



HAL
open science

Étude sur les attentes et les besoins des usagers en matière d'information et produits documentaires : le cas du service documentation de Tourcoing

Justine Desse

► To cite this version:

Justine Desse. Étude sur les attentes et les besoins des usagers en matière d'information et produits documentaires : le cas du service documentation de Tourcoing. Sciences de l'information et de la communication. 2022. dumas-03792392

HAL Id: dumas-03792392

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-03792392>

Submitted on 30 Sep 2022

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.

Justine DESSE

**Master Information Documentation
Première année**

**Mémoire de stage effectué du 25 avril 2022 au 3 juin 2022
au Service Documentation de la Mairie de Tourcoing**

**Étude sur les attentes et les besoins des usagers en matière d'information et
produits documentaires : le cas du service documentation de Tourcoing**

**Sous la direction de :
Mme Widad Mustafa El Hadi
Mme Stéphanie Blareau**

Soutenu le 4 Juillet 2022 à l'UFR DECCID-SID

Université de Lille, Sciences Sociales et Humaines

BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2021/2022

Remerciements

Je souhaite remercier toutes les personnes qui m'ont accueilli, guidé et aidé lors de mon stage.

Je tenais à remercier particulièrement ma maîtresse de stage, Mme Stéphanie Blareau et l'équipe Documentation qui m'ont accueilli chaleureusement, ainsi que pour les informations qu'ils m'ont apportées et les conseils qu'ils m'ont prodigués. Mais aussi d'avoir répondu à mes questions et accompagné mon travail avec bienveillance.

Je remercie également tout le personnel de la Médiathèque André Malraux de la ville de Tourcoing pour son accueil et son soutien.

Un grand merci à tous ceux que j'ai interrogés dans le cadre de mon questionnaire et de l'élaboration de mes entretiens indispensables à la construction de cette étude.

Je tiens finalement à exprimer ma gratitude à ma tutrice universitaire Mme Widad Mustafa El Hadi, pour son aide précieuse dans la préparation de ce mémoire ainsi que dans la démarche de recherche.

Résumé

La question traitée dans cette enquête de satisfaction aborde la satisfaction du service documentation de la ville de Tourcoing auprès des usagers des services municipaux. Pour cette étude, il a été mis en place un questionnaire afin de revaloriser l'image du service documentation ainsi que faire émerger les nouveaux besoins des usagers et des non-usagers du service. Dans cette étude, vous pourrez donc retrouver tout un questionnement sur le métier de documentaliste de sa naissance à son rôle actuel. Nous pourrions également retrouver une présentation du service Documentation de la ville de Tourcoing ainsi que les différentes prestations qu'ils proposent. S'en suivra une analyse des résultats obtenue en ce qui concerne les besoins et les attentes des usagers en matière d'information et produit documentaire.

Mots clés

Documentation, usager, besoin, information, documentaliste, satisfaction, document, service, qualité

Abstract

The question addressed in this satisfaction survey addresses the satisfaction of the documentation service of the city of Tourcoing among users of municipal services. For this study, a questionnaire was set up in order to enhance the image of the documentation service as well as to bring out the new needs of users and non-users of the service. In this study, you will be able to find a whole questioning on the profession of documentalist from his birth to his current role. We will also be able to find a presentation of the Documentation service of the city of Tourcoing as well as the different services they offer. This will be followed by an analysis of the results obtained with regard to the needs and expectations of users in terms of information and documentary products.

Key words

Documentation, user, need, information, documentalist, satisfaction, document, service, quality

Tables des matières

Introduction	7
I. Analyse de l'existant	8
1. Le documentaliste : les enjeux du métier	8
1.1 Présentation du métier	8
1.1.1 Naissance d'un métier de l'information et de la documentation	8
1.1.2 Son rôle et ses missions au sein du milieu de l'information et de la documentation	9
1.2 Le documentaliste des collectivités	10
1.3 Un enjeu informationnel	11
2. Présentation du contexte : le service Documentation de la ville de Tourcoing	12
2.1 Le service Documentation	12
2.2 Les missions	13
2.3 Les usagers : service à la disposition des services municipaux	13
3. Les services et produits documentaires proposés	14
3.1 Les produits documentaires	14
3.1.1 Le Panorama de presse de Nord Eclair et La Voix du Nord	15
3.1.2 La Lettre Info-Doc	16
3.1.3 Le Mémento	16
3.1.4 Le Bulletin RH	16
3.2 Les services documentaires	16
3.2.1 Revue de presse nationale et locale sur Tourcoing et ses personnalités	17
3.2.2 La veille par thématique personnalisée	17
3.2.3. La gestion des abonnements et les commandes d'ouvrages professionnels	18
3.2.4 Les recherches documentaires sur des articles de presse, des sujets ciblés	19
3.2.5 Alimentation de l'Intranet	20
3.2.6 Revue des sommaires	21
3.2.7 Les statistiques	21

II. Étude des pratiques et besoins des usagers	22
1. Mes missions au sein du service	22
1.1 Définition des objectifs de mes missions	22
2. Analyse des besoins	22
3. Enjeux des outils d'évaluation : le questionnaire	24
4. La méthodologie employée pour la réalisation de l'étude	25
4.1 Le choix de la technique d'enquête	25
4.1.1 Les étapes préalables à la conception du questionnaire	25
4.1.2 Les usagers à interroger	27
5. Hypothèses	27
III. Analyse des enjeux du service documentation	29
1. Recueil des résultats	29
2. Analyse descriptive des résultats de l'enquête	30
2.1 Les usagers du service documentation de la ville Tourcoing	30
2.2 Les services et les produits documentaires	34
2.3 L'intranet	39
2.4 Les attentes des usagers envers le service de documentation	41
3. Bilan général de l'enquête sur les besoins usagers	41
4. Solutions envisagées et perspectives	42
Conclusion	44
Bibliographie et webographie	45
Annexes	47
1. Captures d'écran du logiciel Aloès	47
2. Captures d'écran de l'intranet " Le Canal "	48
3. Statistiques du service documentation	49
4. Captures d'écran du logiciel LimeSurvey	50
5. L'organigramme de la ville de Tourcoing	52
6. Le lettre info-doc	53

7.Le questionnaire de satisfaction	58
8.Le service Documentation de la ville de Tourcoing en quelques chiffres	67

Introduction

Dans le cadre de mon mémoire de Master 1, j'ai dû effectuer un stage d'une durée de six semaines dans une structure qui portait mon intérêt quant au chemin professionnel que je souhaite entreprendre. En effet, comme je me destine à travailler dans le domaine de la documentation et des archives, j'ai porté mon intérêt sur le service de Documentation de la mairie de Tourcoing.

Mon intervention au sein du service consiste à la remise en question de celui-ci notamment du point de vue des services rendus aux agents et des produits documentaires existants. C'est pour cela que ce mémoire portera principalement sur l'étude des attentes et des besoins des usagers en matière d'information et de produits documentaires. Cette étude consistera donc à répondre à plusieurs questions : dans un premier temps, il s'agira de se questionner sur les attentes des usagers vis-à-vis des services et des produits documentaires du service documentation, quels sont les nouveaux besoins émergents des usagers ainsi que de savoir s'ils sont réellement assez informés avec les outils mis à leurs dispositions par le service documentation. Il s'agira également de se questionner sur la performance des produits déjà existants du service afin de pouvoir améliorer ceux-ci.

Nous présenterons dans un premier temps, l'analyse de l'existant, c'est-à-dire la présentation du métier de documentaliste de sa création à son rôle actuel, nous ferons également dans ce point une courte présentation du service de documentation qui est l'objet de cette étude ainsi que des différents produits et services qui le constituent afin de comprendre les réels enjeux du service. Dans un second temps, à l'aide d'une étude par questionnaire auprès des usagers de la collectivité de la mairie de Tourcoing, nous expliciterons notre démarche d'enquête afin de mieux connaître les besoins des usagers ainsi que d'évaluer le service. Enfin, nous présenterons les principaux résultats obtenus autour de cette étude et nous énoncerons quelques pistes afin d'améliorer le service.

I. Analyse de l'existant

1. Le documentaliste : les enjeux du métier

Dans cette partie, nous allons nous concentrer sur l'analyse de l'existant. Nous allons discuter du métier de documentaliste, de sa naissance à son rôle aujourd'hui au sein des collectivités. Ensuite, nous aborderons le rôle et les différentes missions que le documentaliste doit accomplir d'un point de vue informationnel et culturel. Nous verrons également quels en sont les enjeux. Nous ferons aussi une courte présentation du service Documentation de Tourcoing en énonçant les différents produits et services qu'il crée. Ces différents éléments nous permettront de comprendre les enjeux du métier ainsi que les différentes actions menées par le service.

1.1 Présentation du métier

1.1.1 Naissance d'un métier de l'information et de la documentation

Avant de parler plus en détails de l'étude du mémoire, il est essentiel d'aborder la naissance du métier de documentaliste ainsi que les principales caractéristiques qui le constituent. C'est pour cela que nous allons discuter du métier de l'information-documentation. En effet, comme nous pouvons le constater, le métier de documentaliste est une profession faisant partie intégrante du domaine des Sciences de l'Information et de la Communication. Notamment dû à son attachement à l'information et au document qui fait partie de son domaine d'étude. Les SIC se focalisent sur l'étude de l'information qu'elle soit culturelle, informationnelle ou sociale. C'est un métier relativement récent dont le terme apparaît dans les années 1930¹ grâce à de grands précurseurs tels que Jean Meyriat, Suzanne Briet ou encore Paul Otlet qui ont su amener le document sous divers aspects. *L'association Union française des organismes de documentation (UFOD)* a participé au développement du métier en citant en janvier 1941, le terme de documentaliste dans l'éditorial de « *La Documentation en France* » : « *L'archiviste fait le plus souvent des classements et des inventaires. Le bibliothécaire est surtout un catalogueur, le documentaliste est essentiellement distributeur.* »². Par cela, on entend le documentaliste comme distributeur du

¹ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cerle De La Librairie.p11.

² BRIET, Suzanne. « *Qu'est-ce-que la documentation* ». 1951.

savoir informationnel. D'autre part, Jean Meyriat a participé sur de nombreux points au développement du métier de documentaliste³ en participant à sa professionnalisation. Par ailleurs, lors de sa réflexion sur le métier de documentaliste, il aborde la dualité et la similarité entre deux métiers, celui des bibliothécaires et des documentalistes. Durant son analyse, il évoque leur équivalence en énumérant et en comparant les compétences des deux professions : il cite « *la connaissance des publics (et du milieu professionnels), identification et localisation des documents, développement des collections, conservation et gestion des documents, indexation, recherche de l'information* ». Après ses différentes réflexions, il souligne l'importance de former les professionnels de la documentation face aux évolutions.

1.1.2 Son rôle et ses missions au sein du milieu de l'information et de la documentation

Pour entamer l'étude des besoins des utilisateurs en ce qui concerne les services et les produits documentaires d'un service de documentation, il est important de connaître le rôle ainsi que les différentes missions du documentaliste au sein du milieu de l'information et de la documentation. Le métier de documentaliste repose principalement sur trois notions qui lui sont essentielles pour l'exercice de ses fonctions. Les deux premières sont fondées sur le document et la documentation. La troisième notion est celle de l'information, en effet, le documentaliste travaille sur le traitement de l'information contenue dans les documents qu'il sélectionne, qu'il va ensuite traiter pour pouvoir la diffuser. D'autre part, le documentaliste détient également plusieurs rôles, d'abord, il a un rôle d'orientateur. En effet, comme le dit S.Fayet Scribe⁴ à propos de la documentaliste Suzanne Briet : « *Le documentaliste a un rôle d'orienteur, de médiateur entre l'utilisateur et l'information dont il a besoin* ». Son rôle principal consiste à produire et à partager la connaissance et de participer à la « culture de l'information » au sein d'une organisation. Par ailleurs, il a aussi un rôle de médiateur car, il oriente l'utilisateur, il cherche avec ou pour lui, et fournit ainsi un service réel reposant sur sa propre expertise⁵. Cette expertise repose sur une véritable médiation entre une information spécialisée et l'utilisateur potentiel de cette information.

³ Pl, Laurie. « Jean Meyriat ». *Bordoc & Maniac* (blog), 16 mai 2019. Disponible en ligne sur : <https://bordocetmaniac.wordpress.com/2019/05/16/jean-meyriat/>.

⁴ WIDAD Mustafa El Hadi. « Fondements épistémologiques et théoriques de la science de l'information-documentation ». ISKO France Acte du 11e colloque. 2017.

⁵ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie. p80.

Le documentaliste a plusieurs missions à accomplir. Dans un premier temps, il doit assurer une veille sur les différents sujets qui peuvent intéresser les usagers de son centre ou service de documentation. Il se doit également d'organiser l'information qu'il sélectionne afin de valoriser au mieux l'information qu'il transmet afin de pouvoir la réutiliser à bon escient. Il a donc pour mission principale de fournir de l'information traitée, claire et fiable. De plus, dans le livre *Métier du documentaliste*, l'auteur nous fait mention que le documentaliste traite différentes typologies d'information. Dans un premier temps, nous avons l'information dite « brute » et « factuelle » qui est diffusée par les agences de presse ou des particuliers selon divers moyens de communication que sont (site internet, blogs, réseaux sociaux...). Ensuite, dans un second temps, nous avons l'information « spécialisée » qui est une information scientifique et technique qui désigne la plupart du temps un contenu informationnel validé.

1.2 Le documentaliste des collectivités

Il existe différents types de documentalistes, mais celui qui va nous intéresser pour cette étude est le documentaliste territorial. Le documentaliste territorial est au service d'une collectivité, il travaille sur l'actualité territoriale pour un public interne à la collectivité pour répondre aux besoins des agents. Il se doit d'organiser les différentes sources d'information qu'il exploite dans un espace de documentation et en ligne sur un réseau interne. Ils peuvent également mettre en place des outils qui faciliteront les recherches des usagers en créant des produits documentaires. De plus, il existe une association des documentalistes de collectivités territoriales nommée *Inter-Doc*⁶. Cette association a été créée en 1993 pour répondre à plusieurs objectifs, dans un premier temps, il a pour but de favoriser les échanges pratiques sur les problèmes professionnels que peuvent rencontrer les documentalistes de collectivités territoriales. Mais aussi de mettre en place des outils documentaires appropriés à l'activité d'un service de documentation. Cette association permet aussi de faciliter la mise en commun des réflexions et des compétences documentaires afin de valoriser le métier de documentaliste ainsi que la fonction des services de documentation au sein des collectivités territoriales. De même, la plateforme permet d'avoir un service d'assistance en ligne auprès des membres de l'association. Elle a le pouvoir de représenter les documentalistes des collectivités territoriales auprès des instances de la fonction publique. Cette association permet donc aux documentalistes des collectivités territoriales d'être encadrées par une

⁶ « Interdoc | L'association des documentalistes des collectivités territoriales ». Disponible en ligne sur : <https://www.interdoc.asso.fr/>.

instance. Grâce à ces différentes affirmations, nous pouvons dire qu'un documentaliste des collectivités territoriales reste différent d'un documentaliste qui pourrait se trouver dans un centre de documentation notamment d'un point de vue des destinataires ainsi que des produits et des services qu'ils produisent car celles-ci sont destinées aux agents pour la collectivité pour laquelle il travaille.

1.3 Un enjeu informationnel

Le documentaliste dans la pratique de son métier se place dans un enjeu informationnel, car en effet pour le cas des documentalistes des collectivités, la collectivité se doit de se tenir informée sur les thématiques actuelles dans divers domaines tels que l'éducation, la santé, le juridique ainsi que les services publics. Ce processus s'inscrit dans un système de veille documentaire. Ce besoin d'information ne date pas d'aujourd'hui, mais reste dans une évolution actuelle de l'information, en effet Jean-François Revel dans son livre « *La connaissance inutile* »⁷, affirme « *Si la fin du XXe siècle a été le siècle de l'explosion de l'information et surtout de l'accès pour tous à l'information et à la connaissance [...] le XXIe siècle [sera] l'âge où l'information constituera l'élément central de la civilisation* ». Par cette affirmation, l'auteur affirme que l'information détient une place centrale dans les civilisations, et que toute personne se doit d'être informée. Dans la même lignée, Jean-Philippe Accart dans son ouvrage « *Le Métier du documentaliste* »⁸ mentionne une évolution du « *paysage informationnel* » depuis ces quinze dernières années, il affirme qu'à cause de cette évolution, les besoins des entreprises et des organisations ont dû évoluer quant à la gestion et au traitement de l'information. Par cela, les services de documentation au service des collectivités participent ainsi à une « *culture de l'information* », il est donc essentiel selon l'auteur de « *mettre en place toutes les conditions pour une véritable culture de l'information au sein de l'organisation* ».

⁷ REVEL Jean-François, « *La connaissance inutile* ». Grasset, 1988 / L'information, un défi pour les collectivités territoriales (Cairn)

⁸ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « *Le Métier de documentaliste* ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie.p11.

2. Présentation du contexte : le service Documentation de la ville de Tourcoing

2.1 Le service Documentation

Le service de Documentation est un service interne à la ville de Tourcoing, il est rattaché à la Médiathèque André Malraux. L'équipe est constituée de deux documentalistes et d'une aide documentaliste. Ce service a pour mission de fournir une documentation fiable et précise à l'ensemble des services municipaux et des élus. Cette documentation est nécessaire à l'exercice de leurs missions et activités ou de leurs fonctions. Le service gère plusieurs missions notamment les abonnements des services municipaux, il réalise des panoramas de presse quotidienne et personnalisés sur tout ce qui est en rapport avec la ville ainsi que ses personnalités. Les documentalistes assurent également une veille documentaire quotidienne sur différentes thématiques. Ils diffusent également de manière sélective l'information en élaborant différents produits documentaires (le mémento, la lettre-info, le bulletin RH) accessibles sur l'intranet. Le service effectue aussi à la demande de nombreuses recherches documentaires.

Suzanne Briet surnommée « Madame Documentation » définit dans son livre « *Qu'est-ce-que la documentation* »⁹, quels sont les critères d'un service de documentation ainsi que les principaux facteurs qui le constituent. Pour elle, un centre de documentation se définit comme « *un ensemble de services ou une documentation générale ou spéciale, complète ou partielle, qui est méthodiquement organisée pour être mise à la disposition des intéressés. Il comprend des services de conservation, de dépouillement et de diffusion. Il provient essentiellement d'une collaboration entre :*

- *Un service qui réunit, enregistre et classe les documents (archives, bibliothèques, cinémathèques, discothèque, musée)*
- *Un service qui dépouille les documents et en dégage tous les éléments utilisables en vue de la préparation de répertoires, de dossiers, d'analyse...*
- *Un service qui met la documentation à la disposition du public, par information, communication, publication, reproduction, traduction... »*

Cette définition ainsi que la présentation des critères d'un centre de documentation, nous permettent de voir un aperçu des missions et des services que doit effectuer un service de documentation.

⁹ BRIET, Suzanne. « *Qu'est-ce-que la documentation* ». 1951.

2.2 Les missions

Par ailleurs, le service de documentation se doit de respecter certaines missions. Sa mission principale consiste à fournir, dans les meilleurs délais et coût, l'information fiable et précise ou les documents dont ont besoin les utilisateurs. Le service doit assurer le traitement permanent et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche et la diffusion de ceux-ci pour l'information des usagers¹⁰.

Ci-dessous, vous pouvez voir les principales fonctions de la chaîne du document :

Les fonctions principales :

- **La collecte de l'information et de la documentation**
- **Son traitement**
- **Sa diffusion**

La première fonction vise à la collecte des documents. Elle repose sur différents aspects : la recherche, l'identification, la sélection, la localisation et l'acquisition. La seconde fonction vise au traitement des documents, repose sur différentes étapes qui sont la réception, le bulletinage, le catalogage, l'indexation, l'analyse, la synthétisation et la remise en forme du document. La troisième fonction vise à la diffusion du document, elle regroupe plusieurs étapes, il s'agit de la communication, l'élaboration des produits, la proposition de service ainsi que l'accompagnement des utilisateurs.

2.3 Les usagers : service à la disposition des services municipaux

Le service de documentation de la mairie de Tourcoing est à la disposition d'un public précis qui est interne à la mairie. Ce sont donc principalement les élus, les agents ainsi que les directeurs de services¹¹. Les usagers de la mairie se définissent selon une hiérarchie précise qu'est celle de la collectivité, qui peut être différente selon la collectivité dans laquelle nous nous trouvons. Elle se compose principalement de l'exécutif, des élus, des agents et des collaborateurs. En effet, la hiérarchie d'une mairie se divise en trois parties distinctes. Dans un premier temps, nous avons l'exécutif et les élus, ils sont demandeurs d'informations

¹⁰ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie.

¹¹ Organigramme de la mairie de Tourcoing

spécifiques qui reposent principalement sur les sujets suivants : vie politique, actualité locale, opinion publique, échos des actions conduites par la collectivité, image des élus, information juridique, actualité parlementaire. Ensuite, nous avons les agents, qui sont quant à eux demandeurs d'informations plus professionnelles qui sont liées à leurs missions. En effet, ils se doivent de se tenir au courant des actualités liées à leur mission. La troisième partie concerne le cabinet du maire et ses collaborateurs, en effet, le cabinet du maire se doit d'être informé sur la presse locale ainsi que de connaître les tendances qui animent l'opinion publique. Nous pouvons observer que selon les responsabilités des agents au sein de la collectivité les besoins peuvent différer. C'est notamment le cas des directeurs et des chefs de service. En effet, ces usagers peuvent solliciter le service de documentation pour des recherches de documentation pointues sur un sujet très précis. Ils attendent alors du service qu'il lui donne toutes les informations pertinentes, parfois de façon brute par exemple avec des textes de loi, jugement, jurisprudence... Tandis que les cadres et les agents techniques ou de service privilégient la consultation d'ouvrages ou de périodiques spécialisés dans leurs domaines, qui participent ainsi à leurs information ponctuelle et continue¹².

3. Les services et produits documentaires proposés

Dans ce point, nous allons voir les services et les produits documentaires que propose le service de Documentation de Tourcoing. En effet, connaître les services et les produits que proposent le service nous permettra de voir les enjeux qu'ils véhiculent ce qui nous sera utile dans la compréhension sur l'analyse des besoins.

3.1 Les produits documentaires

D'après cette définition de Jean Accart, « *Les produits documentaires sont l'expression de la fonction « diffusion de l'information de la mission documentation. Ils ont pour vocation, d'une part, d'informer les utilisateurs de l'arrivée de documents et de favoriser leur diffusion au sein d'une collectivité, d'autre part, d'apporter une réponse à leurs besoins documentaires en leur donnant un accès rapide aux informations qui leur sont utiles.* »¹³. Ses outils documentaires sont des outils créés par les documentalistes pour répondre à des besoins

¹² BOUTON, Pascal, « Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités ». Territorial. Collection Dossier d'expert. 2017.

¹³ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie.

précis. Leur création est basée sur une compréhension des besoins des usagers afin qu'ils puissent répondre à des critères de qualité¹⁴. De plus, ces outils doivent correspondre et répondre aux compétences de la collectivité ainsi qu'aux préoccupations des élus, c'est pour cela que les documentalistes ont besoin de connaître les usagers et les pratiques documentaires de ses usagers¹⁵. Mettre en place ce type de produit au sein d'un service de documentation est indispensable au sein d'une collectivité car elle leur permet de rester à l'affût de l'actualité. Ses outils doivent donc être régulièrement mis à jour. D'ailleurs, aujourd'hui, le numérique tient une grande place au sein d'un service de documentation. Tous les produits documentaires sont envoyés aux agents par messagerie électronique, c'est devenu un véritable outil de communication entre le service et ses usagers.

3.1.1 Le Panorama de presse de Nord Eclair et La Voix du Nord

L'un des produits documentaires que produit le service est le panorama de la presse. Le panorama désigne une sélection d'articles issus essentiellement de la presse quotidienne, périodiques diffusés à l'intention des agents. Cet outil est réalisé de façon quotidienne, son rôle est d'informer les agents et les élus des actions de la collectivité, telle que la presse, ainsi que l'actualité locale ou nationale dans les domaines de compétence de la collectivité. Ce panorama de presse est diffusé chaque matin à 60 destinataires par messagerie. Cette diffusion du panorama de presse est reliée à un contrat avec *La Voix du Nord* pour le paiement des droits de diffusion à ses 60 destinataires. Ils sont accessibles sous forme de pièce jointe reliée par un sommaire thématique des articles citant Tourcoing dans *Nord Eclair* et de *La Voix du Nord*. Les titres des articles sont également diffusés sur *Le Canal* (Rubrique « J'ai besoin de / M'informer / Tourcoing dans la presse ») afin d'être accessibles au plus grand nombre.

3.1.2 La Lettre Info-Doc

La lettre info-doc¹⁶ est une lettre d'information électronique hebdomadaire qui permet de suivre l'actualité des collectivités locales. Ce produit regroupe les textes législatifs parus au Journal officiel, dans les différents Bulletins officiels ainsi que des brèves d'actualité sur les

¹⁴ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie.p152.

¹⁵ BOUTON, Pascal, « Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités ». Territorial. Collection Dossier d'expert. 2017.p89.

¹⁶ Annexe 6 : la lettre info-doc

collectivités locales, mais aussi les textes en discussion et les rapports officiels. Elle est diffusée tous les mardis par messagerie à 238 destinataires et est également accessible sur l'intranet *Le Canal*.

3.1.3 Le Mémento

Le mémento est un bulletin signalétique mensuel qui rassemble des références d'articles de revues spécialisées et de la jurisprudence sur l'actualité des collectivités territoriales classés par grands thèmes. Il regroupe également une partie association qui permet de voir les nouvelles associations tourquennoises créées durant le mois ainsi que les différentes modifications des associations déjà existantes ou l'arrêt de celle-ci. Ce produit est envoyé par messagerie à 290 personnes et est aussi disponible sur *Le Canal* : les utilisateurs consultent le mémento et peuvent ensuite commander une copie numérique des articles qui les intéressent.

3.1.4 Le Bulletin RH

Le bulletin RH est une lettre d'information électronique mensuelle qui permet de suivre l'actualité de la fonction publique territoriale et de la gestion des ressources humaines. Ce produit est constitué de liens hypertextes et de signalement d'articles. Il est diffusé par messagerie à 64 destinataires et est aussi disponible sur *Le Canal*.

3.2 Les services documentaires

Le service de documentation de Tourcoing propose également des services aux agents de la collectivité. Ses services documentaires permettent aux agents d'optimiser leur temps, mais permet également de les informer que ce soit via la gestion des abonnements ou encore par les différents services comme la veille documentaire, la recherche documentaire ou encore les revues de presse. Ces services sont essentiels au bon fonctionnement d'une collectivité, car toute mairie se doit d'être informée sur l'actualité et sur les différentes thématiques des services affiliés à la mairie. De plus, ces différents services mis en place sont là pour répondre aux besoins des usagers.

3.2.1 Revue de presse nationale et locale sur Tourcoing et ses personnalités

De plus, une autre revue de presse sur Tourcoing, destinée quant à elle au Cabinet du Maire et à la Direction de la Communication et de l'Événementiel, est réalisée chaque matin à partir du dépouillement des quotidiens et hebdomadaires nationaux et des sites de presse : cette revue de presse est aussi diffusée par messagerie avec des liens hypertextes et des pièces

jointes. Ces services sont ainsi au courant « en temps réel » de ce qui se dit à Tourcoing dans la presse.

Nous pouvons retrouver différentes revues de presse à partir des journaux reçus à la médiathèque telles que :

- * La presse locale et régionale (*Nord Eclair Ed. Tourcoing, La Voix du Nord*)
- * La presse nationale (*Le Monde, Libération, Le Figaro, La Croix, L'Humanité, Aujourd'hui en France*)
- * Les hebdomadaires (*L'Obs, L'Express, Le Point*)

3.2.2 La veille par thématique personnalisée

L'un des autres services que doit accomplir le service de documentation est d'établir une veille documentaire sur les différents sujets qui peuvent intéresser les agents municipaux. La veille documentaire a pour objectif d'alerter les décideurs des évolutions de l'environnement de la collectivité pour leur permettre d'anticiper ces changements. Le service documentation met en place une veille sur profil en adéquation avec les besoins des utilisateurs. En ce qui concerne la collectivité, elle a pour objectif d'alerter les services municipaux et les élus sur les évolutions juridiques et réglementaires dans les domaines de compétences des collectivités locales afin de leur permettre d'anticiper les changements, mais aussi de tenir les services au courant de ce qui se fait dans d'autres collectivités (expériences, projets...). Les documentalistes envoient ainsi quotidiennement par messagerie des informations et documents (articles de la presse locale ou nationale, textes de loi, rapports et études...) à une centaine de destinataires qui ont, au préalable, définis avec le service les thématiques les intéressant. Ces thématiques sont diverses : de la revitalisation commerciale à l'emploi en passant par le handicap, la Covid-19, la santé, l'éducation, ou encore le développement durable.

Plus de 19 230 documents ont ainsi été envoyés en 2021 aux différents services et élus municipaux. Cette pratique de veille documentaire participe et permet de mettre en place une « culture veille » au sein des organisations qui la mette en place¹⁷.

¹⁷ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie.p323.

Nous parlons également d'une veille informationnelle, il s'agit alors pour le documentaliste d'effectuer une collecte l'information, de la dédoublonner, de la traiter et de la diffuser sous une forme exploitable par les destinataires¹⁸. Armelle Thomas consultante en veille documentaire décrit dans le livre *Gestion de l'information dans les collectivités*, les sept étapes à respecter :

1. *Le ciblage*
2. *La sélection des ressources*
3. *La surveillance automatisées des ressources*
4. *La collecte électronique*
5. *Le traitement de l'information collectée*
6. *L'analyse et restitution des résultats*
7. *La diffusion sélective*

3.2.3. La gestion des abonnements et les commandes d'ouvrages professionnels

La gestion des abonnements et des commandes des ouvrages professionnels des différents services municipaux fait partie intégrante d'une des missions du service documentation. Celle-ci regroupe les commandes auprès des fournisseurs (*SFL, Livres en Nord, Decitre*), contrôle des factures, réception et enregistrement des ouvrages sur le logiciel *Aloès* de la Médiathèque afin d'avoir une vue d'ensemble des différents livres présents dans les services. Le choix des abonnements se fait en fonction de la spécificité du service de documentation, elle est représentative des besoins des utilisateurs ainsi que du budget alloué aux différents services. Ainsi, 791 ouvrages ont été commandés en 2021, le service Documentation n'ayant plus de ligne budgétaire dédiée à ces achats, les services municipaux doivent effectuer des virements de crédits avant de pouvoir commander les ouvrages dont ils ont besoin. Le service Documentation gère également l'ensemble des abonnements, qu'ils soient en papier ou en numérique, des services municipaux, soit une centaine d'abonnements à des journaux, revues spécialisées et classeurs. La gestion des abonnements comprend plusieurs étapes : elle

¹⁸ BOUTON, Pascal, « Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités ». Territorial. Collection Dossier d'expert. 2017.p70.

comprend la commande ou la résiliation des différents abonnements, la réception avec le bulletin informatisé avec le logiciel *Aloès* de la médiathèque. Avec cela s'accompagne le contrôle des réceptions, cette étape est importante notamment lors de réclamation quand il manque un numéro. Ensuite, vient la diffusion de ces différents ouvrages dans les services correspondant par le biais d'une feuille de circulation. D'ailleurs, en ce qui concerne la gestion des abonnements, celles-ci passent par l'intermédiaire de sociétés gestionnaires d'abonnements (CID et A2Presse). Et finalement, le contrôle des factures ainsi que la rédaction des appels d'offres tous les quatre ans.

De plus, le bulletinage fait partie intégrante de la gestion des abonnements, celui-ci permet de suivre les abonnements en cours des différents services municipaux, de surveiller également d'éventuels oubliés dans les collections et ainsi de relancer les numéros manquants. Le service documentation utilise un système intégré à la gestion de bibliothèque nommée *Aloès*¹⁹, cet outil est rattaché à la médiathèque et permet ainsi d'associer les deux services. Il permet donc de pouvoir faire un suivi des abonnements, des commandes et d'enregistrer chaque numéro sur le serveur. Cette étape est suivie par la circulation des différents périodiques²⁰.

3.2.4 Les recherches documentaires sur des articles de presse, des sujets ciblés

Les documentalistes participent également à des recherches documentaires sur des articles de presse ainsi que sur des sujets ciblés. Ces recherches sont aux profits des services municipaux et des élus, il s'agit plus particulièrement de recherche d'articles de la presse locale ou nationale, de textes officiels, de jurisprudences. Dans d'autres cas, les recherches documentaires peuvent prendre d'autres formes comme des recherches via plusieurs services qui sont des demandes plus spécifiques et qui demandent alors plus de temps de réalisation pour le service de documentation.

En 2021, plus de 4 642 documents ont ainsi été transmis suite à une demande des services municipaux.

¹⁹ Annexe 1 : capture d'écran logiciel *Aloès*

²⁰ BOUTON, Pascal, « Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités ». Territorial. Collection Dossier d'expert. 2017.P55.

3.2.5 Alimentation de l'Intranet

Le service documentation participe également à l'alimentation de l'Intranet sur le portail interne de la mairie. Un intranet de collectivité territoriale est, par définition, un réseau interne à la mairie, au Conseil général ou régional. La mise en place de cet outil permet à une collectivité de fournir plus d'informations à ses agents et de se tenir au courant sur l'actualité de la collectivité, mais également de répondre plus rapidement aux besoins des utilisateurs²¹. L'intranet municipal (Le Canal)²² est un outil privilégié pour diffuser de l'information au plus grand nombre : le service Documentation gère ainsi son propre espace, «J'ai besoin de... M'informer». Cet espace est organisé en différentes rubriques : une page de présentation du service avec les derniers produits documentaires parus ainsi que les sommaires des revues, «Tourcoing dans la presse », l'actualité des collectivités locales et la veille juridique. Les documentalistes y diffusent ainsi des brèves d'actualités thématiques qui intéressent les collectivités territoriales, des textes officiels, des rapports et études et de la jurisprudence : les utilisateurs peuvent ensuite utiliser un moteur de recherche qui leur permet de faire une recherche avancée (type de document, thématique...) sur les documents publiés.

Plus de 5 380 documents ont ainsi été publiés en 2021 sur Le Canal par l'équipe de documentalistes.

Afin de mettre à jour l'intranet, le service documentation utilise l'outil *Wagtail*, un système de gestion de contenu, en effet, celui-ci permet de pouvoir alimenter l'intranet ainsi que d'y introduire les travaux effectués par le service documentation. Cet outil m'a fait penser notamment à un outil que nous avons déjà pu étudier en classe avec l'outil Alfresco. En effet, celui-ci contient des similitudes avec ce logiciel, ce qui m'a permis de mieux appréhender l'outil. L'utilisation d'un intranet au sein d'une collectivité permet de mettre en avant les différents outils que proposent les services ainsi que de se tenir au courant sur l'actualité de la collectivité tant sur les événements que sur les projets à venir qui concernent la collectivité. Cela permet également de simplifier et d'établir une meilleure communication au sein de la municipalité. L'un des avantages est aussi de pouvoir publier de la

²¹ MONGIN, Pierre, LEFEVRE, Jean-Philippe. « Simplifiez la gestion de votre collectivité grâce à un intranet ». Edition Territoriale. 2007.

²² Annexe 2 : Capture d'écran de l'intranet " *Le Canal* "

documentation confidentielle sur la collectivité. De plus, dans certains cas, cela permet également de contrôler le contenu présent au sein de l'intranet.

3.2.6 Revue des sommaires

Le service effectue aussi des revues de sommaires, les sommaires sont alors envoyés à ceux qui le demandent afin que les agents puissent ensuite faire des demandes sur des articles spécifiques. Les périodiques les plus souvent envoyés sont *La Gazette des communes*, *Courrier International*, *L'Obs*, *Le Point*, *L'Express*, *Challenges*, *Capital*, *Recueil Dalloz*, *LSA*...

3.2.7 Les statistiques

Pour finir, cette partie concerne le service documentation, nous allons parler des statistiques que produit le service²³. Le service afin de visualiser leurs performances effectue une analyse du service par statistique. Cette analyse permet au service de voir combien de documents ils envoient et combien de demandes ils ont eu sur le mois.

²³ Annexe 3 : Statistiques du service documentation

II. Étude des pratiques et besoins des usagers

1. Mes missions au sein du service

1.1 Définition des objectifs de mes missions

Dans le point précédent, nous avons vu ce qu'implique réellement le rôle de documentaliste ainsi que ses principales missions. Nous avons également établi les principales fonctions du service documentation de la ville de Tourcoing afin de pouvoir étudier les attentes et les besoins des usagers du service. Dans cette seconde partie de mémoire, nous allons faire l'étude des pratiques et des besoins des usagers en ce qui concerne les attentes et les besoins documentaires du service documentation de Tourcoing.

Mes missions au sein du service étaient dans un premier temps de découvrir toutes les activités du service Documentation afin d'y participer au fur et à mesure. Il s'agissait de participer aux revues de presse quotidienne ainsi qu'aux veilles thématiques, à l'alimentation des différents produits documentaires existants, mais également d'effectuer des publications sur l'intranet de la ville. Puis dans un second temps, ma mission a été de travailler sur une thématique précise en rapport avec l'image du service avec une évaluation du service rendu aux usagers et l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction ainsi qu'une étude des besoins des utilisateurs.

Pour répondre à cette seconde mission, j'ai effectué un questionnaire qui répondait aux exigences du service afin qu'il puisse répondre aux différentes problématiques actuelles. Ce questionnaire était l'occasion de pouvoir voir la satisfaction des usagers vis-à-vis du service ainsi que de voir leurs besoins émergents. Mais également de remettre en question les différents produits documentaires ainsi que les services proposés afin de pouvoir améliorer ceux-ci.

2. Analyse des besoins

2.1 Pourquoi réaliser une enquête de satisfaction ?

Dans cette partie, nous allons voir pourquoi réaliser une enquête de satisfaction est importante au sein d'un service de documentation en faisant une analyse des besoins. En

effet, avant de créer une enquête de satisfaction, il est essentiel de mettre en place une analyse des besoins du service. Cette collecte des besoins à l'aide d'une enquête de satisfaction permet de rendre compte de la situation du service ainsi que de procéder à un état des lieux des produits existants et des services rendus.

Selon, le livre *Métier du documentaliste*, l'enquête de besoin des utilisateurs doit suivre deux étapes²⁴. L'auteur explique la nécessité dans un premier temps d'élaborer une méthode d'analyse en prenant en compte l'étude des documents internes de l'organisation puis dans un second temps, il expose la nécessité d'élaborer un questionnaire afin de déterminer la population à atteindre selon des éléments précis que nous allons énoncer : en effet, la création d'un questionnaire permet de savoir ce que l'on cherche et les informations à collecter. Il mentionne aussi le fait qu'un service de documentation doit se mettre en constante remise en question concernant ses services et ses produits documentaires. Prendre cette initiative permet de revoir la qualité du service rendu aux usagers avec une analyse précise des besoins à satisfaire, ces besoins sont liés à la collectivité et aux public du service de documentation. De plus, la connaissance des publics et des besoins des différents services de la collectivité est un enjeu pour les documentalistes, car grâce à leurs connaissances, ils peuvent concevoir et fournir des produits et des services adaptés aux besoins des usagers et pertinents. En effet, la réalisation d'une enquête de satisfaction permet d'explorer les besoins des utilisateurs, mais aussi des non-utilisateurs, afin d'analyser leurs pratiques de recherche et d'appropriation de l'information²⁵.

2.2 Objectifs et finalités de l'enquête

La mise en place de cette enquête qualitative par le biais d'un questionnaire sera l'occasion de faire le point en matière d'information et de documentation ainsi que sur les attentes concernant le service de documentation afin d'améliorer l'offre du service. Dans un premier temps, la réalisation de cette enquête qualitative permettra de revoir l'image du service documentation. Par cela, nous entendons voir par exemple les éventuels dysfonctionnements en ce qui concerne les produits documentaires essentiellement. Mais également de pouvoir faire émerger les nouveaux besoins des usagers en ce qui concerne la recherche d'information

²⁴ ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie.p100-160

²⁵ BOUTON, Pascal, « Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités ». Territorial. Collection Dossier d'expert. 2017.p27

ainsi que les services rendus. Dans un second temps, ce questionnaire sera l'occasion de pouvoir constater de la satisfaction des usagers du service en ce qui concerne les produits documentaires ainsi que sur les différents services que propose le service. Cela permettra aussi de voir la connaissance des usagers sur le service documentaire ainsi que d'établir les pratiques des usagers en ce qui concerne la recherche d'information. Et dans un troisième temps, cette enquête permettra de mettre en avant les évolutions possibles du service. Le but étant de pouvoir toucher le plus de monde et surtout de faire connaître le service aux non-usagers en leur donnant les moyens de pouvoir connaître le service via des questions précises.

3.Enjeux des outils d'évaluation : le questionnaire

Avant de mettre en place le questionnaire, il est important de comprendre les enjeux des outils d'évaluation ainsi que leurs fonctions afin de pouvoir les exploiter au mieux. La mise en place d'un outil d'évaluation permet de répondre à un problème que l'on veut résoudre par l'intermédiaire d'une méthode qualitative ou quantitative. Ces méthodes sont l'occasion de se remettre en question et de pouvoir faire émerger des besoins pour améliorer l'offre. Henri Boulan dans son livre *Le questionnaire d'enquête*²⁶, nous montre une démarche à suivre dans l'élaboration d'un questionnaire. Nous allons en voir les principales étapes à suivre dans la création d'un questionnaire. Tout d'abord, l'auteur nous montre que le questionnaire s'inscrit dans une démarche d'étude où il est primordial de déterminer les objectifs afin de comprendre les finalités de l'enquête. De même, il faut imaginer les résultats possibles du questionnaire pour créer les questions les plus pertinentes afin de répondre aux besoins du questionnaire. L'objectif étant le problème que l'utilisateur se pose au travers de ce questionnaire. Il faut créer une analyse avec des questions précises qui répondent aux besoins du service qui créait le questionnaire afin de récolter le plus d'éléments possibles pour pouvoir exploiter les résultats. De plus, l'étape du choix des questions est une étape importante dans la création d'un questionnaire.

²⁶ BOULAN, Henri. « Le questionnaire d'enquête, Les clés d'une étude marketing ou d'opinion réussie ». Dunod. Collection Fonctions de l'entreprise. 2015. Disponible sur Lilocat.

4. La méthodologie employée pour la réalisation de l'étude

4.1 Le choix de la technique d'enquête

Dans cette partie, nous allons voir la méthodologie que nous avons employée pour la réalisation de cette étude de satisfaction. Pour cette étude, nous avons procédé à la création d'une enquête qualitative, cette initiative provient d'un besoin du service documentation qui est de faire le point sur les besoins des usagers en matière d'information et de documentation ainsi que sur les attentes concernant le service documentation afin d'améliorer l'offre. En effet, choisir ce type de méthode qualitative nous permettait de répondre au mieux aux questions du service.

Après avoir réfléchi à la méthode qualitative que nous allions sélectionner, nous avons commencé à créer le questionnaire d'abord en abordant toutes les observations que nous avons pu découvrir avec le livre *Le questionnaire d'enquête* d'Henri Boulan. Après avoir réfléchi à tous ces éléments, nous avons procédé à la création du questionnaire sur un logiciel en ligne. Nous avons utilisé un logiciel d'enquête nommé, *Limesurvey*²⁷ fourni par la mairie de Tourcoing, en effet cet outil nous permettait de pouvoir créer simplement un questionnaire selon les critères que nous avons sélectionnés préalablement.

4.1.1 Les étapes préalables à la conception du questionnaire

Chaque questionnaire, avant d'être créé, doit au préalable répondre à des critères bien précis qui correspondent à l'environnement du service dans lequel le questionnaire est posé.

Pour ce questionnaire, nous avons opté pour des questions ouvertes et fermées, en effet celles-ci permettaient d'un côté d'avoir l'avis des usagers avec les questions ouvertes tandis qu'avec les questions fermées, nous avons l'occasion de poser des questions pour lesquelles nous obtiendrons des réponses factuelles. De plus, nous avons décidé de diffuser notre questionnaire anonymement pour des questions de confidentialité ainsi que pour obtenir plus de réponses possibles.

Notre questionnaire²⁸ est constitué de six grandes parties qui permettent de mettre en avant les thématiques que le service voulait exploiter. La première partie s'intitule « Vos

²⁷ Annexe 4 : Capture d'écran du logiciel LimeSurvey

²⁸ Vous pouvez retrouver l'intégralité du questionnaire en annexe 6

besoins et vos pratiques en matière d'information et de documentation », elle regroupe sept questions sur les besoins et les pratiques en matière d'information et de documentation des usagers. Ces questions visent à connaître le questionnaire sur différents points. Le questionnaire sera amené à répondre à des questions ciblées afin de savoir ses pratiques informationnelles et ses pratiques de recherche ainsi que les ressources qu'il utilise afin de s'informer. La seconde partie est constituée de huit questions qui reposent sur la connaissance des usagers sur le service documentation en ce qui concerne notamment leur fréquentation et leur motivation à utiliser le service. La troisième partie se focalise sur les produits documentaires que propose le service documentation, elle est composée de treize questions qui sont centrées sur deux produits documentaires proposés par le service (la lettre info-doc, le mémento). Les questions ont été établies pour que le service puisse connaître la satisfaction des usagers vis-à-vis de ses différents produits documentaires et pouvoir porter les éventuelles appréciations des usagers. Ensuite, la quatrième partie est dédiée aux services documentaires, elle est décomposée en trois sous-parties, nous avons dans un premier temps les questions liées à la gestion des abonnements et les commandes des ouvrages. En deuxième temps, nous avons les questions associées aux veilles documentaires et pour finir celles destinées à la recherche documentaire. Ces questions permettent d'établir la satisfaction des usagers des services rendus sur ces différents services ainsi que de faire un état des lieux de ces services afin de pouvoir les améliorer par la suite avec les résultats obtenus. L'avant-dernière partie est consacrée à l'intranet documentaire, la sélection de cette thématique permet de faire émerger les problèmes liés à l'intranet ainsi que de voir une visualisation des outils qu'utilisent les agents municipaux. Le questionnaire finit par une dernière partie « conclusion » dans laquelle nous retrouvons deux questions destinées à émettre des propositions afin d'améliorer le service documentation.

Pour la réalisation de ce questionnaire, nous avons pris en compte différents éléments qui n'entraient pas en compte dans le champ du service documentation. Nous n'avons pas parlé du Panorama de presse, car c'est un produit documentaire qui est envoyé à un nombre précis de destinataires et qui ne peuvent pas changer à cause des droits d'auteur sur les différents journaux. Nous n'avons pas sélectionné aussi le bulletin RH, car il touche un public très précis, ce n'était donc pas pertinent de le faire mentionner dans le questionnaire.

4.1.2 Les usagers à interroger

Pour cette enquête, l'échantillon que nous avons à interroger est de 1692 agents qui sont les services municipaux ainsi que les élus tourquennois. Celle-ci regroupe donc le cabinet du maire, la direction de la Communication et de l'événementiel, la direction de l'Administration générale, la direction des Ressources humaines, la direction Générale des services, le CCAS ainsi que le DGST qui englobe cinq autres directions. Ensuite, il y a le DGAS Services population qui regroupe cinq directions, le DGAS Ressources interne et modernisation qui réunit cinq directions puis nous avons le DGAS Éducation famille et restauration municipale où il y a deux directions. Et pour finir, nous avons le DGAS cohésion sociale, sécurité, prévention et accompagnement.

Vous pouvez retrouver en annexe 7 l'organigramme²⁹ des services municipaux afin de visualiser plus amplement les destinataires du questionnaire.

5.Hypothèses

Pour finir, cette seconde partie, nous allons émettre quelques hypothèses qui ont cheminé tout au long de mes recherches et analyses. Ces hypothèses venant directement des différents questionnements que nous avons pu constater tant d'un point de vue du service que des lectures entreprises et des usagers.

L'une des hypothèses principales concerne le service dans son intégralité : « est-ce que les usagers connaissent le service de documentation et quels usages en font-ils ? », pour s'informer ou pour répondre à des besoins liés à leurs fonctions. De même, il est intéressant de savoir par quel(s) moyen(s) ils utilisent le service tant d'un point de vue des services rendus que de l'utilisation des produits documentaires. Et s'ils ne sont effectivement pas assez informés quelles solutions envisager pour permettre de leurs donner toutes les solutions possibles pour qu'ils puissent accéder à l'information. Il s'agit également de connaître les personnes que touchent le service ainsi que les personnes non-usager du service. Afin que, par la suite, il soit possible de créer de nouveaux profils et de répondre aux nouveaux besoins des usagers.

²⁹ Annexe 5 : Organigramme de la ville de Tourcoing

Pour ce qui est de la partie concernant l'intranet, celle-ci pourra nous permettre de mettre en avant les problèmes liés à sa localisation.

III. Analyse des enjeux du service documentation

Dans cette dernière partie de mémoire, nous allons analyser les résultats que nous avons pu extraire du questionnaire sur les différents besoins du service documentation de la mairie de Tourcoing. Nous allons donc recueillir les résultats que nous avons pu collecter afin d'établir un bilan qui nous permettra de répondre aux différents questionnements que nous nous sommes posés.

1. Recueil des résultats

1.1 Les résultats du questionnaire

Le questionnaire a été envoyé aux 1849 agents municipaux de la mairie de Tourcoing. Nous avons récolté le questionnaire sous une période de quinze jours.. Nous avons ainsi obtenu un total de 392 réponses, ce total inclut le nombre de personnes ayant répondu de manière complète et partielle. Il y a 148 participants qui ont répondu complètement aux questions tandis que 244 personnes ont répondu partiellement au questionnaire. Pour cette analyse, nous allons nous focaliser sur les réponses obtenues de façon complète afin d'obtenir des résultats les plus clairs possibles.

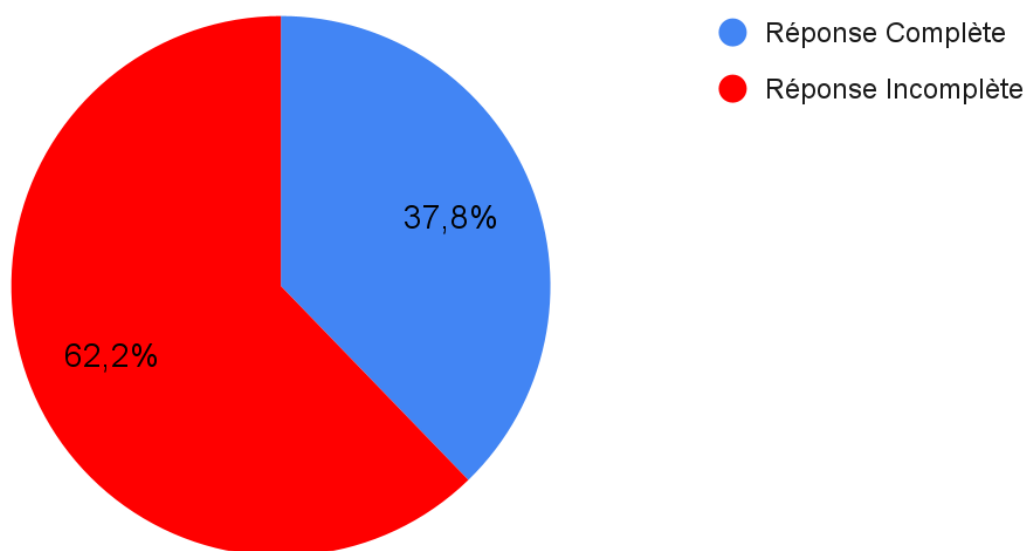


Figure 1 - Total des réponses obtenue en incluant les réponses complètes et partielles

Pour analyser les résultats, nous avons procédé à un choix en ne gardant que les résultats des réponses complètes afin de pouvoir exploiter les résultats le plus fidèlement possible. En ce

qui concerne les réponses incomplètes, nous les avons intégrées dans notre analyse lorsqu'il était question de question ouverte, car cela nous semblait plus pertinent d'avoir l'avis sur un échantillon d'utilisateur plus élevé.

2. Analyse descriptive des résultats de l'enquête

Cette partie regroupe l'analyse descriptive de notre enquête, celle-ci nous permettra d'analyser les résultats qui nous seront utiles dans l'élaboration de notre bilan d'enquête. Elle se compose de plusieurs parties reprenant ainsi le parcours de notre questionnaire.

2.1 Les usagers du service documentation de la ville Tourcoing

Dans un premier temps, nous allons nous concentrer sur les résultats obtenus concernant la partie " Vos besoins et vos pratiques en matière d'information et de documentation ". Cette reprise, nous permettra de reprendre les réponses concernant les pratiques et les différents besoins des usagers ou non-usagers. La première question, nous permet de voir les directions et les services que le questionnaire a abordés. Si nous procédons à un classement, nous retrouvons en première place la direction du CCAS qui a répondu avec un total de vingt-neuf participations, ensuite nous avons la direction du rayonnement culturel avec vingt-sept participations et en troisième place la direction des ressources humaines avec dix-sept participations. Malgré cette participation, l'abstention de réponse reste majoritaire.

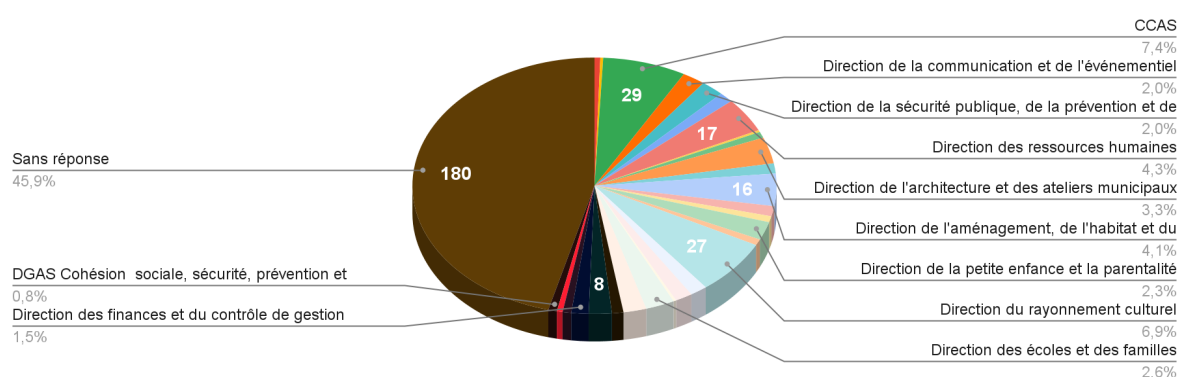


Figure 2 - Résultats des différentes directions et services

La deuxième question consiste à savoir si les agents municipaux sont suffisamment informés dans le cadre de leurs missions. Nous pouvons alors observer que les services municipaux

s'estiment suffisamment informés avec un total de 78 personnes, néanmoins moins de la moitié ne se sent pas suffisamment informé.

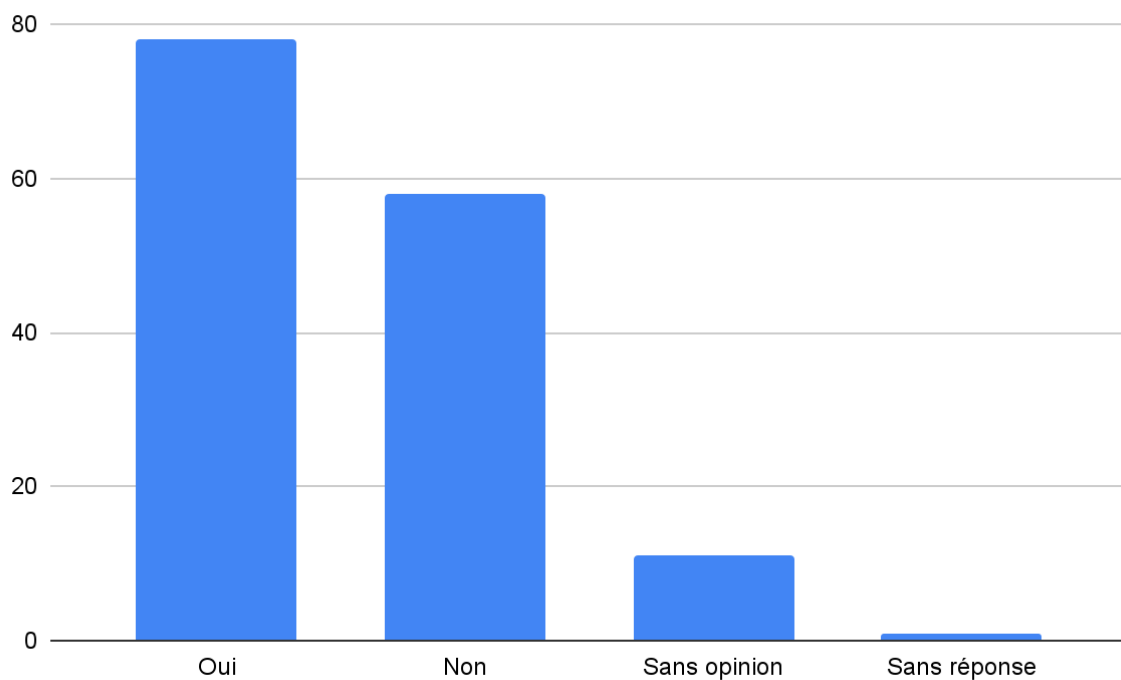


Figure 3 - Nombre d'agents informé(e)s

Les principales informations qui manquent selon l'échantillon sondé proviennent tout d'abord de l'évolution de leur métier et de leurs domaines d'intervention, mais également de l'information juridique ainsi que des informations locales et des informations nationales sur l'actualité des collectivités territoriales. Cependant, cet échantillon a également émis quelques observations concernant ce manque d'information dans diverses thématiques telles que les médias nationaux, l'information sur les activités des services ou encore sur les projets mis en place actuels ou en cours.

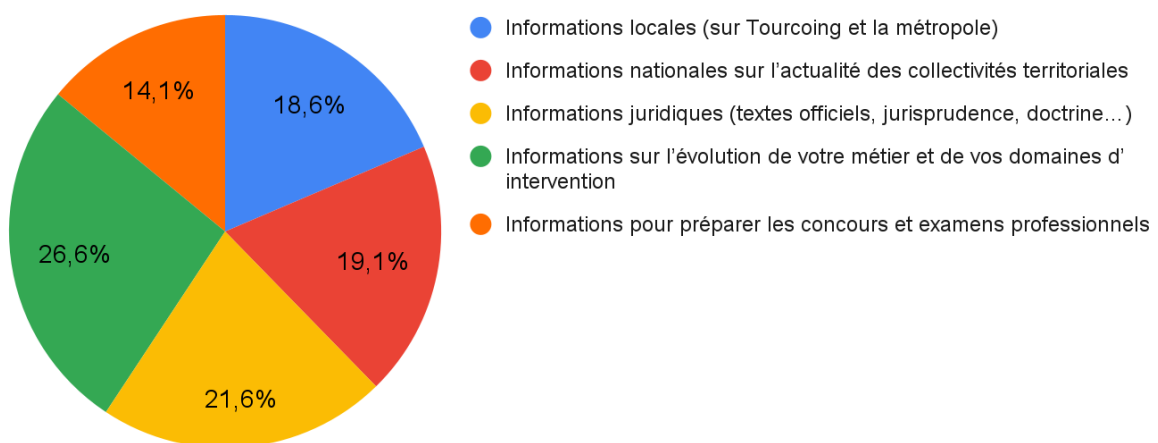


Figure 4 - Les principales informations qui manque aux agents

Concernant les thématiques qui intéressent les enquêtés, les réponses varient mais se concentrent essentiellement sur les missions qu'ils effectuent. Par exemple, la direction des systèmes d'information et du numérique va s'intéresser plus instinctivement à des thématiques liées au développement et à l'informatique tandis que la direction de la sécurité publique, de la prévention et de l'accès aux droits va se concentrer sur des thématiques qui l'intéresse plus c'est-à-dire sur la prévention des risques professionnels, sur l'amélioration des conditions de travail ou encore sur la santé et la sécurité dans la fonction publique territoriale. Mais aussi sur la gestion de projet en santé et la sécurité au travail.

La question suivante porte sur le temps que les sondés consacrent à la recherche et à la consultation d'information. Comme nous pouvons le voir sur le diagramme circulaire ci-dessous, la plupart des personnes consacrent en moyenne une à deux heure(s) par semaine à rechercher et à consulter leurs informations.

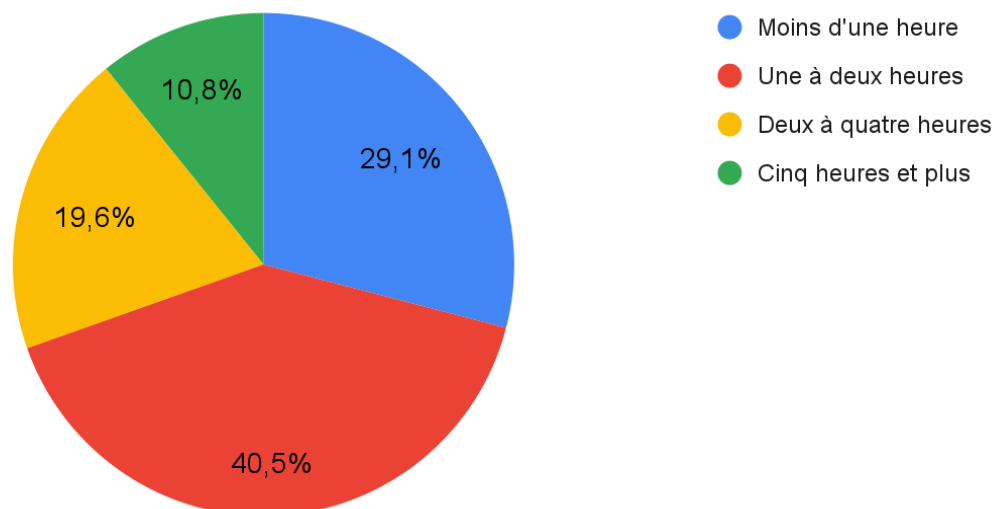


Figure 5 - Les ressources les plus utiles de la collectivité

La sixième question montre les ressources fournies par la collectivité qui sont les plus utiles. En premier, nous avons les articles envoyés dans le cadre de veille thématique. Et en deuxième position, il s'agit des ressources fournies par l'intranet interne de la ville (Le Canal). En troisième position nous avons les produits documentaires, les abonnements papiers et puis numériques et pour finir en dernier, nous avons les ouvrages. Vous pouvez trouver ci-dessous, une figure représentatif de ces différentes affirmations.

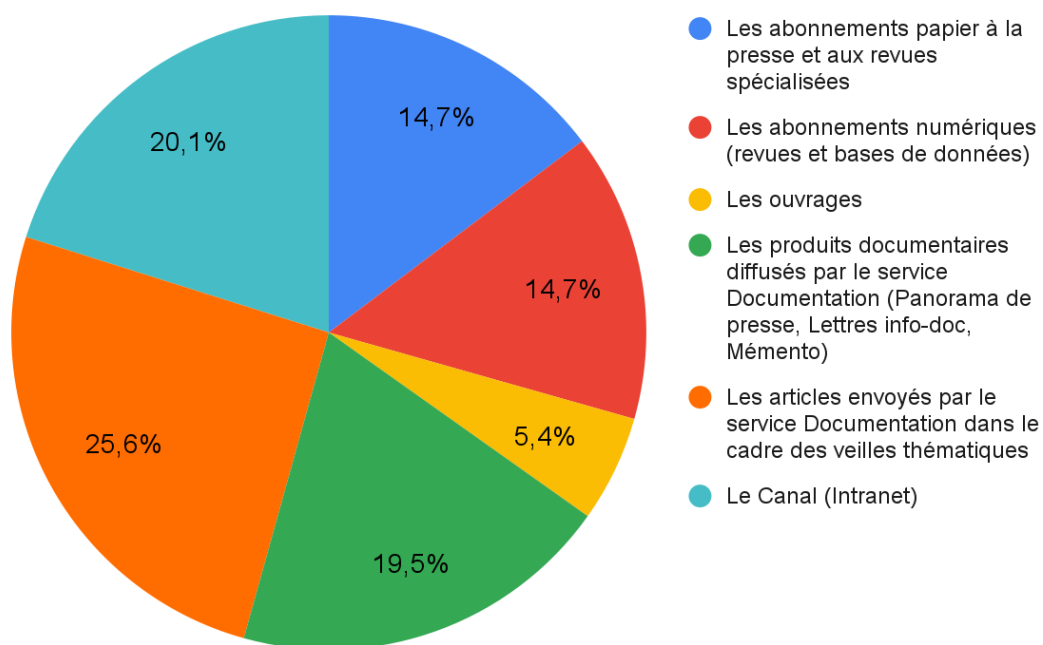


Figure 6 - Les ressources les plus utiles de la collectivité

La dernière question de cette partie est une question ouverte qui se focalise sur les ressources que les usagers peuvent utiliser outre ceux que propose le service documentation. Ayant eu un grand nombre de réponses, nous allons nous focaliser sur les ressources qui revenaient le plus souvent. L'échantillon questionné s'informe de différentes manières par exemple avec des revues spécialisées sur les différentes thématiques que peut intéresser les services municipaux comme des revues spécialisées sur l'art visuel chez les tout-petits. Ensuite, ce qui revient majoritairement sont les sites gouvernementaux comme le site Légifrance. Il est apparu également des sites plus spécialisés sur les collectivités locales comme la Gazette des communes ou encore le site Centre de gestion de la fonction publique territoriale du Nord (CDG59). Vous pouvez retrouver ci-dessous un tableau récapitulant les ressources qu'utilisent les agents municipaux :

Revue spécialisée	Site interne	Newsletter	Réseau professionnel
-Techni.Cités -La Gazette des communes -Daloz -Artpress	-Légifrance - www.inrs.fr - www.preventionbtp.fr - www.carsat-pl.fr - www.pic-magazine.fr	-ANCT -BDT -Club RH -Banque des territoires (locatis)	-Réseaux sociaux des élus -Centre sociaux -Réseau professionnel -LinkedIn -Société Française

<ul style="list-style-type: none"> -Le Moniteur -Courrier des maires 	<ul style="list-style-type: none"> -Collectivités-locales.gouv.fr -DGCL -DGFIP -Le journal du hacker -Reddit -Lobster -CDG59 -Agores -MEL -CNFPT -Achatpublic.info -La lettre du cadre territorial -weka -Cerema -Les pros de la petite enfance -CERDD -ADEME -Education.gouv.fr -Ricohet -Ingogrefe-service public.fr -impots.gouv.fr -AMF -Data.gouv.fr -INRS -ABF -Cap'com 	<ul style="list-style-type: none"> -CREAI -INSET 	<ul style="list-style-type: none"> d'Arboriculture -emploi public -Chambres régionales des Comptes -Rapports publics Cour -VPAH -La lettre du ministère de la culture
--	---	--	---

2.2 Les services et les produits documentaires

Dans un second temps, nous allons nous focaliser sur le service documentation ainsi que sur les produits documentaires. Concernant le service documentation, la huitième question repose sur la connaissance des questionnés sur le service documentation. Nous pouvons observer alors que plus de la moitié des personnes interrogées connaissent le service. La plupart des personnes ayant répondu négativement soit ne connaissent pas le service, soit ne connaissent pas ce que propose le service documentation.

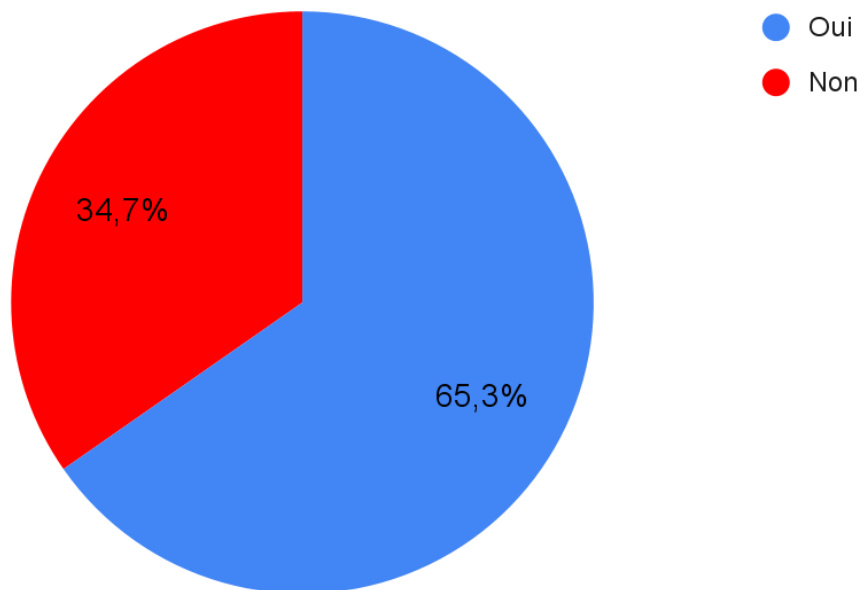


Figure 7 - La connaissance des agents sur le service documentation

Cependant, ceux qui ont eu connaissance qu’il existait un service documentation à la mairie de Tourcoing, ont été informés par différentes personnes que nous allons énoncer : par la réception d’articles ou de produits documentaires que le service envoie, par l’intermédiaire de collègue(s) ou encore par le biais de responsable ou par la rubrique présente sur le Canal.

La question suivante, nous permet de nous informer sur la fréquence à laquelle les usagers sollicitent le service documentation. Nous pouvons constater que la plupart des usagers ont rarement recours au service documentation, mais si c’est le cas, ils y ont recours une ou plusieurs fois par semaine. En effet, le service documentation leur permet dans un premier temps de se tenir au courant de l’actualité locale et nationale mais également d’obtenir des informations fournies et pertinentes. Également, de leur permettre de gagner du temps dans leurs recherches d’information. D’ailleurs, plusieurs sondeurs ont évoqué le fait que ce n’était pas un réflexe de solliciter le service documentation.

Pour ce qui est des demandes les plus sollicitées, la première place revient aux demandes d’article de presse locale ou nationale, ensuite nous avons les demandes juridiques. En troisième position se placent les demandes d’articles des produits documentaires comme le mémento ou le bulletin RH. Ensuite, vient la mise en place de veille thématiques, les suivis d’abonnements et des commandes d’ouvrage. Vous pourrez retrouver ci-dessous les résultats qui sont plus éclairants concernant les services et outils documentaires les plus sollicités.

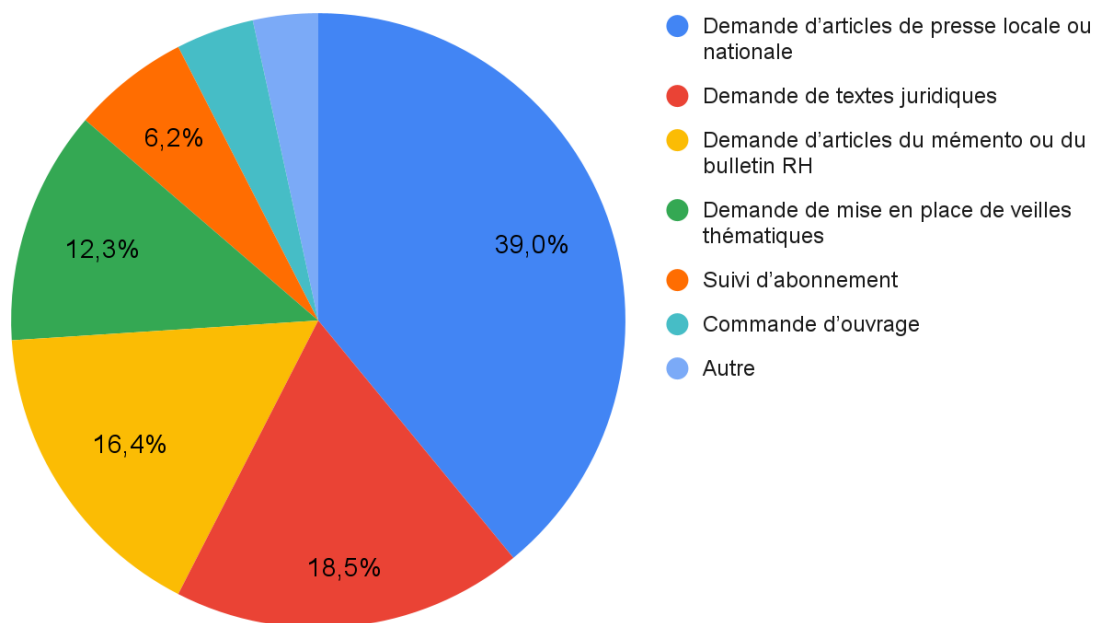


Figure 8 - Les demandes qu'effectue les agents auprès du service documentation

La dernière question regroupant le service documentation repose sur la sollicitation des usagers à conseiller le service documentation. La moitié des participants a répondu qu'ils conseillent parfois les différents services que propose le service documentation tandis que l'autre moitié a fait mention ne jamais conseiller le service.

Concernant les produits documentaires que produit le service documentation, pour la quinzième question, il s'agit de connaître la connaissance du service sur l'échantillon interrogé. Le produit documentaire le plus utilisé par les usagers est le panorama de presse, ensuite nous avons la lettre info, le mémento et pour finir le bulletin RH. Les personnes ayant répondu négativement à cette question ne consultent pas les produits documentaires pour plusieurs raisons parce qu'ils n'ont pas accès à ces ressources. Néanmoins, les personnes sondées ont fait resurgir leur manque de ressources fournies par le service, car ils n'ont pas de maîtrise pour les solliciter. Tandis que les personnes consultant les différents produits documentaires, ces outils leur sont utiles tout d'abord pour se tenir au courant de l'actualité locale et nationale, deuxièmement pour se tenir au courant de l'actualité des collectivités locales, troisièmement pour effectuer de la veille métier, pour informer des collaborateurs et pour finir cela est utile aussi pour rédiger un dossier ou un rapport, pour tout simplement les informer.

De plus, concernant la lettre info-doc, la plupart des usagers agents ne lisent pas la lettre info mais quand c'est le cas, ils la lisent régulièrement voir systématiquement. Pour ce qui est du contenu de la lettre, les personnes sondées sont satisfaites de son contenu, cela leur permet notamment de se renseigner sur d'autres thématiques. Pour ce qui est des personnes qui ont répondu négativement, ce sont principalement des personnes qui ne reçoivent pas la lettre info-doc ou qui n'ont pas connaissance de ce produit documentaire.

Nous les avons ensuite interrogés sur leur satisfaction quant au rubriquage et à la diffusion de la lettre. Selon les personnes interrogées, le rubriquage et les informations sont pertinentes dans leur ensemble, cela leur permet notamment de se tenir au courant de ce qui est applicable et en cours de consultation. Ils sont également satisfaits du format et de la diffusion hebdomadaire de la lettre info-doc.

Ensuite, nous allons parler du mémento, la plupart des personnes sondées consultent jamais ou pas du tout le mémento. Mais une minorité d'usagers consultent ce produit documentaire. Comme pour la lettre info-doc, ceux qui ont répondu négativement à cette question n'ont pas accès à ce produit ou ne le connaissent pas. Nous pouvons remarquer notamment que quelques personnes ont émis des observations sur les sujets qu'ils souhaiteraient voir aborder dans le mémento, nous avons par exemple des sujets plus pointus comme la sécurité civile et la prévention. L'une des autres questions concernant le mémento vise à savoir si les usagers consultent la rubrique association lors de leurs lectures. D'après les personnes interrogées, cette rubrique n'est pas consultée ou très peu par des personnes concernées par le sujet. Pour ce qui est de la diffusion mensuelle, les usagers sont plutôt satisfaits.

Dans son ensemble, la mise en place de ces différents produits documentaires est un plus. En effet, selon les usagers, ils permettent dans un premier temps d'avoir une vision globale sur l'actualité. Ensuite, ils sont également nécessaires à n'importe quel agent pour sa " culture territoriale ". Troisièmement, ils permettent de gagner du temps, mais aussi de ne pas occulter des informations qui pourraient être primordiales. Pour finir, cela permet de trouver exactement l'information recherchée.

Nous allons maintenant discuter des résultats obtenus concernant les services documentaires. La première partie est consacrée à la gestion des abonnements et aux commandes d'ouvrages. La question vingt-huit vise à connaître l'avis des usagers sur la

circulation des revues au sein des différents services. Concernant la circulation, près de la moitié des usagers ne sont pas satisfaits de la circulation des revues contre cinquante et un qui sont en accord avec cette circulation. Selon les commentaires laissés par les usagers, la réception des revues est longue avec un nombre restreint. Il a été fait mention aussi que tous les agents n'avaient pas accès à ces revues, seuls les directeurs et les chefs de service y ont accès.

La question suivante consiste à nous indiquer les noms des revues que le service documentation ne possède pas, mais qu'il serait utile d'ajouter pour répondre aux différents besoins des usagers. Les usagers ont mentionné leur volonté d'accéder à des abonnements de site juridique par exemple, linux mag, la lettre des finances locales, la lettre de l'employeur territorial ainsi que des revues relatives à la petite enfance. Cette question se rattache à la suivante puisqu'il s'agit de savoir si les ouvrages présents au sein du service documentation sont assez suffisants pour couvrir leurs besoins documentaires. Le sondage nous permet de mettre en avant le fait que la plupart des usagers trouve qu'il a peu d'ouvrages et qu'il existe plusieurs facteurs qui expliquent ce phénomène. Notamment le fait que les ouvrages ne circulent pas assez rapidement, qu'ils arrivent longtemps après leur parution dans les différents services concernés. Ils mentionnent également un réel manque de renouvellement des ouvrages, ils ne s'estiment pas être assez informés.

La seconde partie concerne les veilles thématiques, elle vise dans un premier temps à savoir si les services municipaux connaissent l'existence des veilles thématiques mises en place par le service documentation. La plupart des agents savent qu'il est possible de demander des veilles thématiques, mais il y a quand même moins de la moitié qui seront intéressés et aimeraient pouvoir en bénéficier.

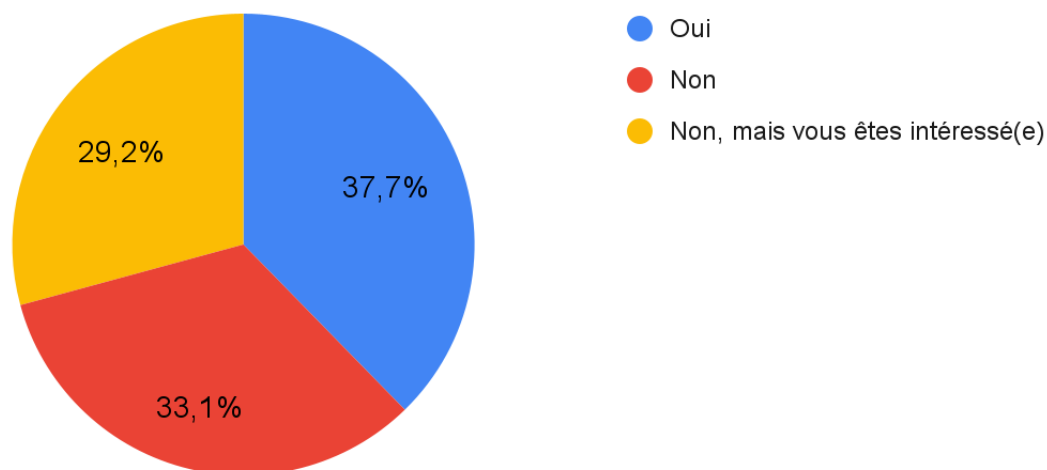


Figure 9 - La mise en place des veilles thématiques

La seconde question posée pour cette veille thématique consiste à savoir si ce service est assez performant et utile pour les usagers qui en bénéficient. La plupart des personnes interrogées trouvent que la mise en place de ces veilles thématiques est utile voire très utile pour l'exercice de leurs fonctions.

La dernière partie concerne les recherches documentaires, la question trente-trois repose sur le fait de savoir comment les usagers recherchent leurs informations. La majorité des agents de la municipalité effectuent leurs recherches par eux-même et font appel au service documentation lorsqu'ils ne trouvent pas leurs informations. La dernière question vise à connaître la satisfaction des usagers concernant le service documentation. La plupart des usagers sont satisfaits des services rendus et trouvent que les documents fournis sont pertinents.

2.3 L'intranet

Dans un troisième temps, nous allons examiner les résultats liés aux questions sur l'intranet documentaire. Plus de la moitié des personnes sondées n'ont pas connaissance que le service documentation publie sur le Canal.

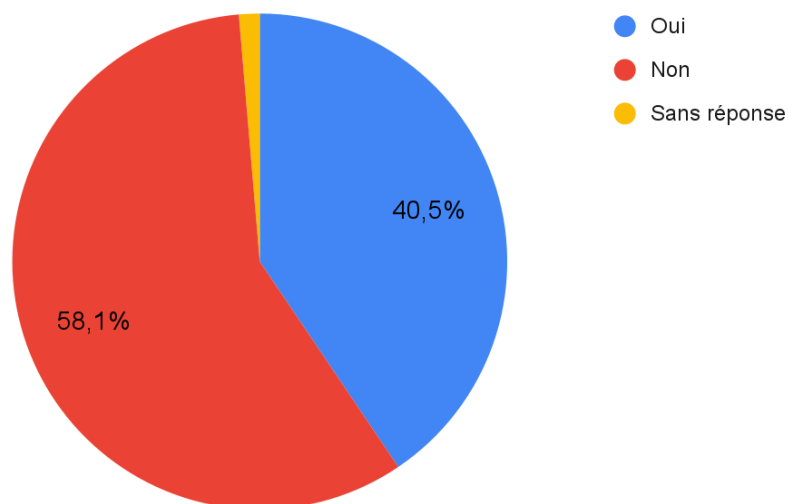


Figure 10 - La connaissance de la rubrique documentation sur l'intranet (Le Canal)

Concernant la consultation des usagers municipaux sur la rubrique documentation sur le Canal, nous avons pu observer que plus de la moitié des agents ne consulte pas la rubrique sur le Canal. Selon les usagers, ce phénomène est provoqué par un réel manque d'information sur ce que nous pouvons retrouver sur le Canal ainsi que sur la disposition du service documentation sur l'intranet qui peut parfois être compliqué à trouver.



Figure 11 - La satisfaction de l'intranet documentaire

Les champs les plus consultés par les agents municipaux sur l'intranet sont les articles d'actualité, les titres de la presse locale, la veille juridique (textes législatifs, jurisprudence), les produits documentaires, les rapports officiels et les sommaires de revues.

2.4 Les attentes des usagers envers le service de documentation

La dernière partie de l'analyse des résultats consiste à faire émerger les nouvelles attentes et propositions des agents municipaux envers le service documentation. Concernant les attentes des usagers envers le service, la majorité des agents municipaux ayant répondu souhaite que le service mette en place des dossiers d'actualité ainsi que des nouvelles lettres d'informations thématiques. Pour ce qui est des différentes observations émises par les usagers, certaines personnes voudraient connaître plus amplement le service, ou tout simplement avoir accès aux différents produits documentaires réalisés par le service documentation. Certains ont également émis le besoin de développer plus de thématiques comme par exemple sur le métier du soin et de la personne ainsi qu'une meilleure lisibilité sur le Canal afin de trouver les documents plus facilement.

La dernière question du questionnaire tourne autour des propositions afin d'améliorer le service. Les agents municipaux ont énoncé plusieurs propositions dont nous allons discuter ci-dessous. La première initiative consiste à développer une journée porte ouverte afin de découvrir les différentes richesses que peut produire le service. Il s'agit également d'envoyer une présentation du service par mail par exemple afin que les agents soient au courant de l'existence du service pour pouvoir y faire des demandes. Ils expriment également leur volonté d'avoir accès à plus de ressources documentaires. Il serait également judicieux selon les usagers interrogés de plus communiquer auprès des directions le type de prestation que propose le service.

3. Bilan général de l'enquête sur les besoins usagers

Après avoir analysé les résultats du questionnaire, nous allons pouvoir émettre un bilan général de l'enquête sur les besoins des usagers. Les résultats de cette enquête nous ont permis de faire émerger quelques observations que nous allons énoncer ci-dessous. En effet, comme nous avons pu le voir dans notre analyse descriptive, les agents municipaux sont pour la plupart assez informés, mais ils restent quand même désireux d'information. Ils éprouvent un réel besoin d'être informés tant sur l'actualité locale ou nationale que sur leurs propres missions. Leur recherche d'information peut être une initiative personnelle ou quand ils ne trouvent pas l'information qu'ils recherchent, ils ont recours au service documentation pour répondre à leurs besoins. Néanmoins, nous pouvons nous apercevoir que malgré le fait que la majorité des agents connaissent le service documentation, ils n'ont pas le réflexe d'y

demander de l'aide. Dans certains cas, nous avons pu voir que les agents municipaux n'étaient pas au courant de l'existence de ce service ainsi que des différentes prestations qui peuvent être mises à leurs dispositions. De plus, ce questionnaire, nous aura permis de remettre en question les services et produits documentaires que propose le service documentation. Dans l'ensemble, les agents interrogés sont très satisfaits des services et des produits documentaires tant sur la forme que sur le contenu. En outre, ils éprouvent un réel besoin d'avoir accès à ces différents outils afin de pouvoir acquérir plus de connaissances et de pouvoir exceller dans leurs missions. À travers ce questionnaire, nous retrouvons un réel besoin des usagers à connaître le service documentation afin de pouvoir l'exploiter au mieux. Concernant l'intranet (le Canal), l'enquête aura permis d'aborder les différents problèmes liés à celui-ci, notamment son manque de visibilité au sein de l'intranet interne, ce qui provoque une chute des consultations des usagers pour le service documentation.

4.Solutions envisagées et perspectives

Après avoir structuré un bilan sur l'enquête par questionnaire que nous avons effectué, nous pouvons aborder quelques perspectives qui pourraient être mises en place afin d'améliorer le service vis-à-vis des usagers et du service documentation. Tout d'abord, une amélioration sur la communication peut être mise en place par exemple en créant un article qui pourrait être présent dans le journal interne « *Diagonale* » de la mairie de Tourcoing. En effet, dans cet article, nous pourrions ainsi retrouver une présentation du service ainsi que les différents services et produits documentaires que propose le service documentation. Cet article serait l'occasion de communiquer sur le service, cela permettrait d'avoir plus de demandes et que les agents soient ainsi informés quant à l'existence d'un service documentation. De plus, pour la communication, le service documentation pourrait mettre en place un fascicule récapitulant également les missions du service et les différents produits documentation qu'il propose. Celles-ci seraient alors diffusées à tous les services municipaux ou données aux nouveaux arrivants pour les informer des services documentaires qui peuvent les aider dans leurs missions. À cela, nous pourrions ajouter de mettre en place une sorte de newsletter diffusée en interne qui permettrait de mettre au courant les agents sur l'actualité brute, sur les différentes thématiques liés aux services municipaux ainsi que sur les projets

actuels en cours du service documentation. Pour cela, ça serait l'occasion de collaborer avec le service de communication qui pourrait aller les aider dans ces différentes initiatives.

En ce qui concerne l'intranet, il faudrait revoir l'emplacement du service sur le Canal afin que la rubrique documentation soit plus visible pour les usagers. Dans ce cas, il serait bien d'inclure la rubrique documentation sur la banderole d'accueil, en effet, celle-ci permettrait aux usagers d'accéder plus facilement aux services proposés par le service.

Pour ce qui est des améliorations que nous aurions pu apporter à ce questionnaire, nous pouvons émettre quelques commentaires. Tout d'abord, concernant le questionnaire, nous aurions pu l'améliorer notamment en ajoutant des conditions à sa version en ligne afin d'obtenir des résultats encore plus pertinents. Nous aurions pu également organiser des entretiens, cela nous aurait permis d'avoir plus de contenu ainsi que d'avoir un autre aperçu plus intime avec les usagers sur leurs besoins.

Conclusion

Depuis quelques années, le champ de l'information et de la documentation s'est considérablement élargi et il semble prendre de plus en plus d'ampleur. Les documentalistes sont au cœur de ce phénomène et participent ainsi à fournir la documentation la plus fiable et la plus pertinente possible dans cette société qui évolue constamment.

Ce mémoire, nous aura permis de mettre en avant les différents besoins et attentes des usagers en matière d'information et de produits documentaires concernant le service documentation de la ville de Tourcoing. En réponse aux différentes problématiques énoncées, nous avons pu constater qu'il y a un véritable manque de communication au sein de cette collectivité par rapport au service documentation. En effet, les usagers ont fait resurgir leurs besoins en ce qui concerne les produits documentaires et les différentes prestations proposées par le service documentation. Ils souhaiteraient avoir accès à ces produits, mais la plupart des personnes interrogées ne savent pas comment faire la demande ou ne connaissent tout simplement pas le service. Cependant, les usagers réguliers du service sont quant à eux satisfaits des services rendus. Le questionnaire nous a également permis de voir que les usagers souhaitent principalement être informés sur les sujets qui touchent leurs missions, mais également sur l'actualité locale et nationale.

Cette enquête, nous aura permis de visualiser les enjeux du métier de documentaliste ainsi que les différentes missions qui lui sont confiées. Il joue un rôle central dans le partage de l'information et participe au développement des connaissances qu'elle qu'il soit. De même, grâce à ce questionnaire, nous pouvons dire qu'il est essentiel pour chaque mairie de se tenir informée et d'avoir au sein de leur collectivité un service de documentation.

Pour finir, on peut constater que le métier de documentaliste a pris une tout autre nouvelle dimension avec le numérique, ses nouvelles émergences, le place ainsi au cœur des nouvelles technologies qui le pousse à toujours se renouveler et à produire d'autres ressources permettant de répondre à ces nouveaux besoins.

Bibliographie et webographie

ACCART, Jean Philippe, RETHY, Marie-Pierre Réthy. « Le Métier de documentaliste ». 2015. Electre-Cercle De La Librairie.

BOULAN, Henri. « Le questionnaire d'enquête, Les clés d'une étude marketing ou d'opinion réussie ». Dunod. Collection Fonctions de l'entreprise. 2015. Disponible sur Lilocat.

BOUTON, Pascal, « Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités ». Territorial. Collection Dossier d'expert. 2017.

BRIET, Suzanne. « *Qu'est-ce-que la documentation* ». 1951.

CABRAL, Nunes, SUZANA, Martha . « Mobiliser des compétences de praticien et de chercheur pour construire une science. Jean Meyriat médiateur hybride ». *Les Cahiers du numérique* 16, n° 1 (2020): 35-58.

COUZINET, Viviane, et Loïc Lebigre. « Métiers et compétences ». *Documentaliste-Sciences de l'Information* 48, n° 1 (2011): 4-9. Disponible sur Cairn : <https://doi.org/10.3917/docs.481.0004>.

DE SINGLY, François. « L'Enquête et ses méthodes Le questionnaire ». Armand Colin. 1992

« Interdoc | L'association des documentalistes des collectivités territoriales ». Disponible en ligne sur : <https://www.interdoc.asso.fr/>.

METZGER, Jean-Paul. « L'information-documentation ». In *Sciences de l'information et de la communication*, 2e éd.:43-62. Communication en +. FONTAINE: Presses universitaires de Grenoble, 2014. Disponible sur Cairn: <https://doi.org/10.3917/pug.olive.2014.01.0043>.

MONGIN, Pierre, LEFEVRE, Jean-Philippe. « Simplifiez la gestion de votre collectivité grâce à un intranet ». Edition Territoriale. 2007.

MORAND, Olivier. « Les métiers de la documentation : état des lieux et perspectives d'emploi ». Text, 1 janvier 2012. Disponible en ligne sur :

<https://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-03-0090-005>.

PIMENT, Hélène. « Histoire et profil des métiers : les documentalistes », Enssib. 2012. s. d., 10. Disponible en PDF sur :

<https://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/56597-les-documentalistes.pdf>

Pl, Laurie. « Jean Meyriat ». *Bordoc & Maniatic* (blog), 16 mai 2019. Disponible en ligne sur : <https://bordocetmaniac.wordpress.com/2019/05/16/jean-meyriat/>.

RANJARD, Sophie. « Évaluer la demande et les besoins en informations : pour des enquêtes croisées ». *Documentaliste-Sciences de l'Information* 38, n° 1 (2001): 14-23. Disponible sur Cairn : <https://doi.org/10.3917/docsi.381.0014>.

REVEL Jean-François, « La connaissance inutile » . Grasset, 1988 / L'information, un défi pour les collectivités territoriales (Cairn)

RIVE, Michèle, NOET Françoise , CARMES Maryse, MILLET Louise, MEYER François, NOGUIER Michel, RAYMOND Patrice, et BOUSTANY Joumana. « L'information, un défi pour les collectivités territoriales ». *Documentaliste-Sciences de l'Information* 49, n° 4 (2012): 44-59. Disponible en ligne sur Cairn : <https://doi.org/10.3917/docsi.494.0044>.

WIDAD Mustafa El Hadi. « Fondements épistémologiques et théoriques de la science de l'information-documentation ». ISKO France Acte du 11e colloque. 2017.

Annexes

1. Captures d'écran du logiciel Aloès



Page d'accueil logiciel Aloès

ALOES - Gestion du Catalogue - [Recherche Bibliographique : Bulletinage]

Fichier Document Acquisitions Périodiques Outils Affichage Fenêtre États ?

Fichier Outils Filtre

Revue

Titre de revue

Au moins un exemplaire
Commandé
En cours de réception
En intention
Exclu de la recherche
Sans exemplaire
Soldé
Sur un bon
Sur un bon confirmé

Et Ou Sauf

TITRE DE PERIODIQUE

Réinitialiser Rechercher

TP=La gazette des commu

Détail de la notice

1 / 1

Titre/bib/bib Choisir un autopostage

Statut : Au moins un exemplaire
Notice : 0305356
La Gazette des communes, des départements, des régions. - Paris : L'Action municipale Hebdomadaire. - - Depuis le n° 1, 1985-->. -ISSN 0769-3508
* Site : [Cliquer ici pour se connecter](#)
* Abonnement :
Revue : MALRAUX, section Adultes, emplacement : MAGASIN. Abonnement du 02/01/2006 au 01/01/2023
Revue : DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE, section Adultes. Abonnement du 28/02/2009 au 01/01/2016
Revue : DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE, section Adultes. Abonnement du 08/03/2009 au 31/12/2017
Revue : DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE, section Adultes. Abonnement du 28/02/2009 au 31/12/2017
Revue : DOCUMENTATION ADMINISTRATIVE, section Adultes. Abonnement du 28/02/2009 au 01/01/2023
Dernier numéro reçu : 2617 du 30 Mai 2022

Page Gestion du Catalogue pour le bulletinage

2. Captures d'écran de l'intranet "Le Canal"

C.C.A.S. Tourcoing

LE CANAL
LE RÉSEAU DES AGENTS DE LA VILLE ET DU CCAS

DOCUMENTATION

Accueil | Annuaire | Vie interne | J'ai besoin de... | Carrière & évolution | Plus d'info sur... | Informatique | Boîte à idées | Canal.TV | Coronavirus

Rechercher dans l'intranet

Agenda

- Tourcoing se met au vert
Du 04/06/2022 au 05/06/2022
- Expographe « Mot et Maux de femmes »
Du 17/05/2022 au 17/06/2022

Outils professionnels

- Messagerie
- GLPI
- Parapheur
- Airs Délib
- Astre
- Demabox
- Organigramme
- CIRIL
- Elise

Outils coopératifs

- CoopOffice
- Planning Réunions
- Envoi Fichier
- Dialog

Liens utiles

Le bus « Tourcoing Services » : la mairie vient à votre rencontre
Lancement du bus « Tourcoing Services » : un service au plus près des habitants.

Tourcoing, dans le TOP 20 des communes où on pédale le plus !
Un mois pour adopter le vélo pour la vie !

Actu RH: Revalorisation du Smic au 1er Mai 2022
Le SMIC (salaire minimum de croissance) a été revalorisé de 2,65 % au 1er mai 2022.

Retour en images: les médaillés mis à l'honneur
Ce vendredi 20 mai, 55 agents de la Ville et du CCAS ont été médaillés d'honneur du travail au cours ...

Tourcoing soutenu par le dispositif de relance REACT- EU
Le projet de transition numérique a été soutenu par l'UE dans du plan de relance suite à la pandémie de ...

Site créé par la Ville de Tourcoing, Direction de la Communication Événementiel - mars 2017
Contactez-nous



31 Mai 2022 / Fatima BENJELLOUN

Solliciter une direction de la Ville pour...

Solliciter une direction du CCAS pour...

Saisir le Médiateur de la Ville

Modèles de documents bureautiques

Le restaurant municipal

Diagonale

#Tourcoing Info

TEMPO

Le conseil de quartier

M'informer

Tourcoing dans la presse

L'actualité des collectivités

Veille juridique



M'informer

La Documentation à votre service :

- Le suivi de l'actualité sur Tourcoing
- Une veille **informationnelle** et **juridique** dans les domaines de compétence des collectivités locales

Découvrez également nos produits documentaires : la lettre info-doc, le mémento...

Retrouvez les derniers articles signalés par notre équipe de documentalistes et un moteur de recherche avec une possibilité d'interrogation thématique.

Télécharger Le sommaire de la Gazette des communes du 30 mai 2022

Télécharger La lettre info-doc du 16 au 22 mai 2022

Télécharger Le sommaire de la Gazette des communes du 16 mai 2022

Télécharger La lettre info-doc du 9 au 15 mai 2022

Télécharger le Mémento de mars 2022

Télécharger Le sommaire de la Gazette des communes du 9 mai 2022

Télécharger La lettre info-doc du 2 au 8 mai 2022

Télécharger La lettre info-doc du 25 avril au 1er mai 2022

Télécharger le Mémento de février 2022

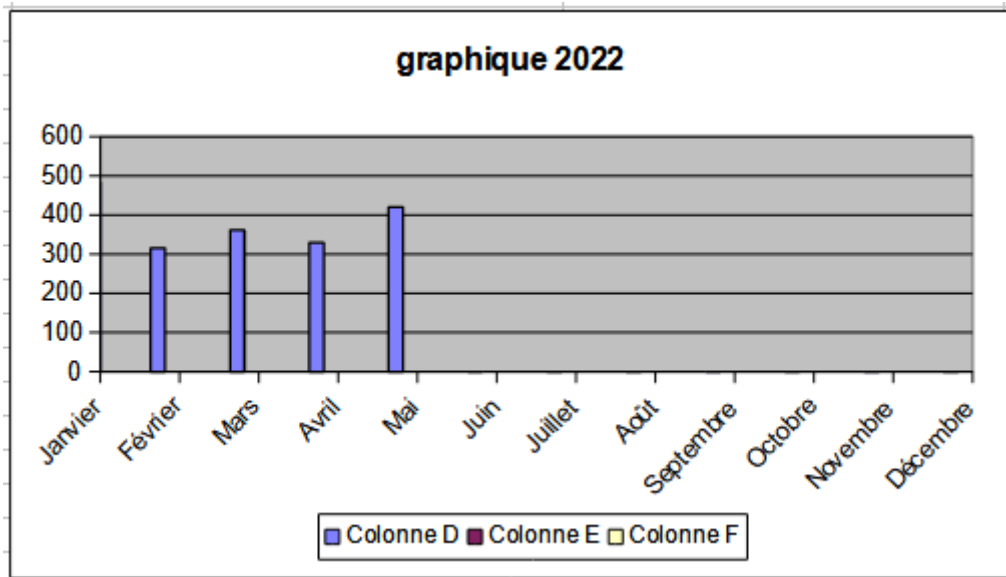
Télécharger le bulletin RH de février et mars 2022

Rubrique " M'informer "

3.Statistiques du service documentation

STATISTIQUES ANNUELLES DES RECHERCHES DOCUMENTAIRES 2022			
Mois	Nbe de docs transmis suite à une recherche	Nbe d'articles du Mémento envoyés	Nbe total de docs transmis suite à des demandes
Janvier	446	38	484
Février	303	12	315
Mars	313	48	361
Avril	278	51	329
Mai	355	65	420
Juin	0	0	0
Juillet	0	0	0
Août	0	0	0
Septembre	0	0	0
Octobre	0	0	0
Novembre	0	0	0
Décembre	0	0	0
Totaux	1695	214	1909

Statistiques de l'année en cours (2022)



Graphique des statistique du service documentation

4. Captures d'écran du logiciel LimeSurvey

Résumé du questionnaire : Les besoins documentaires des services (Identifiant (ID) 932777)

Partager votre questionnaire <p>Français (Langue de base): http://sondages.tourcoing.fr/index.php/932777?lang=fr</p> <p>URL de fin : -</p> <p>Nombre de question(s)/groupe(s) : 40/6</p> <p>Panneau de partage : <input type="button" value="Ouvrir le panneau de partage"/></p>	Éléments textuels : <p>Description : Usagers et non-usagers, votre avis nous intéresse !!!! Le service Documentation a pour mission principale la recherche, le traitement et la diffusion d'information pertinente et fiable aux services et élus municipaux pour les aider dans leur travail quotidien. Ce questionnaire est l'occasion de faire le point sur vos besoins en matière d'information et de documentation et sur vos attentes concernant le service Documentation afin d'améliorer notre offre. Nous évoquerons d'abord vos pratiques et vos besoins documentaires et informationnels ainsi que vos attentes vis-à-vis du service Documentation. Nous vous demanderons ensuite votre avis sur les produits et services documentaires proposés ainsi que sur l'intranet documentaire. Nous vous remercions par avance de votre participation à ce questionnaire qui ne prend qu'une dizaine de minutes. Si vous souhaitez connaître les résultats, n'hésitez pas à nous contacter en nous laissant votre mail pour que nous puissions vous envoyer ces derniers. Merci pour votre attention, l'équipe de la Documentation.</p> <p>Accueil :</p> <p>Message de fin : Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire. Si vous avez plus de questions concernant le service Documentati... <input type="button" value="Afficher plus"/></p>
Paramètres de publication et d'accès: <p>Date/Heure de lancement : 20.05.2022 11:57</p> <p>Date / heure d'expiration : 30.06.2022 08:37</p> <p>Listé publiquement : Non</p>	Paramètres généraux du questionnaire <p>Propriétaire : jdesse (jdesse@ville-tourcoing.fr)</p> <p>Administrateur : Le service Documentation (documentation@ville-tourcoing.fr)</p> <p>Thème : Fruity Theme (fruity) <input type="button" value="Modifier"/></p>

Résumé du questionnaire sur le logiciel LimeSurvey

Code
G1Q00001

Type de question
Liste (Menu déroulant) (1)

Éléments de texte

Question:
A quelle direction / service êtes-vous rattaché(e) ?

Aide:
Veuillez choisir ...

General Settings

Thème de question: Par défaut

Groupe de questions: Vos besoins et vos pratiques en matière d'information et de documentation

Autre: Non

Obligatoire: Oui Facultatif Non

Condition: 1

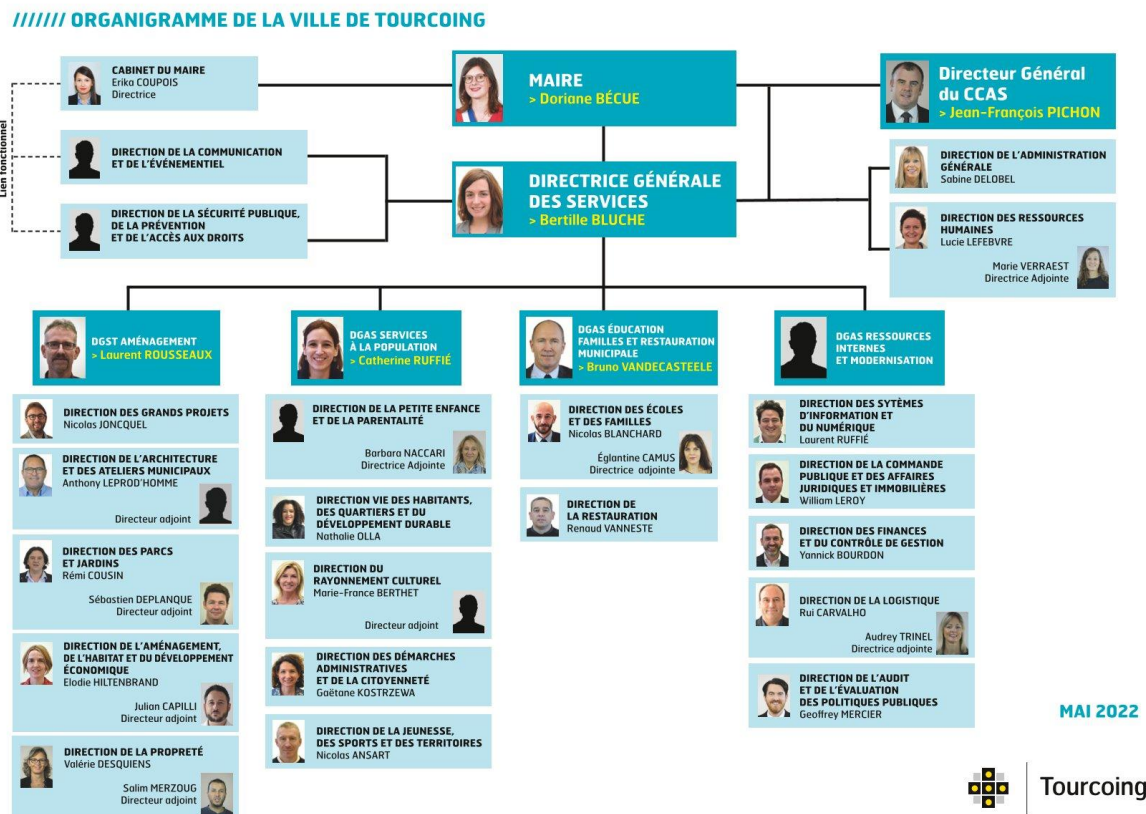
Chiffre: Non

Sauvegarder comme valeurs par défaut: Non

Effacer les valeurs par défaut: Non

Visualisation d'une question sur le logiciel LimeSurvey

5.L'organigramme de la ville de la ville de Tourcoing



Organigramme de la ville de Tourcoing



Direction Médiathèques, Archives, Documentation
Service Documentation
Tél. : 03 59 63 42 57
Email : documentation@ville-tourcoing.fr

LA LETTRE INFO-DOC du 23/05/22 au 29/05/22

- [Les textes officiels](#)
- [L'actualité des collectivités](#)
- [Les projets de loi, rapports, études](#)

TEXTES OFFICIELS (Journal officiel, Bulletins officiels, Journal officiel de l'Union européenne)

✚ Elections

Législatives : ce qu'il faut savoir sur l'organisation du scrutin... [Lire l'article de la Banque des territoires du 30/05/22](#)
[Instruction du 24 mai 2022 relative à l'organisation matérielle et au déroulement des élections législatives. \(Légifrance\)](#)

L'ACTUALITÉ DES COLLECTIVITÉS

✚ Gouvernement

Gouvernement : la transition écologique se fera en fonction « des spécificités des territoires »... [Lire l'article de Maire Info du 24/05/22](#)

Pouvoir d'achat, santé et climat : les trois « urgences » du nouveau gouvernement... [Lire l'article de Maire Info du 30/05/22](#)

✚ Laïcité

Burkini : pourquoi le Conseil d'État a confirmé la suspension de la délibération de Grenoble... [Lire l'article de Maire Info du 31/05/22](#)

✚ Environnement

La transition écologique concernera "tous les ministres", affirme Élisabeth Borne... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Adapter un territoire aux changements climatiques : le Cerema accompagne les collectivités... [Lire l'article de Maire Info du 30/05/22](#)

✚ Territoires

La Bourgogne-Franche-Comté va aider 128 petites communes rurales... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

✚ Collectivités territoriales, Elus

David Lisnard évoque avec la Première ministre les dossiers brûlants pour les collectivités... [Lire l'article de Maire Info du 25/05/22](#)

Accords collectifs, loi SRU : deux décisions du Conseil d'État qui concernent les collectivités... [Lire l'article de Maire Info du 25/05/22](#)

✚ Économie

Auvergne-Rhône-Alpes : la plateforme "En bas de ma rue" ouvre le marché de producteurs locaux... [Lire l'article de la Banque des territoires du 23/05/22](#)

Le Port : 36 heures pour tester et « challenger » son activité (974)... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Fonction publique

Comment apprivoiser le nouveau temps partiel thérapeutique... [Lire l'article du Club RH de La Gazette des communes du 23/05/22](#)

Les secrétaires de mairie réclament d'urgence une revalorisation... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Les mystères qui entourent le dégel du point d'indice... [Lire l'article de La Gazette des communes du 27/05/22](#)

Emploi, Formation

Apprentissage : prolongement des aides jusqu'à la fin de l'année... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Energie

Mieux maîtriser la consommation d'énergie, l'idée durable du CCAS Decazeville (12)... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Logement : sujets aux « erreurs en pagaille », les nouveaux DPE ne seraient « pas fiables »... [Lire l'article de Maire Info du 25/05/22](#)

Énergie / bouclier tarifaire : pas de rattrapage sur les factures en 2023... [Lire l'article de la Banque des territoires du 30/05/22](#)

Eau, Assainissement

L'assainissement non collectif ne relève pas du juge administratif... [Lire l'article de La Gazette des communes du 25/05/22](#)

Funéraire

Un logiciel qui localise les sépultures et informe sur leur historique... [Lire l'article de La Gazette des communes du 25/05/22](#)

Aménagement, Urbanisme

La reconversion des friches industrielles, quel chantier ! [Lire l'article de La Gazette des communes du 24/05/22](#)

ZAN : Les élus souhaitent davantage s'impliquer dans les conférences des SCoT et être mieux accompagnés par l'État... [Lire l'article de Maire Info du 24/05/22](#)

Circulation, Transports, Voirie

Prêtés, des vélos reconditionnés donnent des ailes aux étudiants boursiers... [Lire l'article de La Gazette des communes du 23/05/22](#)

Restauration collective

Hausse des prix alimentaires : 15 % de hausse des budgets pour les cantines... [Lire l'article de Maire Info du 25/05/22](#)

En Nouvelle-Aquitaine, la région copilote avec l'État un "pacte pour une alimentation durable et locale"... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Sports

Prévention des noyades : des difficultés qui s'accumulent pour les collectivités... [Lire l'article de Maire Info du 24/05/22](#)

Tourisme

Tourisme : une articulation entre tous les acteurs aussi nécessaire que complexe... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Tourisme : post-pandémie, les villes d'Europe de nouveau vigilantes face aux locations de courte durée... [Lire l'article de Maire Info du 30/05/22](#)

Social, Santé

Quel plan d'urgence pour les urgences ? [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Crise des services d'urgence hospitaliers : l'inquiétude grandissante des élus... [Lire l'article de Maire Info du 30/05/22](#)

« Ville libre sans tabac » : un programme local de lutte contre le tabagisme... [Lire l'article de Maire Info du 31/05/22](#)

Informatique, Communication

L'Arcep lance une consultation publique sur l'avenir des réseaux mobiles... [Lire l'article de Maire Info du 24/05/22](#)

L'ANFR interroge les collectivités sur leur utilisation du signal horaire hertzien... [Lire l'article de Maire Info du 25/05/22](#)

Des investissements télécoms toujours portés par la couverture des zones rurales... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Europe, International

Semestre européen : la Commission adresse ses recommandations à la France... [Lire l'article de la Banque des territoires du 23/05/22](#)

PROJETS DE LOI, RAPPORTS, ETUDES

Administration

Services publics et transitions : réformer la réforme de l'Etat / Vincent Feltesse, Sébastien Soriano. Mai 2022... [Lire la note de Terra Nova](#)

Environnement

La grande conversation 2022 - Les trois mondes de la planification (écologique) / Thierry Pech. Mai 2022... [Lire la note de Terra Nova](#)

La grande conversation 2022 - Crise démocratique et écologique : quelle ambition de réforme ? / Khalil Elouardighi, Sébastien Treyer. Mai 2022... [Lire la note de Terra Nova](#)

Agriculture

Renouvellement des agriculteurs : le foncier, toujours le foncier... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Economie

Premier baromètre de l'innovation industrie : les budgets innovation des entreprises en hausse... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Fonction publique

Fonction publique : annulation partielle du décret sur les accords collectifs... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Finances

Fiscalité locale : les taux repartent à la hausse dans les grandes villes... [Lire l'article de la Banque des territoires du 23/05/22](#)

Pouvoir d'achat : le ou les projets de loi finalement présentés après les législatives... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Sécurité

Reconnaissance faciale : "Il faut avant tout se poser la question de l'utilité de cette technologie"... [Lire l'article de la Banque des territoires du 30/05/22](#)

Energie

Le médiateur de l'énergie de plus en plus sollicité avec la flambée des cours... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Vulnérabilité des réseaux au changement climatique : France Stratégie propose de mener des expérimentations dans des territoires volontaires... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)

Logement

Foncier agricole : les maisons à la campagne toujours en vogue, l'artificialisation reprend... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

La Rochelle plébiscitée pour les déménagements des Français... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

L'effondrement des ventes de logements neufs fait craindre une « crise majeure »... [Lire l'article de Maire Info du 30/05/22](#)

Sports

85% des sites olympiques permanents dans le monde toujours utilisés après les Jeux... [Lire l'article de la Banque des territoires du 23/05/22](#)

Culture, Patrimoine

Spectacle vivant : une démocratisation inachevée malgré la hausse des financements des collectivités... [Lire l'article de la Banque des territoires du 30/05/22](#)

Le poids économique direct de la culture en 2020 / Nicolas Pietrzyk ; Ministère de la culture. Mai 2022... [Accéder à l'étude](#)

Jeunesse

Ile-de-France : bilan mitigé sur le Prij et son extension... [Lire l'article de la Banque des territoires du 24/05/22](#)

Santé, Social

Bidonvilles : un collectif associatif réclame une loi contraignante « pour sortir de l'impuissance »... [Lire l'article de Maire Info du 24/05/22](#)

Santé-environnement : le Cese veut donner le "pouvoir d'action" aux collectivités... [Lire l'article de la Banque des territoires du 25/05/22](#)



Tourcoing

LES BESOINS DOCUMENTAIRES DES SERVICES

Le service Documentation a pour mission principale la recherche, le traitement et la diffusion d'information pertinente et fiable aux services et élus municipaux pour les aider dans leur travail quotidien.

Ce questionnaire est l'occasion de faire le point sur vos besoins en matière d'information et de documentation et sur vos attentes concernant le service Documentation afin d'améliorer notre offre.

Nous évoquerons d'abord vos pratiques et vos besoins documentaires et informationnels ainsi que vos attentes vis-à-vis du service Documentation. Nous vous demanderons ensuite votre avis sur les produits et services documentaires proposés ainsi que sur l'intranet documentaire.

Nous vous remercions par avance de votre participation à ce questionnaire qui ne prend qu'une dizaine de minutes.

Nous précisons que les réponses sont anonymes, aucune donnée ne sera exploitée en dehors de cette étude.

Si vous souhaitez connaître les résultats, n'hésitez pas à nous contacter en nous laissant votre mail pour que nous puissions vous envoyer ces derniers.

Merci pour votre attention, l'équipe de la Documentation.

Vos besoins et vos pratiques en matière d'information et de documentation

1. A quelle direction / service êtes-vous rattaché(e) ?

- Cabinet du maire
- Elus municipaux
- Direction générale des services
- Direction générale du CCAS
- CCAS
- Direction de la communication et de l'événementiel
- Direction de la sécurité publique, de la prévention et de l'accès aux droits
- Direction de l'administration générale

6. Le questionnaire de satisfaction

- Direction des ressources humaines
- DGST Aménagement
- Direction des grands projets
- Direction de l'architecture et des ateliers municipaux
- Direction des parcs et jardins
- Direction de l'aménagement, de l'habitat et du développement économique
- Direction de la propreté
- DGAS Services à la population
- Direction de la petite enfance et la parentalité
- Direction vie des habitants, des quartiers et du développement durable
- Direction du rayonnement culturel
- Direction des démarches administratives et de la citoyenneté
- Direction de la jeunesse, des sports et des territoires
- DGAS Education familles et restauration municipale
- Direction des écoles et des familles
- Direction de la restauration
- DGAS Ressources internes et modernisation
- Direction des systèmes d'information et du numérique
- Direction de la commande publique et des affaires juridiques et immobilières
- Direction des finances et du contrôle de gestion
- Direction de la logistique
- Direction de l'audit et de l'évaluation des politiques publiques

2. Dans l'exercice de vos missions, vous estimez-vous suffisamment informé(e) ?

- Oui
- Non
- Sans opinion

3. Si non, quelles sont les principales informations qui vous manquent ?

- Informations locales (sur Tourcoing et la métropole)

.Le questionnaire de satisfaction

- Informations nationales sur l'actualité des collectivités territoriales
- Informations juridiques (textes officiels, jurisprudence, doctrine...)
- Informations sur l'évolution de votre métier et de vos domaines d'intervention
- Informations pour préparer les concours et examens professionnels
- Autres :

4. Dans le cadre de vos missions, quelles sont les principales thématiques qui vous intéressent ?

5. Combien d'heures par semaine consacrez-vous à la recherche et à la consultation d'informations dans le cadre de vos missions ?

- Moins d'une heure
- Une à deux heures
- Deux à quatre heures
- Cinq heures et plus

6. Quelles ressources fournies par la collectivité vous sont les plus utiles dans votre recherche d'informations ?

- Les abonnements papier à la presse et aux revues spécialisées
- Les abonnements numériques (revues et bases de données)
- Les ouvrages
- Les produits documentaires diffusés par le service Documentation (Panorama de presse, Lettre info-doc, Mémento)
- Les articles envoyés régulièrement par le service Documentation dans le cadre des veilles thématiques
- Le Canal* (Intranet)
- Autres : ...

7. En dehors des ressources fournies par la collectivité, quelles sont vos principales sources d'information (revues spécialisées, sites internet, newsletter, réseau professionnel) ? Merci de nous indiquer celles qui vous semblent les plus utiles afin de pouvoir les mutualiser...

Ex : le site Légifrance, les newsletters thématiques du CNFPT...

Le service Documentation

8. Connaissez-vous le service Documentation de la ville de Tourcoing ?

.Le questionnaire de satisfaction

- Oui
- Non

9. Si votre réponse est “non”, pouvez-vous nous dire pour quelle raison ?

- Vous n’êtes pas au courant que ce service existe
- Vous connaissez l’existence de ce service mais ne savez pas ce qu’il peut vous apporter
- Cela ne vous intéresse pas
- Sans opinion

10. Si vous connaissez le service Documentation, comment l'avez-vous connu ?

- Par le biais de votre responsable
- Par l'intermédiaire de vos collègues
- Par la réception d’articles ou de produits documentaires envoyés par le service Documentation lui-même
- Par *Le Canal* (Intranet)
- Autre, précisez :

11. À quelle fréquence avez-vous recours au service Documentation ?

- Au moins une fois par semaine
- Une ou plusieurs fois par mois
- Rarement
- Jamais

12. Si vous avez recours régulièrement au service Documentation, quelles sont vos motivations ? (plusieurs réponses possibles)

- Cela vous permet de vous tenir au courant de l’actualité locale et nationale
- Cela vous permet de gagner du temps dans votre recherche d’informations
- Les informations fournies sont pertinentes
- Autre(s) : ...

13. Quel(s) type(s) de demandes effectuez-vous auprès du service Documentation ?

- Demande d’articles de presse locale ou nationale
- Demande de textes juridiques
- Demande d’articles du mémento ou du bulletin RH
- Demande de mise en place de veilles thématiques
- Suivi d’abonnement
- Commande d’ouvrage

Autre, précisez :

14. Vous arrive-t-il de conseiller les services de la Documentation à vos collègues ?

- Parfois
- Souvent
- Jamais

Les produits documentaires :

15. Consultez-vous les produits documentaires que le service Documentation propose ?

- Le panorama de presse locale (*Nord Eclair et La Voix du Nord*)
- La lettre info-doc
- Le memento
- Le bulletin RH

16. Si vous ne les consultez pas, pourquoi ?

- Vous n'avez pas le temps
- Vous avez d'autres sources d'information
- Le contenu ne vous intéresse pas
- Autres :

17. Si vous les consultez, les informations transmises par le service documentation vous sont surtout utiles pour :

- Vous tenir au courant de l'actualité locale et régionale
- Vous tenir au courant de l'actualité des collectivités locales
- Faire de la « veille métier »
- Rédiger un dossier ou un rapport
- Informer vos collaborateurs
- Vous former (formation continue, préparation aux concours et examens...)
- Autres :

La lettre info-doc :

18. Lisez-vous la lettre info-doc ?

- Systématiquement
- Régulièrement
- Jamais

19. Le contenu de la lettre info-doc vous convient-il (thèmes abordés) ?

- Oui
- Non
- Vos commentaires :

20. Le rubriquage et le type d'informations diffusées vous semblent-ils pertinents ? (Textes officiels, Articles d'actualité, Projets de loi et rapports) ?

- Oui
- Non
- Vos commentaires :

21. La diffusion hebdomadaire de la lettre info-doc vous convient-elle ?

- Oui
- Non
- Vos commentaires :

22. Le format de la lettre info-doc (de 5 à 7 pages) vous convient-il ?

- Oui
- Non, vous préféreriez un document moins long
- Vos commentaires :

Le memento :

23. Consultez-vous le memento ?

- Systématiquement
- Régulièrement
- Jamais

24. Quels sujets, autres que ceux déjà présents actuellement, souhaiteriez-vous voir aborder dans le memento ?

25. Consultez-vous la rubrique « Associations de Tourcoing » du memento ?

- Systématiquement
- Régulièrement
- Jamais

26. La diffusion mensuelle du memento vous convient-elle ?

- Oui
- Non
- Vos commentaires :

27. Selon vous, la mise en place de ces différents produits documentaires est un plus, parce que :
(plusieurs réponses possibles)

- Ils permettent d'avoir une vision globale sur l'actualité
- Ils sont nécessaires à n'importe quel agent pour sa "culture territoriale"
- Vous êtes certain(e)s d'y trouver l'information que vous recherchez
- Vous êtes certain(e)s de ne pas occulter une information primordiale
- Ils permettent de gagner du temps
- Autres :

Les services documentaires :

La gestion des abonnements et les commandes d'ouvrages :

28. La circulation des revues au sein des différents services vous satisfait-elle ?

- Oui
- Non
- Vos commentaires :

29. Pourriez-vous nous indiquer des revues qui vous semblent incontournables auxquelles le service Documentation n'est pas encore abonné (abonnement gratuit ou payant) ?

30. Les ouvrages présents dans votre service vous semblent-ils suffisants pour couvrir vos besoins documentaires ?

- Oui
- Non
- Vos commentaires :

Les veilles thématiques :

31. Savez-vous que nous pouvons mettre en place des veilles thématiques en relation avec votre domaine d'activité et vous envoyer ainsi régulièrement des articles susceptibles de vous intéresser ?

- Oui

- Non
- Non mais vous êtes intéressé(e) et vous aimeriez faire le point pour définir vos besoins

32. Si vous bénéficiez déjà de ces veilles thématiques (à votre demande ou à l'initiative du service Documentation), la consultation de ces articles vous semble-t-elle ?

- Peu ou pas intéressante
- Utile
- Très utile
- Incontournable
- Sans intérêt pour votre mission

Les recherches documentaires :

33. Comment effectuez-vous vos recherches d'informations ?

- Vous recherchez vos informations vous-même
- Vous faites appel au service Documentation
- Vous recherchez vous-même et si vous ne trouvez pas, vous faites appel au service Documentation
- Autres : ...

34. Lorsque vous faites appel au service Documentation pour vous fournir des documents (articles de presse, textes officiels, jurisprudence...)...

- Les délais de réponse sont satisfaisants
- Les documents fournis sont pertinents
- Les délais de réponse sont trop longs
- Les réponses ne correspondent pas à vos attentes
- Sans opinion

L'intranet documentaire :

35. Savez-vous que le service Documentation publie de nombreuses informations sur *Le Canal* ?

- Oui
- Non

36. Consultez-vous la rubrique « J'ai besoin de / M'informer » sur *Le Canal* ?

- Oui

Non

37. Si non, pourquoi ?

- Cela ne vous intéresse pas
- Cette rubrique n'est pas assez visible
- Vous ne savez pas ce que vous pouvez y trouver
- Les contenus ne vous conviennent pas
- Autre :

38. Si oui, quel genre d'informations consultez-vous sur l'intranet documentaire ?

- Les titres de la presse locale
- La veille juridique (textes législatifs, jurisprudence)
- Les rapports officiels
- Les articles d'actualité
- Les produits documentaires (lettre info-doc, mémento, bulletin RH)
- Les sommaires de revues

Conclusion :

39. Quelles sont vos attentes envers notre service ?

- De nouvelles lettres d'information thématiques
- Des dossiers d'actualité
- Une aide à la recherche documentaire
- Autres :

40. Vos propositions pour améliorer le service...

Nous vous remercions d'avoir répondu à ce questionnaire.

Si vous avez plus de questions concernant le service Documentation ou si vous voulez faire le point avec nous sur vos besoins documentaires, vous pouvez nous contacter au 03 59 63 42 57 ou par mail : documentation@ville-tourcoing.fr

8. Le service Documentation de la ville de Tourcoing en quelques chiffres

En 2021, le service Documentation de la ville de Tourcoing en quelques chiffres c'est...



Une équipe passée de **4 à 3** agents (soit de 3,1 à 2,3 ETP) en mars 2021



Pour rechercher, traiter et diffuser une **information pertinente et fiable** aux services municipaux et aux élus tourquennois et leur apporter la documentation nécessaire pour les aider dans leur travail quotidien

Un budget de **43 183 €**

- 20 538 € pour les abonnements papier
- 12 056 € pour les abonnements numériques (dont le service SVP)
- 10 589 € pour les droits de diffusion du panorama de presse et des autres articles (contrat avec le Centre français d'exploitation du droit de copie)



94 abonnements gérés

- 82 journaux, revues et classeurs
- 11 abonnements numériques
- Abonnement au service de questions/réponses juridiques SVP



791 ouvrages achetés pour les services municipaux, 4 888 € dépensés

4 produits documentaires diffusés régulièrement :

- Le **panorama de presse locale** quotidien diffusé à 60 personnes
- La **lettre info-doc** hebdomadaire diffusé à 238 personnes
- Le **bulletin RH** mensuel diffusé à 60 personnes
- Le **mémento** mensuel diffusé à 290 personnes



5 380 publications sur *Le Canal*

(4 986 en 2020)

Plus de **70** thèmes de veille documentaire :

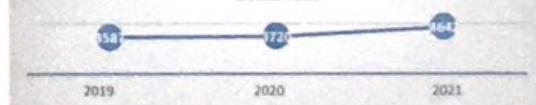
Associations, circulation, Covid, commerces, culture, démocratie participative, développement durable, éducation, élections, emploi, énergie, événementiel, fonction publique, handicap, jeunesse, lecture publique, logement, patrimoine, politique de la ville, restauration scolaire, santé, sécurité, sports...

DOCUMENTS ENVOYÉS DANS LE CADRE DE LA VEILLE SUR PROFIL



Des recherches documentaires en augmentation :

Nombre de documents envoyés suite à des demandes



Avec une nette reprise des demandes de documents suite à la diffusion du Mémento : 472 articles transmis en 2021 contre 191 en 2020



8 553 articles de presse locale et nationale sur Tourcoing classés dans plus de **170** dossiers thématiques

(associations, CCAS, quartiers, commerces, éducation, emploi, environnement, finances, jeunesse, logement, MEL, MJC-centres sociaux, patrimoine, propreté, quartiers, santé, sécurité, transports...)