne soit pas dissimulé derrière le kiosque de présentation de dépliants et soit orienté vers l'entrée, qu'elle fasse un minimum face aux personnes qui y entrent. On pourrait également suggérer d'intervertir le poste Internet avec le poste d'Anne-Marie Piquemal qui serait ainsi dans l'entrée donc à même d'accueillir les utilisateurs. De plus, cela aurait l'avantage de créer un espace lecture plus vaste autour du poste Internet et plus isolé de l'entrée donc du passage.

#### *Accueil et écoute*

L'analyse des besoins est une activité itérative qui exige que soient connues les circonstances qui conduisent les personnes à s'engager dans un processus de recherche. Le besoin d'information est en effet fortement déterminé par des considérations de nature cognitives, sociales et psychologiques.

Comme le dit Yves Le Coadic, cette analyse du besoin se fait d'habitude en aidant l'usager des services d'information à formuler par questionnement son besoin d'information. Commence alors la phase de négociation par une interaction (deux personnes directement ou une personne et un ordinateur ou deux personnes par la médiation d'un ordinateur). A l'issue de ces différentes interactions, apparaît tout naturellement un diagnostic du besoin d'information de la personne concernée.

Nous pensons qu'il serait donc particulièrement efficace de chercher à savoir systématiquement ce que le demandeur veut faire de l'information recherchée afin de l'aider à reformuler sa requête si besoin est. Cette attitude a l'avantage de rendre les choses plus claires et de rapprocher le documentaliste des demandeurs qui perçoivent alors leur travail comme un véritable service.

---

LE COADIC, Yves. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostique*. ADBS Editions, 1998.

#### *Mise en relation avec d'autres services*

Enfin, dans le soucis de toujours mieux s'insérer au sein du CG, et de coller aux besoins des agents, une coordination avec d'autres services est en marche. En effet, un emploi jeune a été recruté pour travailler à une collaboration entre trois services, eux-mêmes accueillant un emploi jeune à cet effet.

## **III.3. 2. A MOYEN TERME**

### **En interne**

#### *Un contrôle du respect des procédures*

Outre la notification noir sur blanc des procédures à respecter, il faudrait peut-être envisager d'assigner chaque personne du service à une tâche plus précise. Mais il est évident que l'équipe se plaît à travailler de façon moins spécialisée ; il faudrait alors gérer cette polyvalence voulue par le respect systématique des procédures. Pour cela, on pourrait envisager, dans les premiers temps tout au moins, une vérification ponctuelle par le chef de service ou la personne la plus compétente dans la tâche documentaire en question.

#### *La conservation de la date d'indexation*

Il faudrait également trouver une solution (par le biais du service informatique ou d'une formation plus complète au logiciel) au problème de perte de date dans l'indexation.

#### *Un indicateur d'activité général*

Si l'on a la possibilité de savoir quel est le temps passé pour répondre à une demande de recherche, celle de connaître la ventilation des temps passés selon les diverses activités de l'unité de travail (l'ensemble des personnes qui participent à la même activité documentaire , par exemple le traitement des périodiques) n'est pas donnée. Or, cette indicateur paraît important aux vues des préconisations mentionnées dans le *Guide pour la gestion d'un centre d'information*.

### III. SOLUTIONS ET EVALUATIONS

Il faudrait que les temps passés fassent l'objet d'un tableau et /ou d'un histogramme (tenant compte des absences , y compris les congés).

#### En externe

##### *Organiser les visites du Centre*

Après avoir demandé aux agents par le biais du questionnaire s'ils souhaitent un visite guidée du CDM, il s'agit maintenant d'organiser ces visites pour ceux qui l'ont demandé. Pour cela, les questionnaires portant mention du nom de l'agent intéressé, peuvent être répertoriés à partir de la saisie effectuée à l'aide du logiciel « Question ». d'autre part, les questionnaires papier qui comportent un nom ont été conservés et triés par directions.

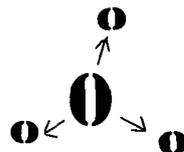
Il est donc envisageable de lister les personnes intéressées par directions, de proposer ensuite des groupes (6 à 8 personnes ) composés d'agents de toutes les directions ou d'envoyer un courrier (papier ou sur la messagerie) permettant aux agents de préciser des dates et heures auxquelles ils seraient disponibles.

Il serait appréciable que la visite soit accompagnée de la distribution du produit de communication et /ou de la plaquette de présentation des services.

##### *Un lien avec les fonds de proximité*

Il faudrait également aux vues des observations faites sur les fonctionnements documentaire des services, créer un lien plus systématique avec les personnes chargées de ces fonds restreints spécialisés de proximité. Cette démarche est dors et déjà enclenchée par la coordination des trois emplois jeune mais il faudrait l'élargir de sorte que le CDM soit pour eux un outil de veille documentaire.

Chaque service une fois contacté pourrait s'il le désir demander une veille sur un thème particulier qu'il pourrait modifier, renouveler ultérieurement. Cela amènerait à faire du CDM un nœud important de diffusion sur le schéma :



On pourrait envisager une autre configuration, celle-ci nécessiterait une implication des services plus importante mais serait plus profitable à tous : on pourrait créer un réseau au sein duquel le CDM ne serait pas seulement « fournisseur » mais également « client ». Il garderait

### III. SOLUTIONS ET EVALUATIONS

toutefois par ce système une fonction de centralisation à l'aide d'un catalogue de références absentes au CDM mais présentes dans tel ou tel service.



Cela aurait l'avantage de faciliter les recherches bien évidemment mais également celui de conférer au centre un rôle apparent, actif, par ces médiations donc de donner une image positive vers l'extérieur, aux supérieurs.

#### ***L'utilisation du module de veille documentaire sous Alexandrie***

La veille documentaire doit être organisée rapidement : en effet, le CDM s'est doté d'un outil efficace pour lequel il a engagé des frais importants et de plus, les questionnaires mais surtout les entretiens ont incité les agents à demander ce service.

Il faut donc se servir de cet outil d'autant plus qu'il pourrait peut-être éviter d'envisager la réalisation de revues de presse spécifiques par directions comme nous le verrons plus loin.

D'un point de vue pratique, le CDM pourrait demander à chaque service (ou personnellement aux agents intéressés) de remplir s'il le désirent des fiches comprenant le thème voulu et le nom de la personne ou du service. Ces fiches pourraient circuler également sur la messagerie.

Au niveau des produits et services documentaires, il existe des solutions pratiques facilement applicables :

#### ***Le bon de commande du JO***

Le bon de commande du Journal Officiel (des textes qui intéressent les agents à partir du sommaire) devrait être remanié de manière à ce qu'il soit plus facile à remplir.

#### ***La forme du sommaire du JO***

La forme du sommaire pourrait faire l'objet d'un travail de lisibilité. Notons que celui-ci est récupéré sur Internet, la mise en forme étant perdue. Nous avons conscience que le temps nécessaire à ce travail est long au regard d'autres priorités. Or, nous avons vu que les agents ont émis le souhait d'un JO plus attrayant. La présentation actuelle est obtenue après une mise en forme basique.

Celle-ci nécessite de toute façon du temps, on pourrait donc effectuer quelques modifications supplémentaires (par exemple en soulignant les mots clés) sans arriver toutefois à

### III. SOLUTIONS ET EVALUATIONS

l'excès inverse d'un produit fini très coloré, imagé...le but du JO étant de donner une information synthétique.

#### *Info Diff et /ou des bulletins documentaires spécialisés ?*

Info Diff quant à lui pose un problème de choix : la plus part des agents ne souhaitent pas de modification quant au fond contenu dans ID. Ils apprécient son aspect général qui donne une ouverture sur tous les services.

Ils souhaitent en revanche fréquemment une forme plus attrayante (page de présentation, couleurs photocopies de meilleure qualité...) et également des séparations colorées entre les chapitres.

Il existe un plus petit nombre d'agents qui nous ont suggéré (que ce soit en entretiens ou dans les questionnaires) la réalisation d'un bulletin documentaire du type d'Info Diff par directions. Le CDM pourrait envisager de supprimer ID dans sa forme actuelle et de réaliser plusieurs bulletins mais ces mêmes agents ne contestent pas le fait qu'ils apprécient la généralité d'Info Diff (qui est sa vocation première).

Il faudrait peut-être alors élaborer une revue de presse mensuelle par service tout en maintenant la réalisation d'info Diff. Cela paraît difficile à mettre en œuvre pour le moment par manque de temps, mais devrait faire l'objet d'une réflexion et d'une prise de décision.

Nous pensons que si le système de veille est bien organisé, cette demande n'aura plus lieu d'être. En effet, les documents récupérés seront de plus vraisemblablement plus proches de leurs attentes puisqu'ils auront eux-mêmes formulé leur demande.

### **III. 2. 3 A LONG TERME**

#### **En externe**

##### ***Les locaux***

Il faudrait envisager un remaniement complet des locaux, peut-être même un déménagement du centre dans de nouveaux locaux. En effet, le fait que ce local soit constitué de deux niveaux constitue un problème qui ne peut être résolu facilement et pose un sérieux problème de clivage entre le premier et le second espace où les utilisateurs répugnent à s'avancer. De plus, ce local s'étend en longueur depuis l'entrée faisant du bureau du fond un espace peu attrayant.

Le problème de la situation géographique ne peut être résolu ici car il y aura toujours des entités du CG réparties sur tout le département.

##### ***La mise en réseau***

L'idée d'un réseau entre les différentes sources d'information au sein du CG doit vraisemblablement être prévue sur du long terme même si la prise de contact avec les différents protagonistes des fonds spécialisés peut être effectuée à moyen terme comme nous l'avons dit. Les moyens à mettre en jeu sont en effet importants car la création d'un réseau nécessite du temps en amont (savoir ce qu'on veut y trouver, à qui on destine les informations, qui en assume l'initialisation, prendre en compte le temps de coordination...) et des mises à jour par la suite.

##### ***Le public extérieur***

A plus ou moins long terme, une décision quant au public extérieur au CG s'impose. Dans l'optique où ce public serait accueilli plus officiellement par le CDM, une modification de l'organisation de la structure s'imposerait.

## III.3. EVALUATION DES PRODUITS PROPOSES

Le premier objectif de ce stage était de faire déboucher l'enquête sur des propositions d'amélioration. Une seconde finalité, plus personnelle, était d'arriver à mener la tâche à bien en tenant compte d'un maximum de paramètres. Nous tentons ici de faire le point sur les produits d'évaluation proposés.

### III.3.1. LE QUESTIONNAIRE

#### *Points positifs :*

1. Le contenu du questionnaire nous paraît être en accord à la fois avec ce que l'on cherchait à savoir et avec l'existant.
2. Son enchaînement nous paraît logique
3. Il nous semble également que cette enquête quantitative a l'avantage de limiter par sa forme les risques d'erreurs. Claude Angers dans *Les statistiques, oui mais...* distingue plusieurs types d'erreurs possibles et chacun nous paraît avoir été limité :

#### L'erreur due à la question :

Il est clair en effet qu'un des avantages des question fermées ou semi-fermées est de permettre des réponses claires donc des calculs précis.

D'autre part, nous avons cherché à poser les questions simplement et nous les avons conçues pour être les plus objectives possibles afin de limiter les ambiguïtés et de ne pas biaiser les réponses

#### L'erreur due à l'échantillon :

Celle-ci est nécessairement inexistante puisque le questionnaire a été envoyé à tous les agents

#### L'erreur due à l'absence de réponse :

---

ANGERS, Claude. *Les statistiques, oui mais... : le bon et le mauvais usage des statistiques*. Montréal : Agence d'Arc, 1988.

### III. SOLUTIONS ET EVALUATIONS

Les taux de réponses aux questionnaires excèdent rarement 30% et les sondeurs ne peuvent pas y faire grand chose

#### L'erreur due à l'inexactitude des réponses :

Celle-ci est là encore presque inexistante puisque les choix ont été prédéfinis

#### L'erreur due à l'organisme diffusant le sondage :

Là encore, le fait que ce soit le CDM qui engage cette démarche d'enquête joue en faveur du questionnaire : on peut supposer que les réponses volontairement faussées sont peu nombreuses car les agents n'ont vraisemblablement subi aucune forme de pression, ils n'ont pas à répondre de leurs opinions à ce sujet devant une plus haute instance, de plus ils savent qu'il s'agit d'un service qui est fait pour eux.

Il apparaît donc que les seuls problèmes liés aux pourcentages ici ne sont pas ceux d'un calcul qui serait faussé, mais, ceux liés à l'interprétation. Nous avons donc cherché à ne pas perdre de vue l'analyse de l'existant précédemment établie.

4 Le choix de l'édition des résultats sous forme de tableaux et non de camemberts ou d'histogrammes s'explique aisément :

Ces présentations avaient uniquement l'avantage d'être colorées (donc de soutenir l'attention), mais ne mentionnaient pas le pourcentage exact obtenu, seulement une visualisation approximative.

Ainsi, Claude Angers juge qu' « un bon graphique doit montrer la variation des données, non la variation du design. ».

De plus, ce choix des tableaux a l'avantage de permettre une présentation uniforme car les tris croisés ne pouvaient être édités que sous cette forme (les autres étant résolument illisibles).

#### ***Points négatifs :***

##### 1 Certaines questions ont cependant été mal posées :

Ainsi, la question des « documents autres » qui cherchait à savoir si les agents étaient destinataires de documents autres que ceux gérés par la documentation a souvent donné lieu à des réponses mentionnant des abonnements qui passent par le CDM.

Les questions jouant sur la fréquence auraient peut-être mérité un degré de précision supplémentaire.

### III. SOLUTIONS ET EVALUATIONS

#### 2 Certaines questions n'avaient pas lieu d'être :

Par exemple celle qui vise à savoir comment les agents ont connu le centre car la structure leur est généralement présentée à leur arrivée au conseil général.

#### 3 Forme :

- Longueur

Il est certain que la longueur du questionnaire n'a pas incité les agents à répondre. Il aurait vraisemblablement fallu circonscrire plus nettement dès le départ le domaine d'étude (par exemple se cantonner aux pratiques documentaires actuelles des agents, ou à leurs souhaits en leur soumettant des propositions, ou encore à leur opinion sur Info Diff<sup>®</sup> uniquement...).

- Un manque d'aération

On peut également reprocher au questionnaire sa forme compacte qui n'attire pas l'œil.

- Le problème des tableaux

Dans ce même ordre d'idée, les tableaux ne contribuent pas à casser la monotonie du questionnaire. Nous avons en effet cherché à homogénéiser leur forme afin de faciliter le mode de réponse en soumettant à la compréhension un seul système : celui des cases à cocher. Il s'avère qu'il aurait été préférable de tableur sur des ruptures de formes, plus ludiques et attrayantes.

#### 4 Paramétrage :

Nous avons commis une erreur car nous n'avons pas vérifié que le logiciel pouvait comptabiliser les réponses inexistantes ; les tableaux comportent donc deux fois la colonne des non-réponses.

### **III.3.2. LES ENTRETIENS**

*Points positifs :*

- ❑ Le contenu de la grille semble correct et nous a apporté beaucoup d'informations.
- ❑ La forme choisie a le double avantage de faciliter le déroulement de l'entretien donc de monopoliser moins longtemps les agents que s'il s'était agit d'entretiens réalisés sur le mode de la conversation et de faciliter la prise de notes donc leur traitement par la suite.
- ❑ Nous avons su éliminer les questions redondantes (celles auxquelles les agents avaient déjà répondu spontanément)
- ❑ Nous avons su nous adapter à la situation pour poser des questions supplémentaires, surtout en ce qui concerne les fonds spécifiques de service, l'opinion de l'enquêté sur le rôle du centre, ses souhaits particuliers... Nous avons ainsi pu visiter ou appréhender plus à fond les systèmes en place par exemple.

*Points négatifs :*

- ❑ Les derniers entretiens ayant été réalisés début septembre, ils n'ont pu être pris en compte (ils sont au nombre de trois).
- ❑ Un problème de coordination du travail, de consultation est apparu : nous avons remanié la première mouture de la grille en accord avec Bénédicte Piveteau, mais nous n'avons pas vérifié qu'elle convenait à Jean-François Charrier, or il nous a dit par la suite qu'il se repérait moins bien avec la version finalement adoptée.
- ❑ Peut-être est-ce pour cela que certaines questions n'ont pas amenées de réponse, notamment celles concernant la vision idéale des agents sur la documentation.
- ❑ Au niveau de l'oral, il nous est arrivé d'orienter les réponses durant les entretiens en demandant par exemple : « on peut dire que vous êtes donc globalement satisfait ? »
- ❑ Nous avons parfois mal mené l'entretien par l'oubli d'une question, posée ultérieurement avec la perte de l'enchaînement logique
- ❑ L'oubli de la plaquette de présentation du CDM à deux reprises, est également à noter ici

### **III.3.3 LE STAGE**

Plus globalement, les produits réalisés s'inscrivent dans le contexte d'un stage dont le but était de compléter une formation universitaire par des applications de terrain.

Il s'avère que la mission proposée n'a pu compléter que partiellement la formation première mais a pleinement comblé nos attentes. En effet la tâche à effectuer correspondait à une attente personnelle d'une mise en relation des aspects pratiques de la documentation avec ceux, plus cognitifs, de la diffusion de l'information (comment, à qui, pourquoi ?).

La structure du centre était particulièrement intéressante car dotée d'outils nombreux et tournée vers les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC). Cela nous a permis de nous familiariser avec un contexte riche d'échanges de l'information.

L'équipe du CDM s'est, de plus, montrée très à l'écoute de nos sollicitations et nous a été d'une aide précieuse.

Nous avons particulièrement apprécié le fait de pouvoir mener cette enquête relativement indépendamment des activités quotidiennes du CDM car cette prise de responsabilité a induit un investissement important dans la tâche proposée.

L'équipe a toutefois participé activement à sa réalisation, ce qui a eu l'avantage de limiter nos erreurs par cette concertation régulière.

Nous regrettons toutefois d'avoir manqué de temps pour approfondir le travail et proposer des solutions plus facilement applicables, plus pratiques à court terme.

Il est à noter en outre que nous n'avons pas su exploiter les outils à disposition au maximum de leurs possibilités : le logiciel « Questions ? » par exemple pour l'éditions des résultats sous forme de graphiques ou pour les questions ouvertes.

Au niveau des outils également, il est regrettable de ne pas avoir pu disposer d'un logiciel de traitement d'enquêtes à questions ouvertes pour l'exploitation des réponses récoltées lors des entretiens.

D'un point de vue plus personnel de compétences mises en œuvres, nous n'avons peut-être pas toujours su poser les bonnes questions au bon moment.

Cependant, nous considérons ce stage comme une expérience particulièrement positive car, outre son aspect d'apprentissage, il a été l'occasion pour nous d'envisager des solutions à plus ou moins brève échéance et de manipuler quelques propositions au conditionnel, à plus long terme.

### **III.3.4 PROPOSITION DE PERSPECTIVES**

L'analyse dans le secteur de l'information constitue une chance à saisir, même si elle peut comporter des risques dont le plus important est, à n'en point douter, celui de vouloir ou de devoir changer.

Deux éléments ont particulièrement retenu notre attention dès le début du stage.

Tout d'abord le problème lié au public extérieur ; puis l'observation faite de l'impact de l'attitude des professionnels de l'information vis à vis des demandeurs.

Ce sont ces faits qui nous amènent ici à parler dans un cas d'une perspective de collaboration à long terme avec une future médiathèque ; et dans l'autre de « média-documentalistes » qui pourraient éventuellement se déplacer (pour des groupes) afin de maintenir le lien social de la demande ou du don anticipé. L'un n'excluant pas l'autre.

## CONCLUSION

1

L'enquête réalisée a le mérite de confirmer que les utilisateurs du Centre de Documentation Multimédia sont globalement satisfaits mais qu'il existe un nombre important de non utilisateurs. Pour ces derniers, l'éloignement ou l'absence de besoins sont les causes principales de cette non utilisation.

L'enquête a révélé toutefois clairement un besoin d'information spécifique de proximité. Elle a mis à jour en outre, l'intérêt des agents du conseil général pour cette structure particulière et ses affinités avec les NTIC.

Ainsi, parler de « média-documentaliste » pourrait être une idée à creuser compte tenu de l'éclatement de la structure d'une part et des lacunes des agents en matière de manipulation des nouveaux outils de l'information d'autre part. Ce documentaliste « volant », efficace sur tous les supports, aurait alors une fonction accrue de formateur des usagers lorsqu'ils le souhaitent. Cela ne remet pas en cause le principe de centralisation traditionnellement valorisé dans une telle structure.

Ainsi, les solutions proposées visent à améliorer les services rendus tout en développant l'image d'un service noyau. En effet, les produits et services d'information et de documentation, longtemps considérés ou placés en marge de l'aspect économique des organisations, sont désormais et à leur tour directement concernés par cette nécessité de la qualité et cet impératif de la compétitivité.

Jean Michel soutient ainsi qu' « à l'heure du grand marché unique européen, il apparaît plus que jamais nécessaire de s'engager sur la voie de la qualité et de la compétitivité et de mettre en place des dispositifs efficaces d'évaluation et de conception des produits et services d'information et de documentation. ».

---

MICHEL, Jean. Bilan d'application de l'analyse de la valeur et de la spécification fonctionnelle de produits et services d'information. In *La qualité en marche dans les services d'information : 1992-1994*. ADBS Editions, 1995. P. 16-21.

## BIBLIOGRAPHIE

MINISTÈRE DE LA CULTURE (France), banques CIC pour le livre. *Patrimoine des bibliothèques de France : un guide pour les régions*. Paris : Payot, 1995. Vol 8, Bretagne, Pays de la Loire, Poitou-Charentes.

ASSOCIATION DES DOCUMENTALISTES DES CONSEILS GÉNÉRAUX. *La place de la documentation au sein des Conseils Généraux : une photographie des services*. Inter Doc, 1996.

INTER DOC. *Répertoire des services de documentation des collectivités territoriales*. Paris : CNFPT, 1996. ISBN 2-84143-044-8

AMYOTTE, Luc. *Méthodes quantitatives : application à la recherche en Sciences Humaines*. Paris : Renouveau Pédagogique INC, 1996. ISBN 2-7613-0945-6

ANGERS, Claude. *Les statistiques oui mais... : le bon et le mauvais usage des statistiques*. Montréal : Agence d'Arc, 1988.

BARBIER-BOUVET, Jean-françois. *La fin et les moyens : méthodologie des enquêtes sur la lecture*. In POULAIN, Martine. *Pour une sociologie de la lecture : lectures et lecteurs dans la France contemporaine*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1988. p.215 - 236

CHEVALIER, Bernard, DORE, Dominique, SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre d'information documentaire : la maîtrise des chiffres clés*. Paris : ADBS éditions, 1991. ISBN 2-901046-82-7

LE COADIC, Yves. *Le besoin d'information : formulation, négociation, diagnostique*. Paris : ADBS éditions, 1998. ISBN 2-84365-016-X

LOCHARD, Jean. *Initiation à la comptabilité générale*. Paris : Organisation, 1986.

MICHEL, Jean. *Bilan d'applications de l'analyse de la valeur et de la spécification de la qualité fonctionnelle de produits et services d'information*. In *La qualité en marche dans les services d'information : 1992 – 1994*. ADBS Editions, 1995. p.16 – 21. ISBN 2-901046-85-1

SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des Centres de Documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. ISBN 2-7654-0507-7

SAVARD, Réjean. *Principes directeurs pour l'enseignement du marketing dans la formation des bibliothécaires, documentalistes et archivistes*. Programme général d'information Unisist. UNESCO, 1988.

SUTTER, Eric. *Services d'information et qualité : comment satisfaire les utilisateurs ?*. Paris : ADBS Editions, 1992. (Collection Sciences de l'information ; série Etudes et Techniques). ISBN 26901046-44-4

## LISTE DES ABREVIATIONS

CG :	Conseil Général
CDM :	Centre de Documentation Multimédia
DS16 :	Direction de la Solidarité en Charente (16000)
DAE :	Direction de l'Aménagement et de l'Environnement
DED :	Direction de l'Economie et du Développement
DFR :	Direction des Finances et des Ressources
CAB :	Cabinet du président du Conseil Général
DG :	Direction Générale
DGA :	Directeur Général Adjoint
SDAVA :	Sous Direction Animation Vie Associative
PMI :	Protection Maternelle et Infantile
PMS :	Prévention Médico-Sociale
ID :	Info Diff
JO :	Journal Officiel
JCL :	Journal des Collectivités Locales
DSI :	Diffusion Sélective d'Information
NTIC :	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Documentation
<i>Cf</i> :	Confère
<i>A.</i> :	Annexe

**Charlotte SIGNOLES**

**MAITRISE EN  
SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA DOCUMENTATION**

Rapport de stage

# **ANNEXES**

Sous la direction de :

Madame Vanlancker, responsable universitaire  
Monsieur Charrier, responsable professionnel

**LILLE III  
UNIVERSITE CHARLES DE GAULLE  
UFR IDIST**

**Octobre 1999**

99#66

## SOMMAIRE

<b>Numéro d'annexe</b>	<b>Partie essentielle dont elle dépend</b>	<b>contenu</b>	<b>Page</b>
<b>1</b>	I.1.2	Répartition de l'effectif dans l'organigramme	1
<b>2</b>	I.1.2	Données sur les bibliothèques d'Angoulême	2
<b>3</b>	I.2	Démarche entreprise par le CDM	3
<b>4</b>	I.3.1/2	Documents statistiques sur les Centres de Documentation de Conseils Généraux	7
<b>5</b>	I.3.1/2	Données répertoriées sur le Centre en 1996 et 1998	11
<b>6</b>	I.3.1.5	Bordereau de demande	15
<b>7</b>	I.3.1.5	Tableaux de bords : Novembre 1998 Réactualisation de certains tableaux pour la période de janvier à mai 1999 Situation budgétaire des services en juin 1999	16  25  28
<b>8</b>	I.3.1.5	Saisie des bordereaux de demande de janvier à juin 1999 : Résultats obtenus pour le canal utilisé	29
<b>9</b>	I.3.1.5	Pour exemple de prise en compte des besoins : Consignation des domaines d'intérêt des utilisateurs	30
<b>10</b>	I.3.2.1	Plan de l'espace	31
<b>11</b>	I.3.2.2	Un exemple de fiche d'évaluation des pratiques et produits du CDM remplies par les agents de l'équipe	32
<b>12</b>	I.3.2.4	Extraits d'Info Diff'	33
<b>13</b>	II.2.2	Liste du nombre de questionnaires à envoyer par Directions	42
<b>14</b>	II.2.2	Documents d'appui pour l'élaboration des questionnaires	44
<b>15</b>	II.2.2	Première version du questionnaire corrigée	48

<b>Numéro d'annexe</b>	<b>Partie essentielle dont elle dépend</b>	<b>contenu</b>	<b>Page</b>
<b>16</b>	II.2.2	Questionnaires sur le questionnaire	54
<b>17</b>	II.2.2	Version adoptée pour le questionnaire	56
<b>18</b>	II.2.2.5.1/2	Résultats des questionnaires en tris à plat	62
<b>19</b>	II.2.2.5.1/2	Résultats des questionnaires : questions ouvertes	77
<b>20</b>	II.2.2.5.1/2	Résultats des questionnaires en tris croisés	86
<b>21</b>	II.3.2	Saisie des bordereaux de janvier à juin 1999 pour sélection des futurs interviewés utilisateurs du Centre	94
<b>22</b>	II.3.2	Echantillon retenu pour les entretiens	96
<b>23</b>	II.3.3	Document d'appui pour le choix des questions à poser lors des entretiens	102
<b>24</b>	II.3.3	Trois propositions de grilles de questionnement	103
<b>25</b>	II.3.3	Grille finalement retenue	118
<b>26</b>	II.3.4	Plaquette de présentation du CDM distribuée lors des entretiens	123
<b>27</b>	II.3.5	Critères retenus pour la saisie des réponses obtenues lors des entretiens	129
<b>28</b>	II.3.5.2	Grilles des réponses dépouillées des entretiens	134
<b>29</b>	II.3.1	Proposition d'un questionnaire aux nouveaux arrivants	187

# ANNEXE 1

Répartition de l'effectif dans l'organigramme

P. 1

# STRUCTURE DE L'EFFECTIF PERMANENT

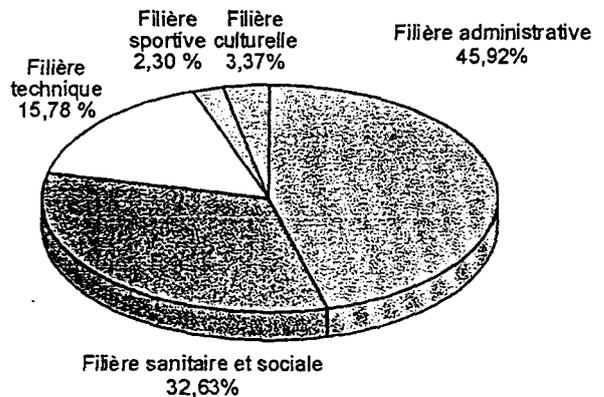
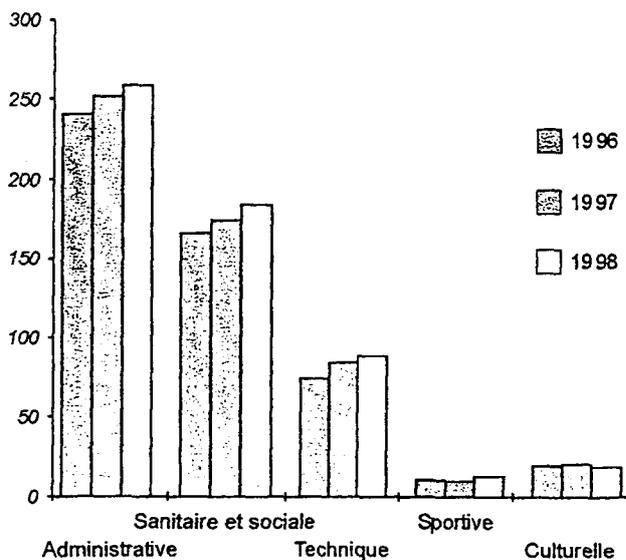
## EFFECTIF EN FONCTION DANS LES SERVICES DU DEPARTEMENT

Sont en fonction dans les services du Département 563 agents départementaux, 1 agent de l'Etat (rémunéré par l'Etat) et 115 non titulaires, soit 679 agents.

## REPARTITION DE L'EFFECTIF DANS L'ORGANIGRAMME

Services ou Directions	Nombre d'agents 1998			Nombre d'agents 1997		
	Titulaire	Non titulaire	Total	Titulaire	Non titulaire	Total
Cabinet/DGS/Questure	34	5	39	33	8	41
Direction de la Solidarité	280	51	331	265	45	310
Direction de l'Aménagement et de l'Environnement	101	11	112	97	14	111
Direction de l'Economie et du Développement	81	31	112	79	35	114
Direction des Finances et des Ressources	47	12	59	50	14	64
Divers (Charente Développement, le Chambon, Ecole maternelle annexe...)	21	5	26	18	4	22
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>115</b>	<b>679</b>	<b>542</b>	<b>120</b>	<b>662</b>

## REPARTITION DE L'EFFECTIF DES TITULAIRES PAR FILIERE



# ANNEXE 2

Données sur les bibliothèques d'Angoulême et de Châtelleraut

P.2

## ANGOULÊME

### *Bibliothèque du Musée de la bande dessinée*

(Centre national de la bande dessinée et de l'image)

121 rue de Bordeaux

16000 Angoulême

tél. : 45 38 65 65

fax : 45 38 65 66

Ouvert du mardi au vendredi, le samedi et le dimanche l'après-midi

• L'accès à la salle de lecture est libre, une fois acquitté le prix de l'entrée au musée. La bibliothèque publique ne pratique pas, pour l'instant, le prêt. 10.000 albums et périodiques, des collections en langues étrangères, une sélection de revues spécialisées venant du monde entier, une cinquantaine de documents audiovisuels sur l'histoire et les grands auteurs de bande dessinée sont disponibles.

Les recherches documentaires et iconographiques effectuées à la demande par le centre de documentation sont facturées selon un devis.

Une salle de documentation accueille le chercheur et met à sa disposition une vaste sélection de livres, revues, thèses et documents audiovisuels, ainsi que des dossiers thématiques régulièrement élaborés et mis à jour par les documentalistes.

## CHÂTELLERAULT

### *Bibliothèque municipale*

10 rue Gaudeau-Lerpinière

BP 837

86108 Châtellerault cedex

tél. : 49 21 11 28

Ouvert du mardi au samedi

2 annexes de quartier

• La bibliothèque possède 131.900 volumes, dont 85.000 en libre accès et 230 titres de périodiques. Photopies, lecteur de microfilms et de microfiches. Prêt interbibliothèques et prêt aux collectivités. Consultation sur place et prêt à domicile gratuits.

### *Bibliothèque municipale*

1 rue Jean-Jaurès

16000 Angoulême

tél. : 45 95 31 32

Ouvert du mardi au samedi

• La bibliothèque possède 80.000 volumes dont 12.000 en libre accès, 150 titres de périodiques. Inscription gratuite. Consultation sur place et à domicile. Prêt interbibliothèques.

# ANNEXE 3

Démarche entreprise par le Centre de Documentation Multimédia

P.3

# CENTRE DE DOCUMENTATION MULTIMEDIA

## RECHERCHE-ACTION : Evolutions du Centre de Documentation

Le Centre de Documentation Multi-Média a connu, au cours de ces derniers mois, des mouvements de personnel importants ( 3 personnes sur 6 ).

Pour les nouveaux arrivants, il est nécessaire de faire le point sur les fonctionnements actuels, sur la demande des utilisateurs et sur les évolutions souhaitables.

Il est donc proposé d'associer l'ensemble de l'équipe du Centre à une démarche qualifiée de « Recherche-Action » pour :

- *déterminer les points forts et les points faibles du service,*
- *repérer les besoins actuels des utilisateurs,*
- *prévoir les évolutions souhaitables pour les années à venir.*

### *Déterminer les points forts et les points faibles du service :*

Les membres de l'équipe seront invités à remplir des fiches descriptives des tâches effectuées en repérant les atouts et les difficultés, en proposant, le cas échéant, des améliorations. Les fiches réunies et analysées permettront d'établir un « Etat des lieux » du fonctionnement actuel du service.

### *Repérer les besoins actuels des utilisateurs :*

Il est prévu de diffuser, à tous les agents du Conseil Général, un questionnaire portant sur leur connaissance du Centre de Documentation Multi-Média, sur leurs pratiques en matière de recherche d'informations et sur leurs souhaits liés à leur activité professionnelle.

Pour compléter cette consultation, une série d'entretiens menée auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs et de non-utilisateurs du Centre de Documentation Multi-Média, devrait permettre d'entrer plus en détail dans l'analyse des besoins et des pratiques.

### *Prévoir les évolutions souhaitables pour les années à venir :*

L'analyse des informations collectées devrait permettre d'alimenter une réflexion de l'équipe afin de proposer un « Projet de service » à mettre en oeuvre au cours de l'année 2000.

#### *Echéancier :*

Etat des lieux interne au service en juin 1999 .

Questionnaires et entretiens de juin à septembre 1999.

Conclusions en novembre 1999.

# **CENTRE DE DOCUMENTATION MULTIMEDIA**

## **RECHERCHE-ACTION : Evolutions du Centre de Documentation**

### **LES ETAPES PROPOSEES :**

#### **1/ ETAT DES LIEUX :**

Quelles pratiques ? Quels outils ? Quels produits ?

*POUR*

#### **2/ ENTRETIENS :**

Quel impact? Quelle utilisation? Quels besoins ?

#### **3/ ANALYSE :**

De l'organisation du Centre par rapport aux demandes et aux besoins ;

De l'adéquation produits/besoins ;

Des propositions recueillies dans les entretiens.

#### **4/ DECISIONS :**

De maintien des pratiques et des produits validés ;

D'évolution ou de suppression des pratiques et des produits invalidés ;

De création d'outils nouveaux en adéquation avec les besoins.

# **CENTRE DE DOCUMENTATION MULTIMEDIA**

## **ENTRETIENS: avec les utilisateurs et non-utilisateurs du Centre de Documentation**

**1/ CONNAITRE LES SERVICES, leur fonctionnement, leurs interlocuteurs, leurs réseaux.**

**2/ IDENTIFIER les besoins en documentation.**

**3/ ANALYSER LES PRATIQUES concernant :**

- . les sources d'information ;
- . les produits du Centre de Documentation.

**4/ RECUEILLIR LES PROPOSITIONS :**

- . pour l'évolution des produits existants ;
- . pour la mise en oeuvre de produits nouveaux.

**5/ INFORMER LES INTERLOCUTEURS :**

- . des évolutions en cours, des outils nouveaux.  
( internet, Idéal, CD rom,....)

# CENTRE DE DOCUMENTATION MULTIMEDIA

## DEROULEMENT PREVISIONNEL DES ENTRETIENS

### LES ETAPES PROPOSEES :

#### 1<sup>ER</sup> TEMPS : Présentation de l'interlocuteur :

- description de ses missions,
- description des tâches,
- besoins en documentation liés à l'activité.

format initiale (+ a. b. c. d. e. f. g. h. i. j. k. l. m. n. o. p. q. r. s. t. u. v. w. x. y. z. info ?)  
 âge

#### 2<sup>EME</sup> TEMPS : Présentation du Centre de Documentation Multi-Média :

- l'équipe, les différents produits ;
- les outils nouveaux, les évolutions possibles.

#### 3<sup>EME</sup> TEMPS : Quelle utilisation du Centre de Documentation ?

- Hiérarchisation des produits utilisés par l'interlocuteur ;
- Si non-utilisateur, quelles sources extérieures ?
- Si non-utilisateur, pourquoi ?

#### 4<sup>EME</sup> TEMPS : Recherche :

- de besoins non-satisfaits,
- de solutions pour mieux informer,
- de propositions.

# ANNEXE 4

Documents statistiques sur les Centres de Documentation des Conseils  
Généraux

P.7



doc

inter



Association des  
documentalistes de  
Conseils généraux

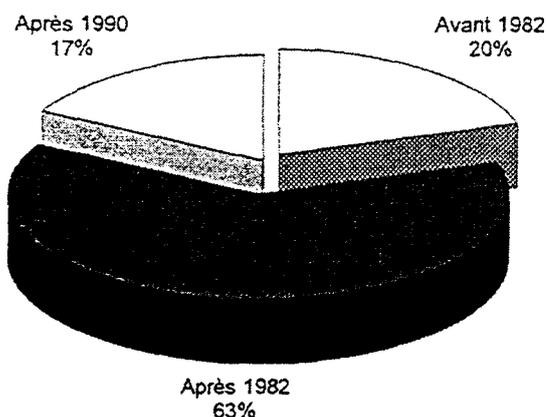
# LA PLACE DE LA DOCUMENTATION AU SEIN DES CONSEILS GÉNÉRAUX

*Une photographie des services*

Septembre 1996

## PHYSIONOMIE DES SERVICES

### DATE DE CREATION DES CENTRES DE DOCUMENTATION



La décentralisation ayant eu lieu en 1982, il était intéressant de retenir cette date par rapport à la création des centres. On distingue donc trois groupes :

- **20 % des centres existaient avant 1982**

Les départements et conseils généraux ont été créés en 1789 et les préfets en 1800. Les premiers centres de documentation dans les administrations sont apparus à partir des années 1960 dans un souci de constituer un fonds législatif et jurisprudentiel accessible rapidement. Des centres de documentation et/ou bibliothèques administratives existaient donc dans les préfetures avant la décentralisation. Certains ont été transférés aux conseils généraux après 1982.

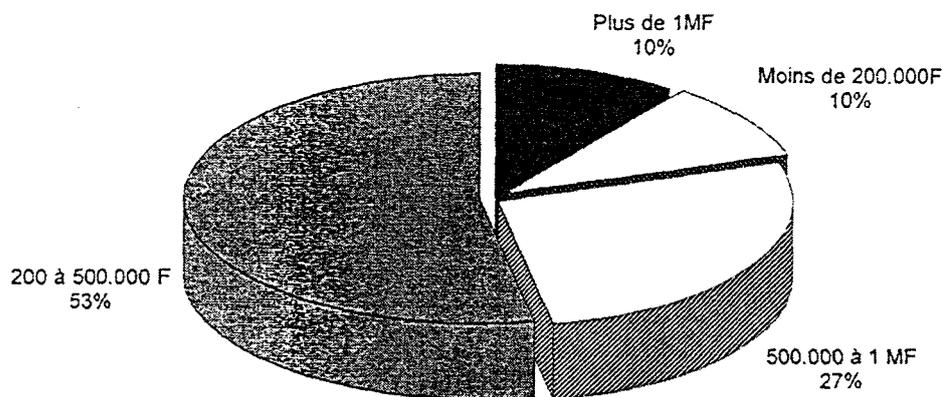
- **63 % des centres ont été créés entre 1982 et 1990**

La majorité des services documentation ont été créés après 1982, les principaux textes mettant en place la décentralisation et définissant les missions du département s'étant échelonnés sur 10 ans, depuis la loi fondatrice du 2 mars 1982.

- **17 % des centres ont été créés après 1990**

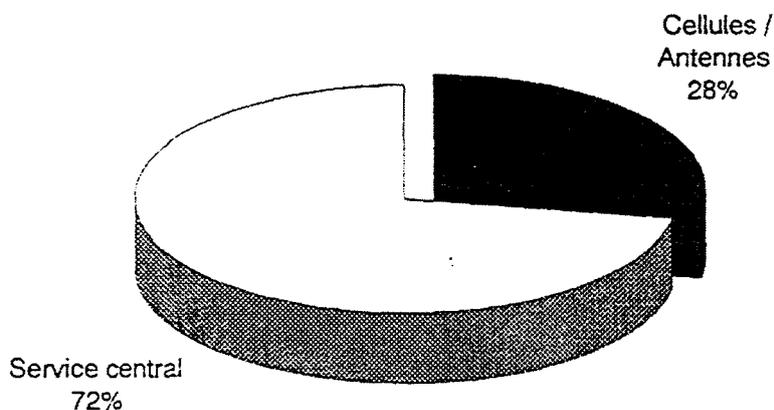
Ce chiffre relativement important est lié à l'évolution du métier de documentaliste, plus médiatisé, avec l'essor des nouvelles technologies et du multimédia. La documentation est aujourd'hui un outil important d'aide à la décision parce que liée à l'apport d'information avec la multiplication des canaux..., la croissance des sources et des produits nés de l'informatique (bases de données).

## BUDGET DES SERVICES DOCUMENTATION



Sept services documentation de conseils généraux ont un budget de plus d'1 million de francs. Ils sont rattachés à des départements ayant un budget global de plus de 3 milliards de francs et représentent 10 % des départements qui ont répondu à l'enquête.

## STRUCTURE DES SERVICES

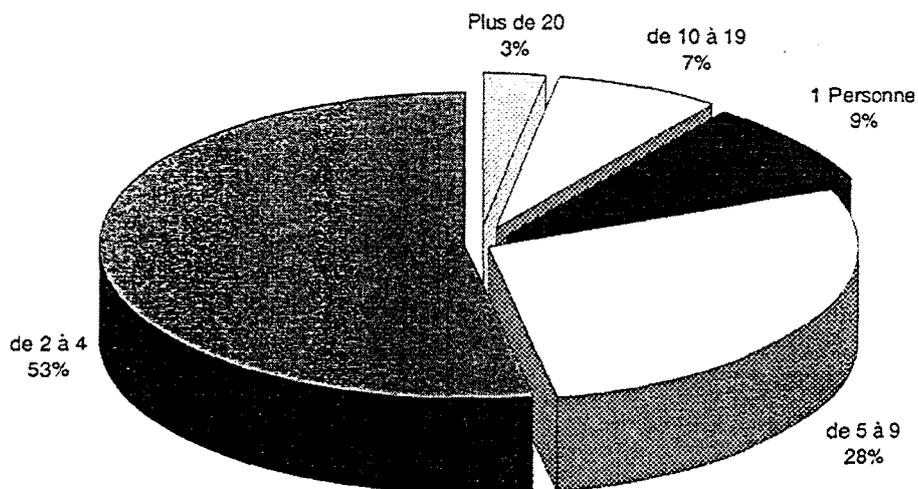


28 % des services ont plusieurs antennes ou cellules. Il s'agit d'entités documentaires traitant un domaine particulier, pas toujours rattachées hiérarchiquement au service central.

Ce phénomène est logique, car il existe une grande variété dans les compétences du département, ce qui nécessite des fonds documentaires spécifiques. D'autre part, les services ne sont pas toujours regroupés géographiquement.

Des antennes spécialisées sont donc créées au sein même des services ou directions. L'enquête ne permet pas de déterminer de façon chiffrée la nature de ces antennes, les réponses au questionnaire n'ayant pas été exploitables sur ce point. Il est néanmoins possible de signaler qu'une majorité de ces antennes se situe dans le domaine social et médico social.

### TAILLE DES SERVICES



La majorité des services de documentation (53 %) se composent de 2 à 4 personnes. Il est à noter que 26 services de documentation ont un effectif supérieur à 5 agents. Ils appartiennent à des départements qui totalisent plus de 1000 agents.

# ANNEXE 5

Données répertoriées sur le Centre :

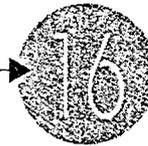
En 1996

En 1998

P.11

341 993 habitants

700 agents



## PRÉSENTATION DU SERVICE

Titulaire du service : Service Documentation	Date de création : 1989
Adresse : 31 Bd Emile Roux 16017 Angoulême Cedex	Rattaché hiérarchiquement à : Directeur Général Adjoint Chargé des Ressources et de la Culture
Tél : 45.90.74.77	Rattachement antérieur : /
Fax : 45.90.74.79	Effectif : 6
Cellules : /	Accès : Public
Antennes : /	Horaires d'ouverture : /
Responsable : /	

## FONCTION DOCUMENTAIRE

Domaines : /

### FONDS

Ouvrages : Oui	Périodiques : 76
Dossiers : Oui	Rapports, thèses : Oui
Microfiches : Oui (JO depuis 1990)	Archives : Non
Photographies : 1454	Vidéos : 96

LANGAGE DOC. Thésaurus AMF - Liste de mots-clés

### INFORMATISATION

Base de données doc. : Oui	Gestion : Oui
Logiciel : Mémolog - Siel (Insee) et logiciels maison	CD-ROM : <del>Non</del> Oui
BBD : Lmdoc - Electre - Filex - BOS? - Prisme	GED : Non (à l'étude)

### PRODUITS DOC.

Bulletin documentaire : Oui	Revue de presse : Oui
Dossier documentaire : Oui	Catalogue : Oui
Revue de sommaires : Oui	Annuaire : Non

### DIFF. DE L'INFORMATION

Prêt : Oui	Circuit de lecture : Oui
Consultation sur place : Oui	

## GESTION

Gestion des prêts : Manuelle : Non	Logiciel utilisé : /
Informatisée : Oui	
Gestion des abonnements : Manuelle : Non	Logiciel utilisé : /
Informatisée : Oui	
Société d'abonnements : Non	

## FONCTIONS ANNEXES

Gestionnaire d'un service télématique : Non	Gest. d'un système de délibérations : Non
Diffusion de documents de la Collectivité : Oui	Participation à des réseaux : Non

## Centre de documentation multimédia

La mission principale du centre de documentation multimédia consiste à répondre aux besoins en information des services du Conseil général. A ce titre, il assure la mise à disposition d'un fonds documentaire diversifié, la réalisation de recherches documentaires, la sélection permanente d'informations relevant des domaines de compétence du Département.

Le centre répond également aux demandes extérieures et diffuse régulièrement les documents présentant la Charente et le Conseil général.

### Les moyens

#### Le fonds documentaire

Il est constitué de :

- 5187 ouvrages ;
- 145 collections de périodiques ;
- 38 cédéroms ;
- 2700 photographies ;
- 292 cassettes vidéo ;
- 247 dossiers documentaires

La base de données comprend, au total, 10 500 notices bibliographiques.

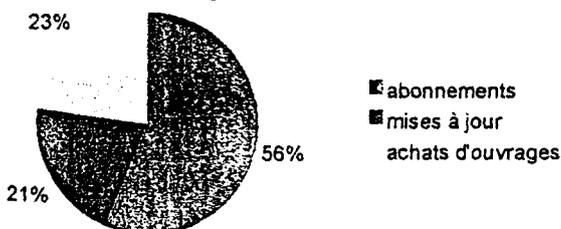
#### L'espace de consultation

Il est mis à la disposition des utilisateurs et comprend :

- des tables de lecture ;
- un photocopieur ;
- un ensemble de diffusion vidéo ;
- un poste informatique pour la consultation des cédéroms ;
- un poste informatique pour l'accès à internet.

#### Le budget

En 1998, le budget annuel s'élevait à 518 000 F, réparti de la façon suivante :



## L'activité en 1998

Le centre s'est doté, en cours d'année, d'un outil d'évaluation qui permet d'analyser l'activité et d'extraire des informations statistiques.

Il est désormais possible de repérer les pôles d'intérêt des utilisateurs et d'identifier les services qui ont recours régulièrement à l'outil documentaire.

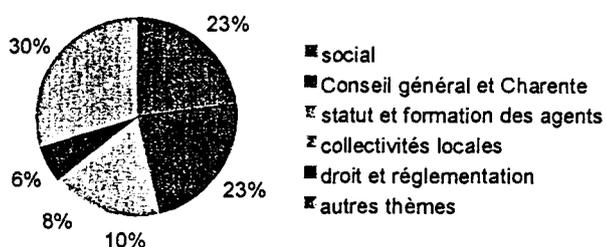
### Les pôles d'intérêt

---

L'étude sur les pôles d'intérêt des utilisateurs du centre de documentation porte sur une période de six mois, de juin à décembre 1998.

Durant ces six mois, 413 demandes de recherche documentaire ont été traitées par le service, soit une moyenne de 69 demandes par mois.

#### Répartition des demandes de recherche documentaire par thème



➤ Pour les douze mois de l'année 1998, 908 demandes de recherches documentaires ont été traitées par le service. Les demandes concernant le secteur social sont les plus nombreuses. Ce constat devrait amener le centre à renforcer sa base documentaire dans ce domaine.

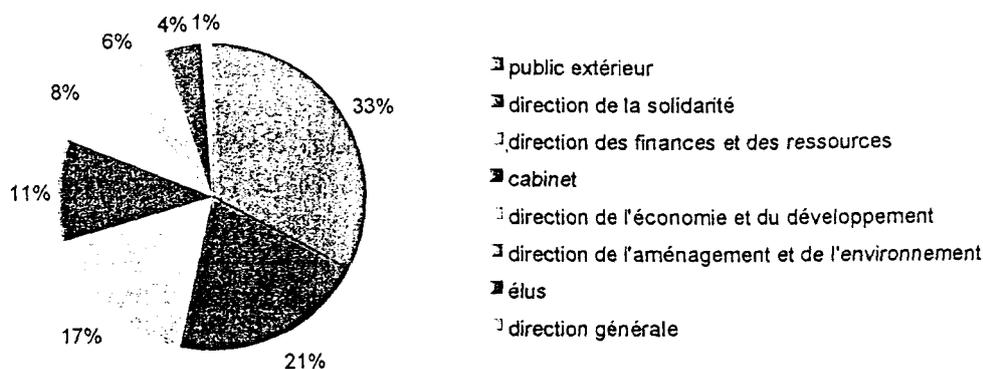
### Les utilisateurs de recherche documentaire

---

En 1997, le public extérieur représentait 30% des utilisateurs. Ce public, composé de scolaires, de services publics et d'entreprises privées, est encore en augmentation en 1998 : il représente 33% des personnes accueillies.

En interne, deux directions font plus fréquemment des demandes de recherches : la direction de la solidarité et la direction des finances et des ressources.

## Répartition des demandes de recherche documentaire par direction



## L'évolution des techniques

L'accès au réseau internet a modifié sensiblement la recherche d'informations. La création de nombreux sites s'adressant spécifiquement aux collectivités locales (sites de l'association des Maires de France, de l'association des Présidents de Conseils généraux, sites ministériels...) ouvre des perspectives nouvelles à l'activité documentaire.

D'autre part, le centre de documentation multi-média a étoffé son fonds de cédéroms, autre outil moderne qui permet la recherche thématique d'informations et de textes officiels, et la réduction du temps de réponse.

Enfin, l'utilisation fréquente de la messagerie interne pour la transmission des documents aux demandeurs a contribué à améliorer le service rendu.

## Les objectifs pour 1999

Un centre de documentation doit consulter régulièrement les utilisateurs pour adapter son fonctionnement à l'évolution de la demande. Au cours de l'année 1999, une série d'entretiens dans les directions du Conseil général permettra de définir les aménagements nécessaires.

La prise en compte du public extérieur, en augmentation constante, constituera également l'une des priorités pour l'année.

Le renforcement de l'utilisation des nouvelles technologies constituera un enjeu majeur de cet exercice. A ce sujet, le Conseil général de la Charente a adhéré, depuis peu, à un réseau internet d'échanges de savoir-faire entre les Départements : le réseau IDEAL. L'adhésion du Département de la Charente à ce réseau permettra d'informer les services sur les expériences innovantes menées dans les autres Départements français.

# ANNEXE 6

Bordereau de demande

P.15

# BORDEREAU DE DEMANDE

**DEMANDEUR :**

**Date :**

**Type :** Elu  Agent  Scolaire  Particulier  Secteur public  Secteur privé

**Direction :** DG  DFR  DAE  DED  DS  CABINET

**Service :**

**Coordonnées:**

**DEMANDE :**

**Type de document :** Réglementation  Jurisprudence  Rapport  Article de presse

Vidéo  Photos  Dossier / revue presse  Statistiques  Carte  Enquête

Veille documentaire  Bibliographie  Organigramme  Autre

**Nature :** Administration/associations  Aménagement/Urb/Arch  CG 16  Charente   
Collectivités locales  Culture  Droit  Economie/Développement local  Education   
Environnement  Europe  Finances  Statut-Formation (agents)  Informatique/NTIC   
Poitou-Charentes  Politique  Social/Santé  Sport  Tourisme  Transport  Autre

**Moyen de communication :** Direct  Téléphone  Courrier  Messagerie  Fax

**TRAITEMENT DE LA DEMANDE :**

**Traité par :**

**Date :**

**Type de réponse :** Orale  Copie  Article de presse  Bibliographie  Document CG

Dossier / Document sur mesure  Prêt  Enregistrement  Orientation autre source  Autre

**Outils \*:** Alexandrie  Ouvrage  Périodiques / Journaux  Presse locale   
Dossier documentaire  Info'Diff  Revue Presse Cabinet  Fidel  Microfiches  TV   
Cd-Rom  Minitel  Internet  Service interne  Culture doc  Organismes extérieurs

\* Trois réponses maximum

**Durée :** 0 - 15 Min  15 Min - 1 H  + 1H  + 1 jour

**Moyen de communication :** Direct  Téléphone  Courrier  Messagerie  Fax

**FORMULATION :**

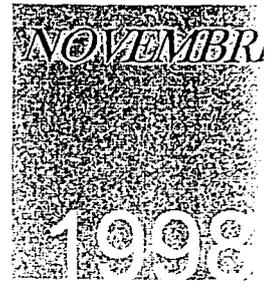
# ANNEXE 7

## Tableaux de bords :

Novembre 1998 : .....P.16

Réactualisation de certains tableaux pour la période de janvier à mai  
1999 : ..... P.25

Situation budgétaire des services en juin 1999 : .....P.28



CONSEIL GENERAL DE LA CHARENTE

---

Direction des Finances et des Ressources

Centre de Documentation Multi-Média

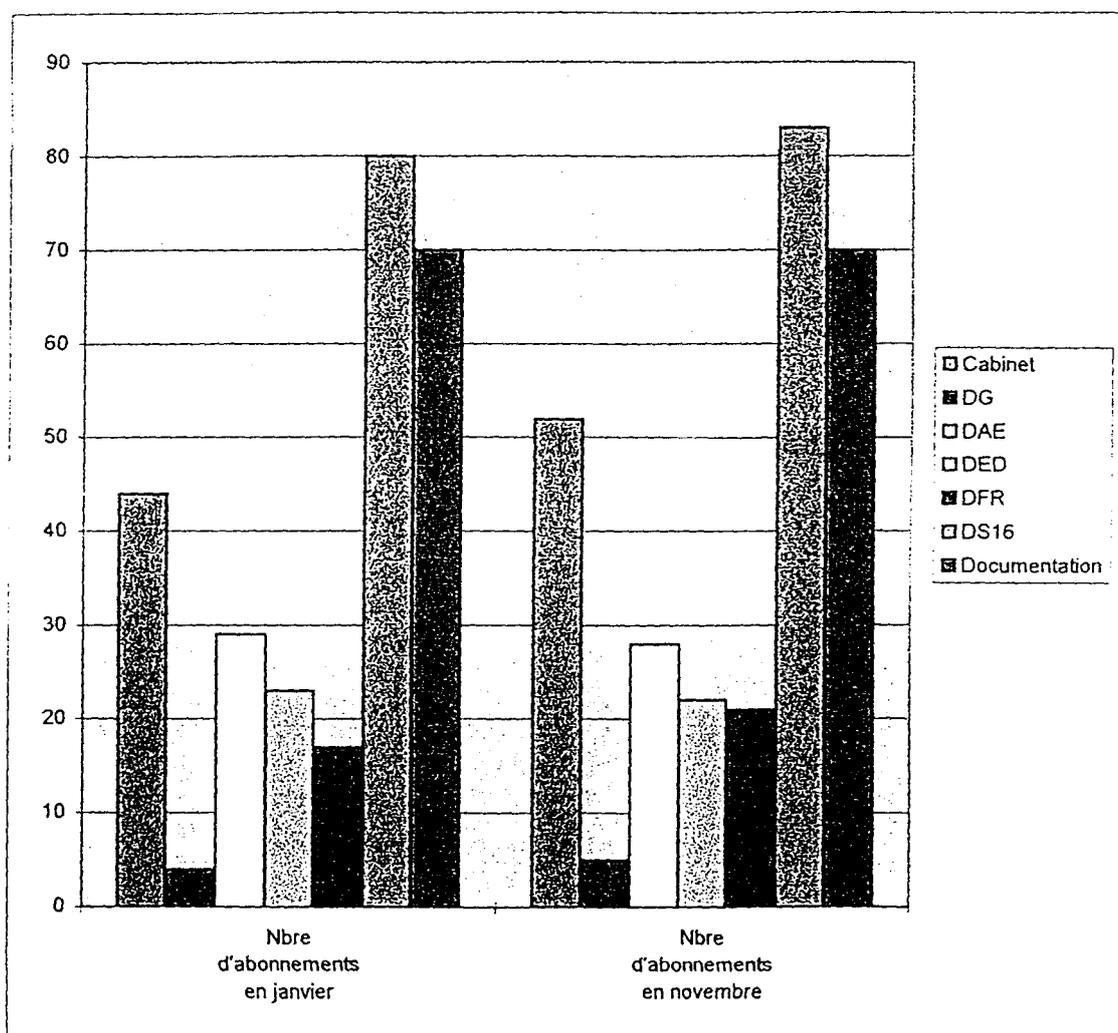
Tableaux de bord

---

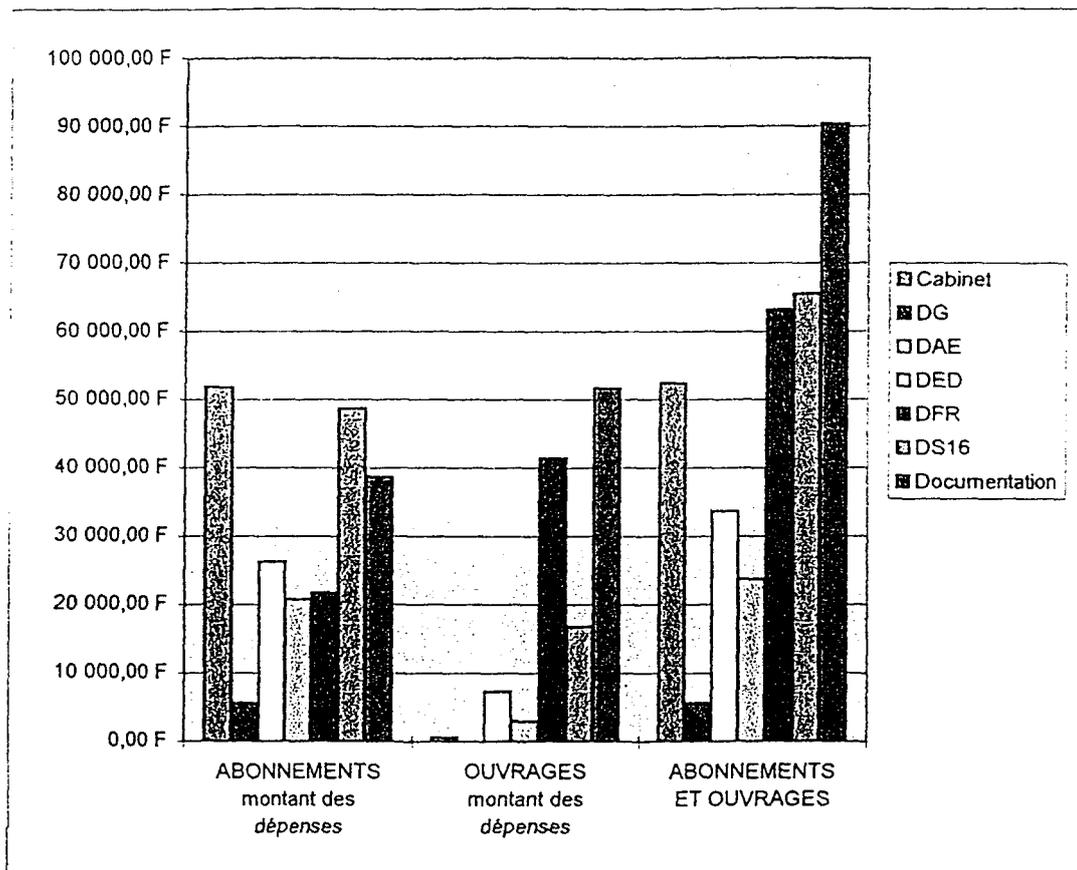
<i>TYPE DE DOCUMENT</i>	<i>NOMBRE DE DOCUMENTS</i>
<i>OUVRAGES</i>	5119
<i>CASSETTES VIDEO</i>	285
<i>CD ROM</i>	35
<i>PHOTOS</i>	2668
<i>DOSSIERS DOCUMENTAIRES</i>	247
<i>CARTES</i>	42
<i>CASSETTES AUDIO</i>	2
<i>TOTAL</i>	8398

## NOMBRE D'ABONNEMENTS PAR DIRECTION

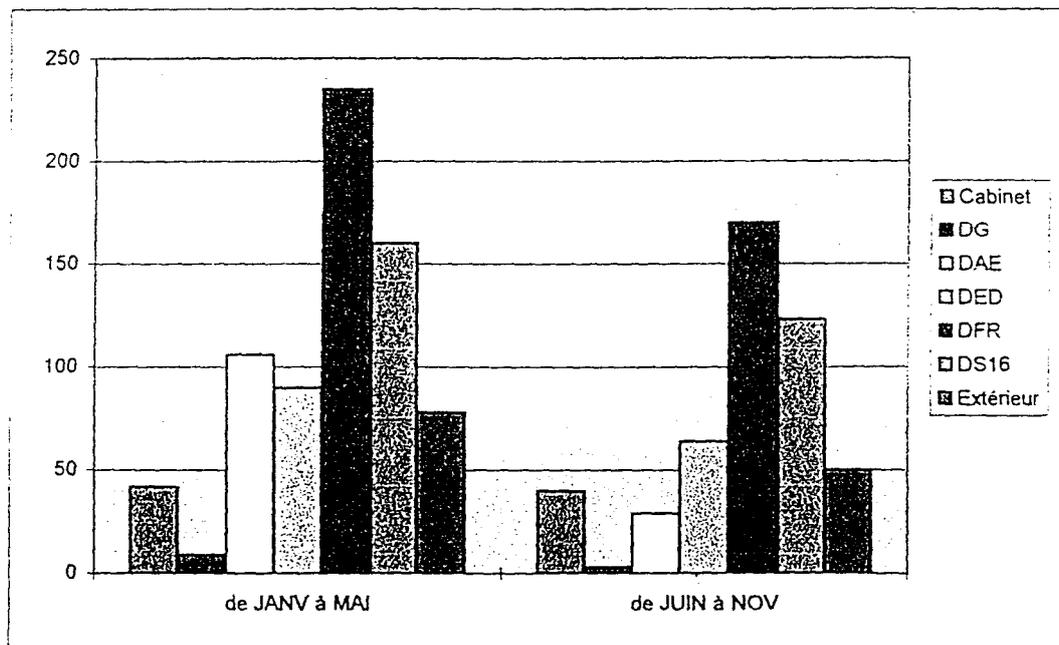
	Nbre d'abonnements en janvier	Nbre d'abonnements en novembre	Evolution
Cabinet	44	52	8
DG	4	5	1
DAE	29	28	-1
DED	23	22	-1
DFR	17	21	4
DS16	80	83	3
Documentation	70	70	0
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>281</b>	<b>14</b>



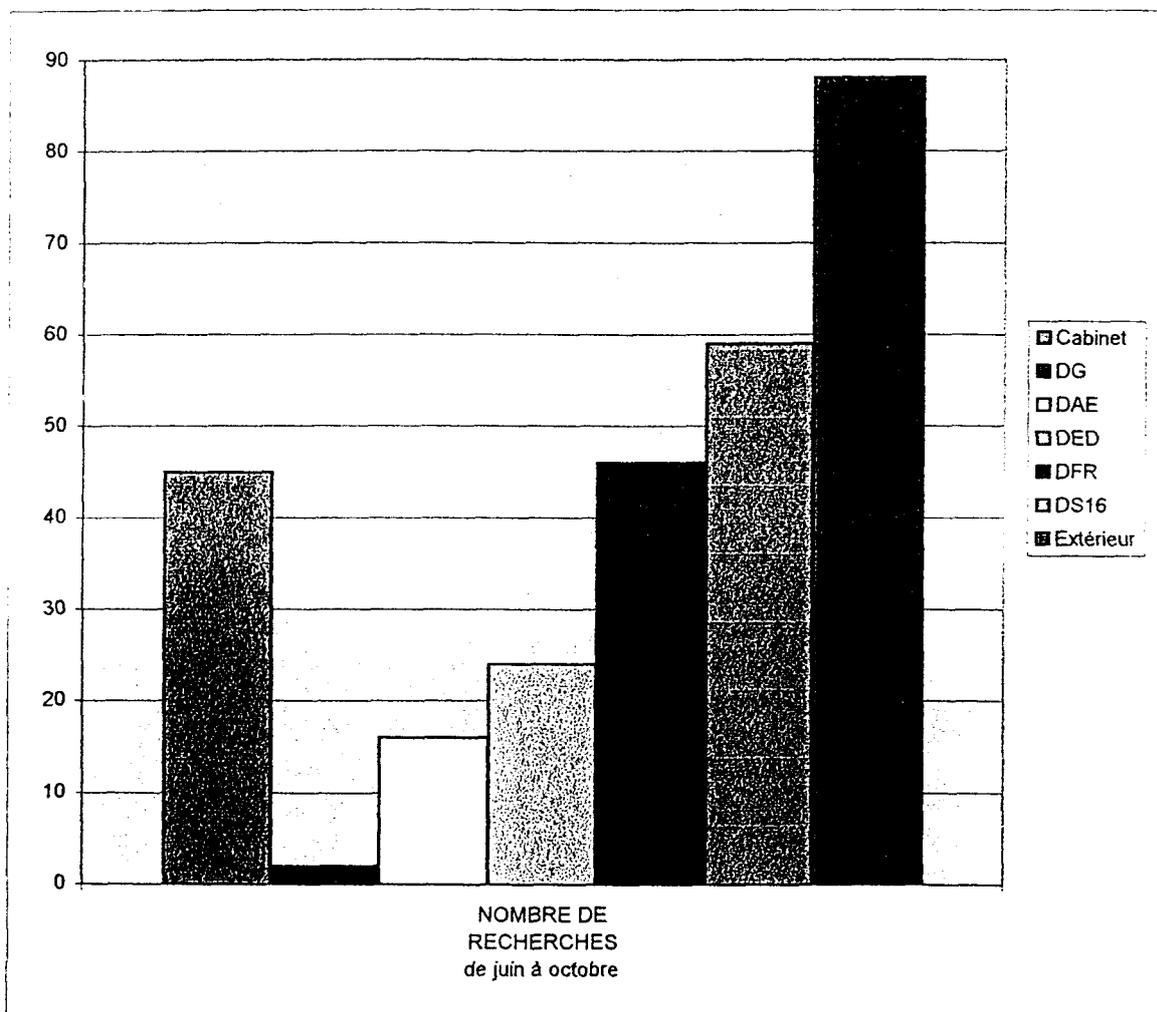
	<b>ABONNEMENTS</b> <i>montant des dépenses</i>	<b>OUVRAGES</b> <i>montant</i> <i>des dépenses</i>	<b>ABONNEMENTS ET</b> <b>OUVRAGES</b>
Cabinet	51 833,25 F	647,50 F	52 480,75 F
DG	5 660,00 F	0,00 F	5 660,00 F
DAE	26 272,53 F	7 388,10 F	33 660,63 F
DED	20 761,00 F	2 985,40 F	23 746,40 F
DFR	21 726,96 F	41 413,65 F	63 140,61 F
DS16	48 691,50 F	16 795,00 F	65 486,50 F
Documentatio	38 668,94 F	51 678,39 F	90 347,33 F
<b>TOTAL</b>	<b>213 614,18 F</b>	<b>120 908,04 F</b>	<b>334 522,22 F</b>



	JANV	FEV	MARS	AVRIL	MAI	de JANV à MAI	de JUIN à NOV	TOTAL
Cabinet	12	12	11	5	2	42	40	82
DG	3	3	2	0	1	9	3	12
DAE	26	26	32	12	10	106	29	135
DED	19	19	21	13	18	90	64	154
DFR	49	41	60	37	48	235	170	405
DS16	34	35	30	30	31	160	123	283
Extérieur	15	15	30	12	6	78	50	128
TOTAL	158	151	186	109	116	720	479	1199



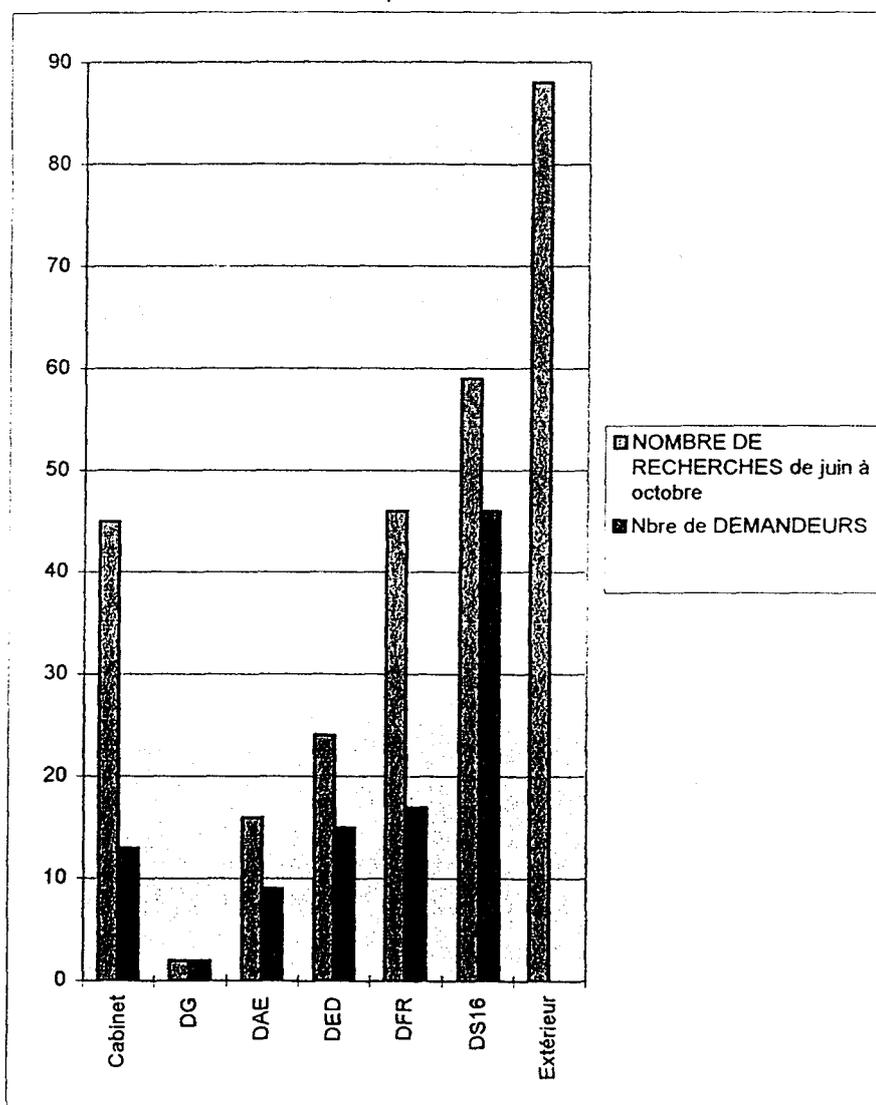
NOMBRE DE RECHERCHES de juin à octobre		
Cabinet	16%	45
DG	1%	2
DAE	6%	16
DED	9%	24
DFR	16%	46
DS16	21%	59
Extérieur	31%	88
<b>TOTAL</b>		<b>280</b>



## RECHERCHES DOCUMENTAIRES: Nbre de demandeurs

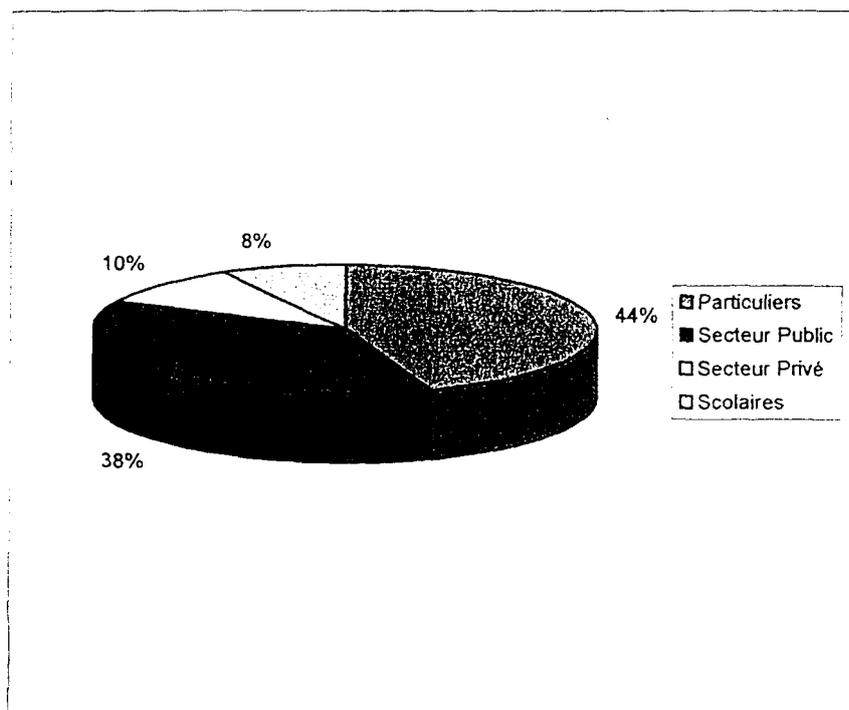
29/11/98

	<b>NOMBRE DE RECHERCHES de juin à octobre</b>	<b>Nbre de DEMANDEURS</b>
Cabinet	45	13
DG	2	2
DAE	16	9
DED	24	15
DFR	46	17
DS16	59	46
Extérieur	88	NC
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	



<i>Thèmes de recherche</i>	<i>Nombre de recherches effectuées de juin à octobre</i>	
<b>Charente</b>	65	23%
<b>Social</b>	60	21%
<b>Statut et formation du personnel</b>	32	11%
<b>Collectivités Locales</b>	20	7%
<b>Economie</b>	12	4%
<b>Droit</b>	11	4%
<b>C.G. 16</b>	11	4%
<b>Administrations associations</b>	9	3%
<b>Aménagement urbanisme</b>	10	4%
<b>Finances</b>	10	4%
<b>Culture</b>	9	3%
<b>Sport</b>	6	2%
<b>Environnement</b>	5	2%
<b>Tourisme</b>	4	1%
<b>Education</b>	4	1%
<b>Europe</b>	3	1%
<b>Informatique</b>	3	1%
<b>Transport</b>	1	0%
<b>Autres</b>	5	2%
<b>TOTAL</b>	280	100%

Catégories	Nbre de recherches	Pourcentages
Particuliers	39	44%
Secteur Public	33	38%
Secteur Privé	9	10%
Scolaires	7	8%
TOTAL	88	100%



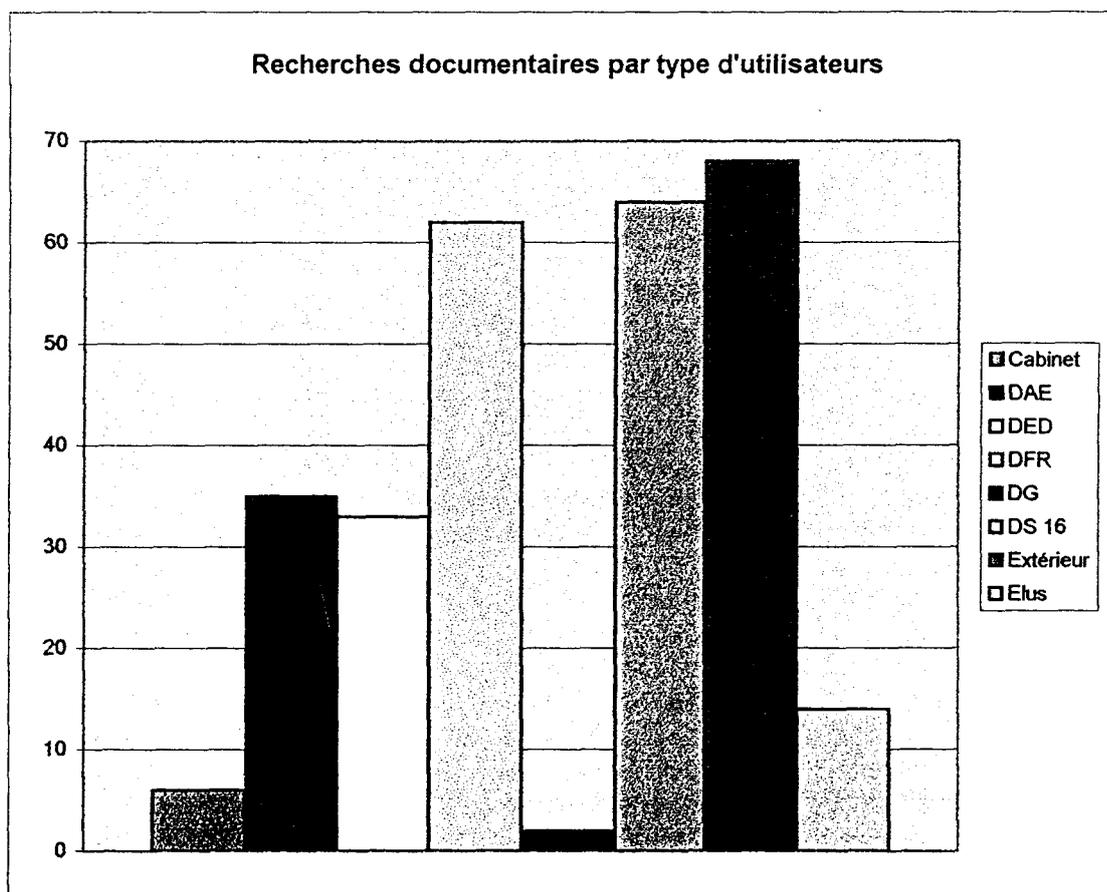
<b>RECHERCHES DOCUMENTAIRES</b>	<b>CUMUL de janvier à mai 1999</b>
Elus	14
Cabinet	6
Direction Générale	2
DAE	35
DED	33
DFR	62
DS	64
Extérieur	68
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

<b>THEMES DE RECHERCHES</b>	
Social/santé	52
Charente	35
Statut/formation des agents	40
Autres	20
Collectivités locales	20
Economie/développement local	18
Aménagement/urbanisme	16
Administration	14
Finances	12
Droit	9
Culture	9
Environnement	8
C. G. 16	7
Politique	6
Sport	6
Education	6
Europe	2
Transport	3
Informatique	1
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>

<b>PRETS D'OUVRAGES ET DE DOCUMENTS</b>	
Cabinet	82
Direction Générale	2
DAE	53
DED	90
DFR	212
DS 16	145
Extérieur	18
<b>TOTAL</b>	<b>602</b>

# RECHERCHES DOCUMENTAIRES DE JANVIER A MAI 1999

<i>Nombre de recherches</i>	
Cabinet	6
DAE	35
DED	33
DFR	62
DG	2
DS 16	64
Extérieur	68
Elus	14
	284



Thèmes de recherche	Nombre de recherches effectuées de janvier à mai 1999	
Social	52	18%
Charente	35	12%
Statut et formation du personnel	40	14%
Autres	20	7%
Collectivités Locales	20	7%
Economie	18	6%
Aménagement urbanisme	16	6%
Administration	14	5%
Finances	12	4%
Droit	9	3%
Culture	9	3%
Environnement	8	3%
C.G. 16	7	2%
Politique	6	2%
Sport	6	2%
Education	6	2%
Europe	2	1%
Transport	3	1%
Informatique	1	0%
<b>TOTAL</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>

Service	Budget	Dépenses	Solde
<b>DOCUMENTATION</b>			
Commandes	0,00 F	14 492,00 F	-14 492,00 F
Revues	0,00 F	49 090,18 F	-49 090,18 F
Global	0,00 F	63 582,18 F	-63 582,18 F
<b>CABINET</b>			
Commandes	0,00 F	2 451,52 F	-2 451,52 F
Revues	0,00 F	51 833,25 F	-51 833,25 F
Global	0,00 F	54 284,77 F	-54 284,77 F
<b>DFR</b>			
Commandes	0,00 F	4 183,90 F	-4 183,90 F
Revues	0,00 F	22 178,96 F	-22 178,96 F
Global	0,00 F	26 362,86 F	-26 362,86 F
<b>DAE</b>			
Commandes	0,00 F	7 861,10 F	-7 861,10 F
Revues	0,00 F	27 457,31 F	-27 457,31 F
Global	0,00 F	35 318,41 F	-35 318,41 F
<b>DED</b>			
Commandes	0,00 F	4 128,55 F	-4 128,55 F
Revues	0,00 F	21 401,00 F	-21 401,00 F
Global	0,00 F	25 529,55 F	-25 529,55 F
<b>DS16</b>			
Commandes	0,00 F	8 311,00 F	-8 311,00 F
Revues	0,00 F	48 841,50 F	-48 841,50 F
Global	0,00 F	57 152,50 F	-57 152,50 F
<b>DIRECTION GENERALE</b>			
Commandes	0,00 F	0,00 F	0,00 F
Revues	0,00 F	5 660,00 F	-5 660,00 F
Global	0,00 F	5 660,00 F	-5 660,00 F
<b>Totaux</b>			
Commandes	0,00 F	41 428,07 F	-41 428,07 F
Revues	0,00 F	226 462,20 F	-226 462,20 F
Global	0,00 F	267 890,27 F	-267 890,27 F
<b>Situation budgétaire globale</b>			
Commandes	128 000,00 F	41 845,62 F	86 154,38 F
Revues	220 000,00 F	450 312,03 F	-230 312,03 F
Global	348 000,00 F	492 157,65 F	-144 157,65 F

# ANNEXE 8

Saisie des bordereaux de demande de janvier à juin 1999 :

Résultats obtenus pour le canal utilisé

P.29

NB Nom	Direction									
Canal	(vide)	DG	CABINET	Elu	DAE	DED	DFR	DS	Total	
Fax	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Courrier	0	0	0	0	0	1	1	0	3	5
Messagerie	1	0	0	0	0	6	4	1	5	17
Direct	0	1	3	2	5	5	5	17	3	36
(vide)	0	1	2	5	4	7	8	8	11	38
Téléphone	0	0	1	1	9	8	16	16	21	56
Total	1	2	6	8	25	25	42	42	44	153

# ANNEXE 9

Pour exemple de prise en compte des besoins :

Consignation des domaines d'intérêt des utilisateurs

P.30

NOM	DIRECTION	DOMAINE	MOIS	ANNEE
agbekodo	dae	administration	1	1999
alexandre	dae	autre	3	1999
andrivet	dfr	statut	1	1999
andrivet	dfr	social	2	1999
andrivet	dfr	formation	2	1999
andrivet	dfr	cg16	3	1999
andrivet	dfr	social	3	1999
andrivet	dfr	collectivite	3	1999
andrivet	dfr	statut	4	1999
andrivet	dfr	statut	4	1999
auge	ded	charente	3	1999
auge	ded	europe	3	1999
auge	ded	economie	3	1999
avenel	ds16	social	1	1999
baranger	dfr	statut	3	1999
baranger	dfr	autre	3	1999
baranger	dfr	autre	3	1999
baudet	ds16	social	3	1999
baudry	ds16	social	2	1999
benot	ded	sport	2	1999
bernard	dae	politique	2	1999
bertin	ds16	statut	1	1999
bertin	dae	sport	4	1999
bertrand	ds16	social	3	1999
blanchon	dae	sante	1	1999
blancoeuil	ds16	social	2	1999
bobe	elu	administration	3	1999
bonin	ds16	statut	3	1999
bonneau	ds16	statut	2	1999
bonnet	ds16	social	3	1999
bontemps	dfr	autre	4	1999
borrot	dae	poitou-charentes	3	1999
borrot	dae	transport	3	1999
borrot	dae	transport	4	1999
borrot	dae	charente	4	1999
boucetta	dfr	administration	2	1999
boucetta	dfr	collectivite	2	1999
boucetta	dfr	statut	2	1999
boudon	ds16	cg16	3	1999
boutant	elu	economie	3	1999
cardinal	ds16	social	3	1999
chaigae	dae	social	2	1999
chaigae	dae	social	3	1999
chaigae	dae	social	3	1999
chasseau	dae	amenagement	2	1999
chassaing	ded	statut	2	1999
chassaing	ded	administration	2	1999
chataignon	ded	environnement	5	1999
chretien	dfr	finances	2	1999
cordeau	ds16	formation	1	1999
cordeau	ds16	statut	4	1999
david	ded	droit	2	1999

# ANNEXE 10

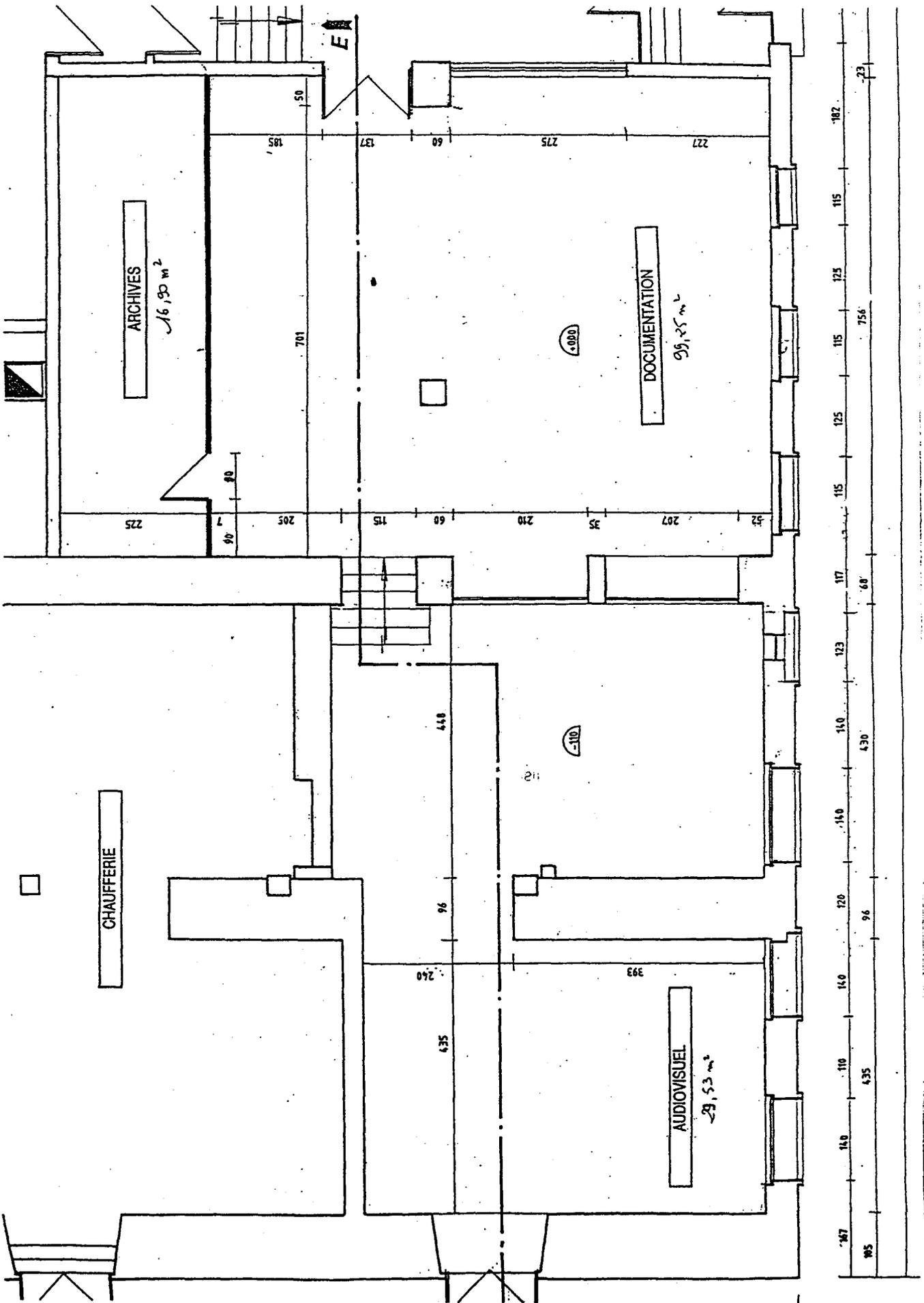
Plan de l'espace

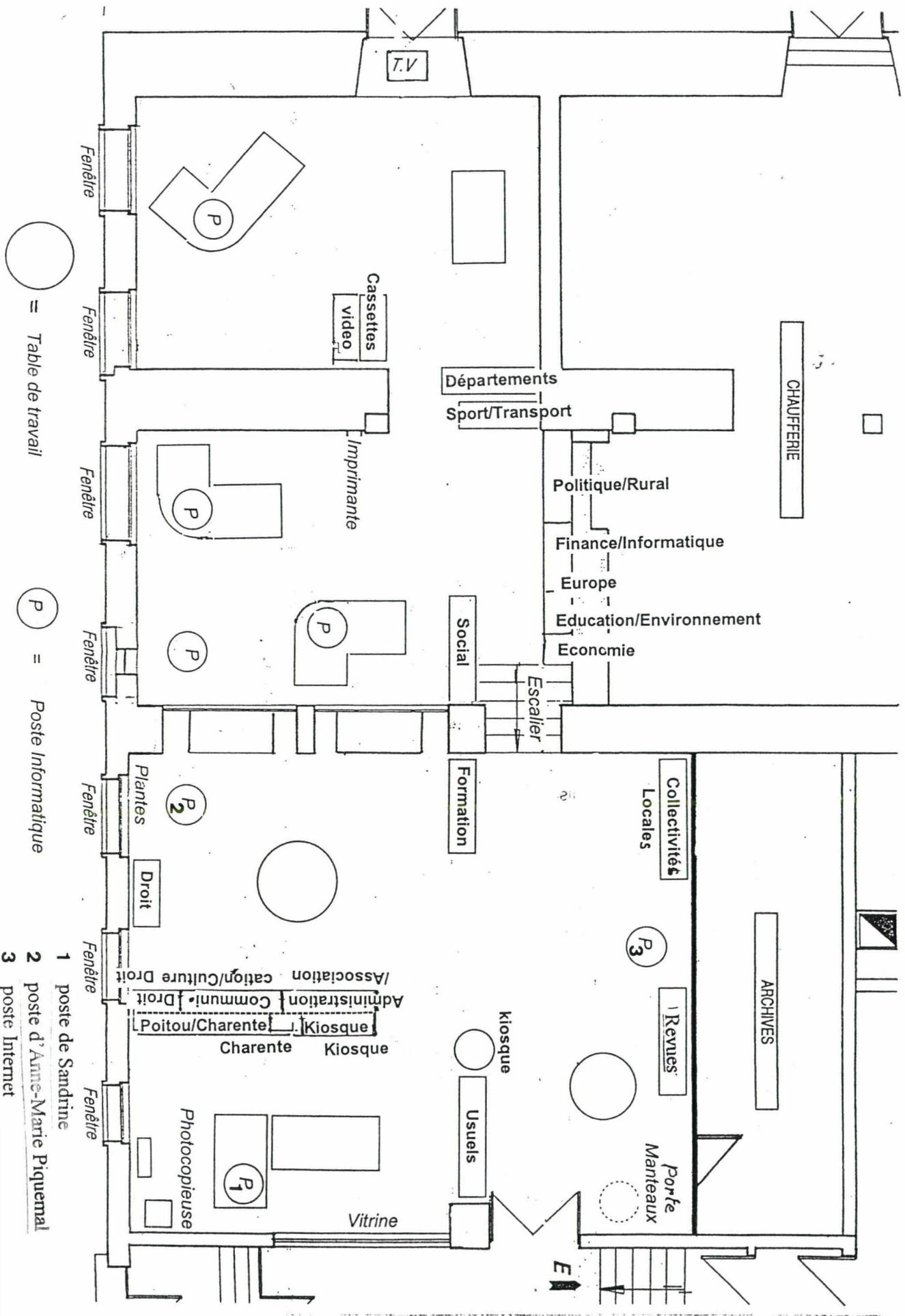
P.31

# ANNEXE 11

Un exemple de fiche d'évaluation des pratiques et produits du CDM  
remplies par les agents de l'équipe

P.32





○ = Table de travail

⊙ = Poste Informatique

- 1 poste de Sandrine
- 2 poste d'Anne-Marie Piquemal
- 3 poste Internet

CENTRE DE DOCUMENTATION MULTIMEDIA

DESCRIPTION ANALYSE DES PRATIQUES ET DES PRODUITS

<p><b>Intitulé des tâches ou du produit documentaire</b></p>	<p>INDEXATION</p>
<p><b>Description de la méthode, de l'organisation, des tâches effectuées</b></p>	<p>Trois personnes pour l'indexation Anne Marie, Jean-François et moi</p>
<p><b>Points forts</b></p>	
<p><b>Points faibles</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beaucoup d'indexation en retard</li> <li>- Peu d'indexation en matière de jurisprudence</li> </ul>
<p><b>Suggestions</b></p>	<p>Si de moins en moins d'indexation perte de crédibilité du fonds, il faut vraiment 3 personnes qui fassent de l'indexation afin de couvrir l'ensemble de la doc</p>

# ANNEXE 12

Extraits d'Info Diff :

Page de présentation

Sommaire

Partie sur l'administration et les collectivités locales

Fin : revues, ouvrages, bon de commande

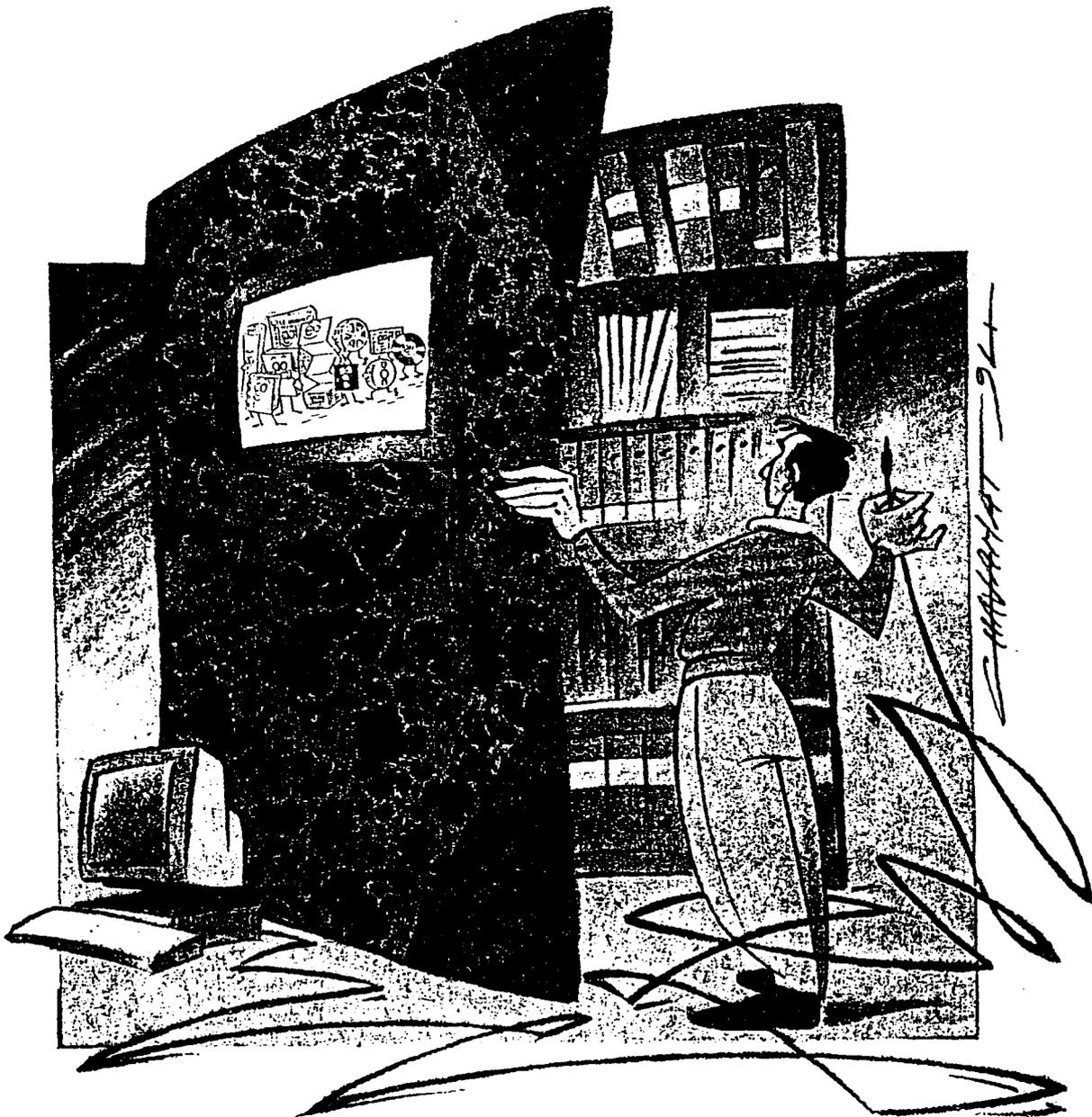
P.33



# INFO DIFF'

*Bulletin bimensuel d'informations*

N° 8.....1<sup>er</sup> au 15 Mai 1999



CONSEIL GENERAL DE LA CHARENTE  
Centre de Documentation-Multimédia  
Direction des Finances et des Ressources

# VOS REPERES

- Administration - Collectivités locales - Services publics .....	1
- Architecture - Aménagements - Construction - Urbanisme.....	15
- Associations .....	25
- Economie - Europe.....	31
- Environnement.....	41
- Finances - Fiscalité - Marchés publics .....	47
- Informatique.....	53
- Social.....	59
- Nouveautés mois d'avril 1999 .....	91
- Bon de commande.....	97

## INTERVENTIONS DES ELUS AUPRES DES MINISTRES :

### Questions posées aux ministres

- Jean-Claude VIOLLET : Emploi (emplois jeunes - adjoints de sécurité - statut) ..... 5
- Jean-Claude VIOLLET : Enseignement technique et professionnel (IUT - formation - développement) ..... 6
- Henri de Richemont : Conditions d'agrément des assistantes maternelles ..... 9

### Réponses des ministres

- Jean-Claude BEAUCHAUD : Assurance maladie maternité : généralités (conventions avec les praticiens - radiologues - nomenclature des actes) ..... 5
- Marie-Line REYNAUD : Enseignement agricole (programmes - agrobiologie) ..... 7
- Marie-Line REYNAUD : Fonction publique territoriale (réglementation - avantages en nature - définition) ..... 8
- Philippe ARNAUD : Conditions d'attribution de la carte du combattant pour les anciens combattants d'Afrique du Nord ..... 9

## TEXTES OFFICIELS ET JURISPRUDENCE :

- Circulaire du 19 avril 1999 relative au développement du volontariat en qualité de sapeur-pompier parmi les personnels des administrations et des entreprises publiques ..... 10

## REVUE DE PRESSE :

- La hantise des maires d'être mis en cause pour des délits involontaires ..... 11
- Le droit de grève dans les services publics : l'exemple italien ..... 13
- La chancellerie entend dédramatiser le débat sur la pénalisation de la vie locale ..... 14

Assemblée Nationale - Questions réponses  
JO du 5 avril 1999

*Emploi*  
*(emplois jeunes - adjoints de sécurité - statut)*

27812. - 5 avril 1999. - M. Jean-Claude Viollet attire l'attention de M. le ministre de l'intérieur sur l'avenir des adjoints de sécurité (ADS) au sein de la police nationale. La loi du 16 octobre 1997 relative au développement d'activité pour l'emploi des jeunes a, par son article 10, inséré dans la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité un article 36 autorisant l'Etat à faire appel à des agents âgés de dix-huit ans à moins de vingt-six ans recrutés en qualité de contractuels de droit public pour une période maximale de cinq ans non renouvelable, afin d'exercer des missions d'adjoints de sécurité auprès des fonctionnaires des services actifs. Les 8 250 agents ainsi recrutés au cours de l'année 1998 semblent aujourd'hui donner satisfaction dans les missions jusqu'alors limitées d'accueil dans les commissariats et d'ilotage qui leur ont été confiées. Compte tenu de ce premier bilan, il demande s'il envisage d'associer plus largement les adjoints de sécurité à des missions de police générale, surveillance, contact avec les populations, aide aux victimes, etc. pour renforcer encore la police de proximité qu'attendent nos concitoyens. Dans l'affirmative, il lui demande quelles mesures d'accompagnement seront prises tant en matière de formation - initiale et continue - de ces personnels que de tutorat dans les services. Au-delà, il lui demande quel nouvel effectif d'adjoints de sécurité sera recruté au cours de l'année 1999 et quels seront les critères retenus pour la répartition géographique de ces personnels. Enfin, une majorité des adjoints de sécurité actuellement en poste semblant souhaiter devenir fonctionnaires de police, il lui demande quelles mesures sont envisagées pour faciliter leur recrutement, notamment dans le cadre des concours internes de gardiens de la paix.

*Assurance maladie maternité : généralités*  
*(conventions avec les praticiens - radiologues -*  
*nomenclature des actes)*

22148. - 30 novembre 1998. - M. Jean-Claude Beauchaud \* attire l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur l'interrogation formulée par les médecins radiologues concernant le calendrier de retour de la lettre clé Z à sa valeur antérieure, après sa baisse de 13,5 % le 12 août 1998 dans un objectif d'économie de 450 millions de francs. Les médecins radiologues souhaitent également connaître si la clause de sauvegarde pour l'année 1998 leur sera appliquée comme à l'ensemble des médecins spécialistes, exigeant de leur part un deuxième effort.

*Réponse.* - Les honoraires de radiologie ont connu au début de l'année 1998 une évolution extrêmement rapide, incompatible avec l'objectif national de dépenses d'assurance maladie voté par le Parlement pour 1998. Après concertation et en l'absence d'un accord avec les représentants des radiologues, le Gouvernement a décidé en août dernier de baisser temporairement la valeur de la lettre clé applicable aux actes de radiologie. Cette baisse n'emportait pas jugement d'une profession qui, avec l'ensemble du corps médical, mérite la confiance que lui portent nos concitoyens. Elle avait pour objectif de ramener le taux de croissance des dépenses de radiologie à un niveau compatible avec celui voté pour l'ensemble des dépenses d'assurance maladie, soit environ 2,2 %. Accepter une augmentation des honoraires de radiologie ou de toute autre dépense de santé telle que celle constatée au début de l'année 1998 conduit inévitablement soit à augmenter les cotisations soit à diminuer les remboursements. Les discussions avec les représentants de la profession ont été poursuivies et un accord a été conclu avec le président de la Fédération nationale des médecins radiologues le 9 février dernier par lequel le Gouvernement et les radiologues s'accordent sur la nécessité d'améliorer la qualité des soins radiologiques et d'optimiser les dépenses d'assurance maladie en radiologie. En application de ce protocole, la valeur de la lettre clé Z1 a été portée de 9,47 francs à 10,60 francs le 25 février dernier. De plus, des bilans seront établis au bout des quatre et huit premiers mois de l'année 1999 et la valeur de la lettre clé sera alors éventuellement modifiée pour garantir une évolution globale des dépenses de radiologie sur 1998 et 1999 conforme aux objectifs fixés pour les honoraires de spécialistes sur ces deux années. Par ailleurs, le Gouvernement s'est engagé à soutenir l'initiative de la fédération en vue de créer un dispositif de recueil et d'analyse des données médicales concernant l'exercice de l'imagerie. L'observatoire ainsi créé contribuera à l'auto-évaluation par les radiologues de leurs pratiques, à l'établissement des références de bonne pratique et au développement des études épidémiologiques. En outre, les radiologues se sont engagés à participer activement à la généralisation du dépistage des cancers ainsi qu'à la mise en place d'un contrôle technique des appareils de radiologie et à favoriser activement le développement de la télétransmission des feuilles de soins. Enfin, le Gouvernement a décidé de confier à une personnalité qualifiée une mission de réflexion sur l'avenir de l'imagerie médicale en France à laquelle les professionnels seront bien évidemment associés.

## La hantise des maires d'être mis en cause pour des délits involontaires

Les élus locaux sont de plus en plus souvent traduits devant les tribunaux pour des infractions non intentionnelles. Le gouvernement n'entend pas cependant modifier le code pénal. Jeudi 29, avril, le Sénat organisait un débat sur l'insécurité juridique de l'action publique

ADIS RESPECTÉ par ses admirés, le maire craint de devenir victime expiatoire des malheurs de ses électeurs. Corvéable, il l'a déjà. Justiciable à merci, il est devenu. Tel se vit l'élu local à travers le miroir que lui tend la société. La complainte court de coliques en sondages, de pétitions en débats. En décembre 1998, près de 700 maires et conseillers municipaux de l'Oise, la plupart de la région de Beauvais pour protester contre les mises en examen d'une dizaine d'entre eux pour « *infractions au code des marchés publics* » alors que, selon Alain Vasselle, sénateur RPR de ce département, l'honnêteté des élus « *n'était nullement mise en cause* ».

Jeudi 29 avril, le Sénat réunissait des juristes sur le thème « *sé-*

*curité juridique et action publique locale* ». La veille, à la suite d'Hubert Haenel, (RPR, Haut-Rhin), auteur d'une question orale sur la responsabilité pénale du maire, treize sénateurs de tous les groupes politiques hormis le PC ont décrit, en présence d'Elisabeth Guigou, garde des sceaux, le « *ressenti* » de l'édile, hanté par sa mise en cause pour des délits involontaires. « *Qu'il dorme ou qu'il soit en vacances, le maire est responsable de tout et de tous* », a résumé André Rouvière (PS, Gard).

Le voici exposé à la vindicte d'une association de pêcheurs, furieuse de la pollution d'un ruisseau, là dénoncé par un automobiliste qui dérape sur une flaque d'huile causée par le moteur d'un bus municipal, plus loin accablé par le père d'un enfant blessé par

le toboggan d'une aire de jeu de sa ville. Les victimes d'un accident n'hésitent plus à poursuivre personnellement le maire en lieu et place de la commune, personne morale.

Parfois pour un rien, il est traduit devant un tribunal correctionnel: la plainte au pénal est moins onéreuse et plus rapide que devant les tribunaux administratifs. Elle permet d'identifier non seulement un responsable, mais aussi un coupable. « *L'inconscient collectif demande au juge, à travers le cérémonial de l'audience pénale et de la condamnation, un véritable exorcisme* », écrit Valéry Turcey, président de l'Union syndicale des magistrats dans une *Lettre aux gens honnêtes* (Plon 1999).

« *Les gens ne supportent plus de penser qu'ils sont victimes de la fa-*

*talité* », s'indigne André Valini, député PS de l'Isère. « *Je fais partie de ceux qui ne comprennent plus, glisse Jacques Santrot, maire PS de Poitiers depuis vingt-deux ans. Ce glissement de la responsabilité civile à la responsabilité pénale est insupportable* ». « *Nous ne voulons pas être d'éternels "présomés coupables"* », a expliqué M. Haenel, au Sénat, ni les bonnes à tout faire de la République ».

### « FAUTE AUTOMATIQUE »

Mais la crise de confiance ou la soif de vengeance des particuliers n'est pas, ont rappelé les sénateurs, la seule source de la pénalisation de la vie publique. Entreprises concurrentes évincées d'un marché public, opposants politiques, chambres régionales des comptes participent aussi à ce

## Quelques exemples de condamnations

EN OCTOBRE 1996, Maurice Doucet, président DL de la région Centre, est déclaré coupable de gestion de fait. Président d'une caisse de prévoyance pour les fonctionnaires régionaux, M. Doucet se voit reprocher d'avoir cautionné le versement par le conseil régional de crédits à cette association. Il est déclaré inéligible et condamné à rembourser 22 millions de francs à la région. L'infraction est caractérisée sur le plan juridique. « *Mais le dispositif était le même dans de très nombreuses communes de France, rappelle Régis de Castelnaud, son avocat. M. Doucet n'avait pas cherché volontairement à se mettre dans l'illégalité. Pas un seul centime n'a été détourné.* »

Le 6 mars 1999, André Féraud, maire de Châtillon-en-Vendelais (Ille-et-Vilaine), est condamné à verser 5 000 francs d'amende. Pour donner l'exemple, M. Féraud avait acheté une parcelle sur un lotissement communal qu'il avait fait bâtir et qui ne trouvait pas acquéreur, se rendant coupable à son insu de « *conservation d'intérêt* ». Selon le code pénal, un maire n'a pas le droit

d'acquérir une propriété communale s'il a mené les opérations de construction.

Le 12 avril, Pierre Tournier, maire PS de Lézignan-Corbières (Aude), a été condamné par le tribunal correctionnel de Narbonne à 10 000 francs avec sursis pour homicide involon-

**Déclaré inéligible et condamné à rembourser 22 millions de francs à sa région, alors que pas un centime n'a été détourné**

taire après la mort d'une petite fille de quatre ans électrocutée par un lampadaire situé dans une cité HLM. Le maire (et trois autres inculpés) a été rendu responsable de l'absence d'entretien

du mobilier urbain alors que celui-ci, a fait valoir la mairie, se situait sur une voie privée.

Le 26 avril, Cyril Rol, maire (div. droite) de Valloire (Savoie), a été condamné à deux mois de prison avec sursis après la mort d'un adolescent en décembre 1997 dans une cascade de glace. M. Rol a été condamné pour ne pas avoir fait installer un panneau interdisant la montée de la cascade. « *Le maire était en vacances au moment des faits. Avant de partir, il avait demandé à ce que le panneau soit posé* », explique-t-on à la mairie. Le même jour, le tribunal correctionnel de Guingamp a condamné Pierrick Perrin, maire PS de Pleumeur-Bodou (Côtes-d'Armor), à une peine de 10 000 francs d'amende pour homicide involontaire: le 15 août 1995, un enfant de sept ans fut écrasé par une buse de ciment de 300 kg sur laquelle il s'amusait à marcher. Le maire, qui s'est défendu d'avoir été informé de la dangerosité de cette pièce de chantier, a été poursuivi *intuitu personae* pour imprudence et négligence.

B. J.



## REVUES

### **REGIMES NDEMNITAIRES : LES CONDITIONS D'ATTRIBUTION**

#### **LETTRE DU CADRE TERRITORIAL - 15/04/99**

Les régimes indemnitaires sont fixés dans la limite de ceux dont bénéficient les services de l'Etat. La délibération doit préciser la nature, les conditions d'attribution et le taux moyen. Le juge administratif, à deux reprises, a indiqué le sens et le contenu de ces trois éléments : CE du 6 octobre 95 - TA de Lille du 24 septembre 1998. Les textes à appliquer : Article 88 de la loi du 26 janvier 1984 et décret du 6 septembre 1991.

### **LE DERNIER ETAT DE LA FRANCE**

#### **MONDE DOSSIERS ET DOCUMENTS - 01/05/99**

Les experts scrutent les traditionnels indicateurs économiques et sociaux. Mais, au-delà des fluctuations de la conjoncture, ce sont d'autres mutations qui constituent la marque dominante de cette année 1999.

### **LA CONSOLIDATION JURIDIQUE DU LIEN FONCTION PUBLIQUE -SERVICE PUBLIQUE; ELEMENTS POUR UNE DEFINITION MATERIELLE DE L'AGENT PUBLIC**

#### **ACTUALITES JURIDIQUES DE DROIT ADMINISTRATIF - 20/04/99**

Le lien entre fonction publique, au sens large, et le service public peut paraître menacé à une époque où ces deux notions semblent elles-mêmes se désintégrer. Conséquence de l'arrêt Berkani.

### **L'INDEMNITE D'EXERCICE DE MISSIONS DES PREFECTURES ET SON APPLICATION AUX AGENTS TERRITORIAUX**

#### **INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET JURIDIQUES - 01/05/98**

L'institution du complément de rémunération dans les préfetures. La question de l'extension du complément des préfetures aux agents territoriaux. Le versement de

**LEGISLATION****COLLECTIF****LETTRE DU CADRE TERRITORIAL - 15/04/99**

Plusieurs solutions s'offrent à la collectivité pour la prise en charge des frais de déplacements : - remboursement des frais, - attribution d'un véhicule de fonction, - utilisation d'un véhicule de service. L'article fait le point sur les règles de droit et sur la position des Chambres régionales de comptes.

**OUVRAGES****ADM 11258****RAPPORT 1998 AU PRESIDENT DE LA REPUBLIQUE ET AU PARLEMENT****MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE****IMPRIMERIE NATIONALE - 01/01/99**

Rapport du Médiateur de la République au Président pour 1998. Création d'un site Internet ([www.mediateur-de-la-republique.fr](http://www.mediateur-de-la-republique.fr)).

**ANN 11222****ANNUAIRE 1999-2000 CHAMBRE DES INGENIEURS-CONSEILS DE FRANCE****COLLECTIF****EDIF - 01/01/99**

Annuaire de la chambre des ingénieurs-conseils de France : présentation de la CICF, liste des membres, liste des spécialités exercées.

**CHAR ECO 11192****LA CHARENTE SOUTERRAINE****COLLECTIF****COMITE DEPARTEMENTAL DE SPELEOLOGIE DE LA CHARENTE - 01/01/99**

Synthèse sur la Charente souterraine, ses karsts, ses grottes et leur exploration.

**CHAR ECO 11245****POLE IMAGE : REVUE DE PRESSE NOVEMBRE 1998 A FEVRIER 1999****COLLECTIF****A THOLANCE CONSEIL - 01/03/99**

Compilation d'articles de presse relatifs au Pôle Image de novembre 98 à février 99.

**CHAR SOC 11019****CENTRES DE VACANCES - CENTRES DE LOISIRS SANS HEBERGEMENT -****INSTRUCTIONS DEPARTEMENTALES - DEPARTEMENT DE LA CHARENTE****COLLECTIF****JEUNESSE ET SPORT CHARENTE - 01/05/98**

Instructions départementales sur le fonctionnement des centres de vacances et des

**POI CHAR 11239**

**REFERENTIEL REGIONAL - DONNEES ET TENDANCES. TOME I ET II.**

**IAAT POITOU-CHARENTES**

**IAAT - 01/01/98**

Données de cadrage sur les principaux thèmes liés à l'aménagement du territoire en Poitou-Charentes.

**POI CHAR TOUR 10899**

**DEUX-SEVRES : RICHESSES A DECOUVRIR**

**VALETTE LISEMAR DANIEL**

**EDITIONS PATRIMOINES ET MEDIAS - 01/01/98**

Présentation du patrimoine culturel, architectural et naturel du département des Deux-Sèvres.

**SOC ENF 11177**

**GUIDE ASSISTANTES MATERNELLES 1999 - 3ème EDITION**

**COLLECTIF**

**TRAVAIL SOCIAL ACTUALITES\* - 01/01/99**

A coté d'un tronc commun juridique commun à toutes les assistantes maternelles (agrément, rémunération et formation), il existe des dispositions spécifiques en fonction des employeurs et du type d'accueil.

**BON DE COMMANDE**


☞ Copiez les références des ouvrages que vous souhaitez emprunter, sur le bon de commande et retournez le par courrier ou dans la boîte aux lettres « service de documentation »

Nom :

Service :

# ANNEXE 13

Liste du nombre de questionnaires à envoyer par Directions

P.42

## **40 = CABINET**

cabinet du président =	14
secrétariat des assemblées =	4
service ingénieur =	18

## **3 = DIRECTION GENERALE DES SERVICES**

## **97 = DIRECTION DE L'ECONOMIE ET DU DEVELOPPEMENT**

(=75 sans les B.D.P)

DED =	4
archives départementales =	15
B.D.P Rouillac =	11
B.D.P Confolens =	11
mission enseignement supérieur =	2
mission Europe-région =	2
mission sport =	2
S. école départementale de musique =	3
S. département vie associative =	3
patrimoine =	5
S. affaires culturelles =	3
S. transports collectifs =	9
sous-direction E.D =	3
S. de l'économie =	5
S. du développement territorial	8

## **58 = DIRECTION DES FINANCES ET DES RESSOURCES**

(sans le CDM)

DFR =	7
DRH =	21
Finances =	15
Informatique =	15

## **112 = DIRECTION DE L'AMENAGEMENT ET DE L'ENVIRONNEMENT**

DAE =	3
chargés de mission =	4
mission contournement Est =	4

S.D agriculture et environnement =	39
agriculture et environnement =	11
laboratoire =	28
S.D routes =	19
S.D patrimoine collège bâtiments =	28
subdivisions territoriales =	12
autres =	4

### **400 = DIRECTION DE LA SOLIDARITE**

direction =	4
mission insertion =	5
services généraux =	19
S.D protection enfance =	79
aide sociale à l'enfance =	24
centre départemental de l'enfance L.C =	55
S.D action sociale territoriale =	
direction =	4
ruffecois =	21
charente limousine =	21
angoulême soyaux =	29
sud-charente =	20
cognac =	26
angoulême gond-pontouvre =	19
jarnac =	29
horte et tardoire =	19
S.D prévention médico-sociale =	39
S.D handicap dépendance =	37

### **35 = ELUS**

**= 745**

# ANNEXE 14

Documents d'appui pour l'élaboration des questionnaires

P.44

# ENQUETE DE BESOINS AUPRES DES PUBLICS

Typologie des questions que l'on se pose à propos du public d'un Centre de ressources documentaires)

## PRATIQUES DOCUMENTAIRES

Connaissez-vous le Centre documentaire?

Oui       Non

Si oui comment l'avez-vous connu? .....

Utilisez-vous les ressources du Centre documentaire, en moyenne?

Tous les jours

2 fois/semaine

1 fois par semaine

1 fois par mois

jamais

Quelles sont les heures où vous avez le plus besoin des services du Centre documentaire?

avant 10h

de 10 à 12h

de 12 à 14h

de 14 à 16h

après 16h

Comment nous contactez-vous en priorité?

par téléphone

par messagerie

par fax

en vous déplaçant

Quels sont les types d'information dont vous avez besoin?

infos ponctuelles, renseignements

documents

conseil

Comment trouvez-vous les informations dont vous avez besoin?

par le catalogue informatisé

en vous aidant du plan de classement

en allant directement aux rayonnages

en demandant conseil à l'accueil

Quels types de documents consultez-vous en priorité?

infos ponctuelles, renseignements

documents

conseil

**Motifs des demandes**

dans quel contexte? (professionnel, personnel...)

**Centres d'intérêt**

A quoi s'intéressent-ils? (Lieu, ressources sur personnes, thèmes, dates...)

x

**Ressources utilisées**

Quels types de documents consultent-ils en priorité?  
ouvrages/revues/dossiers/cassettes vidéo/banques de données...

x

**Services utilisés**

Questions/réponses, prêt...

**MESURE DE SATISFACTION****Pour chaque ressource ou service mesure du niveau de satisfaction**

Par rapport à l'accueil êtes-vous?

- Très satisfait  
 Plutôt satisfait  
 Assez satisfait  
 Pas du tout satisfait

**Mode d'accès à l'information**

Recherche dans les rayons/Utilisation du plan de classement/Catalogues informatisés/Documentaliste

S'orientent-ils facilement ou non?

**Réappropriation de l'information**

Prise de notes/Photocopies/Prêt...

**Autres lieux ressources utilisés**

Fréquentent-ils d'autres centres de documentation ou bibliothèques?

**BESOINS DOCUMENTAIRES**

De quels types d'informations avez-vous besoin?

**ATTENTES**

Suggestions, attentes

**Signalétique professionnelle**

Fonction

Département/Service

Ancienneté

Équipement informatique

Domaines de compétences (centre d'intérêt)

Langues lues

Nom Prénom (facultatif)

# ENQUETE DE SATISFACTION SUR UN PRODUIT DOCUMENTAIRE

## Typologie des questions

### CONNAISSANCE DU PRODUIT ET MODE D'OBTENTION

Mode d'obtention : abonné/non abonné

Avez-vous déjà lu la revue de presse?

- Oui  Non

Si oui la lisez-vous?

- à chaque arrivée d'un numéro  
 quand vous avez le temps  
 jamais

Par quel circuit recevez-vous la revue de presse?

- à chaque arrivée d'un numéro  
 1 fois par semaine  
 1 fois par mois  
 jamais

### SATISFACTION/CONTENU

Niveau d'intérêt/contenu

Rubriques à conserver, à développer, à créer

Parmi les rubriques suivantes, cochez vos trois rubriques préférées?

- A  
 B  
 C  
 D

Parmi les titres suivants...

### MODALITES D'UTILISATION ET D'ACCES A L'INFORMATION

Mode de lecture : systématique ou non?

Mode d'accès à l'information : feuilletage, sommaire...

Accès au document primaire

Les circonstances de lecture : lieu, durée...

### SATISFACTION/PRESENTATION, SUPPORT

Lisibilité, mise en page, reliure

La revue de presse est-elle agréable à lire?

- Oui  Non

Quelles améliorations suggéreriez-vous?

Versions papier/électronique

SATISFACTION/FREQUENCE  
Niveau de satisfaction/périodicité  
Fraîcheur de l'information

SATISFACTION/SERVICE  
Niveau de satisfaction/délais d'arrivée  
Qualité du circuit de distribution  
Niveau de satisfaction/disponibilité  
Nombre d'exemplaires suffisant  
Niveau de satisfaction/coût

CONSERVATION DU PRODUIT  
Conservez-vous la revue de presse?  
 Oui  Non

X

Si oui la conservez-vous?  
 entière  
 par articles dans des dossiers  
 autrement

Combien de temps la conservez-vous?

Faites-vous circuler la revue de presse?  
 Oui  Non

Si oui dans quel service?  
A combien de personnes?

POINTS FORTS/POINTS FAIBLES DU PRODUIT

AUTRES PRODUITS RECUS

Si vous recevez-vous des productions documentaires d'autres services ou d'autres organismes, lesquels?

Coordonnées du service émetteur  
Pouvez-vous joindre un exemplaire, merci.

SIGNALETIQUE

Fonction  
Département/Service  
Ancienneté  
Equipement informatique  
Domaines de compétences, Langues lues

**• VOUS êtes un utilisateur**

Cochez les cases utiles en les noircissant comme suit •

Quotidien <input type="checkbox"/>	Mensuel <input type="checkbox"/>
Hebdomadaire <input type="checkbox"/>	Très occasionnel <input type="checkbox"/>

**• L'OFFRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES**

Parmi les documents suivants lesquels consultez-vous le plus souvent?

Annuaire encyclopédies <input type="checkbox"/>	Revue spécialisée <input type="checkbox"/>
Normes <input type="checkbox"/>	Rapports, mémoires <input type="checkbox"/>
Livres <input type="checkbox"/>	Audiovisuels <input type="checkbox"/>
Actes de congrès <input type="checkbox"/>	Autre (préciser) <input type="checkbox"/>
Revue générale <input type="checkbox"/>	

L'éventail de ces types de documents vous paraît :

Suffisant       Insuffisant

Parmi les supports d'information suivants lesquels utilisez-vous ?

Papier <input type="checkbox"/>	Autre (préciser) <input type="checkbox"/>
Disquette <input type="checkbox"/>	
CD-ROM <input type="checkbox"/>	

L'éventail de ces supports vous paraît :

Suffisant       Insuffisant

Précisez vos attentes éventuelles sur les ressources, docum entaires

**• LES OUTILS ET SERVICES QUE NOUS VOUS PROPOSONS**

Parmi les outils documentaires suivants quels sont ceux que vous utilisez en priorité?

Revue des sommaires <input type="checkbox"/>	Banque de données interne <input type="checkbox"/>
Revue de presse <input type="checkbox"/>	Internet <input type="checkbox"/>
Profils <input type="checkbox"/>	Intranet <input type="checkbox"/>
Dossiers documentaires <input type="checkbox"/>	Autres <input type="checkbox"/>

L'éventail de ces outils vous paraît :

Suffisant       Insuffisant

Parmi les services suivants quels sont ceux que vous utilisez ?

Fourniture d'informations <input type="checkbox"/>	Circulation de revues <input type="checkbox"/>
Photocopies <input type="checkbox"/>	Gestion des abonnements <input type="checkbox"/>
Autoconsultation <input type="checkbox"/>	Assistance et formation <input type="checkbox"/>
Prêt de documents <input type="checkbox"/>	Autres <input type="checkbox"/>
Prêt <input type="checkbox"/>	

L'éventail de ces services vous paraît :

Suffisant       Insuffisant

Précisez vos attentes éventuelles sur les outils et services

Merci de noter les postes suivants

**• L'ACCUEIL ET LA RECHERCHE D'INFORMATIONS**

Entourez la note correspondante

Qualité de l'accueil	0	1	2	3	4	5
Qualité de l'écoute	0	1	2	3	4	5
Qualité des réponses à vos questions	0	1	2	3	4	5
Rapidité de réponse	0	1	2	3	4	5
Autre (préciser)	0	1	2	3	4	5

**• LE LIEU-RESSOURCE**

Qualité de la signalisation	0	1	2	3	4	5
Repérage du classement	0	1	2	3	4	5
Aménagement des locaux	0	1	2	3	4	5
Eventail des horaires d'ouverture	0	1	2	3	4	5
Autre (préciser)	0	1	2	3	4	5

**• LA GESTION DU PRÊT ET DES COMMANDES**

Facilité des prêts	0	1	2	3	4	5
Durée des prêts	0	1	2	3	4	5
Délais de livraison de documents	0	1	2	3	4	5
Facilité d'abonnements	0	1	2	3	4	5
Autre (préciser)	0	1	2	3	4	5

Avez-vous des remarques et suggestions à formuler?

**• VOUS-MEME ET VOS BESOINS**

Quel est votre service?	Quel est votre métier?
-------------------------	------------------------

Quelle est votre ancienneté dans l'entreprise : |\_|\_| années

Quel est votre statut au sein de l'entreprise ?

Cadre       Non cadre

Quels sont vos thèmes de travail en cours ou à venir?

Quel est votre équipement informatique ?

PC sous MSDOS <input type="checkbox"/>	Avec lecteur CD ROM <input type="checkbox"/>
PC sous Windows 95/NT <input type="checkbox"/>	En réseau local <input type="checkbox"/>
Macintosh <input type="checkbox"/>	Connecté sur Internet <input type="checkbox"/>
Unix <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/>

Réalisez-vous des recherches sur Internet, si oui, de quel type ?

Réglementation <input type="checkbox"/>	Produits des concurrents <input type="checkbox"/>
Description de produits <input type="checkbox"/>	Pure curiosité <input type="checkbox"/>

Merci de nous renvoyer le questionnaire avant le

# ANNEXE 15

Première version du questionnaire corrigée

P.48

## Utilisateurs du centre de documentation multimédia, votre avis nous intéresse !

Connaissez vous le Centre de Documentation multimédia ? (CDM)  
 Si oui, comment l'avez-vous connu ? .....

### 1) UTILISATION

Vous êtes un utilisateur :

- Quotidien  
 Hebdomadaire  
 Mensuel  
 Très occasionnel  
 Vous n'utilisez jamais le CDM

Plusieurs fois / semaine  
 Plusieurs fois / mois  
 très occasionnel  
 jms le CDM

Si vous n'utilisez jamais le CDM est-ce parce que

- Vous n'en avez pas l'utilité  
 Vous disposez d'un autre moyen de vous procurer l'information  
 Vous n'avez pas le temps  
 Vous en êtes éloigné

D autre précision \_\_\_\_\_

### 2). L'OFFRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Quel type de contenu d'information recherchez vous ?

- Réglementation  
 Jurisprudence  
 Statistique  
 Encyclopédie  
 Ouvrages  
 Brèves  
 Adresses, annuaires  
 Rapports  
 Information commentée  
 Autre.....

### • LES OUTILS ET SERVICES QUE NOUS PROPOSONS

Connaissez-vous les produits documentaires diffusés suivants :

- Info Diff  
 La revue de presse (faite par le cabinet)  
 Ligne Directe  
 Le Journal des Collectivités Locales (pas sur le messageur)

le sommaire du journal

Est-ce que vous

- Les lisez  
 Vous en servez  
 Ni l'un ni l'autre

très bien

mettez une appréciation (0 = nul)

Si vous les lisez ou vous en servez, notez les postes suivants : Entourez la note correspondante

- la revue de presse (faite par le cabinet)  
 Info Diff  
 Ligne Directe  
 Le Journal des Collectivités locales

0	1	2	3	4	5
0	1	2	3	4	5
0	1	2	3	4	5
0	1	2	3	4	5

5 = très satisfaisant  
 1 =

0 = "nul"

3 = "très bien"

- 1 pas satisfaisant  
 2 satisfaisant  
 3 très "

**• INFO DIFF'**

A propos d' Info Diff' (si vous connaissez) :

- Vous connaissez
- Vous connaissez et vous lisez
- Vous connaissez et vous vous en servez
- Vous ne connaissez pas

OK!  
 vs le feuilleter  
 vs l'utiliser  
 vs consulter le sommaire sur le message

Si vous lisez est-ce

- A chaque arrivée d'un numéro
- Une fois par mois
- De temps en temps
- Une fois par an

OK!  
 d'ce utile  
 CIRCULATION

conservez vous Info diff' ?

- Oui
- Non

OK!

vs votre service, I.D. a été  
 régulière - n de la délégué  
 de la région irrégulière  
 par l'acheteur  
 jamais

Si oui, le conservez vous

- Entier
- Par articles dans des dossiers
- Autrement, précisez : .....

OK!

Info Diff' est-il agréable à lire ?

- Oui
- Non

Li Autre - - - - -

Quelles améliorations suggéreriez-vous ?

- Aucune
- Qu'il soit moins dense
- Qu'il mentionne uniquement les références des articles
- Qu'il existe une version électronique

libre

à la place du texte intégral, un résumé de l'article  
 si il comporte de résumés d'articles

**• LE JCL**

Connaissez-vous le journal des collectivités locales ?

- Oui
- Non

Vous le consultez

- Très souvent
- Souvent
- Assez souvent
- Peu souvent
- Jamais

vs le message  
 chose souvent  
 occasionnelle  
 par l'acheteur  
 par l'acheteur

Est-il pour vous un  
 outil d'info utile

oui non  
 Info clients + fréquence

**• DOCUMENTS AUTRES**

Si vous recevez des productions documentaires d'autres services ou d'autres organismes, lesquels ?

publicité (cours de presse sociaux, ... ) est au CG  
 trécaires et autres fait le publicai or le organisme d'où elle est issue

**3). MODE D'UTILISATION DU CENTRE**

11 1 1 1 1  
papier

électronique, internet, informatique, CD-ROM

Lorsque vous avez besoin d'un service et que vous vous adressez au CDM, vous le faites par :

- Voie directe
- Téléphone
- Courrier
- Fax
- Messagerie

question peut être inutile car la réponse peut être obtenue par le analyse des bordereaux

Parmi les services suivants ; quels sont ceux que vous utilisez ?

Cochez la case correspondante pour chaque service

Info orale =

- commande d'ouvrage
- Recherche
- Fourniture d'information
- Photocopie de textes, d'articles
- Circulation de revues
- Gestion des abonnements
- Prêt
- Consultation sur place
- Assistance et formation

	Fréquemment	Peu fréquemment	Jamais
Fourniture d'information			
Photocopie de textes, d'articles			
Circulation de revues			
Gestion des abonnements			
Prêt			
Consultation sur place			
Assistance et formation			

Cet éventail de services vous paraît :

- Suffisant

Si non, quels améliorations souhaitez-vous ?  
 Insuffisant

Si vous avez déjà emprunté, de quel type de document s'agissait-il ?

.....

Vous passez toujours par les services d'un documentaliste au CDM.

Souhaiteriez vous être plus autonome ?

- Oui.
- Non
- Cela dépend, précisez.....

Pour un besoin d'info, j'aurais voulu faire vos recherches

- seul
- seul avec un aide à l'oral
- avec l'aide d'une personne
- en consultant votre ordinateur
- sans ordinateur

**4). L'ACCUEIL ET LA RECHERCHE D'INFORMATION :**

Vous avez demandé une recherche, êtes vous alors

- Toujours satisfait
- Souvent satisfait
- Généralement satisfait
- Peu satisfait
- Jamais satisfait

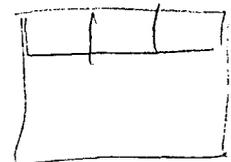
Si vous n'êtes pas toujours satisfait, merci de noter les points suivants :

Veuillez noter vos appréciations

m si on est satisfait

La qualité d'accueil :

Qualité de l'accueil	4	1	2	3	4	5
Qualité de l'écoute	4	1	2	3	4	5
Qualité des réponses à vos questions	4	1	2	3	4	5
Rapidité de réponse	4	1	2	3	4	5



0 = nul

5 = très bien

Autre

0,70° du lieu

Le lieu-ressource : grand atelier

Qualité de la signalisation	0	1	2	3	4	5
Repérage du classement	0	1	2	3	4	5
Aménagement des locaux	0	1	2	3	4	5
Éventail des horaires d'ouverture	0	1	2	3	4	5

→ Confort de locaux  
→ aspect qualité / aspect  
accès aux services

Autre

Que souhaiteriez vous voir privilégier au CDM ?

La rapidité de la réponse	0	1	2	3	4	5
Une réponse plus fouillée	0	1	2	3	4	5
Une anticipation (diffusion d'information régulièrement par pôles d'intérêt)	0	1	2	3	4	5

Très bien

Autre

*Si vous êtes intéressé par ce dernier service, la mention de vos Nom et Prénom nous permettra de préciser, lors de la saisie, vos centres d'intérêt afin de faciliter les prochaines recherches*

### 5). CONSULTATION EXTÉRIEURE

Êtes-vous amené à consulter de la documentation professionnelle extérieure au CDM ?

Oui

Non

Si vous consultez à l'extérieur est-ce parce que :

- Vous y trouvez des informations que vous ne trouvez pas au CDM
- Vous appartenez à un réseau de professionnels qui vous fournit info spécifique
- Vous êtes mieux installé dans cet autre lieu
- Les horaires conviennent mieux à vos disponibilités
- Ce lieu est à proximité de vos activités quotidiennes

### 6). VOUS-MÊME ET VOS BESOINS

Quel est votre service ?

Quel est votre métier ?

DAE  
DEP  
DSIS  
CABINET

Quelle est votre ancienneté dans l'organisation ?

□ □ □

est-ce utile ?

Fréquentiez-vous plus le CDM avant le changement de l'équipe de documentalistes ?

Oui

Non

Quels sont vos thèmes de travail en cours ou à venir ?

.....  
.....  
.....

si vous êtes intéressé / e diffusion d'info sur vos th de tra  
- Ce thème  
- Voir N & P

si vous souhaitez participer à la prochaine réunion du C.F.P., indiquez en

Facultatif: Nom.....  
Prénom.....

**7). RELATIONS À L'OUTIL INFORMATIQUE**

Êtes-vous équipé d'un outil informatique ?

- Oui  Non

*avez-vous le matériel*

Avez-vous déjà utilisé Internet ?

- Oui  Non

Si oui, l'avez-vous fait pour des raisons professionnelles ?

- Oui  Non

Si non, seriez-vous intéressé par une démonstration de recherche documentaire sur Internet

- Oui  Non

*soit par courrier - vs*  
~~Internet~~  
• Thème  
• Vite  
• Non

Avez-vous des appréciations, remarques suggestions à nous proposer?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Avez-vous la messagerie électronique ?

- oui  non

Si oui, l'utilisez-vous ?

- régulièrement  
 occasionnellement  
 pas du tout

Sur quel support préférez-vous travailler ?

- papier  
 électronique (E, I, CDR...)

# ANNEXE 16

Questionnaires sur le questionnaire

P.54

# Questionnaire sur le questionnaire :

## Evaluation du Questionnaire, testé par: (Facultatif)

Nom..... ROBBE  
Prénom..... Alain  
Fonction..... multiple

Ce questionnaire vous est apparu :

Clair  
 Confus

### FORME

Généralités :

Claire) lisible  
Difficile de s'y retrouver car on ne repère pas les grandes parties  
Pas assez d'espace entre les questions  
Manque d'enchaînement entre les questions

Typographie :

Satisfaisante   
Peu lisible  
Taille trop petite

Tableaux :

Très bien   
Peu lisibles : lesquels?.....  
Trop petits donc difficiles à remplir :  
lesquels?.....  
Trop grands : lesquels.....  
Trop nombreux

### CONTENU

Certaines questions vous paraissent-elles particulièrement ambiguës ? Lesquelles et pourquoi?

- précises (1) en 2) le sens de [ ] brèves  
- mode de recherche difficile de répondre car en fonction du contexte, des sujets, les 4 premières cases peuvent être cochées  
- répétitive faudrait-il orienter la réponse à la 1<sup>ère</sup> question, difficile à répondre tout à fait : si oui, comment l'avez-vous connu ?  
- INFO DIFF certaines questions sont-elles de trop ou manquent-elles ? peut-être (ou doit-il être rempli) \*

1. Dans l'ensemble, cher J-F, le questionnaire est très clair. Un peu long -- risque d'effrayer (!)  
- Un petit logo en en-tête pour accrocher  
- Il y a une petite contradiction entre "Utilisateurs du CDM, votre avis nous intéresse" et la dernière réponse à "UTILISATION : vous utilisez le CDM  jamais ... mais c'est très étonnant"  
\* à cette question, si vous me demandez mon avis, je répondrai "non" jusqu'à m'en dédire.

# Questionnaire sur le questionnaire :

## Evaluation du Questionnaire, testé par:(Facultatif)

Nom..... Bouis  
Prénom..... Naine Claire  
Fonction..... Agent administratif / Relations Sociales

Ce questionnaire vous est apparu :

- Clair
- Confus

### FORME

#### Généralités :

- Claire, lisible
- Difficile de s'y retrouver car on ne repère pas les grandes parties
- ✗ Pas assez d'espace entre les questions page 3 un peu condensée sur les 2 Tableaux
- Manque d'enchaînement entre les questions de fin de page.

#### Typographie :

- ✗ Satisfaisante
- Peu lisible
- Taille trop petite

#### Tableaux :

- ✗ Très bien
- Peu lisibles :lesquels?.....
- Trop petits donc difficiles à remplir :  
lesquels?.....
- Trop grands :lesquels.....
- Trop nombreux

### CONTENU

Certaines questions vous paraissent-elles particulièrement ambiguës ? Lesquelles et pourquoi? A la question "Dans votre service, l'info diff. circule" j'ai répondu "de façon irrégulière" sachant que cela signifie quand j'arrive à me le procurer; tous les agents ne recevant pas la revue qui ne circule pas facilement dans les services.

Certaines questions sont-elles de trop ou manquent-elles ?

.....  
.....  
.....  
.....

# ANNEXE 17

Version adoptée pour le questionnaire

P.56

## *Le Centre de documentation Multimédia s'intéresse à vous !*

Connaissez vous le Centre de Documentation multimédia ? (CDM)

- Oui  Non

Si oui, comment l'avez-vous connu ? .....

### 1) UTILISATION

**Vous utilisez le CDM :**

- Plusieurs fois par semaine  
 Plusieurs fois par mois  
 Très occasionnellement  
 Jamais

**Si vous n'utilisez jamais le CDM est-ce parce que**

- Vous n'en avez pas l'utilité  
 Vous disposez d'un autre moyen de vous procurer l'information  
 Vous n'avez pas le temps  
 Vous en êtes éloigné

Autre, précisez.....  
 .....

### 2). L'OFFRE DE RESSOURCES DOCUMENTAIRES

**Quel type de contenu d'information recherchez vous ? (Plusieurs réponses sont possibles)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Réglementation        | <input type="checkbox"/> Brèves (mention d'un fait d'actualité) |
| <input type="checkbox"/> Jurisprudence         | <input type="checkbox"/> Adresses, annuaires                    |
| <input type="checkbox"/> Statistique           | <input type="checkbox"/> Rapports                               |
| <input type="checkbox"/> Information commentée | <input type="checkbox"/> Autre.....                             |
- .....

### • LES OUTILS ET SERVICES QUE NOUS PROPOSONS

**Connaissez-vous les produits documentaires diffusés suivants :**

- |  |                              |                              |
|--|------------------------------|------------------------------|
| Info Diff'   | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Le sommaire du Journal Officiel                                | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |
| Le Journal des Collectivités Locales diffusé sur la messagerie | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non |

**Est-ce que vous**

- Les lisez  
 Vous en servez  
 Ni l'un ni l'autre

**Si vous les lisez ou vous en servez, mettez une appréciation : Cochez la case correspondant à votre choix**

	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant
Info Diff'			
Le sommaire du Journal Officiel			
Le Journal des Collectivités locales			

• INFO DIFF'

**A propos d' Info Diff' si vous connaissez,**

- Vous le feuilletez
- Vous l'utilisez
- Vous en consultez le sommaire sur la messagerie

**Si vous le lisez est-ce**

- A chaque arrivée d'un numéro
- Une fois par mois
- De temps en temps
- Une fois par an

**Dans votre service, Info Diff' circule**

- Régulièrement et dans les délais
- De façon irrégulière et/ou trop tardivement
- Très tardivement
- Jamais

**Conservez vous Info Diff' ?**

- Oui
- Non

**Si oui, le conservez vous**

- Entier
- Par articles dans des dossiers
- Autrement, précisez : .....
- .....

**Info Diff' est-il agréable à lire ?**

- Oui
- Non

**Quelles améliorations suggèreriez-vous ?**

- Aucune
- Qu'il soit moins dense
- Qu'il mentionne uniquement les références des articles
- Qu'il existe une version électronique
- Qu'il contienne plutôt des résumés d'articles
- Autre, précisez.....
- .....

• LE JCL

**Vous le consultez sur la messagerie**

- Chaque semaine
- Occasionnellement
- Jamais

**Est-il pour vous un outil d'information utile ?**

- Oui
- Non

## AUTRES DOCUMENTS

Si vous recevez des publications (revues de presse, dossiers, ouvrages...) extérieures au Conseil Général, lesquels ? Précisez à chaque fois la publication et l'organisme d'où elle provient.

.....

.....

.....

## 3). MODE D'UTILISATION DU CENTRE

Parmi les services suivants ; quels sont ceux que vous utilisez ? Cochez la case correspondante pour chaque service

	Fréquemment	Peu fréquemment	Jamais
Recherche d'information			
Commande d'ouvrages			
Consultation des revues en circulation			
Prêt			
Consultation sur place			
Assistance pour l'utilisation des nouvelles technologies			

Cet éventail de services vous paraît :

adapté à vos besoins :  Oui  
 Non

Sinon, quelles améliorations souhaiteriez-vous ?

.....

.....

.....

Le plus souvent, pour vos besoins d'information, préférez-vous faire vos recherches :

- Seul
- Seul après une formation aux outils (recherches sur internet, sur CD Rom....)
- Avec l'aide d'une personne de la documentation
- En confiant complètement votre recherche au documentaliste
- Sans opinion

## 4). L'ACCUEIL ET LA RECHERCHE D'INFORMATION :

Vous avez demandé une recherche, êtes vous alors

- Toujours satisfait
- Généralement satisfait
- Peu satisfait
- Jamais satisfait

Veillez indiquer vos appréciations quant aux questions suivantes :

Que souhaiteriez vous voir privilégié au CDM ? (hiérarchisez vos priorités de 1 à 3)

- La rapidité de la réponse
- Une réponse plus fouillée
- Une anticipation (diffusion d'information régulièrement par pôles d'intérêt)

1 = ce que vous souhaiteriez voir privilégié en priorité.

2 = ce que vous souhaiteriez voir privilégié ponctuellement.

3 = ce que vous souhaiteriez voir privilégié le moins.

Cochez la case correspondant à votre choix pour chaque proposition

La qualité d'accueil :

	Très satisfaisante	Satisfaisante	Pas satisfaisante
Qualité de l'accueil			
Qualité de l'écoute			
Qualité des réponses à vos questions			
Rapidité de réponse			

L'organisation du lieu :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Pas satisfaisant
Qualité de la signalétique			
Repérage du classement (visualisation des ouvrages sur les rayonnages)			
Convivialité des locaux			
Aspect pratique de l'aménagement (Espace travail, accès aux services...)			

### 5). CONSULTATION EXTÉRIEURE

Consultez-vous de la documentation professionnelle extérieure au CDM ?

- Oui  Non

Si vous consultez à l'extérieur est-ce parce que :

- Vous y trouvez des informations que vous ne trouvez pas au CDM
- Vous appartenez à un réseau de professionnels qui vous fournit une information spécifique
- Ce lieu est à proximité de vos activités quotidiennes

### 6). RELATIONS À L'OUTIL INFORMATIQUE

Etes-vous équipé d'un poste informatique ?

- Oui  Non

Avez-vous la messagerie lotus-notes?

- Oui  Non

Si oui, l'utilisez-vous

- Régulièrement
- Occasionnellement
- Pas du tout

**Avez-vous déjà utilisé Internet ?**

- Oui  Non

**Si non, seriez-vous intéressé(e) par une démonstration de recherche documentaire sur Internet**

- Oui  Non

**Sur quel support préférez-vous travailler ?**

- Papier  
 Electronique

### 7). VOUS-MÊME ET VOS BESOINS

**Vous êtes :**

- Agent du Conseil Général  
 Elu du Conseil Général

**Si vous êtes Agent, à quelle direction appartenez-vous ?**

- DG  
 CABINET  
 DS 16  
 DAE  
 DED  
 DFR

**Seriez-vous intéressé(e) par une diffusion d'information sur vos thèmes de travail en cours ou à venir ?**

- Oui  Non

**Si oui, veuillez noter ci-dessous ces thèmes :**

.....  
.....  
.....  
.....

**Seriez-vous intéressé(e) par une visite guidée du CDM ?**

- Oui  Non

*Si vous êtes intéressé(e) par une diffusion d'information, une démonstration, ou encore une visite du Centre de Documentation Multimédia, la mention de vos Nom et Prénom nous permettra de préciser, lors de la saisie, vos centres d'intérêt afin de faciliter les prochaines recherches.*

Indiquez si vous le désirez vos

Facultatif : Nom.....

Prénom.....

**Avez-vous des appréciations, remarques suggestions à nous proposer?**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

# ANNEXE 18

Résultats des questionnaires :  
Tris à plat

P.62

# RESULTATS DES QUESTIONNAIRES EN TRIS A PLAT :

Connaissance et utilisation du CDM :	P.62
Information recherchée :	P.63
Connaissance des produits documentaires :	P.64
Questions relatives à Info Diff <sup>o</sup> :	P.65,66
Questions relatives au JO et au JCL :	P.67
Fréquence d'utilisation des services :	P.68
Eventail des services et autonomie :	P.69
Qualités recherchées prioritairement :	P.70
Accueil et efficacité du centre :	P.71
Mise en espace :	P.72
Consultation extérieure :	P.73
Relation à l'informatique :	P.73,74
Direction d'appartenance :	P.75,76
Diffusion d'informations sur les thèmes de travail :	P.76
Visite guidée du CDM :	P.76

Q.CONCE Connaissez-vous le CDM ?

Non Réponses		
Oui	133	83,6%
Non	25	15,7%
Sans réponse	1	0,6%
Total des répondants	159	100,0%

Q.COMMENT Si oui comment l'avez-vous connu?

Non Réponses		
Général : En a eu besoin	13	8,2%
Précis : En a eu besoin pour un thème particulier	7	4,4%
S'est renseigné en arrivant	6	3,8%
Plaquette de présentation du service	3	1,9%
On lui en a parlé	45	28,3%
Autre	5	3,1%
Sans réponse	80	50,3%
Total des répondants	159	100,0%

Q.FREQ Vous utilisez le CDM :

Non Réponses		
Plusieurs fois par semaine	8	5,0%
Plusieurs fois par mois	25	15,7%
Très occasionnellement	84	52,8%
Jamais	40	25,2%
Sans réponse	2	1,3%
Total des répondants	159	100,0%

Q.NUWHY Si vous n'utilisez pas le CDM est-ce parce que :

Non Réponses	1	
Vous n'en avez pas l'utilité	13	8,2%
Vous disposez d'un autre moyen de vous procurer l'information	10	6,3%
Vous n'avez pas le temps	18	11,4%
Vous en êtes éloigné	25	15,8%
Autre	14	8,9%
Sans réponse	6	3,8%
Non concerné	96	60,8%
Total des répondants	158	115,2%

Q.CONTEU Quel type de contenu d'info recherchez- vous ?

Non Réponses	1	
Jurisprudence	46	29,1%
Statistique	25	15,8%
Information commentée	63	39,9%
Brèves	46	29,1%
Adresses annuaires	31	19,6%
Rapports	16	10,1%
Autre : Formation	4	2,5%
Autre : Sciences	5	3,2%
Autre : Magazines	2	1,3%
Autre : Bibliographies	1	0,6%
Autre : livres	22	13,9%
Réglementation	97	61,4%
Sans réponse	18	11,4%
Total des répondants	158	238,0%

Q.PRODID Connaissez-vous le produit doc. diffusé : I.D

Non Réponses		
Oui	145	91,2%
Non	10	6,3%
Sans réponse	4	2,5%
Total des répondants	159	100,0%

Q.PRODU Est-ce que vous :

Q.PRODJO Connaissez-vous le sommaire du JO

Non Réponses		
Oui	95	59,7%
Non	54	34,0%
Sans réponse	10	6,3%
Total des répondants	159	100,0%

Non Réponses		
Les lisez	127	79,9%
Vous en servez	45	28,3%
Ni l'un ni l'autre	16	10,1%
Sans réponse	3	1,9%
Non concerné	4	2,5%
Total des répondants	159	122,6%

Q.PRODJCL Connaissez-vous le JCL

Non Réponses		
Oui	103	64,8%
Non	49	30,8%
Sans réponse	7	4,4%
Total des répondants	159	100,0%

Q.SATISID Si vous lisez ou si vous vous servez d'ID mettez une appréciation :

Non Réponses		
Très satisfaisant	37	23,3%
Satisfaisant	79	49,7%
Pas satisfaisant	7	4,4%
Sans réponse	15	9,4%
Non concerné	21	13,2%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ID.U A propos d'ID si vous connaissez

Non Réponses	2	
Vous le feuilletez	101	64,3%
Vous l'utilisez	42	26,8%
Vous en consultez le sommaire sur la messagerie	22	14,0%
Sans réponse	23	14,6%
Total des répondants	157	119,7%

Q.ID.FREQ Si vous le lisez (ID) est-ce (fréquence) :

Non Réponses		
A chaque arrivée d'un numero	70	44,0%
Une fois par mois	9	5,7%
de temps en temps	43	27,0%
Une fois par an	1	0,6%
Sans réponse	36	22,6%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ID.CIRCU Dans votre service ID circule

Non Réponses	1	
Régulièrement et dans les délais	92	58,2%
De façon irrégulière et/ou trop tardivement	27	17,1%
Très tardivement	3	1,9%
Jamais	17	10,8%
Sans réponse	19	12,0%
Total des répondants	158	100,0%

Q.ID.CONV Conservez-vous ID ?

Non Réponses		
Oui	81	50,9%
Non	55	34,6%
Sans réponse	23	14,5%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ID.CONC Si vous conservez ID comment ?

Non Réponses		
Entier	54	34,0%
Par articles dans des dossiers	25	15,7%
Autrement :	5	3,1%
sans réponse	15	9,4%
Non concerné	66	41,5%
Total des répondants	159	103,8%

Q.IDLEC ID est-il agréable à lire ?

Non Réponses		
Oui	86	54,1%
Non	37	23,3%
Sans réponse	36	22,6%
Total des répondants	159	100,0%

Q.IDAMELIO Quelles améliorations suggéreriez-vous ?

Non Réponses		
Aucune	39	24,5%
Qu'il soit moins dense	20	12,6%
Qu'il mentionne uniquement les références des articles	2	1,3%
Qu'il existe une version électronique	22	13,8%
qu'il contienne plutôt des résumés d'articles	33	20,8%
autre : Qu'il existe un sommaire complet	1	0,6%
Autre : Qu'il contienne quelques brèves	1	0,6%
Autre : qu'il intègre les question/réponses du réseau Idéal	1	0,6%
Autre : forme extérieure à modifier	10	6,3%
Autre	8	5,0%
Sans réponse	45	28,3%
Total des répondants	159	114,5%

Q.SATISJO Si vous lisez ou si vous vous servez du JO mettez une appréciation :

Non Réponses		
Trés satisfaisant	17	10,7%
Satisfaisant	54	34,0%
Pas satisfaisant	4	2,5%
Sans réponse	19	11,9%
Non concerné	65	40,9%
Total des répondants	159	100,0%

Q.SATISJCL Si vous lisez ou si vous vous servez du JCL mettez une appréciation

Q.JCL.FREQ Vous le consultez sur la messagerie

Non Réponses		
Trés satisfaisant	35	22,0%
Satisfaisant	53	33,3%
Pas satisfaisant	1	0,6%
Sans réponse	13	8,2%
Non concerné	57	35,8%
Total des répondants	159	100,0%

Non Réponses		
Chaque semaine	51	32,1%
Occasionnellement	37	23,3%
Jamais	32	20,1%
Sans réponse	7	4,4%
Non concerné	32	20,1%
Total des répondants	159	100,0%

Q.JCL.INFO Est-il pour vous un outil d'information utile ?

Non Réponses		
Oui	69	43,4%
Non	25	15,7%
Sans réponse	65	40,9%
Total des répondants	159	100,0%

Q.S.FREQ.1 Fréquence d'utilisation du service: recherche d'information

Non Réponses		
Fréquemment	35	22,0%
Peu fréquemment	71	44,7%
Jamais	18	11,3%
sans réponse	35	22,0%
Total des répondants	159	100,0%

Q.S.FREQ.2 Fd'U du service: Commande d'ouvrages

Non Réponses		
Fréquemment	13	8,2%
Peu fréquemment	55	34,6%
Jamais	40	25,2%
sans réponse	51	32,1%
Total des répondants	159	100,0%

Q.S.FREQ.3 F d'U du service : Consultation des revues en circulation

Non Réponses		
Fréquemment	29	18,2%
Peu fréquemment	47	29,6%
Jamais	33	20,8%
sans réponse	50	31,4%
Total des répondants	159	100,0%

Q.S.FREQ.4 F d'U du service : Prêt

Non Réponses		
Fréquemment	18	11,3%
Peu fréquemment	65	40,9%
Jamais	32	20,1%
sans réponse	44	27,7%
Total des répondants	159	100,0%

Q.S.FREQ.5 F d'U du service : Consultation sur place

Non Réponses		
Fréquemment	15	9,4%
Peu fréquemment	48	30,2%
Jamais	38	23,9%
sans réponse	58	36,5%
Total des répondants	159	100,0%

Q.S.FREQ.6 F d'U du service : Assistance pour

l'utilisation des nouvelles technologies

Non Réponses		
Fréquemment	1	0,6%
Peu fréquemment	27	17,0%
Jamais	67	42,1%
sans réponse	64	40,3%
Total des répondants	159	100,0%

Q.S.BESOIN Cet éventail de services vous paraît adapté à vos besoins :

Non Réponses		
Oui	109	68,6%
Non	4	2,5%
Sans réponse	46	28,9%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ACOMP.R Le plus souvent pour vos besoins d'information préférez-vous faire vos recherches :

Non Réponses		
Seul	30	18,9%
Seul après une formation aux outils	16	10,1%
Avec l'aide d'une personne de la documentation	74	46,5%
En confiant complètement votre recherche au documentaliste	47	29,6%
cela dépend des recherches	4	2,5%
sans réponse	36	22,6%
Total des répondants	159	130,2%

Q.SATIS.R Vous avez demandé une recherche êtes vous alors :

Non Réponses		
Toujours satisfait	53	33,3%
Généralement satisfait	64	40,3%
Peu satisfait	1	0,6%
Jamais satisfait		0,0%
Sans opinion	41	25,8%
Total des répondants	159	100,0%

Q.P.RAPID Vous souhaiteriez voir privilégié la rapidité de la réponse

Non Réponses	1	
En priorité	65	41,1%
Ponctuellement	22	13,9%
Le moins	24	15,2%
Sans réponse	47	29,7%
Total des répondants	158	100,0%

Q.P.FOUILL Vous souhaiteriez voir privilégié une réponse plus fouillée

Non Réponses		
En priorité	9	5,7%
Ponctuellement	66	41,5%
Le moins	32	20,1%
Sans réponse	52	32,7%
Total des répondants	159	100,0%

Q.P.ANTICI Vous souhaiteriez voir privilégié une anticipation

Non Réponses		
En priorité	41	25,8%
Ponctuellement	26	16,4%
Le moins	40	25,2%
Sans réponse	52	32,7%
Total des répondants	159	100,0%

Q.Q.ACCUEI Vous jugez la qualité d'accueil

Non Réponses		
Trés satisfaisante	83	52,2%
Satisfaisante	30	18,9%
Pas satisfaisante	3	1,9%
Sans réponse	43	27,0%
Total des répondants	159	100,0%

Q.Q.ECOUTE Vous jugez la qualité d'écoute

Non Réponses		
Trés satisfaisante	77	48,4%
Satisfaisante	31	19,5%
Pas satisfaisante	1	0,6%
Sans réponse	50	31,4%
Total des répondants	159	100,0%

Q.Q.REPONS Vous jugez la qualité des réponses à vos questions

Non Réponses		
Trés satisfaisante	56	35,2%
Satisfaisante	49	30,8%
Pas satisfaisante	1	0,6%
Sans réponse	53	33,3%
Total des répondants	159	100,0%

Q.Q.RAPID Vous jugez la rapidité de réponse à vos questions

Non Réponses		
Trés satisfaisante	49	30,8%
Satisfaisante	57	35,8%
Pas satisfaisante	2	1,3%
Sans réponse	51	32,1%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ORG.SIGN Vous jugez la qualité de la signalétique

Non Réponses		
Très satisfaisante	29	18,2%
Satisfaisante	60	37,7%
Pas satisfaisante	9	5,7%
Sans réponse	61	38,4%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ORG.CLAS Vous jugez le repérage du classement

Non Réponses		
Très satisfaisant	24	15,1%
Satisfaisant	59	37,1%
Pas satisfaisant	11	6,9%
Sans réponse	65	40,9%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ORG.CONV Vous jugez la convivialité des locaux

Non Réponses		
Très satisfaisante	20	12,6%
Satisfaisante	66	41,5%
Pas satisfaisante	12	7,5%
Sans réponse	61	38,4%
Total des répondants	159	100,0%

Q.ORG.PRAQ Vous jugez l' aspect pratique de l'aménagement

Non Réponses		
Très satisfaisant	16	10,1%
Satisfaisant	63	39,6%
Pas satisfaisante	13	8,2%
Sans réponse	67	42,1%
Total des répondants	159	100,0%

Q.C.EXT Consultez-vous de la documentation professionnelle extérieure au CDM ?

Non Réponses		
Oui	75	47,2%
Non	68	42,8%
Sans réponse	16	10,1%
Total des répondants	159	100,0%

Q.C.EXTWHY Si vous consultez à l'extérieur est-ce parce que

Non Réponses		
Vous y trouvez des informations que vous ne trouvez pas au CDM	21	13,2%
Vous appartenez à un réseau de professionnels	54	34,0%
Ce lieu est à proximité de vos activités quotidiennes	12	7,5%
Sans réponse	18	11,3%
Non concerné	69	43,4%
Total des répondants	159	109,4%

Q.IQ.EQUIP Etes-vous équipé d'un poste informatique ?

Non Réponses		
Oui	132	83,0%
Non	24	15,1%
Sans réponse	3	1,9%
Total des répondants	159	100,0%

Q.IQ.LN Avez-vous la messagerie Lotus-Notes

Non Réponses		
Oui	100	62,9%
Non	51	32,1%
Sans réponse	8	5,0%
Total des répondants	159	100,0%

Q.LN.FD'U Si vous avez la messagerie LN l'utilisez-vous

Non Réponses		
Régulièrement	74	46,5%
Occasionnellement	15	9,4%
Pas du tout	11	6,9%
Sans réponse	7	4,4%
Non concerné	52	32,7%
Total des répondants	159	100,0%

	Non Réponses	Oui	Non	Sans réponse	Non concerné	Total des répondants
Q.WEB.DEMO Si vous n'avez jamais utilisé Internet seriez vous intéressé par une démo ?		98	17	10	34	159
		61,6%	10,7%	6,3%	21,4%	100,0%

En Lignes : Q.WEB.U Avez-vous déjà utilisé Internet ?

En colonnes : Q.WEB.DEMO Si vous n'avez jamais utilisé Internet seriez vous intéressé par une démo ?

Q.WEB.U\Q.WEB.DEM	Oui	Non	Sans réponse	Non concerné	Total répondants	%
Oui	5,7%	1,3%	1,9%	21,4%	48	30,2%
Non	56,0%	9,4%	3,8%	0,0%	110	69,2%
Sans réponse	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1	0,6%
Total répondants	98	17	10	34	159	100
%	61,6%	10,7%	6,3%	21,4%	100	

Q.SUPPORT Sur quel support préférez-vous travailler ?

	Non Réponses	Papier	Electronique	Sans réponse	Total des réponses
Q.SUPPORT Sur quel support préférez-vous travailler ?	59	78	19	0	97
		80,4%	19,6%	0,0%	100,0%

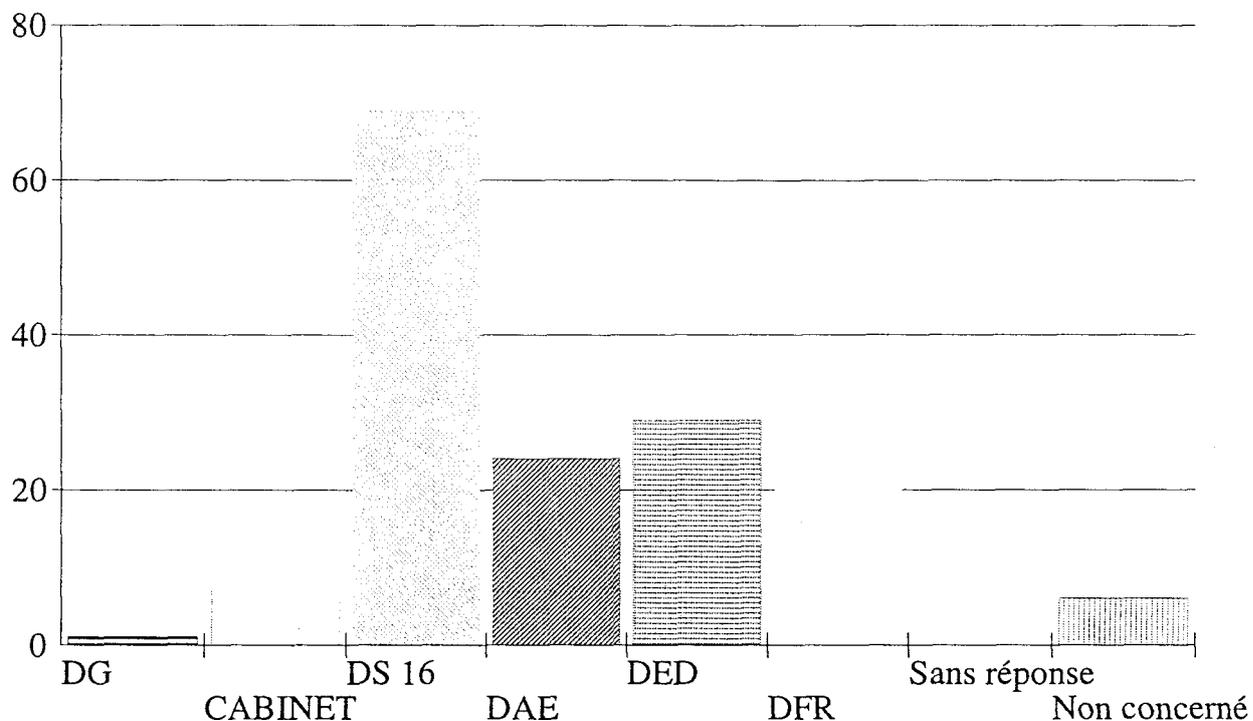
Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

	Non Réponses	Agent du CG	Elu du CG	Sans réponse	Total des réponses
Q.AGENT/EL Vous êtes :	0	153	6	0	159
		96,2%	3,8%	0,0%	100,0%

Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Non Réponses	0	
DG	1	0,6%
CABINET	7	4,4%
DS 16	69	43,4%
DAE	24	15,1%
DED	29	18,2%
DFR	23	14,5%
Sans réponse	0	0,0%
Non concerné	6	3,8%
Total des réponses	159	100,0%

## Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?



	Non Réponses	Oui	Non	Sans réponse	Total des répondants
Q.DIFF.TT Seriez-vous intéressé par une diffusion d'information sur vos thèmes de travail	0	81	36	42	159
		50,9%	22,6%	26,4%	100,0%

	Non Réponses	Oui	Non	Sans réponse	Total des répondants
Q.VISITCDM Seriez-vous intéressé par une visite guidée du CDM ?	0	88	50	21	159
		55,3%	31,4%	13,2%	100,0%

# ANNEXE 19

Résultats des questionnaires :  
Questions ouvertes

P.77

# QUESTIONNAIRES

## DEPOUILLEMENT DES QUESTIONS OUVERTES RELATIVES AUX SUGGESTIONS FAITES PAR LES UTILISATEURS

Critères retenus :

- 1 = C :** ACCES A UN CATALOGUE (documents que l'on peut trouver a la doc.)  
DEVELOPPER UNE COMMUNICATION, UNE CIRCULATION DE L'INFORMATION  
( publicite ou utilisation de nouveaux outils, tels que la messagerie, pour  
cette communication)
- 2 = L :** LOCAUX
- 3 = INF :** SOUHAITE AVOIR DES INFORMATIONS :  
DESIR MIEUX CONNAITRE LE CENTRE ET/OU INTERNET (l'a explicitement  
ecrit sur le questionnaire, outre la (les) questions posee(s) a ce sujet).
- 4 = Q :** QUESTIONS
- 5 = E :** ENCOURAGEMENTS, REMERCIEMENTS
- 6 = I.D :** INFO DIFF'

## C

**C :** ACCES A UN CATALOGUE (documents que l'on peut trouver a la doc.)  
 DEVELOPPER UNE COMMUNICATION, UNE CIRCULATION DE L'INFORMATION  
 ( publicite ou utilisation de nouveaux outils, tels que la messagerie, pour  
 cette communication)

	numéro du questionnaire	Direction	Remarque	Nom (facultatif)
1	n°6	DFR	« L'accès à votre base de donnée, un forum de discussion sur les références »	L. Boyadjian
2	n° 58	DED	« Un annuaire des documents et parutions existantes, par grands thèmes et facilement consultable »	G. Pichon
3	n°68	CAB	« « Avoir accès au catalogue des ressources »	T. Pichon
4	n°102	DS16	« Information mieux diffusée par rapport à ce qu'offre comme service le CDM »	A. Boune
5	n°103	DS16	Peut-on consulter à distance la liste des documents et ouvrages disponibles ?	P. Bourdin
6	n°106	DS16	« Davantage de communication et d'information directe avec mon activité de coordination en gérontologie »	Y-A. Silvestri
7	n°116	DS16	« La consultation sur place demande une disponibilité pas toujours facile à trouver. Une transmission électronique de certains sommaires et /ou articles pourrait améliorer l'information »	C. Macaire
8	n°118	DS16	« La possibilité d'avoir accès depuis l'ordinateur aux divers fichiers, annuaires... »	G-N. Vigier
9	n°146	DS16	« Relier la messagerie au service Multimédia de façon à connaître la « bibliothèque » consultable »	C. Pipaud-Geay
10	n°157	ELU	« Le CDM est un outil qu'on utilise certainement pas assez au regard des services qu'il peut rendre. »	R. Roux

## L

L : LOCAUX

	Numéro de questionnaire	Direction	Remarque	Nom ( facultatif)
1	n°6	DFR	« Ré-aménagement de l'espace avec accueil+libre service. Une bulle d'eau avec gobelets »	L. Boyadjian
2	n°29	DAE	« Peut-être serait-il possible de revoir l'éclairage du CDM. En effet la consultation de documents (plus particulièrement les papiers glacés) est difficile sur les tables de lecture car il provoque des reflets et brillances. »	M-C. Bernard
3	n°58	CAB	« Aménagement d'un espace lecture-recherche ayant une bonne luminosité et qui soit placé en dehors de l'espace « Entrée « du CDM. »	T. Pichon
4	n°102	DS16	« Par rapport à l'importance de ce service, locaux riquiquis. Bonne qualité d'accueil, mais organisation qui ne donne pas envie de s'installer plus longuement pour des recherches »	A. Boune
5	n°119	DS16	« Locaux et aspect pratiques de l'aménagement : pas satisfaisant car trop exigü. »	C. Amager

## INF

**INF : SOUHAITE AVOIR DES INFORMATIONS :**

DESIR MIEUX CONNAITRE LE CENTRE ET/OU INTERNET (l'a explicitement écrit sur le questionnaire, outre la (les) questions posee(s) a ce sujet).

	numéro de questionnaire	Direction	Remarque	Nom (facultatif)
1	n°68	CAB	« Outil Internet mal connu et surtout totale ignorance des CD-Roms à disposition. Je souhaite mieux connaître ces ressources. »	T. Pichon
2	n°98	DS16	« Manque de formation aux outils »	D. Moran
3	n°103	DS16	« Souhait d'une visite du CDM pour une meilleure connaissance des prestations offertes et du personnel de ce service. »	P. Bourdin
4	n°140	DS16	« une information sur les services car je ne connais pas le CDM » « Afin de connaître et d'utiliser les services proposés par le CDM, la visite m'intéresse beaucoup. Je souhaite également connaître Internet. »	L. Crosland
5	n°158	DED	« Contact sera pris à la rentrée pour conseils (revue de presse, tableau de bord.../ tourisme) »	D. Valantin

## Q

### Q : QUESTIONS

	Numéro de questionnaire	Direction	Question	Nom (facultatif)
1	n°24	DAE	« Voudrait savoir ce que l'on peut attendre de ce centre : peut-on aussi l'utiliser pour des renseignements personnels ? »	O. Louvel
2	n°100		« Peut-on venir consulter entre midi et 14 heure ? »	
3	n°103	DS16	« Le CDM est-il en accès libre ? Peut-on venir sur place entre midi et 14 heures ? Si oui, sur la messagerie ? »	P. Bourdin
4	n°122	DS16	« Comment le centre de documentation peut nous aider à utiliser au mieux revues et informations que nous recevons au CMS (Centre Médico-Social) ? »	M-C. Paratte
5	n°155	DAE	« Faut-il que toute la doc. Soit centralisée chez vous ? Chaque service a ses propres besoins en documentation. »	

## E

E : ENCOURAGEMENTS, REMERCIEMENTS

	Numéro de questionnaire	Direction	Remarque	Nom (facultatif)
1	n°5	DFR	« Continuez dans cette démarche ! Encouragements à l'équipe Doc. »	N. Jaulin
2	n°8	DFR	« la qualité de l'accueil est « top ». Merci à vous. »	A. Robbe
3	n°29	DAE	« Remerciements à l'équipe »	M-C. Bernard
4	n°41	DED	« Remerciements »	L. Dudoit
5	n°43	DED	« Pas vraiment, compte tenu de mes besoins, je pense que c'est un service qui fonctionne bien. »	M. Augé
6	n°68	CAB	« Vive appréciation au service Doc. qui sait répondre aux attentes exprimées et très bon équipement du centre »	T. Pichon
7	n°70	CAB	« R.A.S »	D. Rougier
8	n°83	DS16	« La qualité essentielle de votre équipe est le sens de l'écoute, la disponibilité. Continuez ! c'est tellement agréable de se sentir aidé dans notre recherche d'information. »	
9	n°102	DS16	« Bonne qualité d'accueil (...) »	A. Boune
10	n°110	DS16	« Courage ! »	R. Maillard
11	n°113	DS16	« A chaque fois que j'ai sollicité le centre de Doc., j'ai obtenu satisfaction avec la sympathie et la gentillesse en plus, que faire ou espérer de plus. Dommage que le temps me manque pour y aller de temps en temps. Merci »	J-L. Narces
12	n°120	DS16	« le centre de documentation multimédia fonctionne très bien et à tous les niveaux. »	C. Dumoulin
13	n°130	DS16	« Continuez ! »	D. Jasseron
14	n°151	DS16	« Globalement satisfait. Continuez et passez bien le cap des nouvelles technologies de l'information. »	
15	n°158	DED	« Bonne équipe qui sait répondre aux attentes du service (et personnelles). Continuez, c'est très bien ! Dommage ! Le recours à la documentation se fait toujours dans l'urgence ! »	D. Valantin

I.D

I.D : INFO DIFF'

Forme :

	numéro de questionnaire	Direction	Généralité : meilleure lisibilité	Nom (facultatif)
1	n°57	DED	« Qu'il soit plus lisible »	C. Fournier
	n°60	DED	« amélioration de la mise en page »	S. Bénot
2	n°84	DS16	« meilleure mise en page »	
3	n°85	DS16	« meilleure mise en page »	
5	n°89	DS16	« Pour la forme : un peu de couleur »	
6	n°128	DS16	« Couleurs »	P. Alvarez

	Numéro de questionnaire	Direction	Précision : reproduction et différenciation thématique	Nom (facultatif)
1	n°46	DED	« Reproduction d'article pas toujours de qualité → à améliorer »	C. Chaussepied
2	n°55	DED	« Revenir à la différenciation des chapitres grâce aux couleurs »	M-F. Vilchange
3	n°60	DED	« lecture peu agréable → amélioration (...) de la reproduction (grisés) »	S. Bénot
4	n°83	DS16	« Revenir à la présentation antérieure, c'est à dire en utilisant les couleurs pour différencier les thèmes »	
5	n°117	DS16	« Regrets par rapport à la présentation originale qui offrait un compartimentage coloré des chapitres »	C. Jorgensen
6	n°126	DS16	« Moins austère, repérage des rubriques plus marqué »	P. Grettillat
7	n°141	DS16	« caractères typographiques plus grands »	I. Grobost

Diffusion : par la messagerie ou plus fréquente

	Numéro de questionnaire	Direction	Remarque	Nom (facultatif)
1	n°13	DFR	« L'article complet devrait être accessible par la messagerie »	
2	n°66	CAB	voudrait qu'on le mette sur la messagerie	N.Roche
3	n°116	DS16	« Une transmission électronique de certains sommaires ou articles pourrait améliorer l'information. »	C.Macaire
4	n°148	DS16	« Relier la messagerie au service multimédia de façon à connaître la « bibliothèque » consultable. »	C.Pipaud-Geay
5	n°151	DS16	« une parution hebdomadaire, comme le journal des CL (Collectivités Locales) »	F. Deforge

Fond :

	Numéro de questionnaire	Direction	Remarque	Nom (facultatif)
1	n°44	DED	« Un sommaire complet plus quelques zooms (actualité) »	J.Bonnet
2	n°81	DS16	Qu'il évite la reproduction de textes (lois, décrets, arrêtés) que les techniciens concernés ont déjà et qui sont commentés par ailleurs dans des revues pour non-spécialistes . »	
3	n°89	DS16	« Un dossier complet sur un thème précis de temps en temps. »	
4	n°102	DS16	« Qu'il soit plus axé sur les informations par intérêts professionnels »	A.Boune
5	n°116	DS16	« Peut-être un approfondissement de la rubrique sociale (celle qui concerne mon métier) »	C.Macaire
6	n°155	DAE	« « La difficulté est de sélectionner des sujets qui intéressent les divers services. »	

Autre : appréciations

	<b>Numéro de questionnaire</b>	<b>Direction</b>	<b>Remarque</b>	<b>Nom (facultatif)</b>
1	n°110	DS16	« Je suppose que l'investissement personnel et matériel est très important pour un retour sur investissement que je crains modeste. Il ne s'agit bien sur que d'un avis personnel. »	R.Maillard
2	n°113	DS16	« Quand c'est bien, pourquoi changer !!! »	J-L.Narces

# ANNEXE 20

12

Résultats des questionnaires :  
Tris croisés

P.86

# **RESULTATS DES QUESTIONNAIRES EN TRIS CROISES**

Information recherchée :	P.87
Utilisation de la messagerie :	P.88
Satisfaction quant au JO :	P.89
Questions sur le JCL :	P.90
Questions sur ID :	P.91
Autonomie :	P.92
Consultation extérieure :	P.93

ignes : Q.CONTENU Quel type de contenu d'info recherchez- vous ?  
 colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

CONTENU\Q.DIRECTIO	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR	Sans réponse	Non concerné
jurisprudence	1 100,0%V	2 28,6%V	20 29,0%V	9 39,1%V	6 20,7%V	6 26,1%V	0,0%V	2 33,3%V
statistique	0,0%V	1 14,3%V	11 15,9%V	3 13,0%V	6 20,7%V	3 13,0%V	0,0%V	1 16,7%V
formation documentée	0,0%V	3 42,9%V	24 34,8%V	10 43,5%V	13 44,8%V	12 52,2%V	0,0%V	1 16,7%V
revues	0,0%V	4 57,1%V	20 29,0%V	7 30,4%V	4 13,8%V	9 39,1%V	0,0%V	2 33,3%V
presses hebdomadaires	0,0%V	0,0%V	13 18,8%V	4 17,4%V	8 27,6%V	4 17,4%V	0,0%V	2 33,3%V
rapports	0,0%V	0,0%V	8 11,6%V	4 17,4%V	3 10,3%V	1 4,3%V	0,0%V	0,0%V
Autre : formation	0,0%V	0,0%V	3 4,3%V	0,0%V	1 3,4%V	0,0%V	0,0%V	0,0%V
Autre : Sciences	0,0%V	0,0%V	3 4,3%V	1 4,3%V	0,0%V	1 4,3%V	0,0%V	0,0%V
Autre : Magazines	0,0%V	0,0%V	0,0%V	0,0%V	0,0%V	2 8,7%V	0,0%V	0,0%V
Autre : Bibliographies	0,0%V	0,0%V	0,0%V	0,0%V	0,0%V	1 4,3%V	0,0%V	0,0%V
Autre : livres	0,0%V	0,0%V	8 11,6%V	2 8,7%V	4 13,8%V	6 26,1%V	0,0%V	2 33,3%V
Réglementation	1 100,0%V	2 28,6%V	47 68,1%V	13 56,5%V	14 48,3%V	16 69,6%V	0,0%V	4 66,7%V
Sans réponse	0,0%V	1 14,3%V	9 13,0%V	2 8,7%V	5 17,2%V	1 4,3%V	0,0%V	0,0%V
Total répondants	1	7	69	23	29	23		6
%	0,6%	4,4%	43,7%	14,6%	18,4%	14,6%	0,0%	3,8%

En Lignes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?  
 En colonnes : Q.LN.FD'U Si vous avez la messagerie LN l'utilisez-vous

Q.DIRECTIO\Q.LN.F	Régulièrement	Occasionnellement	Pas du tout	Sans réponse	Non	
					concerné	%
DG	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6
CABINET	2,5%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	4,4
DS 16	14,5%	6,3%	4,4%	3,1%	15,1%	43,4
DAE	8,8%	1,3%	0,0%	0,0%	5,0%	15,1
DED	7,5%	1,9%	2,5%	0,6%	5,7%	18,2
DFR	12,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,9%	14,5
Sans réponse	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0
Non concerné	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	3,1%	3,8
Total répondants	74	15	11	7	52	100
%	46,5%	9,4%	6,9%	4,4%	32,7%	

En Lignes : Q.SATISJO Si vous lisez ou si vous vous servez du JO mettez une appréciation :  
 En colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Q.SATISJO\Q.DIRECTIO	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR
Très satisfaisant	0,0%V 0,0%H	1 14,3%V 5,9%H	3 4,3%V 17,6%H	4 16,7%V 23,5%H	5 17,2%V 29,4%H	4 17,4%V 23,5%H
Satisfaisant	1 100,0%V 1,9%H	2 28,6%V 3,7%H	16 23,2%V 29,6%H	13 54,2%V 24,1%H	10 34,5%V 18,5%H	10 43,5%V 18,5%H
Pas satisfaisant	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	2 2,9%V 50,0%H	0,0%V 0,0%H	2 6,9%V 50,0%H	0,0%V 0,0%H
Sans réponse	0,0%V 0,0%H	1 14,3%V 5,3%H	4 5,8%V 21,1%H	1 4,2%V 5,3%H	8 27,6%V 42,1%H	3 13,0%V 15,8%H
Non concerné	0,0%V 0,0%H	3 42,9%V 4,6%H	44 63,8%V 67,7%H	6 25,0%V 9,2%H	4 13,8%V 6,2%H	6 26,1%V 9,2%H
Total répondants	1	7	69	24	29	23
%	0,6%	4,4%	43,4%	15,1%	18,2%	14,5%

Q.SATISJO\Q.DIRECTIO	Sans réponse	Non concerné	Total répondants	%
Très satisfaisant	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	17	10,7%
Satisfaisant	0,0%V 0,0%H	2 33,3%V 3,7%H	54	34,0%
Pas satisfaisant	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	4	2,5%
Sans réponse	0,0%V 0,0%H	2 33,3%V 10,5%H	19	11,9%
Non concerné	0,0%V 0,0%H	2 33,3%V 3,1%H	65	40,9%
Total répondants		6	159	100
%	0,0%	3,8%	100	

En Lignes : Q.SATISJCL Si vous lisez ou si vous vous servez du JCL mettez une appréciation  
 En colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Q.SATISJCL\Q.DIRE	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR	Total répondants	%
Très satisfaisant	1 100,0%V 2,9%H	0,0%V 0,0%H	9 13,0%V 25,7%H	8 33,3%V 22,9%H	8 27,6%V 22,9%H	9 39,1%V 25,7%H	35	22,0
Satisfaisant	0,0%V 0,0%H	3 42,9%V 5,7%H	18 26,1%V 34,0%H	12 50,0%V 22,6%H	10 34,5%V 18,9%H	10 43,5%V 18,9%H	53	33,3
Pas satisfaisant	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	1 4,3%V 100,0%H	1	0,6
Sans réponse	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	5 7,2%V 38,5%H	1 4,2%V 7,7%H	3 10,3%V 23,1%H	1 4,3%V 7,7%H	13	8,2
Non concerné	0,0%V 0,0%H	4 57,1%V 7,0%H	37 53,6%V 64,9%H	3 12,5%V 5,3%H	8 27,6%V 14,0%H	2 8,7%V 3,5%H	57	35,8
Total répondants	1	7	69	24	29	23	159	100
%	0,6%	4,4%	43,4%	15,1%	18,2%	14,5%	100	

En Lignes : Q.JCL.FREQ Vous le consultez sur la messagerie  
 En colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Q.JCL.FREQ\Q.DIRECT	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR	Total répondants	%
Chaque semaine	0,0%V 0,0%H	3 42,9%V 5,9%H	16 23,2%V 31,4%H	10 41,7%V 19,6%H	10 34,5%V 19,6%H	12 52,2%V 23,5%H	51	32,1
Occasionnellement	1 100,0%V 2,7%H	0,0%V 0,0%H	14 20,3%V 37,8%H	9 37,5%V 24,3%H	6 20,7%V 16,2%H	7 30,4%V 18,9%H	37	23,3
Jamais	0,0%V 0,0%H	2 28,6%V 6,3%H	16 23,2%V 50,0%H	3 12,5%V 9,4%H	9 31,0%V 28,1%H	0,0%V 0,0%H	32	20,1
Sans réponse	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	3 4,3%V 42,9%H	0,0%V 0,0%H	1 3,4%V 14,3%H	2 8,7%V 28,6%H	7	4,4
Non concerné	0,0%V 0,0%H	2 28,6%V 6,3%H	20 29,0%V 62,5%H	2 8,3%V 6,3%H	3 10,3%V 9,4%H	2 8,7%V 6,3%H	32	20,1
Total répondants	1	7	69	24	29	23	159	100
%	0,6%	4,4%	43,4%	15,1%	18,2%	14,5%	100	

En Lignes : Q.ID.FREQ Si vous le lisez (ID) est-ce (fréquence) :  
 En colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Q.ID.FREQ\Q.DIREC	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR	Total répondants	%
A chaque arrivée d'un numero	1 100,0%V 1,4%H	3 42,9%V 4,3%H	24 34,8%V 34,3%H	14 58,3%V 20,0%H	11 37,9%V 15,7%H	12 52,2%V 17,1%H	70	44,0%
Une fois par mois	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	7 10,1%V 77,8%H	1 4,2%V 11,1%H	1 3,4%V 11,1%H	0,0%V 0,0%H	9	5,7%
de temps en temps	0,0%V 0,0%H	2 28,6%V 4,7%H	21 30,4%V 48,8%H	3 12,5%V 7,0%H	10 34,5%V 23,3%H	7 30,4%V 16,3%H	43	27,0%
Une fois par an	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	1 4,3%V 100,0%H	1	0,6%
Sans réponse	0,0%V 0,0%H	2 28,6%V 5,6%H	17 24,6%V 47,2%H	6 25,0%V 16,7%H	7 24,1%V 19,4%H	3 13,0%V 8,3%H	36	22,6%
Total répondants	1	7	69	24	29	23	159	100
%	0,6%	4,4%	43,4%	15,1%	18,2%	14,5%	100	

En Lignes : Q.ID.CIRCU Dans votre service ID circule  
 En colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Q.ID.CIRCU\Q.DIRECTIO	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR	Total répondants	%
Régulièrement et dans les délais	1 100,0%V 1,1%H	4 57,1%V 4,3%H	35 51,5%V 38,0%H	17 70,8%V 18,5%H	18 62,1%V 19,6%H	15 65,2%V 16,3%H	92	58,8
De façon irrégulière et/ou trop tardivement	0,0%V 0,0%H	1 14,3%V 3,7%H	13 19,1%V 48,1%H	4 16,7%V 14,8%H	5 17,2%V 18,5%H	4 17,4%V 14,8%H	27	17,0
Très tardivement	0,0%V 0,0%H	0,0%V 0,0%H	2 2,9%V 66,7%H	0,0%V 0,0%H	1 3,4%V 33,3%H	0,0%V 0,0%H	3	1,9
Jamais	0,0%V 0,0%H	1 14,3%V 5,9%H	9 13,2%V 52,9%H	2 8,3%V 11,8%H	1 3,4%V 5,9%H	3 13,0%V 17,6%H	17	10,8
Sans réponse	0,0%V 0,0%H	1 14,3%V 5,3%H	9 13,2%V 47,4%H	1 4,2%V 5,3%H	4 13,8%V 21,1%H	1 4,3%V 5,3%H	19	12,0
Total répondants	1	7	68	24	29	23	158	100
%	0,6%	4,4%	43,0%	15,2%	18,4%	14,6%	100	

En Lignes : Q.ACOMP.R Le plus souvent pour vos besoins d'information préférez-vous faire vos recherches  
 En colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Q.ACOMP.R\Q.DIRECTIO	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR	Non concer
Seul	0,0%V	1 14,3%V	13 18,8%V	3 12,5%V	7 24,1%V	5 21,7%V	16,7%
Seul après une formation aux outils	1 100,0%V	0,0%V	11 15,9%V	1 4,2%V	0,0%V	2 8,7%V	16,7%
Avec l'aide d'une personne de la documentation	1 100,0%V	3 42,9%V	28 40,6%V	14 58,3%V	12 41,4%V	13 56,5%V	50,0%
En confiant complètement votre recherche au documentaliste	0,0%V	2 28,6%V	12 17,4%V	9 37,5%V	9 31,0%V	13 56,5%V	33,3%
cela dépend des recherches	0,0%V	0,0%V	1 1,4%V	1 4,2%V	2 6,9%V	0,0%V	0,0%
sans réponse	0,0%V	2 28,6%V	16 23,2%V	4 16,7%V	12 41,4%V	1 4,3%V	16,7%
Total répondants	1	7	69	24	29	23	
%	0,6%	4,4%	43,4%	15,1%	18,2%	14,5%	3,8%

En Lignes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?  
 En colonnes : Q.C.EXT Consultez-vous de la documentation professionnelle extérieure au CDM ?

Q.DIRECTIO\Q.C.EXT	Oui	Non	Sans réponse	Total répondants	%
DG	0,0%	0,6%	0,0%	1	0,6%
CABINET	1,3%	3,1%	0,0%	7	4,4%
DS 16	20,1%	16,4%	6,9%	69	43,4%
DAE	6,3%	8,8%	0,0%	24	15,1%
DED	11,3%	5,7%	1,3%	29	18,2%
DFR	6,9%	7,5%	0,0%	23	14,5%
Sans réponse	0,0%	0,0%	0,0%		0,0%
Non concerné	1,3%	0,6%	1,9%	6	3,8%
Total répondants	75	68	16	159	100
%	47,2%	42,8%	10,1%	100	

En Lignes : Q.C.EXTWHY Si vous consultez à l'extérieur est-ce parce que  
 En colonnes : Q.DIRECTIO Si vous êtes agent du CG à quelle direction appartenez-vous ?

Q.C.EXTWHY\Q.DIRECTIO	DG	CABINET	DS 16	DAE	DED	DFR	Non concerné
Vous y trouvez des informations que vous ne trouvez pas au CDM	0,0%	0,0%	10,1%	16,7%	10,3%	30,4%	0
Vous appartenez à un réseau de professionnels	0,0%	14,3%	31,9%	29,2%	55,2%	26,1%	33,
Ce lieu est à proximité de vos activités quotidiennes	0,0%	14,3%	8,7%	4,2%	10,3%	4,3%	0,
Sans réponse	0,0%	0,0%	15,9%	0,0%	10,3%	4,3%	50,
Non concerné	100,0%	71,4%	40,6%	58,3%	27,6%	52,2%	16,
Total répondants	1	7	69	24	29	23	6
%	0,6%	4,4%	43,4%	15,1%	18,2%	14,5%	3,8

# ANNEXE 21

Saisie des bordereaux de janvier à juin 1999 pour sélection des futurs  
interviewés utilisateurs du Centre

P.94

NB Mois	Direction									
Nom	(vide)	CABINET	DAE	DED	DFR	DG	DS	Elu	Total	
Defert Florence	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Fabaron Florence	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Velten Franck	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Alexandre Béatrice	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Ayraud Gilles	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Baudet Marie-thérèse	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Baudry Dominique	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bayle brigitte	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Benot Simone	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Bernard Marie-Cécile	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bertrand Magguy	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Blanleuil Christiane	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bonneau Agnès	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bontemps Didier	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Boutant	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Cahen Pascal	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Cardinal Anne	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Chanseau	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Chataignon Jean-Luc	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Chaume Sylvie	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Chrétien Lydie	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Defosse Gilles	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Dudignac Nadine	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Dumoulin Claudine	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Eon Thérèse	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Felix Frédérique	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Filloux	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Foyer Isabelle	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gaillard Catherine	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Garraud Séverine	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gillard Franck	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Gomez-Mathieu Fabienne	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Gouot Jean	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Gravelle Thierry	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Guichou Françoise	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Guillon Maryline	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Hache Michel	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Joyeux Yvette	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Lamirault Bernadette	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Laviolle Catherine	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Le Naour Annie	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Le Naour Bernard	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Leduque Marcelle	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Lepetit Jean-pierre	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Mary Florence	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Moulin Sylvie	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Patier Claudine	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Perissat Alain	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Pichon Thierry	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Piton Pierre	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Rainaud Mireille	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Tardieu Marie-Martine	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Touze Eveline	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Trouve Celine	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Voyer Gérard	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

# ANNEXE 22

Echantillon retenu pour les entretiens

P.96

**Proposition d'un échantillon représentatif pour les entretiens :**

*Note : Dans l'éventualité où une personne serait dans l'impossibilité de répondre à nos questions, une autre personne a pu parfois être mentionnée.*

**DIRECTION DE LA SOLIDARITE**

<i>Téléphone</i>	<i>Nom</i>	<i>Service/Fonction</i>
76.91	<u>Mme le Dr Marie-Thérèse BAUDET</u>	<b>SOUS-DIRECTION PREVENTION MEDICO-SOCIALE</b> Chef de Service Protection maternelle et Infantile Chef de service action de Santé
72.59	<u>Evelyne CHINOUR</u>	<b>SOUS-DIRECTION PROTECTION-ENFANCE</b> Aide Sociale à l'Enfance Conseiller technique Actions Educatives
82.60.03	<u>Isabelle DOCET</u>	<b>CIRCONSCRIPTION :</b> Cognac Assistante Sociale
84.13.75 31.04.14	<u>Françoise DOUCELIN</u> <b>OU</b> <u>Patricia PASTUREAU</u>	<b>CIRCONSCRIPTION :</b> Charente Limousine Psychologue Ruffécois Psychologue
76.72	<u>Alain LEVRAULT</u>	<b>SOUS-DIRECTION HANDICAP DEPENDANCE</b> Service des Equipements sociaux Schémas départementaux, tarification

76.94	<u>Michèle LONGUET</u>	<b>SOUS-DIRECTION PREVENTION MEDICO-SOCIALE</b> Centre de Planification et Education Familiale Conseillère conjugale
76.21	<u>Claudine MACAIRE</u>	<b>SERVICES GENERAUX</b> Statistiques
76.15	<u>René MAILLARD</u>	<b>SOUS-DIRECTION PROTECTION ENFANCE</b> Sous-Directeur
36.60.70	<u>Jean-Luc NARCES</u>	<b>CIRCONSCRIPTION :</b> Jarnac Educateur spécialisé
76.58	<u>Anne-Marie TERRADE</u>	<b>SOUS-DIRECTION HANDICAP DEPENDANCE</b> Service Aide Sociale Générale Récupération, contentieux

## DIRECTION DE L'ECONOMIE ET DU DEVELOPPEMENT

<i>Téléphone</i>	<i>Nom</i>	<i>Service/Fonction</i>
72.30	<u>Maryam AUGE</u>	<b>MISSION EUROPE -REGION</b> Chargé de Mission
74.24 75.97	<u>Dany CHABOT</u> <b>OU</b> <u>Nelly RELET</u>	<b>SERVICE DE L'ECONOMIE</b> Gestion de dossiers
74.86	<u>Béatrice CHASSAING</u>	<b>SOUS-DIRECTION DE L'ECONOMIE ET DU DEVELOPPEMENT</b> Sous-Directeur
74.22	<u>Marie-Pierre COULON</u>	<b>DIRECTION ECONOMIE</b> Gestion de dossiers
48.17	<u>Sylvie DAVID</u>	<b>MISSION SPORT</b> Chef de Service
74.20	<u>Gilles DEFOSSE</u>	Directeur Général Adjoint
75.85	<u>Nadine DUDIGNAC</u>	<b>MISSION ENSEIGNEMENT SUPERIEUR</b> Gestion de dossiers
74.23	<u>Laurent DUDOIT</u>	<b>SERVICE AIDE VIE ASSOCIATIVE</b> Animateur Départemental
74.15	<u>Annie Le NAOUR</u>	<b>PATRIMOINE</b> Gestion de dossier/Patrimoine

**DIRECTION DE L'AMENAGEMENT ET DE  
L'ENVIRONNEMENT**

<i>Téléphone</i>	<i>Nom</i>	<i>Service/Fonction</i>
75.64	<u>Olivier BORROT</u>	<b>SOUS-DIRECTION DES ROUTES</b> Service Entretien Routes Chef de Service
75.80	<u>Pierre CHAIGNE</u>	<b>SOUS-DIRECTION PATRIMOINE COLLEGES BATIMENTS</b> Service Collège-Bâtiments Chef de service
75.58	<u>Jean-Louis MOUCHE</u>	<b>SOUS-DIRECTION PATRIMOINE COLLEGE BATIMENTS</b> Service Administration du Patrimoine Marchés
75.33	<u>Jean Le NORMAND</u>	Directeur Adjoint
75.49	<u>Dominique ODEMER</u>	<b>SOUS-DIRECTION AGRICULTURE ET ENVIRONNEMENT</b> Agriculture et Environnement Administration Générale
91.91.91	<u>Colette VIEIL</u>	<b>SOUS-DIRECTION AGRICULTURE ET ENVIRONNEMENT</b> Laboratoire Hygiène alimentaire

## DIRECTION DES FINANCES ET DES RESSOURCES

<i>Téléphone</i>	<i>Nom</i>	<i>Service/Fonction</i>
74.78	<u>Michèle ANDRIVET</u>	<b>SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION INTERNE</b>  Service Relations Sociales et Contentieux Chef de Service
72.55	<u>Florence DEFERT</u>	<b>AFFAIRES ET CONSEIL JURIDIQUE</b>
74.17	<u>Franck GILLARD</u>	<b>CONTROLE DE GESTION-AUDIT EVALUATION</b>
74.40	<u>Thierry GROSSIN-BUGAT</u>	<b>SOUS-DIRECTION DES FINANCES</b>  Directeur
72.74	<u>Alain ROBBE</u>	<b>SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION INTERNE</b>  Service Relations Sociales et Contentieux
74.65	<u>Franck VELTEN</u>	<b>SOUS-DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES ET COMMUNICATION INTERNE</b>  Service Statuts-Paie

## DIRECTION GENERALE DES SERVICES

<i>Téléphone</i> 74.10	<i>Nom</i> Nicole Saffier De Bard
---------------------------	--------------------------------------

## CABINET DU PRESIDENT

<i>Téléphone</i>	<i>Nom</i>	<i>Service/Fonction</i>
75.02	<u>Sophie GOURSAUD</u>	SECRETARIAT DE M. LE PRESIDENT
75.13	<u>OU</u> <u>Martine PICARD</u>	
74.50	<u>Thierry PICHON</u>	CHARGE DE MISSION

## ELUS

<i>Téléphone</i>	<i>Nom</i>
07.01	<u>Philippe LAVAUD</u>
<i>Dom. :</i> 84.13.05  <i>Mairie de</i> <i>Villebois-</i> <i>Lavalette</i> 64.77.69	<u>Jean-Louis DUTRIAT</u>  <u>OU</u>  <u>Pierre SALLEE</u>

# ANNEXE 23

Document d'appui pour le choix des questions à poser lors des entretiens

P.102

# Typologie des questions que l'on va poser lors d'une étude sur les pratiques et les besoins des utilisateurs et non utilisateurs d'un Service d'information

## I. VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE ET D'UTILISATION D'INFORMATIONS : VOTRE ACTIVITE

---

### 1.1 Votre activité

- Pouvez-vous nous préciser votre activité au sein de ...?
- Votre activité vous amène-t-elle à rechercher, traiter ou diffuser de l'information?

### 1.2. VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE ... LES CIRCONSTANCES, LE SUJET

- Dans quelles circonstances avez-vous besoin d'informations? A quelle occasion? Dans quel but?
- Pouvez-vous me décrire - de façon détaillée - votre dernière recherche d'information ? Quel était votre sujet de recherche?
- Etait-ce pour vous ou pour une tierce personne?

### 1.3. VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE ... : vos modalités de recherche

Au démarrage d'une recherche vous adressez-vous le plus souvent à une personne-ressource? Ou préférez-vous chercher par vous-même?

- Si vous utilisez une personne ressource :

Quand vous vous adressez à une personne-ressource, est-ce le plus souvent dans votre Direction? qui est cette personne-ressource? Quelles est sa fonction? Est-ce un supérieur hiérarchique? Y a-t-il un pôle documentaire dans votre Direction? Sur quel thème est-il orienté? Qui l'anime?

- Si vous n'utilisez pas de personne ressource :

Quelles sont vos sources d'information habituelles?

Avez-vous une documentation « personnelle »? Ou « collective » au sein du service? Sur quels sujets?

Qui commande cette documentation? Qui la gère au quotidien?

Vous recherchez des documents plutôt sur support papier ou électronique...? Ou les deux indifféremment?

Quels services d'informations électroniques interrogez-vous depuis votre poste de travail? Depuis quels postes de travail? Sur quels supports électroniques (Minitel, Internet...)

### 1.4. VOS PRATIQUES EN MATIERE D'UTILISATION ET DE REDIFFUSION DE L'INFORMATION

- Finalement votre source d'approvisionnement principale c'est...?

- Si ce n'est pas la documentation, pouvez-vous nous indiquer votre ou vos source(s) d'approvisionnement principale(s)?

- En général, quel type d'information recherchez-vous?

- Vous recherchez des informations tous les jours ? De temps en temps? Rarement?

- Votre activité vous amène-t-elle à rediffuser l'information trouvée?

- Si oui , à quelles personnes? Au sein de votre service? A des personnes d'autres services? A des personnes extérieures à....

- Sous quelle forme? Avec quels outils ? A quelle fréquence?

## III. VOTRE OPINION SUR LE SERVICE D'INFORMATION

---

- L'utilisation que vous en faites? La fréquence d'utilisation

- Qu'y trouvez-vous? Que cherchez-vous sans le trouver?...

## III. EN CONCLUSION..., VOS BESOINS ET VOS ATTENTES NON ENCORE SATISFAITS

---

- Vos besoins documentaires sont-ils globalement satisfaits? Sinon pourquoi?

- Quels sont les produits ou services dont vous auriez besoin?

- Pour vous quelles sont les fonctions d'un Service d'information?

- Qu'attendez-vous d'un documentaliste?

- Dans les semaines qui viennent sur quels sujets précis auriez-vous besoin d'informations?

- Seriez-vous désireux de participer à un groupe de réflexion sur la recherche et la diffusion d'informations au sein de ...?

- Avez-vous quelque chose à ajouter?

# ANNEXE 24

Trois propositions de grilles de questionnaire

P.103

## Typologie des questions à poser lors de l'étude sur les pratiques et les besoins des utilisateurs et non utilisateurs du Centre de Documentation Multimédia

### I. VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE ET D'UTILISATION D'INFORMATION : VOTRE ACTIVITE

#### I.1 VOTRE ACTIVITE

- Pouvez vous nous préciser votre activité au sein du Conseil Général ?
- Votre activité vous amène-t-elle à rechercher, traiter ou diffuser de l'information ?

#### I.2 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : LES CIRCONSTANCES, LE SUJET

- Dans quelles circonstances avez-vous besoin d'informations ? dans quel but ?
- Pouvez-vous me décrire, de façon détaillée, votre dernière recherche d'information ?
- Etait-ce pour vous ou pour une tierce personne ?

#### I.3 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : VOS MODALITES DE RECHERCHE

- Au démarrage d'une recherche vous adressez-vous le plus souvent à une personne-ressource ? Ou préférez-vous chercher par vous-même ?

*Si vous utilisez les services d'une personne-ressource:*

- Cette personne fait-elle partie de la documentation ? (ou est-elle chargée de contacter la documentation ?...)
- Qui est cette personne ? Est-ce le plus souvent la même ? Quelle est sa fonction ?
- Y a-t-il un pôle documentaire dans votre direction ? Sur quels thèmes est-il orienté ? Qui l'anime ?

*Si vous n'utilisez pas de personne-ressource*

- Quelles sont vos sources d'information habituelles ?
- Avez-vous une documentation « personnelle » ? Ou « collective » au sein du service ? Sur quels sujets ?
- Qui commande cette documentation ? Qui la gère au quotidien ?
- Vous cherchez des documents plutôt sur support papier ou électronique ? Ou les deux indifféremment ?
- Quels services d'information électronique interrogez-vous depuis votre poste de travail ? (Quels supports électroniques : Minitel, Internet...)

#### I.4 VOS PRATIQUES EN MATIERE D'UTILISATION ET DE REDIFFUSION DE L'INFORMATION

- Finalement, votre source d'approvisionnement principale c'est : ... ?
- Si ce n'est pas la documentation, pouvez-vous nous indiquer votre ou vos source(s) d'approvisionnement principales ?
- En général, quel type d'information recherchez-vous ?
- Vous recherchez des informations tous les jours ? de temps en temps ? rarement ?
- Votre activité vous amène-t-elle à rediffuser l'information trouvée ?
- Si oui, à quelles personnes ? Au sein de votre service ? A des personnes d'autres services ? A des personnes extérieures au Conseil Général ?
- Sous quelle forme ? Avec quels outils ? A quelle fréquence ?

## **II. VOTRE OPINION SUR LE CENTRE DE DOCUMENTATION MULTIMEDIA**

- L'utilisation que vous en faite ? La fréquence d'utilisation
- Qu'y trouvez-vous ? Que cherchez-vous sans le trouver ?
- Qu'aimez-vous au CDM ? Que n'aimez-vous pas ?

## **III EN CONCLUSION, VOS BESOINS ET VOS ATTENTES NON ENCORE SATISFAITS**

- Vos besoins documentaires sont-ils globalement satisfaits ? Sinon pourquoi ?
- Quels sont les produits ou services dont vous auriez besoin ?
- Pour vous quelles sont les fonctions d'un service d'information ?
- Qu'attendez-vous d'un documentaliste ?
- Dans les semaines qui viennent, sur quels sujets précis auriez-vous besoin d'informations ?

# I VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE ET D'UTILISATION D'INFORMATION

## I.1 QUI ETES VOUS ET QUELLE EST VOTRE ACTIVITE ?

Pouvez-vous nous préciser votre activité au sein du Conseil Général ?

*(Service, Fonction, Mission, Tâches...)*

Votre activité vous amène-t-elle à rechercher, traiter ou diffuser de l'information ?

Comment êtes vous arrivé à ce poste ?

*(Cursus, Parcours pro, Formation initiale)*

## I.2 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : LES CIRCONSTANCES, LE SUJET

Dans quelles circonstances avez-vous besoin d'informations ? A quelles occasions ? dans quel but ? (*professionnel, travail sur le contenu, la forme...*)

Pouvez-vous me décrire, de façon détaillée, votre dernière recherche d'information ? Quel était votre sujet de recherche ? (*Que ce soit ici ou ailleurs*)

Etait-ce pour vous ou pour une tierce personne ?

### I.3 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : (VOS MODALITÉS DE RECHERCHE)

Au démarrage d'une recherche vous adressez-vous le plus souvent à une personne-ressource ?  
Ou préférez-vous chercher par vous-même ?

Pouvez-vous évaluer le temps que vous passez à chercher de l'information ?  
(s'il y a lieu, par semaine, mois...)

#### I.3.1 SI VOUS UTILISEZ UNE PERSONNE-RESSOURCE DU CDM :

Quand vous vous adressez à une personne-ressource est-ce directement ou par l'intermédiaire d'un moyen de communication ?  
(lequel ? est-ce toujours le même ? pourquoi ? Avez-vous une préférence ? Si oui, pourquoi ?...)

Qui est cette personne ? (toujours la même ?)

Y a-t-il un pôle documentaire dans votre direction ? sur quel thème est-il orienté ? Qui l'anime ?

### I.3.2 SI VOUS N'UTILISEZ PAS DE PERSONNE-RESSOURCE

Comment cherchez-vous ?(quelles sont les étapes que vous suivez en arrivant sur le lieu de vos recherches ?)

Quelles sont vos sources d'information habituelles ?

Avez-vous une documentation personnelle ?

Sur quels sujets ? Pourquoi ? (Pourquoi une doc perso, pourquoi ces sujets là ?

Où se trouve-t-elle ? Comment la conservez-vous ? Comment vous la procurez-vous ?

Avez-vous une documentation collective au sein du service ?

Sur quels sujets ?

Qui commande cette documentation ? Qui la gère au quotidien ?

Vous cherchez des documents plutôt sur support papier ou électronique... ? Ou les deux indifféremment ? Avez-vous une/des préférences ?

quels services d'informations électronique interrogez-vous depuis votre poste de travail ?  
*(sur quels supports électroniques, quels postes de travail ?)*

#### I.4 VOS PRATIQUES EN MATIERE D'UTILISATION ET DE REDIFFUSION DE L'INFORMATION :

Finalement, votre source d'information principale c'est :

Si ce n'est pas le CDM, pouvez vous nous indiquer votre ou vos source(s) d'approvisionnement principale(s) ?

En général, quel type d'information recherchez-vous ?

Vous recherchez des informations avec quelle fréquence ?

Votre activité vous amène-t-elle à rediffuser l'information trouvée ?

Si oui, à quelles personnes ? (au sein de votre service, à des personnes d'autres services, à des personnes extérieures au CG, à votre service...

Sous quelle forme ? Avec quels outils ? A quelle fréquence ?

II VOTRE OPINION SUR LE SERVICE D'INFORMATION, SUR LE  
CDM ?

L'utilisation que vous en faite ? La fréquence d'utilisation...

Concernant le type d'information qui vous intéresse, y en a-t-il assez, est-ce facile d'accès...  
Qu'y trouvez-vous ; Qu'y cherchez-vous sans le trouver ?...

### III EN CONCLUSION, VOS BESOINS ET VOS ATTENTES NON ENCORE SATISFAITS

Vos besoins documentaires sont-ils globalement satisfaits ? Sinon pourquoi ?

Quels sont les produits et services dont vous auriez besoins ?

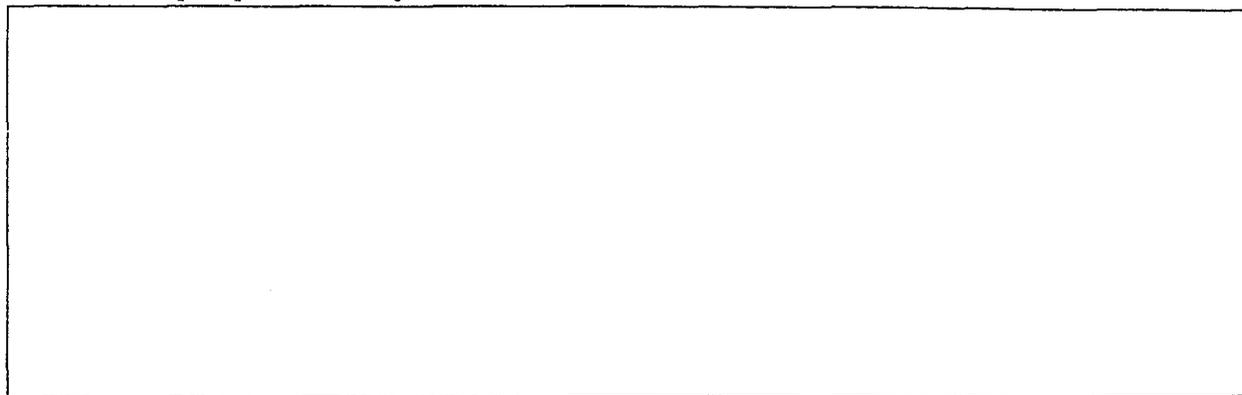
pour vous quelles sont les fonction d'un service de documentation ?

Qu'attendez-vous d'un documentaliste ?

Dans les semaines qui viennent, sur quels sujets précis auriez vous besoin d'informations ?

Avez-vous des idées de changements pour le CDM par rapport à vos besoins, par rapport au CG ?

Avez-vous quelque chose à ajouter ?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the user to provide additional information or comments.

# I. VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE ET D'UTILISATION D'INFORMATION

I.1 QUI ETES-VOUS ET QUELLE EST VOTRE ACTIVITE	I.2 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : LES CIRCONSTANCES, LE SUJET	I.3 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : VOS MODALITES DE RECHERCHE										
<p><b>Pouvez-vous nous préciser votre activité au sein du Conseil Général ?</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="padding: 2px;">Service</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Fonction</td></tr> <tr><td style="padding: 2px;">Mission, tâches</td></tr> </table>	Service	Fonction	Mission, tâches	<p><b>Dans quelles circonstances avez-vous besoin d'information ?</b> <i>A quelles occasions ? Dans quel but ?</i></p>	<p><b>Au démarrage d'une recherche, vous adressez-vous le plus souvent à une personne ressource ? Ou préférez-vous chercher par vous même ?</b></p> <p>Pouvez-vous évaluer le temps que vous passez à chercher de l'information ?</p> <p>Si vous utilisez une personne ressource :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Est-ce directement ou par l'intermédiaire d'un moyen de communication ?</b> <i>Lequel, toujours le même, pourquoi ?</i> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Qui est cette personne ?</b> <i>Toujours la même ?</i> </td> </tr> </table> <p>Y a-t-il un pôle documentaire dans votre direction ? <i>sur quel thème est-il orienté ? qui l'anime ?</i></p> <p>Si vous n'utilisez pas de personne ressource :</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Comment cherchez-vous ?</b> <i>quelles sont les étapes que vous suivez en arrivant sur le lieu de vos recherches ?</i> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Quelles sont vos sources d'information habituelles ?</b> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">                 Avez-vous une documentation personnelle ? <i>(où, sur quoi, comment la conservez-vous, comment vous la procurez-vous, pourquoi ?</i> </td> <td style="padding: 5px;">                 Avez-vous une documentation collective au sein du service ?             </td> </tr> </table>		<b>Est-ce directement ou par l'intermédiaire d'un moyen de communication ?</b> <i>Lequel, toujours le même, pourquoi ?</i>	<b>Qui est cette personne ?</b> <i>Toujours la même ?</i>	<b>Comment cherchez-vous ?</b> <i>quelles sont les étapes que vous suivez en arrivant sur le lieu de vos recherches ?</i>	<b>Quelles sont vos sources d'information habituelles ?</b>	Avez-vous une documentation personnelle ? <i>(où, sur quoi, comment la conservez-vous, comment vous la procurez-vous, pourquoi ?</i>	Avez-vous une documentation collective au sein du service ?
Service												
Fonction												
Mission, tâches												
<b>Est-ce directement ou par l'intermédiaire d'un moyen de communication ?</b> <i>Lequel, toujours le même, pourquoi ?</i>	<b>Qui est cette personne ?</b> <i>Toujours la même ?</i>											
<b>Comment cherchez-vous ?</b> <i>quelles sont les étapes que vous suivez en arrivant sur le lieu de vos recherches ?</i>	<b>Quelles sont vos sources d'information habituelles ?</b>											
Avez-vous une documentation personnelle ? <i>(où, sur quoi, comment la conservez-vous, comment vous la procurez-vous, pourquoi ?</i>	Avez-vous une documentation collective au sein du service ?											
<p><b>Votre activité vous amène-t-elle à rechercher, traiter, diffuser de l'information ?</b></p>	<p>Pouvez-vous me décrire, de façon détaillée, votre dernière recherche d'information ? <i>Quel était votre sujet de recherche ? (Que ce soit ici ou ailleurs)°</i></p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Sur quels sujets ?</b> </td> <td style="width: 50%; padding: 5px;"> <b>Qui commande cette documentation ? Qui la gère au quotidien ?</b> </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <b>Vous cherchez des documents plutôt sur supports papier ou électronique ?...</b> <i>Ou les deux indifféremment ?</i> <i>Avez-vous une : des préférences ?</i> <i>Hiérarchie, pourquoi... ?</i> </td> <td style="padding: 5px;"> <b>Quels services électroniques interrogez-vous depuis votre poste de travail ?</b> </td> </tr> </table>		<b>Sur quels sujets ?</b>	<b>Qui commande cette documentation ? Qui la gère au quotidien ?</b>	<b>Vous cherchez des documents plutôt sur supports papier ou électronique ?...</b> <i>Ou les deux indifféremment ?</i> <i>Avez-vous une : des préférences ?</i> <i>Hiérarchie, pourquoi... ?</i>	<b>Quels services électroniques interrogez-vous depuis votre poste de travail ?</b>					
<b>Sur quels sujets ?</b>	<b>Qui commande cette documentation ? Qui la gère au quotidien ?</b>											
<b>Vous cherchez des documents plutôt sur supports papier ou électronique ?...</b> <i>Ou les deux indifféremment ?</i> <i>Avez-vous une : des préférences ?</i> <i>Hiérarchie, pourquoi... ?</i>	<b>Quels services électroniques interrogez-vous depuis votre poste de travail ?</b>											
<p>Comment êtes vous arrivé à ce poste ? <i>Cursus, parcours pro, formation initiale</i></p>	<p>Etait-ce pour vous ou pour une tierce personne ?</p>											

**I.4. VOS PRATIQUES EN MATIERE D'UTILISATION ET DE REDIFFUSION DE  
L'INFORMATION**

<p align="center"><b>Finally, your main source of information, it is :</b></p>	<p align="center">If it is not the CDM, can you indicate your or your main source(s) of supply?</p>
<p align="center"><b>You search for information with what frequency ?</b> Can you evaluate the time you spend searching for information ?</p>	
<p align="center"><b>Your activity leads you to disseminate the information found ?</b> <b>If yes, to whom ?</b> <i>Au sein de votre service, à des personnes d'autres services, à des personnes extérieures au CG... ?</i></p>	<p align="center">In what form ? With what tools ? At what frequency ?</p>

## II . VOTRE OPINION SUR LE CENTRE DE DOCUMENTATION MULTIMEDIA

<p><b>Concernant le type d'information qui vous intéresse, y en a-t-il assez, est-ce facile d'accès...</b> Qu'y trouvez-vous, qu'y cherchez vous sans le trouver ?</p>	<p>L'utilisation que vous en faites ?</p> <p><i>La fréquence d'utilisation, le temps que vous passez pour vos recherches (au CDM, mais aussi ailleurs si vous n'utilisez pas beaucoup le centre)</i></p>
--	--

### III. EN CONCLUSION : VOS BESOINS ET VOS ATTENTES NON ENCORE SATISFAITS

<p>Vos besoins documentaires sont-ils globalement satisfaits ? Sinon, pourquoi ?</p>	<p>Quels sont les produits et services dont vous auriez besoin ?</p>
<p>Pour vous, quelles sont les fonctions d'un service de documentation ?</p>	<p>Qu'attendez-vous d'un documentaliste ?</p>
<p>Dans les semaines qui viennent, sur quels sujets précis auriez vous besoin d'information ?</p>	
<p>Avez-vous des idées de changements pour le CDM par rapport à vos besoins, par rapport au CDM ?</p>	<p>Avez-vous quelque chose à ajouter ?</p>

# ANNEXE 25

Grille finalement retenue

P.118

# I VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE ET D'UTILISATION D'INFORMATION

## I.1 QUI ETES VOUS ET QUELLE EST VOTRE ACTIVITE ?

Vous pouvez nous expliquer en quoi consiste votre fonction ?  
(Service, Fonction, Mission, Tâches...)

Si cela ne vous ennuie pas, pouvez-vous nous dire quelques mots sur votre formation de base ? (*cursus, parcours pro, formation initiale*)

Bon, et votre activité professionnelle vous amène-t-elle à rechercher, traiter ou diffuser de l'information ?

RECHERCHE	DIFFUSION
Quel genre d'infos ?	Quel genre d'info ? Sous quelle forme ? Quels sont les destinataires ? (services, extérieurs) Par quel canal ? A quelle fréquence ?

## **I.2 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : LES CIRCONSTANCES, LE SUJET**

Votre service a-t-il constitué un fond documentaire ? Sur quel thème est-il orienté ? y-a-t-il une personne qui s'en occupe plus particulièrement ? Qui est-ce ?

*(Si pas de doc.Service, mêmes questions pour la doc Perso.)*

Où se trouve-t-il? Comment conservez-vous cette documentation? Comment vous la procurez-vous ?

## **I.3 VOS PRATIQUES EN MATIERE DE RECHERCHE : (VOS MODALITÉS DE RECHERCHE)**

Au démarrage d'une recherche vous adressez-vous le plus souvent à quelqu'un ?

Ou préférez-vous chercher par vous-même ?

I.3.1 SI VOUS UTILISEZ UNE PERSONNE-RESSOURCE DU CDM :

Quand vous vous adressez à quelqu'un est-ce directement ou par téléphone, par messagerie?  
(lequel ? est-ce toujours le même ? pourquoi ? Avez-vous une préférence ? Si oui,  
pourquoi ?...)

Qui est cette personne ? *(toujours la même ?)*

I.3.2 SI VOUS N'UTILISEZ PAS DE PERSONNE-RESSOURCE

Au centre de doc, quand vous faites vos recherches seul, comment procédez-vous ?

Vous cherchez des documents plutôt sur support papier ou électronique... ? Ou les deux  
indifféremment ? Avez-vous une/des préférences ?

Quelles sont vos sources d'information habituelles ? que ce soit au centre de doc ou ailleurs  
(ouvrages de références, revues spécialisées, autres lieux, sites Internet...)

## II VOTRE OPINION SUR LE SERVICE D'INFORMATION, SUR LE CDM ?

↳ Concernant le type d'information qui vous intéresse, y en a-t-il assez, est-ce facile d'accès...

↳ y-a-t-il des choses que vous ne trouvez pas ?

## III EN CONCLUSION, VOS BESOINS ET VOS ATTENTES NON ENCORE SATISFAITS

Vos besoins documentaires sont-ils globalement satisfaits ? Sinon pourquoi ?

Quels sont les produits et services dont vous auriez besoin ?

pour vous quelles sont les fonction d'un service de documentation ?

Qu'attendez-vous d'un documentaliste ?

Dans les semaines qui viennent, sur quels sujets précis auriez vous besoin d'informations ?

Avez-vous des idées de changements pour le CDM par rapport à vos besoins, par rapport au CG ?

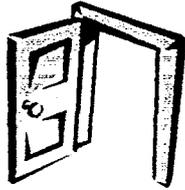
Avez-vous quelque chose à ajouter ?

# ANNEXE 26

Plaquette de présentation du CDM distribuée lors des entretiens

P.123

# LE SERVICE DE DOCUMENTATION



- 
- *Vous vous posez une question,*
  
  - *Vous recherchez un document, une adresse, des statistiques, des cartes administratives sur le département,*
  
  - *Vous avez besoin d'un texte officiel, de jurisprudence,*
  
  - *Vous voulez constituer un dossier,*
  
  - *Vous souhaitez emprunter un document,*
  
  - *Vous désirez acheter un ouvrage, vous abonner à un journal ou une revue .*

*Le service de documentation  
vous propose ...*

## UNE BIBLIOTHEQUE



*5 250 ouvrages*



*8 quotidiens locaux et nationaux  
169 revues*



*293 vidéos*



*39 cd-rom*



*2665 photos*



*37 dossiers thématiques*

*dans les domaines :*

*administration territoriale, associations, droit, culture, économie, enseignement, environnement, Europe, formation, finances, informatique, tourisme, social, urbanisme, fonds local sur la Charente et le Poitou-Charentes ...*

***Vous pouvez contribuer à l'enrichissement du fonds  
en versant les productions de vos services :  
écrits, photographies, vidéos ...***

## **DES BASES DE DONNEES**



*Une base de données documentaire mise à jour quotidiennement et qui recense le fonds documentaire du service (ouvrages, articles, vidéos,...)*



*Une base de données statistiques sur la Charente produite et actualisée par l'INSEE*



*Des bases de données professionnelles via le minitel et Internet*

## **UN ESPACE DE CONSULTATION**

*☞ Des tables de lecture*

*☞ Un photocopieur*

*☞ Un espace vidéo*

*☞ Un poste informatique pour consulter la collection des cd-rom*

*☞ Un accès à Internet*

## **DES PRODUITS DOCUMENTAIRES**

☞ **Info diff'** (revue de presse bimensuelle sur l'actualité locale, nationale et européenne des collectivités locales / diffusion du sommaire sur la messagerie)

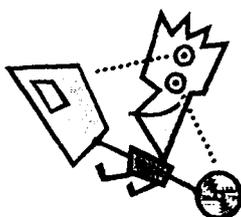
☞ **Le Journal des Collectivités locales** (revue de presse hebdomadaire sur l'actualité intéressant les collectivités locales / diffusion sur la messagerie)

☞ **Bibliographie des nouveautés mensuelles** (diffusion chaque fin de mois sur la messagerie et dans Info Diff')

☞ **Sommaire quotidien du Journal officiel** (diffusion papier ou messagerie sur demande)

☞ **Dossiers documentaires ou bibliographies thématiques** à la demande

☞ **Elaboration de tableaux statistiques** sur les communes, les cantons, le département de la Charente à partir de la base de données de l'INSEE



# **DES SERVICES**

☞ *Recherche documentaire*

☞ *Copies de textes officiels, d'articles de presse (version papier ou électronique)*

☞ *Veille documentaire sur un sujet et envoi régulier des informations (législation, réglementation, jurisprudence, doctrine, articles de presse)*

☞ *Enquête dans les autres départements par le biais du réseau Idéal*

☞ *Prêt d'ouvrages, de vidéos, de photos pour 3 semaines et de revues pour 1 semaine (sont consultables sur place : le dernier numéro des revues et journaux, les dossiers thématiques, les codes, les cd-rom)*

☞ *Commande d'ouvrages et d'abonnements*

☞ *Enregistrement d'émissions, de reportages TV*

☞ *Initiation à la recherche sur Internet*



# Comment nous contacter ?



## Venir consulter

*Le centre de documentation est ouvert  
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 30  
au 55, rue de l' Arsenal (rez-de-chaussée)*



## Téléphoner

<i>Jean-François Charrier.....</i>	<i>74.77 (demandes d'achats, d'abonnements)</i>
<i>Sandrine Bonfils .....</i>	<i>74.83 (suivi des abonnements)</i>
<i>Suzy Rougier.....</i>	<i>74.25</i>
<i>Patricia Ols .....</i>	<i>74.75 (suivi des commandes)</i>
<i>Anne-Marie Piquemal .....</i>	<i>74.87</i>
<i>Bénédicte Piveteau.....</i>	<i>74.76</i>



## Ecrire

*Hôtel du Département  
service de documentation  
31, boulevard Emile Roux  
16 917 ANGOULEME CEDEX 9*



*Messagerie interne : déposez vos demandes dans la boîte aux lettres Service de documentation*

*e-mail : [documentation@cg16.fr](mailto:documentation@cg16.fr)*

# ANNEXE 27

Critères retenus pour la saisie des réponses obtenues lors des entretiens

P.129

FONCTION

N° Entretien + Direction	Cadre	Non-cadre	Fonctions multiples et /ou fonction transversale	Fonction récemment créée
	1			
2				

CURSUS

	Sans le Bac	Bac	Bac +2	Bac +3	Bac + 4,5	Concours

EMPLACEMENT DU BUREAU

Où travail l'interviewé par rapport à la localisation du CDM

N° + D	Même bâtiment	Bâtiment proche : même rue ou pâté de maison adjacent	Lieu éloigné

RECHERCHE

Fréquence

N°	Fréquente	Ponctuelle	pas de besoins	

## Thèmes récurrents chez les interviewés

N° re tie n	Revue spécialisée	Actualité	réglementation	Annuaire adresses, sites...	Données chiffrées
1					
2					

### DIFFUSION

Quoi, Comment, A qui ?

N°	Large : formelle		
	Quoi	Comment : canal, support	A qui ?

N°	Restreinte					
	Formelle			Informelle		
	Q	C	A Q	Q	C	A Q

### RECEPTION

Abonnements

N°	Passage par la doc.	Personnel(s)	Souhaités car non encore destinataire

Autre

N°	Publicités (conservées car utiles)	Collègues du service ou d'autres services du CG	Collègues/Amis extérieurs au CG	

Support :Recherche/diffusion

	Papier	Electronique	Indifférent
	Utilisation spécifique	Utilisation spécifique	

Sans le CDM :

Existence d'un fond documentaire de proximité

N°	Bureau	Service
1		
2		
3		
4		

Le service a constitué un fond documentaire

	Tout le monde participe à sa gestion	Une personne s'en occupe en particulier (nom :facultatif)

Le service traite de l'information ou pas

	Pas de produits documentaires spécifiques	Elaboration de produits documentaires spécifiques

Fond personnel

	Ouvrages de référence	Dossiers thématiques de classement	Abonnements perso

AVEC LE CDM

Fréquence d'utilisation

	Jamais	Rare	Très ponctuelle	Ponctuelle	Fréquente, régulière

Canal utilisé pour la demande

	Téléphone	Messagerie	Se déplace	Envoie ou fait faire sa demande par une tierce personne	Courrier

S'il se déplace

N°	Non concerné	Demande systématique	Demande non-systématique	S'adresse à une personne en particulier	Pas de personne en particulier	Ne sait pas à qui s'adresser

S'il effectue sa demande par téléphone

	Non concerné	Demande une personne en particulier	Indifférent	Ne sait pas à qui s'adresser

Utilisation de la messagerie pour les demandes :

Fréquence

N°	Non concerné	Peu ou pas d'utilisation de cet ordre	Ponctuelle	Fréquente

## OPINION SUR LE CDM

### Degré de satisfaction

N°	Ne sait pas, non concerné	insatisfait	Parfois satisfait, à peu près satisfait	Globalement satisfait	Tout à fait satisfait

### Manques relevés (fond, accueil...)


### Produits et services souhaités


### Evaluation des locaux du CDM


### Améliorations suggérées pour ces locaux


## IDEE QUE LES INTERVIEWES SE FONT DE LA DOCUMENTATION

### Un service de Documentation c'est :


### Un documentaliste c'est :


# ANNEXES 28

Grilles de réponses dépouillées des entretiens

P.134

# I FONCTION

N° Entretien + Direction	Cadre : catégorie A	Non-cadre : catégories B ou C	Fonctions multiples et /ou fonction transversale avec les autres Directions ou avec l'extérieur	Fonction récemment créée ou agent récemment arrivé à ce poste
1 / DED	O		O : Mission Europe = coordination de projets : avec les autres directions + avec la préfecture et le SGAR	O : Mission créée il y a 2 ans.
2 / DED		O : animateur départemental		N : 1990
3 / DS16		O	O : <i>collecte et recueil de statistiques pour une aide à la décision de toutes les sous-directions de la DS16 et d'organismes extérieurs (Ministère des affaires sociales)</i>	O : 1997=création de cette fonction
4 / DAE	O : service entretien routes			O : arrivé à ce poste en 1998
5 / DFR	O : assurer l'encadrement du service Financier et budgétaire		O : <i>au sein de la DFR avec le contrôle de gestion et le service juridique.</i>	
6 / Rattachée à P. Mourier (DGA), pas à une direction en particulier.	O : Chargée de mission sur le Contrat de Plan.		O : mission transversale car chargée des négociations pour le Contrat de Plan ; Rôle de coordination car elle suit également les Schémas Collectifs.	
7 / DED		O : Instruction de dossiers liés au développement local	O : Négociations, orientations avec les chargés de mission de Charente Développement	N : au Service de l'Economie depuis 1991
8 / DED	O : Responsable de la Mission Sport		O : Aide aux collectivités Locales et aux Comités Départementaux (soutien financier)	O : nouveau service créé en novembre 1998
9 / ELU			O : politique départementale, commission économie / tourisme ; aide sociale travail de terrain entre les décisions et le quotidien des administrés fonctions multiples puisque professeur Lettres Histoire en lycée technique et activité d'élus	Récentement élu :
10 / ELU			O : relais entre les élus locaux et le CG / contact avec les administrés dans la rue ou à la pharmacie fonctions multiples puisque pharmacien et actions d'élus	Récentement élu :
11 / DS16	O : Sous directrice de la prévention médico-sociale		O : <i>au sein de la DS16 car elle est chef de service à la fois de la Protection maternelle et Infantile et de l'Action de Santé.</i>	N : responsable de service depuis 10 ans et travail au CG depuis plus de 20 ans.

N° Entretien + Direction	Cadre : catégorie A	Non-cadre : catégories B ou C	Fonctions multiples et /ou fonction transversale avec les autres Directions ou avec l'extérieur	Fonction récemment créée ou agent récemment arrivé à ce poste
24 / DS16		O	Educateur ASE : AEMO administrative + orientation enfants.	
25 / ELU		O : affaires sociales		
26 / DAE		O : suivi de dossiers, suivi financier et administratif à la sous direction Environnement ;		
27 / DED		O : Rédacteur au sein de la mission enseignement supérieur. Traite les dossiers de demande de subvention		
28 / DS16		O : Tarification des établissements des personnes âgées		
29 / DFR	O : Chef de service Relations Sociales et Contentieux (service composé de 4 personnes			

12 / DFR		O : contrôle de gestion, audits, évaluations	O : Audit externe permanent auprès des organismes satellites (+ <i>audit interne et contrôle de gestion</i> )	
13 / DED	O : sous-directeur du développement et de l'économie Son rôle consiste à faire émerger des projets		Trois branches sont impliquées dans son travail : Economie, développement local, tourisme Elle travaille en lien avec les communes et les cités des communes ainsi qu'avec les entreprises	
14 / DED		O : gestion de dossiers au service Patrimoine		O : mission créée en janvier 98 et au service patrimoine depuis août 1996
15 / DS16		O : Aide Sociale Générale, adjointe du chef de service.	O : récupération de créances d'où relations avec les familles, les banques, les notaires... n : mise en place des prestations	O : au service ASG depuis 1996
16 / DS16	O : psychologue sur la première circonscription = Ruffec		O : au sein de la DS16 et des circonscriptions en particulier. Elle est en lien avec les assistantes sociales, les puéricultrices et les éducateurs spécialisés.	O : travail au CG depuis 4 ans
17 / CAB	O : Chargé de mission auprès du directeur du cabinet, gestion des affaires courantes		O : également Chargé de Communication d'où réalisation des annonces presse et du magazine du CG : " Tonus Charente "	O : Au CG depuis 1 ans
18 / CAB		O : secrétaire du président : gestion de l'Agenda, des réunions		
19 / DS16		O : assistante qualifiée de laboratoire		
20 / DAE	Responsable du service Collèges et Bâtiments			
21 / DAE	Responsable de la cellule des marchés publics ; chargé des dossiers contentieux concernant la responsabilité civile du CG par rapport au domaine routier ; conseil en urbanisme auprès des collègues		Marchés publics = à la fois pour la DAE et les autres directions	
22 / DS16	O		-Conseillère technique ASE, fait partie de l'équipe des trois éducateurs spécialisés ; -Manager au niveau technique de l'équipe éducative (18 éducateurs répartis en circonscriptions)	Nouvelle mission du CG depuis septembre 1998
23 / DS16		O	-Conseillère conjugale au CPC / infirmière à la PMI	

## 2 CURSUS

N° Entretien + Direction	Sans le Bac	Bac	Bac +2	Bac +3	Bac + 4,5	Concours	Autre
1 / DED					DEA de Droit Public		Stage à Bruxelles en tant que documentaliste en droit communautaire et international. Stage au Parlement Européen en tant que médiateur à la commission des pétitions
2 / DED		O : puis entraîneur, animateur				Educateur territorial	
3 / DS16			DEUG de droit,		Maîtrise d'histoire ancienne	O : catégorie B	
4 / DAE					Ingénieur des travaux publics		
5 / DFR					Science Po. ; DEA Droit public ; Prépa ENA, Master management des collectivités locales		
6 / Rattachée à P. Mourier ( ), pas à une direction en particulier.						Rédacteur Attaché	Formation du CNFPT
7 / DED			DEUG de Droit			Rédacteur	
8 / DED					Maîtrise sciences et techniques des activités physiques et sportives	Animateur départemental : B Conseiller territorial : A	
9 / ELU					Professeur Lettre Histoire		
10 / ELU					Pharmacien		
11 / DS16					Médecin (Pas spécialisation en pédiatrie)		

12 / DFR									sans réponse
13 / DED						Science Po ; DESS d'administration territoriale			Administrateur territorial
14 / DED	0							Directeur Départemental de l'Action Sanitaire et Sociale Rédacteur Catégorie B	
15 / DS16						DESS Juriste Affaires			
16 / DS16						DESS psychologie clinique		Psychologue territoriale	
17 / CAB						DEA Histoire moderne			contractuel collaborateur de Cabinet
18 / CAB					BTS secrétariat trilingue				
19 / DS16					BTA option microbiologie				
20 : DAE						Ingénieur INSA (Toulouse)			
21 / DAE					Technicien en construction mécanique				Recrutement interne
22 / DS16							Educateur spécialisé		
23 / DS16							Infirmière		
24 / DS16							Educateur spécialisé		
25 / ELU								Docteur en médecine	
26 / DAE			0					Rédacteur	
27 / DED					BTS secrétaire de direction			rédateur	
28 / DS16			0						
29 / DFR								Maîtrise de droit privé + DESS	

### 3

#### EMPLACEMENT DU BUREAU

Où travail l'interviewé par rapport à la localisation du CDM

N° Entretien + Direction	Même bâtiment	Bâtiment proche : même rue ou pâté de maison adjacent	Lieu éloigné
1 / DED	0		
2 / DED		0 : bureau dans le bâtiment du SDAVA	0 : mission d'animateur donc souvent en déplacement
3 / DS16		0 : DS16	
4 / DAE		0 : DAE	
5 / DFR	0		
6 / Rattachée au DGA	0		
7 / DED	0		
8 / DED		0	
9 / ELU		0 : bureau dans les bâtiments de la Préfecture	0 : activité hors CG
10 / ELU			0 : activité hors CG
11 / DS16			0 : dans Angoulême mais loin des locaux centraux (2 km)
12 / DFR	0		
13 / DED		0	
14 / DED		0 : bâtiment du SDAVA	
15 / DS16		0 : DS16	
16 / DS16			0 : circonscription de RUFFEC (40 km)
17 / CAB	0		
18 / CAB	0		
19 / DS16			0
20 / DAE		0	
21 / DAE		0	
22 / DS16		0	
23 / DS16			0
24 / DS16			0 : Jarnac
25 / ELU			0 : Segonzac
26 / DAE		0	
27 / DED		0	
28 / DS16		0	
29 / DFR	0		

# 4

## RECHERCHE

Fréquence

N° Entretien + Direction	Fréquente, tous les jours	Ponctuelle	pas de réels besoins	Autre
1 / DED	0			
2 / DED		0		
3 / DS16	0			
4 / DAE		0		
5 / DFR	0			
6 / Rattachée au DGA	0			
7 / DED		0		
8 / DED		0		
9 / ELU		0		
10 / ELU		0		
11 / DS16		0		
12 / DFR	0			
13 / DED				
14 / DED			0 car :	Ne cherche pas car l'info lui est fournie par son chef de service , ses collègues
15 / DS16		0		
16 / DS16		0		
17 / CAB		0		
18 / CAB		0		
19 / CAB		0		
20 / DAE		0		
21 / DAE	0			
22 / DS16	0			
23 / DS16				
		0 : pour sa deuxième fonction de conseillère conjugale surtout		
24 / DS16		0		
25 / ELU		0		
26 / DAE		0		
27 / DED		0		
28 / DS16		0		
29 / DFR		0		

# 5

## RECHERCHE

Thèmes récurrents chez les interviewés

(tous ont besoin des documents internes au CG : rapport d'activité, journal interne, bilan social...)

N° Entretien + Direction	Ouvrages, Revues spécialisées (en fonction de la tâche de chaque agent)	Actualité : Mondiale / Du département, des collectivités	Actualité : Poitou -Charente Europe Euro	réglementation, jurisprudence	Données chiffrées	Formation
1 / DED	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	statistiques	
2 / DED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
3 / DS16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 / DAE	<input type="checkbox"/>	JCL, sommaire du JO, presse quotidienne				
5 / DFR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
6 / Rattachée à P. Mourier ( ), pas à une direction en particulier.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
7 / DED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8 / DED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9 / ELU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
10 / ELU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
11 / DS16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
12 / DFR	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 / DED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 / DED	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
15 / DS16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

16 / DS16	O	O	O	O	O : textes de loi sur l'adoption...		
17 / CAB	O	O	O	O	O : réglementation liée à la région		O
18 / CAB				O : en fonction des personnes ayant des RDV avec le président			
19 / DS16		O : ouvrages très ciblés (scientifiques)					
20 / DAE	O	O	O	O			
21 / DAE	O	O	O	O	O		
22 / DS16	O	O	O	O	O : AEMO judiciaires		
23 / DS16	O	O	O	O			
24 / DS16	O : Social				O : infos juridiques dans le domaine du social		Statistiques fournies par la DRASS O
25 / ELU	O : périodique dans le domaine de la Santé (fond perso)		O : actualités sur les missions du CG ; Infos locales (cantons, communes) Photographie des actions déjà mises en place dans le département				
26 / DAE	O : revues techniques		O : actualités du CG, des autres CG Infos locales, mondiales		O : mesures relatives aux collectivités locales		
27 / DED	O		O : sur les nouvelles technologies Sur les organismes subventionnés		O		
28 / DS16	O : TSA, ASH		O	O	O : modifications de réglementation (ex : loi 1975) Statut du personnel		
29 / DFR	O		O : infos commentées + études		Réglementation sur les Statuts ; Jurisprudence sur les avantages en nature		

# 6

## RECHERCHE

Modalités de recherche, de collecte d'information (hors CDM)

N° Entretien + Direction	Ouvrages de référence/ dans la presse spécialisée ou non	Info Diff, Le JCL..	Associations	Réunions	à partir de publicités reçues, trouvées	Sur le terrain (affichage dans les rues, conversation)	collègues, amis	Annuaire, adresses, sites, logiciel...
1 / DED	qui viennent de la Commission, revues spé. sur l'Europe Les Echos L'Express	0		réunions départementales et régionales (préfecture, SGAR : Secrétariat général pour les Affaires Régionales)			Contacts à Bruxelles, au sein du CG	site Europa Bruxelles, sites européens
2 / DED	0 : Junis Association, Lettre de l'économie du sport	0	0 : associations sportives et culturelles		0	0		
3 / DS16	0 : documents du ministère (affaires sociales) revues spé. ;	0					0 : documents financiers chez sa collègue	logiciel de l'aide sociale à l'enfance
4 / DAE	0 : revues spé. : la vie du rail, la gazette, le Moniteur..	0			0 : catalogues de sociétés, publicités			
5 / DFR	0 : la Gazette, les lettres financières, AJDA revues spé., Doc du CLF	0	0 : association des départements de France	0 : Commission des finances			0 : codes ouvrages de référence chez sa collègue	0 : recherche sur Internet
6 / Rattachée à P. Mourier ( ), pas à une direction en particulier.	0	0					réseau de relations, amis	site du Parlement
7 / DED	0 : revues spé., analyses financières de la Banque de France	0		0 : Chambre de Commerce et			0 : collègue qui travaille	

				d'industrie					à Charente-Développement	
8 / DED	O : fiches pratiques sportives, lettre du cadre territorial	O	O		O : publicité des fournisseurs en équipements sportifs			O : annuaires	O : collègues des autres CG de Poitou-Charentes	
9 / ELU		O	O	O : fait partie de la commission économie / tourisme développement local		O : population de son canton		O : sites de l'Assemblée nationale, du Sénat, du Premier Ministre		
10 / ELU				O : services administratifs en général		O : population		O : se renseigne directement auprès des services du CG concernés		
11 / DS16	O : encyclopédie médicale, revues spécialisées en pédiatrie Actualité	O		O : collègues		O : patients		O : Partenaires = crèches/ Gérard Voyer, directeur général adjoint de la DS16		
12 / DFR	O : doc des services fiscaux, du centre départemental du tourisme ; Juris association, ouvrages juridiques	O	O : association des départements de France, associations d'experts comptables,					O		

N° Entretien + Direction	Ouvrages de référence/ dans la presse spécialisée ou non	Info Diff, Le JCL..	association des contrôleurs de gestion	Réunions	à partir de publicités reçues, trouvées	Sur le terrain (affichage dans les rues, conversation)	collègues, amis	Annuaire, adresses, sites, logiciel...
13 / DED	O : essentiellement des revues	O					O : autres collectivités	
14 / DED	O	O						
15 / DS16	O : codes : civil, de la famille, de l'aide sociale, de la santé. Revues spé.	O					O : personne ressource à la DS16= Bernard Le Naour	
16 / DS16	O : ouvrages en psychologie = achats personnels. revues spé.			O : bibliographies suite à des colloques		O : flâne dans les librairies	O : demandes aux collègues psychologues des autres circonscriptions	
17 / CAB	O : Ouvrages personnels Histoire régionale, revues sur la région, de partis politiques, de collectivités			O : réunions du Cabinet du Président			O	O : Admi France, sites ministériels, de collectivités, juridiques, du sénat, partis politiques, Assemblée Nationale
18 / CAB	O : guide "profession politique " ; trombinoscope "					Acquisitions personnelles		

19 / DS16	O : infos très ciblées sur les germes et les méthodes d'analyse								O : revues et documents circulent dans le service	Direction Générale de l'Agriculture et de l'Alimentation
20 / DAE	_ Le Moniteur ", _ les cahiers techniques "		Association des ingénieurs de l'INSA						Documentation de la DDE	
21 / DAE	_ Marchés publics " ; droit des marchés publics	O							Réseau de collègues des autres CG Commission Centrale des Marchés	
22 / DS16		O							Les autres éducateurs spécialisés	
23 / DS16		O					Patients		Collègues du CPC et de la PMI	
24 / DS16	O : dont, Infos provenant de la DRASS	O								
25 / ELU	O	O				O, infos locales		administrés	Autres élus, collègues médecins	Non précisé, mais a une connexion Internet
26 / DAE		O							Expériences des autres CG	
27 / DED	O : dont, guides ONISEP, publications du rectorat de Poitiers, du CROUS	O + revue de presse du Cabinet							Collègues extérieurs au CG surtout	

N° Entretien + Direction	Ouvrages de référence/ dans la presse spécialisée ou non	Info Diff, Le JCL..	Associations	Réunions	à partir de publicités reçues, trouvées	Sur le terrain (affichage dans les rues, conversation)	collègues, amis	Annuaire adresses, sites, logiciel...
28 / DS16	TSA, ASH... Et infos provenant de la Direction du Travail, de l'IAT (Institut Atlantique Territoire), la Lettre du gouvernement	0	Membre de plusieurs associations, membre du Comité Economique et Social					36 17 BIP
29 / DFR	0 : dont infos du CIRA (Centre Interministériel de Renseignements Administratifs)	0	Association des Départements de France					

# 7

## DIFFUSION

Quoi, Comment, A qui ?

Large : formelle			
N° Entretien + Direction	Quoi ?	Comment ? : canal, support	A qui ?
1 / DED	dossiers (mission Europe) montés en collaboration avec la préfecture et le SGAR	écrit, papier	Extérieur : préfectures, mairies
2 / DED			
3 / DS16			
4 / DAE	plaquettes pour les projets routiers (TGV, routes nationales...)	écrit, papier	extérieur essentiellement
5 / DFR			
6 / Rattachée au DGA			
7 / DED			
8 / DED			
9 / ELU			
10 / ELU			
11 / DS16	plaquettes de présentation des services du Centre de Prévention	écrit	extérieur
12 / DFR			
13 / DED			
14 / DED	dépliants sur sites touristiques, animations	écrit	extérieur, population
15 / DS16			
16 / DS16			
17 / CAB	Tonus Charente : magazine du CG	écrit	extérieur
18 / CAB			
19 / DS16			
20 / DAE			

21 / DAE					
22 / DS16	Coordination des actions		Ecrit / oral		Aux 18 éducateurs
23 / DS16	Mission d'information sur la sexualité		Vidéos, réunions : oral surtout		Groupes public extérieur
24 / DS16					
25 / ELU	Actions de santé		Ecrit / réunions		Partenaires extérieurs et Elus
26 / DAE					
27 / DED	Informations sur les critères d'intervention du département dans l'enseignement supérieur Produit l'observatoire de l'Enseignement supérieur (statistiques)		Ecrit, papier / oral, téléphone  Ecrit, papier		Demandeurs de subventions  Supérieurs, organismes extérieurs
28 / DS16					
29 / DFR	Sans objet : pas de diffusion à l'extérieur				



## DIFFUSION

Quoi, Comment, A qui ?

### Restreinte

N° Entretien + Direction	Formelle				Informelle		
	Q	C	AQ	Q	C	AQ	
1 / DED	Suivi de la gestion des fonds européens Dossiers élaborés en coordination	écrit, papier	supérieur hiérarchique	Infos qui concernent sa mission  Infos qui ne l'intéressent pas directement	écrit, papier oral  oral puis éventuellement écrit (photocopies) essentiellement oral, mais aussi photocopies	Collègues du service ou hors CG  Collègues d'autres services : Finances, Patrimoine, Communes	
2 / DED	rapports	écrit, papier	supérieur	à Même démarche		Collègues du CG ou pas	
3 / DS16	données brutes (chiffrées, statistiques)	écrit, papier	supérieur services extérieurs	infos qui concernent sa mission	écrit, papier ou messagerie	Collègues du service services internes, DS16	
4 / DAE	rapports	écrit, papier	supérieur	infos qui concernent sa mission ou pas	oral, messagerie	collègues hors CG, service interne.	
5 / DFR	notes budgétaires notes internes sur des dossiers particuliers	écrit, papier	supérieur, service interne	infos qui concernent sa mission ou pas	oral, échanges informels	collègues, service interne	
6 / Rattachée au DGA	Notes aux DGA Questions, infos analytiques suivi de dossiers	écrit, papier écrit, papier écrit, papier	supérieur services internes supérieur	infos qui concernent sa mission ou pas	oral, messagerie	collègues du CG ou pas	
7 / DED	règlement, aides du CG						
8 / DED	Rapports pour sa mission	écrit oral	sur demande supérieur extérieurs : partenaires de	infos qui ne la concernent pas directement	oral ou copies messagerie	diffusion au SDAVA à la DFR (F. DEFERT)	

9 / ELU	rappports, propositions textes de loi, réglementation	écrit, oral	manifestations sportives / comités départementaux Commission Economie-Tourisme, développement local	conseils, guidage infos (tous domaines)	oral e-mail	population collègues, amis
10 / ELU	rappports, propositions	écrit, oral	population	conseils, guidage	oral	population
11 / DS16	infos spé	écrit, oral écrit	autres élus partenaires : crèches	nouvelles spé. (ex. : vaccination)	notes papier oral : réunions	service
12 / DFR	rappports d'audits externes rappports d'audits internes / contrôle de gestion	écrit écrit	organismes satellites supérieur / services concernés (ex. : laboratoire, aide sociale)	infos spé	oral	collègues du CG ou pas
13 / DED	Revue de presse sur le CL et le SO Suivi de dossiers, projets	Ecrit écrit	Collègues supérieurs	Infos spé	oral	Collègues du service ou pas
14 / DED	rappports	écrit	supérieur			
15 / DS16	rappports	écrit	supérieur			
16 / DS16		écrit		infos spé.	écrit, oral	collègues du service ou pas
17 / CAB	discours, dossiers de synthèse descriptions, infos départementales	oral, écrit	Président du Cabinet	infos spé	écrit (papier ou messagerie) oral	collègues du service ou pas
18 / CAB	Dossiers pour préparer les RDV du président	écrit écrit	élus Président du cabinet			

N° Entretien + Direction	Formelle				Restreinte			
	Q	C	AQ	Q	Q	C	Informelle	AQ
19 / DS16	Contrôles bactériologiques des services vétérinaires de l'Etat, des producteurs d'aliments	écrit						
20 / DAE	Instruction de dossiers propositions de budgets	écrit	supérieurs	Prélève de l'info technique assez régulièrement	écrit		Diffuse aux agents du service	
21 / DAE	Conseil en urbanisme	écrit	Collègues de la DAE					
22 / DS16	Copie d'articles ou totalité d'une revue	Ecrit, papier (régulièrement)	Auprès des trois éducateurs spécialisés	Infos ponctuelles	oral		collègues	
23 / DS16	Infos médicales, conseils	oral	Aux personnes qu'elle reçoit		oral		Collègues, éducateurs spé	
24 / DS16				Photocopies d'articles	Ecrit, papier ; irrégulier		collègues	
25 / ELU								
26 / DAE	Suivi de dossiers	Ecrit, papier	supérieurs					
27 / DED	rapports	Ecrit, papier	supérieurs					
28 / DS16	rapports	Ecrit, papier	supérieurs					
29 / DFR	Accueil des nouveaux arrivants	Oral / écrit (présentation des Directions du CG sous forme d'une plaquette)	Nouveaux arrivants dans la structure du CG, dans une Direction					
	Informations sur les frais de déplacement, les régimes indemnitaires		Personnel du CG					



## RECEPTION Abonnements

N° Entretien + Direction	Passage par la doc.	Personnel(s)
1 / DED	O	destinataire d'ouvrages et de publications de la Commission Européenne
2 / DED	O : Juris Association, Lettre de l'Economie du Sport, actualité sportive O	
3 / DS16	O	
4 / DAE	O : La Vie du Rail, le Moniteur, la Gazette, presse quotidienne	
5 / DFR	O : la Gazette, lettres financières,	O : flashs de l'Association Départementale de France, doc. Du Crédit Local de France
6 / Rattachée au DGA	pas directement destinataire	
7 / DED	pas directement destinataire	
8 / DED	Pas directement destinataire	o : Lettre du Cadre Territorial
9 / ELU	o : actualité	O : bulletin du groupe Socialiste à l'Assemblée Nationale
10 / ELU		
11 / DS16	pas directement destinataire	b : concours médicaux, revues spé. en pédiatrie, Le Monde
12 / DFR	O : Juris Association	o : Association des Contrôleurs de Gestion
13 / DED	O : la gazette des communes, la Lettre du Cadre, Entreprises	O : l'Express ; la revue du Tourisme
14 / DED	Pas directement destinataire	
15 / DS16	O	
16 / DS16	pas directement destinataire	o : Le Journal des Psychologues
17 / CAB	O : presse quotidienne, revues spé ;	O
18 / CAB		
19 / DS16	N : les revues nécessaires sont achetées sur un budget "Laboratoire "	
20 / DAE		
21 / DAE	O	
22 / DS16	O : ASH, le Lien Social	
23 / DS16	O : pour certains	Pas personnels, mais certaines revues spécifiques dans le domaine de la médecine sont reçues sans abonnement
24 / DS16	O	
25 / ELU	N : c'est un élu	O : périodiques dans le domaine de la Santé
26 / DAE	O : revues techniques	
27 / DED		
28 / DS16	TSA, ASH	
29 / DFR	O	

# 10

## SUPPORT

Recherche /diffusion

N° Entretien + Direction	Papier	Electronique	Indifférent	remarque
1 / DED	Utilisation spécifique	Utilisation spécifique		
2 / DED	préfère	pratique régulière d'Internet	0	Ne tient pas à conserver beaucoup de doc. papier
3 / DS16	textes. préfère nettement le papier pour appréhender l'info non ou peu chiffrée	pratique Internet (chez lui car pas de poste au bureau) Infos chiffrées		
4 / DAE	préfère			
5 / DFR	aime pouvoir manipuler les ouvrages		indifférent pour la recherche	
6 / Rattachée au DGA			0	
7 / DED	préfère			
8 / DED	plus pratique pour l'alimentation des dossiers		indifférent pour la recherche	
9 / ELU	cherche sur papier	électronique pour la diffusion		
10 / ELU				
11 / DS16	pas de poste personnel au bureau : besoin de doc papier		a priori oui	Ne souhaite pas que tout le monde ai la messagerie car techniquement difficile
12 / DFR				
13 / DED	0 : préfère, réticences envers l'informatique			
14 / DED	préfère (a un poste mais s'en sert peu)			
15 / DS16			0	
16 / DS16	préfère (n'a pas de poste et ne sait pas se servir d'ordinateur)			
17 / CAB	Thèmes culturels, rédaction	partis politiques, institutions = sites électroniques		

18 / CAB			
19 / DS16			
20 / DAE			
21 / DAE	Papier pour le moment pour la recherche	Pour la diffusion parfois	
22 / DS16	<input type="radio"/>		
23 / DS16	<input type="radio"/>		
24 / DS16	<input type="radio"/> : car mauvaise maîtrise de l'informatique		
25 / ELU	<input type="radio"/>		
26 / DAE	<input type="radio"/>		
27 / DED	<input type="radio"/>		
28 / DS16		<input type="radio"/> : préfère nettement (utilise beaucoup la messagerie)	
29 / DFR	<input type="radio"/> : par manque de compétences en informatique		

# II

## SANS LE CDM :

Existence d'un fond documentaire de proximité

N° Entretien + Direction	Bureau	Service
1 / DED	O : elle commande et gère cette documentation	
2 / DED	Chez lui doc dans des cartons en prévision de projets futurs	O : dans la salle commune (n'ont pas de bureaux perso.) : stockage et classement des abonnements, dossiers... la secrétaire dégage les points intéressants de la Lettre du Sport La chef de service élabore un condensé sous format A4 ensuite. Réception également de la revue de presse mensuelle faite par Laurence Houssais sur l'actualité dans les pays ( " pays " de la Charente) Accès au service de prêt mis en place par le SDAVA ainsi qu'au catalogue des ouvrages concernés par ce système
3 / DS16	O : petite doc. de base (ouvrages + dossiers thématiques) Pas de véritable organisation (précise que chaque chef de service a sa doc. perso.)	
4 / DAE	O : petite doc. Ouvrages, dossiers thématiques	O : doc. importante stockée dans une armoire à part (couloir afin que tout le monde puisse y avoir accès, classée par deux personnes : un ingénieur et un dessinateur
5 / DFR	o : petite doc. Perso. (réduite car a désherbé avec l'aide de Jean-François récemment) Chaque chef de service en a une	
6 / Rattachée au DGA	O : stockage thématique à titre personnel (elle ne dépend pas d'un service spécifique)	
7 / DED	O : petite doc. perso.	O : existence d'un classeur de législation économique, outil partagé par tout le service et remis à jour collectivement.
8 / DED	o : ouvrages, dossiers thématiques (dépouillement d'Info Diff et de la revue de presse du service) annuaires, codes, publicités des fournisseurs	O : système de prêt avec fiches pour les ouvrages (prêt au personnel du service ou extérieur à ce service) confection de produits documentaires : revue de presse mensuelle sur l'actualité dans les pays = sélection des articles par la secrétaire, confection par Laurence Houssais
9 / ELU	o : plutôt chez lui et à partir de sites ou d'infos déjà triées	O : une personne est chargée de collecter, constituer des dossiers documentaires... Elle classe ensuite les infos dans les placards de la salle de réunion

10 / ELU	O : chez lui, dossiers thématiques	
11 / DS16	O : quelques dossiers dans son bureau	O : tous les abonnements reçus sont gérés depuis le premier janvier au second étage (elle est au quatrième) par un employé jeune auxiliaire de santé publique chargé de traiter et concevoir des supports d'info Il y a toujours eu un fond centralisé
12 / DFR	N: fond minimal, ne considère pas cela comme de la doc car ce n'est pas organisé et il n'a pas le temps de s'en occuper	N : par manque de temps
13 / DED	O : dossiers	O : fond très partiel : Secteur économie = une revue de presse est réalisée à partir du CL (Crédit Local de France et du SO Secteur développement local = rien Secteur tourisme = projet du département de se doter d'une base de donnée sur les atouts touristiques
14 / DED	o : un placard dans le bureau de dossiers thématiques Ne pense pas toujours à s'en servir car n'est pas sûre de pouvoir facilement trouver ce qu'elle cherche	O : le chef de service gère l'info à diffuser à ses collègues de service
15 / DS16	O : dossiers perso. sont constitués de documents essentiels	O : documentation partagée entre le chef de service et l'adjoint (essentiellement des codes)
16 / DS16	O : dossiers thématiques	O : Existence d'une classotheque dans une salle à part comportant une photocopieuse et de grands placards (une personne et chargée de sa gestion). Ce fond concerne tout le service, toute la circonscription. Existence d'un archivage ( ex : tous les Info Diff , entiers, revues spécialisées...) dans une salle de réunion Existence d'un fond documentaire plus spécifiquement en psychologie dans la circonscription de _ Ma Campagne "(éloignée d'environ 30 km), géré par une collègue psychologue qui les tient informés et s'occupe des prêts...
17 / CAB	O : dossiers thématiques, ouvrages , archivages des Tonus Charente récents	
18 / CAB	O :	
19 / DS16	O : photocopies archivées dans un classeur personnel	Les revues et documents circulent dans tout le service Il existe un budget "laboratoire "
20 / DAE	O : fond minimum	O : les ouvrages sont classés dans la sous-direction
21 / DAE	O	O : fond mis à jour et classé par le secrétariat. Certains ouvrages ont été achetés sur des reliquats de crédit DAE

N° Entretien + Direction	Bureau	Service
22 / DS16	O	
23 / DS16	O : restreint car se repose sur le fond du service :	O : La documentation au sein de la circonscription est classée par service, à l'image du principe de fonctionnement du CPC. Dans son service, un bureau spécifique est destiné à toute la doc sur la sexualité, la grossesse... ce fond est accessible ainsi à tout le monde. La PMI possède également une bibliothèque destinée au personnel et aux puéricultrices.
24 / DS16	O	O : mais seulement un archivage des revues
25 / ELU	Sans objet : pas de bureau personnel au CG en tant qu' élu. Sa doc perso se trouve à son domicile	
26 / DAE	O : les techniciens ont leur propre doc technique mais rien d'organisé en commun	
27 / DED	O, restreint	
28 / DS16		O : commun au service des équipements sociaux (5 personnes). Il est constitué de texte de base et de revues spécifiques. L'alimentation se fait au fur et à mesure par tout le service.
29 / DFR	O	O : Il existe un fond documentaire pur la sous-direction des ressources humaines. Il est constitué d'une documentation de base (ouvrages de référence, mise à jour de statut, revues) ainsi que de dossiers thématiques. Ce fond se trouve dans le bureau du Sous-directeur et sa secrétaire s'occupe d'archiver les revues. Ces revues circulent entre les chefs de service.

# 12

## SANS LE CDM

Le service a constitué un fond documentaire

N° Entretien + Direction	Sans Objet	Tout le monde participe à sa gestion	Une ou plusieurs personnes s'en occupent en particulier (nom : facultatif)
1 / DED	O		
2 / DED			O : le chef de service et la secrétaire
3 / DS16	O		
4 / DAE			2 personnes en particulier : un technicien et un dessinateur
5 / DFR	O		
6 / Rattachée au DGA	O		
7 / DED		Remise à jour collective du classeur de législation économique	
8 / DED			Le système de prêt est géré par elle, les dépouillements et la revue de presse par le chef de service. O : Cécile Oheix
9 / ELU			
10 / ELU	O		
11 / DS16			O : un employé jeune a pour mission de gérer ce fond
12 / DFR	O		
13 / DED		O	
14 / DED	O		
15 / DS16	O : documentation partagée entre le chef de service et l'adjoint		
16 / DS16			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sa collègue de la circonscription de « Ma Campagne » centralise la doc en psychologie (gestion d'un fichier ; de toute façon, ils ne sont que 7 psychologues et il est facile de savoir qui a le document le cas échéant) .</li> <li>- Au sein de la circonscription, de Ruffec, une assistante sociale s'occupe de la classotheque dans une salle à part équipée de grandes armoires et d'une photocopieuse ;</li> </ul>

			- Remarque : il est prévu de mettre ce fond sous réseau avant la fin de l'année 2000. (une personne devra donc s'en charger.
17 / CAB	0		
18 / CAB	0		
19 / DS16		O : et chacun sélectionne ce qui l'intéresse	
20 / DAE			Pas une seule personne, mais uniquement les techniciens de la sous-direction
21 / DAE			Pas une seule personne, mais le secrétariat
22 / DS16	0		
23 / DS16			Une secrétaire s'en occupe en particulier
24 / DS16			Une personne s'occupe de l'archivage, le reste est géré en commun
25 / ELU	0		
26 / DAE	0		
27 / DED	0		
28 / DS16		O : 5 personnes sont concernées et alimentent cette doc	
29 / DFR			La secrétaire du sous-directeur des Ressources Humaines s'occupe de l'organisation, de l'archivage

# 13

## SANS LE CDM

Le service traite de l'information ou pas

N° Entretien + Direction	Sans Objet	Pas de produits documentaires spécifiques	Elaboration de produits documentaires spécifiques
1 / DED	O		
2 / DED			O : condensé de " Juris Association " ; DSI pour " la lettre de l'économie du sport "
3 / DS16	O		
4 / DAE			
5 / DFR	O		
6 / Rattachée au DGA	O		
7 / DED		O	
8 / DED			Elaboration d'une revue de presse quotidienne : la sélection des articles est faite par Marilyne Guillon et la confection par Laurence Houssais
9 / ELU			O, Cécile Oheix constitue des dossiers thématiques consultables par tout le groupe socialiste
10 / ELU	O		
11 / DS16			O : l'emploi jeune traite et conçoit des supports d'information. Elle-même crée des notes papier destinées aux collègues qu'elle diffuse lors de réunions.
12 / DFR	O		
13 / DED			O : sur le secteur économique, une revue de presse est réalisée à partir du CL (Crédit Local de France) et du SO
14 / DED			Le service fait une revue de presse (celle élaborée par la chef de service et sa secrétaire)
15 / DS16	O		
16 / DS16		O	
17 / CAB			O : lui-même (le cabinet n'est pas véritablement considéré comme une Direction et n'est pas constitué de Services particuliers. Il est cependant chargé de réaliser le produit de communication du CG : « Tonus Charente » qui est largement diffusé.

18 / CAB	0		
19 / DS16		0	
20 / DAE		0	
21 / DAE		0	
22 / DS16			Elle sélectionne régulièrement des articles qu'elle diffuse aux trois autres éducateurs spécialisés
23 / DS16			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une photocopie du sommaire de l'école des parents circule dans le service</li> <li>- - Constitution de dossiers thématiques alimentés par des articles de presse ainsi que des statistiques fournies par la DRASS</li> </ul>
24 / DS16		0	
25 / ELU	0		
26 / DAE		0	
27 / DED	0		
28 / DS16			
29 / DFR			

# 14

## SANS LE CDM

### Fond personnel

N° Entretien + Direction	Ouvrages de référence	Dossiers thématiques de classement	Abonnements perso
1 / DED	O	O : pas de fond de service, elle gère elle-même sa doc de cette façon. Elle a une formation en documentation et sait comment faire. remarque : ne souhaite pas conserver beaucoup de doc. papier O : chez lui surtout car il n'a pas de bureau personnel.	
2 / DED			
3 / DS16	O	O : chaque chef de service a sa documentation personnelle. Pour elle sa documentation n'est pas véritablement organisée et sera l'objet d'une aide future de l'emploi jeune (arrivée au mois de septembre).	
4 / DAE	O	O	
5 / DFR	N : sa collègue conserve des codes (Droit) auxquels il a recours	O	
6 / Rattachée au DGA	O	O	
7 / DED	O	O	
8 / DED	O, relativement nombreux car utilisés par tout le service Sont inclus des annuaires et des publicités de fournisseurs	O, Relativement peu nombreux mais travail important de sélection .	O : " la lettre du cadre territorial "
9 / ELU	O	O	
10 / ELU	O	O : relativement peu nombreux	
11 / DS16	N : Ils sont centralisés au second étage. Elle y cherche l'info souvent et de façon autonome.	O	
12 / DFR	N		L'Express
13 / DED	O	O	
14 / DED		O : surtout, dans une grande armoire dans son bureau	Pas d'abonnement, même pas par la doc

15 / DS16	O	O : surtout	
16 / DS16	O : souvent achats personnels (5 à 10 par an)	O	O : quelques achats personnels car il est difficile de se faire passer les revues entre collègues de circonscriptions (éloignement)
17 / CAB	O : peu	O	
18 / CAB		O	
19 / DS16	O	O	
20 / DAE		O	
21 / DAE		O	
22 / DS16	O : dont photocopies du Dictionnaire permanent de l'Aide Sociale	O	
23 / DS16	O : peu car fond du service les a	O : peu	
24 / DS16	O : achats en librairie parfois, statistiques de la DRASS		
25 / ELU	O : usuels dans le domaine de la santé	O	O : périodiques dans le domaine de la santé ; à titre gracieux ou non
26 / DAE	O : peu	O : peu	
27 / DED	O : très peu	O : peu	
28 / DS16	O : peu car il se repose sur le fond du service	O	
29 / DFR	O : essentiellement des codes	O	

# 15

## AVEC LE CDM

### Fréquence d'utilisation

N° Entretien + Direction	Jamais	Rare	Très ponctuelle	Ponctuelle	Fréquente, régulière
1 / DED				0	
2 / DED			0		
3 / DS16				0	
4 / DAE			<p>O : car il a recours au fond du service ainsi qu'à d'autres interlocuteurs : il multiplie les demandes pour une même requête afin d'avoir le plus de chances d'obtenir un résultat rapide. (réseaux professionnels, organismes extérieurs)</p>		
5 / DFR					0
6 / Rattachée au DGA					0
7 / DED				0	
8 / DED				0	
9 / ELU				0	
10 / ELU				0	
11 / DS16		<p>O : c'est l'emploi jeune chargé du fond spécifique qui contact la documentation</p>			
12 / DFR				0	
13 / DED				0	
14 / DED	<p>O : Jean-Louis Mouche, son chef de service lui procure</p>				

15 / DS16				A d'abord recours à une personne ressource au sein de la DS16 : Bernard le Naour		
16 / DS16			<input type="checkbox"/>			
17 / CAB						<input type="checkbox"/>
18 / CAB			Pas ou peu de demande			
19 / DS16	N'est jamais venue au CDM					
20 / DAE				<input type="checkbox"/>		
21 / DAE						<input type="checkbox"/>
22 / DS16					<input type="checkbox"/>	
23 / DS16			<input type="checkbox"/>			
24 / DS16					<input type="checkbox"/> :demander au CDM est devenu un réflexe même s'il est loin.	
25 / ELU					<input type="checkbox"/>	
26 / DAE				<input type="checkbox"/>		
27 / DED				<input type="checkbox"/> : car d'autres ressources sont prioritaires. Elle ne vient au CDM que lorsqu'elle ne sait pas où chercher (en général pour des recherches plus globales qu'à l'accoutumé).		
28 / DS16					<input type="checkbox"/>	
29 / DFR					<input type="checkbox"/> : s'il s'agit de questions simples et récurrentes, elle cherche dans la doc du service ; s'il s'agit de questions plus complexes ou ayant une réglementation récente, elle s'adresse à la doc	

# 16

## AVEC LE CDM

Canal utilisé pour la demande

N° Entretien + Direction	Téléphone	Messagerie	Se déplace	Envoie ou fait faire sa demande par une tierce personne	Courrier
1 / DED	O	O	O		
2 / DED	O		O, mais beaucoup moins		
3 / DS16	O	O	parfois		
4 / DAE	O		parfois		
5 / DFR	parfois		Surtout, a besoin de se déplacer pour appréhender le document	" Au pire " envoie sa secrétaire	
6 / Rattachée au DGA	O, parfois	O	surtout		
7 / DED			Surtout, a besoin du contact direct		
8 / DED	O				
9 / ELU	O		parfois		
10 / ELU	O			O : envoie Cécile Oheix	
11 / DS16	O	O : la secrétaire fait la demande pour elle car elle n'a pas de poste		O : l'emploi jeune contact la doc pour les agents de la PMS	
12 / DFR			Surtout		
13 / DED	O		Surtout, est plutôt autonome		
14 / DED					
15 / DS16	O		O		
16 / DS16	O				
17 / CAB	O		Surtout		
18 / CAB	O, car : n'a pas la possibilité de se rendre au CDM car elle est tout le temps bloquée au téléphone.				

19/DS16					
20/DAE	O				
21/DAE		O			
22/DS16	O				O (moins fréquemment)
23/DS16	O				O
24/DS16	O				
25/ELU					Surtout
26/DAE	Surtout				Parfois
27/DED	O				O : quand la recherche est plus complexe
28/DS16			O : surtout		Parfois Remarque : contact le CDM par l'intermédiaire de Patricia Ols au restaurant administratif
29/DFR	O				O

# 17

**AVEC LE CDM**  
S'il se déplace

N° Entretien + Direction	Non concerné	Demande systématique	Demande non-systématique	S'adresse à une personne en particulier	Pas de personne en particulier	Ne sait pas à qui s'adresser
1 / DED			<input type="checkbox"/> : utilisation plutôt autonome			
2 / DED		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> quand il lui arrive de venir pour consulter " Décimal "	Jean-François Charrier quand il est là car ils ont travaillé ensemble, sinon, indifférent		
3 / DS16		<input type="checkbox"/>				
4 / DAE	<input type="checkbox"/>	Quand il arrive qu'il se déplace, il ne fait pas sa recherche seul				
5 / DFR			<input type="checkbox"/> : sait où se trouvent les ouvrages de référence			
6 / Rattachée au DGA			Demande uniquement quand sa recherche est ciblée		O, mais tout de même une préférence pour les personnes qui sont là depuis longtemps	
7 / DED			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
8 / DED			<input type="checkbox"/> car va directement au rayon " Sport "	Plutôt Jean-François Charrier ou Patricia Ols parce qu'elle les connaît		
9 / ELU		<input type="checkbox"/> : ne fait pas sa recherche seul car il ne connaît pas notre classification			S'adresse à la personne disponible du moment	
10 / ELU	<input type="checkbox"/>					
11 / DS16	<input type="checkbox"/>					
12 / DFR			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
13 / DED			<input type="checkbox"/> : plutôt autonome		<input type="checkbox"/> : s'adresse à la personne disponible	



# 18

## AVEC LE CDM

S'il effectue sa demande par téléphone

N° Entretien + Direction	Non concerné	Demande une personne en particulier	Indifférent	Ne sait pas à qui s'adresser
1 / DED			0	
2 / DED			0	
3 / DS16		Patricia Ols pour la démographie		0
4 / DAE			0	
5 / DFR			0, mais peu concerné	
6 / Rattachée au DGA			0, mais peu concerné	
7 / DED			0, mais peu concerné	
8 / DED		Jean-François Charrier ou Patricia Ols parce qu'elle les connaît		
9 / ELU			0	
10 / ELU			0	
11 / DS16			0	
12 / DFR	0			
13 / DED			0	
14 / DED	0			
15 / DS16		Le plus souvent = Anne-Marie Piquemal		
16 / DS16			0	
17 / CAB		Le plus souvent = Bénédicte Piveteau		
18 / CAB			0	
19 / DS16	0			
20 / DAE			0	
21 / DAE				
22 / DS16		Jean-François Charrier parce qu'il le connaît		
23 / DS16			0	
24 / DS16		Patricia Ols parce qu'ils ont travaillé ensemble		
25 / ELU	0			
26 / DAE		Patricia Ols		
27 / DED		Patricia Ols pour le JO ; Jean-françois Charrier pour les commandes d'ouvrages		
28 / DS16	0			
29 / DFR			0	

# 19

## AVEC LE CDM

Utilisation de la messagerie pour les demandes :  
Fréquence

N° Entretien + Direction	Non concerné	Peu ou pas d'utilisation de cet ordre	Ponctuelle	Fréquent
1 / DED		<input type="radio"/>		
2 / DED	<input type="radio"/> : ne l'a pas			
3 / DS16			<input type="radio"/>	
4 / DAE		<input type="radio"/> : ne l'utilise pas pour ça		
5 / DFR	Pas encore familiarisé			
6 / Rattachée au DGA		<input type="radio"/>		
7 / DED	<input type="radio"/>			
8 / DED		<input type="radio"/>		
9 / ELU	<input type="radio"/>			
10 / ELU	<input type="radio"/>			
11 / DS16			<input type="radio"/>	
12 / DFR		<input type="radio"/>		
13 / DED	<input type="radio"/> : réticences envers l'informatique			
14 / DED	<input type="radio"/> : a la messagerie, mais n'aime pas beaucoup le support			
15 / DS16	<input type="radio"/>			
16 / DS16	<input type="radio"/> : n'a pas la messagerie et de toute façon ne sait pas se servir de l'outil			
17 / CAB		<input type="radio"/> : n'utilise pas la messagerie pour ça, mais pour la transmission de fichiers à l'extérieur. Il préfère se déplacer pour ses recherches		
18 / CAB		<input type="radio"/>		
19 / DS16	<input type="radio"/>			
20 / DAE		<input type="radio"/>		

21 / DAE					0
22 / DS16				0	
23 / DS16				0	
24 / DS16				0	
25 / ELU				0	
26 / DAE				0	
27 / DED				0	
28 / DS16				0	0
29 / DFR				0	

# 20

## OPINION SUR LE CDM

Degré de satisfaction

N° Entretien + Direction	Ne sait pas, non concerné	insatisfait	Parfois satisfait, à peu près satisfait	Globalement satisfait	Tout à fait satisfait
1 / DED					O : service efficace
2 / DED					O
3 / DS16					O et bon accueil
4 / DAE				O	
5 / DFR					O " positivement satisfait "
6 / Rattachée au DGA					O : service performant car le délai de réponse est court, le service est organisé, les thèmes sont bien structurés
7 / DED				O : informations disponibles dans les délais	
8 / DED					O : très bon service documentation. RQ : Elle apprécie particulièrement de pouvoir échanger avec les autres CG par le biais du réseau IDEAL Les produits documentaires du CDM sont satisfaisant car la densité est juste : s'ils comportaient plus d'information, cet empilement ne serait plus exploitable. O : a toujours trouvé ce qu'il y cherchait
9 / ELU					
10 / ELU	O, pas de réponse, peu concerné				
11 / DS16				O : mais l'utilise peu	O, mais l'utilise peu. Info Diff est pour elle intéressant car il donne une ouverture sur les autres services. Elle apprécie que la documentation soit centralisée au CDM
12 / DFR				O	
13 / DED					O : a toujours trouvé ce qu'elle cherchait

14 / DED	O						
15 / DS16	Pas de réponse						
16 / DS16	Difficile à dire car l'utilise rarement						
17 / CAB						O	
18 / CAB	O						
19 / DS16	O : pas de recherche par la doc. car ce sont des besoins trop spécifiques						
20 / DAE						O	
21 / DAE							O : pleinement satisfait, les réponses sont pertinentes et arrivent à temps
22 / DS16						O	
23 / DS16						O	
24 / DS16							O : a toujours été satisfait des recherches et demander au CDM est devenu un réflexe
25 / ELU						O	
26 / DAE						O	
27 / DED							O : le JCL est très bien, ID est utile mais pas forcément exploité ; même chose pour le service d'enregistrement d'émissions T.V
28 / DS16							O : le JCL est un produit très intéressant
29 / DFR							O : bonne qualité du service rendu

# 21

## OPINION SUR LE CDM

Manques relevés (fond, accueil...)

N° Entretien + Direction	Sans Objet	
1 / DED	0	
2 / DED	0	
3 / DS16		La bibliographie d'Info Diff est mal conçue ; on a du mal à juger de la pertinence des documents sélectionnés.
4 / DAE	0	
5 / DFR	0	
6 / Rattachée au DGA		Il lui est arrivé de trouver le centre fermé à 17 h.30
7 / DED		" On a peur de déranger "
8 / DED	0	
9 / ELU	0	
10 / ELU	0	
11 / DS16	0	
12 / DFR	0	
13 / DED		La classification n'est pas évidente La présentation pour ID est peu attrayante N'aime pas le JO sur la messagerie
14 / DED		Il faudrait aussi enregistrer le J.T de 13H et sélectionner ensuite car il y a souvent des reportages sur la Charente A conscience qu'ils pourraient eux-mêmes alimenter le CDM Il faudrait s'équiper de Juris-Classesurs : droit civil ; social ; notarié Le CDM est mal placé en Charente
15 / DS16		
16 / DS16		
17 / CAB		On ne peut pas avoir une idée générale du fond L'emplacement du CDM pose un problème quant à l'accueil du public extérieur. Or ce centre a une vocation unique et devrait être polyvalent
18 / CAB	0	
19 / DS16	0	
20 / DAE		

21 / DAE	0	
22 / DS16		Cf locaux Pense que le centre est déjà surchargé de travail, que l'Action Sociale est un domaine très spécifique et qu'il est difficile pour le CDM d'être à la pointe dans tous les domaines.
23 / DS16		Méconnaissance des services que la doc peut rendre. Il pensait par exemple que le centre était compétent en matière de tournage de vidéos Problème d'éloignement et de parking
24 / DS16	0	
25 / ELU		Fond un peu juste dans le domaine de la Santé Publique mais cela est compensé par les connaissances des documentalistes qui savent s'appuyer sur Internet par exemple
26 / DAE		Cf. locaux
27 / DED		Cf. locaux
28 / DS16		Le bon de commande d'ID pose problème Méconnaissance des ressources de la doc (fond et services)
29 / DFR		Cf. locaux Réseau IDEAL : celui-ci ne présente souvent que des questions basiques qui représentent une perte de temps

24

**OPINION SUR LE CDM**  
Produits et services souhaités

N° Entretien + Direction	Pas de souhait particulier	Services souhaités ou suggestions <i>Thèmes de recherche précis</i>
1 / DED		Souhait de doc supplémentaire : revues de droit public ; copie du sommaire du recueil Dalloz sur le droit européen
2 / DED		Veille sur Décimal ; enregistrements audio / vidéo sur les activités d'animation du département
3 : DS16		Développer l'outil de la messagerie qui permettrait selon elle une information plus ciblée ; Pourquoi pas un Info Diff spécial " Social " ? Elle dit cependant apprécier l'aspect général des autres rubriques présentes ; DSI sur le social ; Améliorer la circulation des revues ; Effectuer une sensibilisation à la recherche sur Internet
4 / DAE	0	
5 / DFR	0	Pour mieux faire connaître le CDM, être dispensateur de formation sur Internet
6 / Rattachée au DGA		Il serait intéressant de pouvoir faire ses recherches soit même sur la messagerie : avoir accès depuis la messagerie à un catalogue du fond du CDM ; Etre destinataire de plus de revues recevoir le sommaire de plus d'ouvrages ; Effectuer un travail de lisibilité su Info Diff et le sommaire du Jo ; Recevoir " l'Essentiel " sur la messagerie ;
7 / DED		A besoin en permanence d'informations sur l'aménagement du territoire et la législation économique
8 / DED		Voudrait recevoir en circulation (personnellement) la gazette de Communes, La Lettre de l'économie du sport, Juris Association ; <i>Elle aurait besoin d'une compilation d'articles sur l'ASAC</i>
9 / ELU		Voudrait recevoir l'Essentiel Proposition d'une réunion mensuelle avec les élus <i>Voudrait des vidéos sur des expériences menées par d'autres collectivités (local de sécurité, technopoles)</i>
10 / ELU		<i>Besoin d'un guide des aides du CG ; en recherche de formation d'élus (propositions de stages) ; recherche à connaître les rouages administratifs ; souhaite avoir des exemples d'expériences positives en matière de tourisme et culture (festivals d'été par exemple)</i>
11 / DS16		Voudrait plus d'abonnements Ultérieurement, dès qu'elle aura un poste elle voudrait avoir accès à des CD-Roms Voudrait que la doc gère les dossiers spécifiques. Le CDM devrait s'ouvrir sur l'extérieur car il existe de réels besoins. Idée d'un service départemental sur les données socio-démographiques Tout ce qui a trait à la communication par rapport au public devrait relever d'une démarche commune. Elle a conscience

		que cela nécessite une prise de décision au niveau supérieur.
12 / DFR		<i>Elle cherche à recueillir plus d'informations en matière de jurisprudence (médicale), en matière d'administration. Souhait d'une revue de presse sélective en fonction des besoins de chaque entité (Direction) Souhait d'une recherche bibliographique sur le contrôle de gestion dans les collectivités locales</i>
13 / DED		Veille documentaire sur : réglementation en matière d'économie, de développement local, de tourisme expériences des autres collectivités actualité, législation sur le packaging et l'agroalimentaire club des ambassadeurs
14 / DED		<i>Infos sur les papeteries en Charente Retrouver un reportage diffusé sur la cinquième à 10h le 28 juin 1999</i>
15 / DS16		<i>Souhait de documentation sur la couverture maladie universelle, sur les prestations spécifique dépendance</i>
16 / DS16		<i>Aura bientôt besoin de commander des vidéos pour animer des groupes de parole</i>
17 / CAB		<i>Avoir des infos sur les CD-Roms (ne connaît pas) Que les infos sur la Charente soient triées de façon cantonale (nous lui avons conseillé pour cela l'utilisation du logiciel SIEL à la doc) Effectuer une présentation du CDM vers le public extérieur</i>
18 / CAB	O	
19 / DS16	O	
20 / DAE		<i>Veille documentaire</i>
21 / DAE		<i>Développer la DSI ( Diffusion Sélective d'Information)</i>
22 / DS16		<i>AEMO judiciaires, expériences d'autres CG Infos sur les autres alternatives que le placement en établissement ou chez une assistante maternelle Infos sur la sexualité des handicapés</i>
23 / DS16		<i>Voudrait une initiation à Internet</i>
24 / DS16		<i>Recherche d'infos dans le cadre de sa formation en cours : droit social (prépare le concours d'attaché)</i>
25 / ELU		<i>Intéressé par une démonstration sur Internet afin de pouvoir faire des recherches seul (a une connexion à domicile) Veille documentaire</i>
26 / DAE	O	
27 / DED	O	
28 / DS16		<i>Recevoir le sommaire du JO sur la-messagerie Infos sur la réforme de tarification des établissements pour personnes âgées Recensement 1999 : chiffres pour la population de plus de 65 ans</i>
29 / DFR		<i>Souhaite qu'ID soit moins dense Voudrait une formation aux nouveaux outils Recherche d'infos sur les avantages en nature, les logements de fonction</i>

# 23

## OPINION SUR LE CDM

### Evaluation des locaux du CDM

N° Entretien + Direction	Sans réponse	
1 / DED	0	
2 / DED		Moyen : l'agencement n'incite pas à aller au fond
3 / DS16		Espace convivial
4 / DAE	0	
5 / DFR		Un peu sombre
6 / Rattachée au DGA		Assez agréable
7 / DED		Problème de disposition des lieux : les espaces lecture sont trop proches des postes de travail
8 / DED	0	
9 / ELU		Le CDM est trop à l'écart géographiquement (il est pour lui dans le pâté de maison adjacent)
10 / ELU	0	
11 / DS16	0	
12 / DFR	0	
13 / DED		L'entrée n'est pas attirante et le CDM n'est pas assez mis en valeur La vitrine est une bonne chose
14 / DED		L'emplacement est un avantage car, quand elle passe devant pour aller au CG, elle envisage d'y aller, mais elle sait qu'elle irait si c'était dans le même bâtiment La vitrine est sympa
15 / DS16	0	
16 / DS16	0	
17 / CAB		La signalétique n'est pas assez voyante
18 / CAB	0	
19 / DS16	0 : n'est jamais venu	
20 / DAE	0	
21 / DAE	0	
22 / DS16		Les locaux ne sont pas assez grands Nécessité d'un coin pour pouvoir étudier tranquillement, à l'abri des conversations des autres
23 / DS16	0	
24 / DS16	0	
25 / ELU		Pas mal : le plan de classement et la signalétique sont pour lui une aide car il a l'expérience du CDM et sait maintenant

		s'y repérer
26 / DAE		Pas terrible
27 / DED		Espace Internet à remanier
28 / DS16	0	
29 / DFR		Le CDM n'est pas assez grand

2.

## OPINION SUR LE CDM

Améliorations suggérées pour ces locaux

N° Entretien + Direction	Sans objet
1 / DED	0
2 / DED	
	Une salle de travail plus grande
4 / DAE	0
5 / DFR	0
	Une meilleure mise en lumière
6 / Rattachée au DGA	
	Organiser un libre service avec un côté travail, un côté consultation
7 / DED	
	Espacer les espaces lecture des postes de travail (accès Internet en particulier)
8 / DED	0
9 / ELU	0
10 / ELU	0
11 / DS16	0
12 / DFR	0
13 / DED	0
14 / DED	0
15 / DS16	0
16 / DS16	0
17 / CAB	
	Modifier la signalétique
18 / CAB	0
19 / DS16	0
20 / DAE	0
21 / DAE	0
22 / DS16	
	Aménager un espace de travail
23 / DS16	0
24 / DS16	0
25 / ELU	0
26 / DAE	
	Aménager des locaux plus agréables
27 / DED	
	Qu'il y ait un espace Internet plus convivial, dans l'esprit des cybercafés
28 / DS16	0
29 / DFR	
	Des locaux plus grands avec un coin lecture, un coin étude

# 25

## IDEES QUE LES INTERVIEWES SE FONT DE LA DOCUMENTATION

Un service de Documentation c'est :

N° Entretien + Direction	Sans réponse	
1 / DED	0	
2 / DED		Un bon accueil, une bonne signalétique, un bon guidage; Un service qui aide à gagner du temps
3 / DS16		Une diffusion de l'information, une rapidité d'action
4 / DAE		Une réponse rapide, même si elle est négative afin de trouver ailleurs
5 / DFR	0	
6 / Rattachée au DGA		Une plus value en terme qualitatif, une collaboration
7 / DED	0	
8 / DED		Un centre de ressources. Ce doit être un service généraliste
9 / ELU		Un tel service de documentation doit apporter toutes les informations sur les domaines de compétence du CG ; doit anticiper sur les besoins des Services et des Elus
10 / ELU	0	
11 / DS16		Un service doc doit archiver, classer, rechercher, recueillir. L'utilisateur doit alors pouvoir disposer de ce fond. Il doit gérer les abonnements et éditer des bibliographies, en ce sens, cela lui paraît très bien que la doc soit centralisée.
12 / DFR	0	
13 / DED		Une fonction de veille, d'anticipation, de DSI
14 / DED		Centraliser, être polyvalent, doit pouvoir répondre sur différents supports
15 / DS16	0	
16 / DS16		Une source d'info rapide et précise
17 / CAB		Distingue deux types d'utilité du CDM : une base de ressource pour le CG / une structure d'accueil du public extérieur
18 / CAB	0	
19 / DS16	0	

20 / DAE	0	
21 / DAE	0	
22 / DS16	0	
23 / DS16		Répertorier les infos, la législation / être à l'écoute de tous les services / regrouper tous genres d'infos
24 / DS16		Apporter des infos / conseiller / guider Centraliser l'info pour un accès commun avec des règles communes
25 / ELU		Un lieu ressource (l'orientation vers la doc lui paraît utile
26 / DAE		Informier sur les mesures relatives aux collectivités locales (réglementation)
27 / DED		Centraliser les infos
28 / DS16		Répondre à toutes les sollicitations
29 / DFR		Un service bien pourvu, à l'écoute et en recherche des meilleures sources

# 26

## IDEE QUE LES INTERVIEWES SE FONT DE LA DOCUMENTATION

Un documentaliste c'est :

N° Entretien + Direction	Sans réponse
1 / DED	
2 / DED	Quelqu'un d'efficace, rapide, productif ; Dévoué et disponible
3 / DS16	Il doit connaître le sujet dont relève la demande ; Doit avoir une ouverture d'esprit
4 / DAE	Doit fournir une rapidité de réponse importante
5 / DFR	Ne doit pas ressembler à un archiviste, ne peut pas tout savoir. Il doit savoir où on peut trouver l'information, même si lui-même ne l'a pas.
6 / Rattachée au DGA	Doit être capable de connaître les réseaux, d'avoir des réflexes de recherche
7 / DED	0
8 / DED	Doit avoir une bonne qualité d'accueil, être disponible. Doit pouvoir fournir un maximum d'information dans les plus brefs délais.
9 / ELU	Doit connaître l'importance du contact avec les gens et utiliser l'oralité pour transmettre l'info. Doit savoir-faire de la diffusion sélective.
10 / ELU	0
11 / DS16	Quelqu'un qui réponde aux questions des usagers.
12 / DFR	0
13 / DED	Doit guider, conseiller, être à l'écoute des usagers/ Doit être source de propositions
14 / DED	0
15 / DS16	0
16 / DS16	Une aide, quelqu'un avec qui on peut éventuellement élargir la demande (suggestions)
17 / CAB	0
18 / CAB	0
19 / DS16	0
20 / DAE	0
21 / DAE	0

22 / DS16		Doit pouvoir fournir tous types de renseignements
23 / DS16		Doit pouvoir répondre à toutes les demandes
24 / DS16		Disponibilité, écoute / rapidité de réponse
25 / ELU		Qualité d'accueil, disponibilité, savoir dialoguer pour bien comprendre l'objectif de la recherche demandée
26 / DAE		Orienter, guider Elargir le champ de la recherche
27 / DED		Curiosité, intérêt Disponibilité Rapidité
28 / DS16		Doit fournir une réponse de qualité
29 / DFR		Accueil, échange avec l'utilisateur Disponibilité rapidité

# ANNEXE 29

Proposition d'un questionnaire aux nouveaux arrivants

P.187

## **NOUVEAUX VENUS, SOYEZ LES BIENVENUS !**

Le soucis du centre de Documentation Multimédia est de vous être le plus utile possible en développant un service de qualité.

Mieux vous connaître nous aidera à mieux anticiper sur vos demandes et à répondre à vos besoins.

Nous vous proposons donc de noter ci-dessous les précisions vous concernant :

Nom : .....

Prénom : .....

Service : .....

Fonction : .....

Missions particulières à venir : .....

Si vous êtes intéressé(e) par une diffusion d'information sur vos thèmes de travail en cours ou à venir, veuillez noter ces thèmes ci-dessous :

.....  
.....  
.....  
.....

Nous vous proposons en outre de vous familiariser avec le CDM en vous faisant visiter le Centre ainsi qu'en vous initiant aux outils de recherche si vous le souhaitez.

Si vous êtes intéressé(e), vous pouvez noter ci-dessous vos disponibilités ou une date et un horaire précis :

.....  
.....  
.....

Afin de mieux répondre à vos attentes, le CDM vous propose de répondre à quelques questions :

<p>De quel type d'information avez-vous besoin en priorité ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Quand vous avez besoin d'information, vous avez l'habitude de :</p> <p><input type="checkbox"/> demander à une personne d'un service d'information</p> <p><input type="checkbox"/> chercher par vous même</p> <p>Préférez-vous faire des recherches sur support :</p> <p><input type="checkbox"/> papier ?</p> <p><input type="checkbox"/> électronique ?</p>
<p>Etes-vous familiarisé(e) aux outils informatiques ?</p> <p>.....</p> <p>Savez-vous faire une recherche sur Internet ou à l'aide d'un C.D Rom ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>Avez-vous l'habitude de stocker les informations trouvées ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p> <p>Si oui, sous quelle forme ? :</p> <p><input type="checkbox"/> document entier</p> <p><input type="checkbox"/> sélection de passages et classement dans des dossiers</p> <p><input type="checkbox"/> résumés</p> <p>Si non, pourquoi ?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Qu'attendez-vous d'un service de documentation ?

.....

.....