

CONCEPTION ET MONTAGE D'UN SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE

Par

Thomas Mbila

(Assistant à l'ESSTIC)

Résumé

Cet article présente un plan d'action pour l'implantation d'un système d'information documentaire à savoir un Centre de documentation ; de l'analyse des besoins à la mise en activité du centre. Il propose également un plan de réalisation simple et réaliste et quelques pistes d'actions essentielles. La responsabilité du professionnel de l'information et de la documentation est d'implanter un centre de documentation offrant des produits et services de qualité et répondant aux besoins réels d'une clientèle clairement identifiée. D'où l'idée maîtresse devant guider son action à savoir : l'adéquation des services documentaires aux besoins des usagers, dans le respect des ressources disponibles.

INTRODUCTION

Les acceptions de l'information sont nombreuses et variées. En tant qu'unité minimale de données transmises dans un centre de documentation ou unité d'information, l'information est contenue dans les documents dont l'assemblage constitue le fond pour une bibliothèque, un dépôt d'archives ou un centre de documentation. Prise sous cet angle, " *l'information est la consignation des connaissances dans le but de leur transmission* ". Ceci implique que les connaissances sont inscrites sur un support, ce qui garantit leur conservation sous forme d'un code compréhensible par toute la communauté qui peut y accéder. Cette définition fait ainsi surgir la notion de document qui fait à son tour penser à la collecte, au traitement, au stockage, à la diffusion de l'information. Toute notions qui relèvent des fonctions d'un système d'information. Mais qu'est-ce-qu'un système d'information ? Quelles sont ses finalités ? Si tant est que le système d'information est un outil dynamique, son fonctionnement harmonieux exige qu'il intègre un certain nombre de ressources au rang desquels les ressources humaines, matérielles, techniques et informationnelles. Voilà entre autres, autant de points que nous allons relever tout au long de cet article.

Le but de ce texte est de proposer un plan d'action pour l'implantation d'un centre de documentation, de l'analyse des besoins à la mise en activité du centre. Nous supposons qu'un préalable existe, à savoir une décision de créer un centre de documentation. Ceci étant acquis, nous proposons un " plan de réalisation " simple et réaliste et quelques pistes d'actions essentielles : Nous ne pourrions certes aborder ici dans le détail toutes les étapes du projet, mais chacun pourra ensuite adapter les paramètres proposés à ses propres exigences ou à ses besoins compte tenu du budget et des caractéristiques du centre de documentation à implanter. Bien que certaines étapes soient communes aux bibliothèques et centres de documentation ou d'information, notre propos se limitera

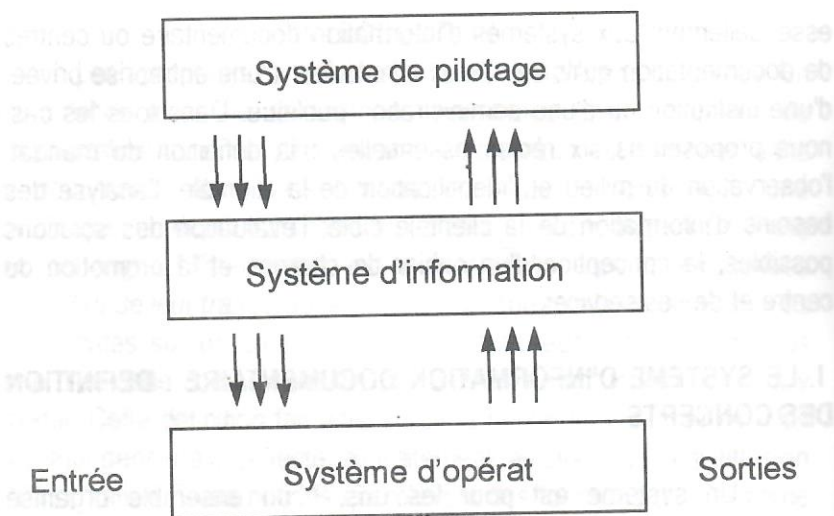
essentiellement aux systèmes d'information documentaire ou centres de documentation qu'ils se situent à l'intérieur d'une entreprise privée, d'une institution ou d'une administration publique. Dans tous les cas, nous proposerons six règles essentielles : la définition du mandat, l'observation du milieu et l'identification de la clientèle, l'analyse des besoins d'information de la clientèle cible, l'évaluation des solutions possibles, la conception d'un cahier de charges et la promotion du centre et de ses services.

I. LE SYSTÈME D'INFORMATION DOCUMENTAIRE : DÉFINITION DES CONCEPTS

Un système est pour les uns, " un ensemble organisé d'opérations ", pour les autres, c'est " un ensemble d'éléments mis en interaction pour réaliser un objectif " Pris comme tel, la notion de système emporte avec elle l'idée d'organisation, de chaîne où à chaque maillon correspond une action.

Le système d'information est le système de couplage entre le système opérant et le système de pilotage " *Par système opérant, on entend le système où s'effectuent les transformations physiques ou intellectuelles sur les flux qui traversent l'entreprise en vue de produire des sorties, valorisées. Ces flux sont schématiquement des matières et de l'argent, des équipements et des ressources humaines, ainsi qu'un dernier flux important, l'information les sorties sont tout simplement des produits ou des services, ou toute production intermédiaire qui y contribue sous la forme d'une valeur ajoutée ;*"

Le système de pilotage quant-à-lui est l'endroit où des décisions sont prises en matière d'objectifs assignés au système opérant, d'affectation des ressources qui lui sont allouées, de contrôle des résultats obtenus et de correction si nécessaire.



Dans ce cadre, la notion de couplage qu'effectue le système d'information consiste à disposer d'une image, aussi satisfaisante que possible du système opérant qu'il gère, et d'autre part pour le système opérant à recevoir les directives que lui fournit le système de pilotage.

Pour assurer ce rôle de couplage, le système d'information doit disposer d'un certain nombre de fonctions que le caractérisent : saisie, mémorisation, traitement et communication.



Saisie

Tout activité qui met en œuvre le transfert d'information implique une saisie des données de base. Une donnée peut exister dans l'absolu, mais tant qu'elle n'est pas saisie, on ne peut pas dire qu'elle soit utilisable et donc qu'elle fasse partie du système d'information. La fonction de saisie implique tout d'abord de se poser la question de l'utilité de saisir une donnée particulière : ceci renvoie à la conception globale du système d'information auquel on s'intéresse et donc à la cohérence de l'ensemble des informations qu'il met en jeu. La deuxième question posée par la saisie est liée à la codification de la donnée : comment transformer ce qui d'une certaine façon est un " événement " particulier en un signe susceptible d'être compris grâce au code qui le définit d'une part, et que cette compréhension soit partagée et commune aux divers utilisateurs potentiels d'autre part . Par ailleurs, d'autres questions complémentaires doivent aussi être résolues : la fiabilité de la donnée, sa validité et sa pertinence.

Mémorisation

Tout donnée saisie prend une existence dans le système d'information, pour autant qu'elle soit mémorisée. Il s'agit là d'une nécessité incontournable : la donnée doit se retrouver à un endroit qui permet de la retrouver afin de l'exploiter. De la même façon qu'un document écrit auquel on veut se référer ultérieurement doit être stocké dans un classeur et un armoire de telle sorte que l'on puisse le retrouver ensuite, une donnée du système d'information doit trouver sa place sur un support. La fonction de mémorisation suppose tout un effort de modélisation et de structuration pour faire en sorte que l'accès devienne d'une part possible, et d'autre part efficace et pertinent.

Traitement

On ne peut parler de système d'information qu'à partir du moment où l'utilisateur peut accéder et donc interagir avec les données.

La fonction de traitement que doit assurer le système d'information consiste à :

- 1) accéder aux données.
- 2) pouvoir les mettre en forme
- 3) Les manipuler pour en faire une information avec une valeur ajoutée vis-à-vis des problèmes rencontrés par le gestionnaire : décision, planification, contrôle, communication, animation...

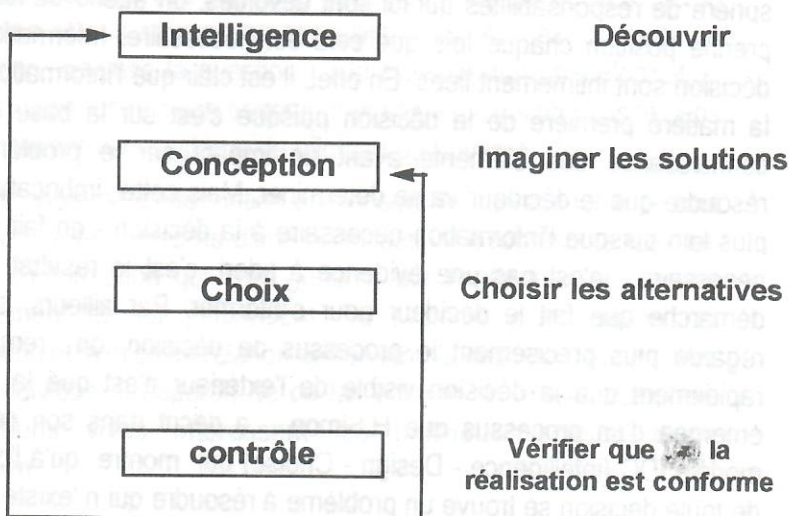
Communication

Elle prend des formes extrêmement variées se situant tant au niveau de l'échange, au sein du système d'information entre les fonctions déjà énumérées que dans l'interface entre ce même système d'information et ses sources ou ses utilisateurs. Au sein du système d'information, se pose la question de la transmission de l'information depuis sa saisie jusqu'à son traitement et son exploitation dans le sens système opérant vers système de pilotage ou l'inverse.

Un système d'information est l'ensemble interconnecté de tout ce qui informe les membres d'une organisation. Il représente tous les éléments d'information qui sont générés par l'entreprise et par son environnement et qui y circulent. Le système d'information est l'organisation et la mise en relation de l'ensemble des informations avec tous les individus. Il apparaît de ce fait comme un réseau complexe d'informations vives intéressant les individus, acteurs d'une organisation.

L'autre conception des systèmes d'information fait de ceux-ci des outils d'aide à la décision, destinés aux seuls managers. Vu sous cet angle, on pourra assister à la prolifération des micro-systèmes qui résoudront les problèmes d'information pour palier tout en faisant naître des goulots d'étranglement dans le processus de communication. Pour Ch. Dumoulin " le système d'information est l'ensemble des informations formelles circulant dans l'entreprise ainsi que les procédures et les moyens nécessaires pour les définir, les rechercher, les formaliser, les conserver et les distribuer . "Parmi toutes les tâches accomplies par un cadre, il en est une qui le différencie d'un simple agent d'exécution, celle de décision. En dernier ressort et dans la sphère de responsabilités qui lui sont dévolues, on attend de lui qu'il prenne position chaque fois que cela est nécessaire. Information et décision sont intimement liées. En effet, il est clair que l'information est la matière première de la décision puisque c'est sur la base de la connaissance des éléments ayant un impact sur le problème à résoudre que le décideur va se déterminer. Mais cette imbrication va plus loin puisque l'information nécessaire à la décision - en fait jugée nécessaire - n'est pas une évidence à priori, c'est le résultat d'une démarche que fait le décideur pour s'informer. Par ailleurs, si l'on regarde plus précisément le processus de décision, on remarque rapidement que la décision visible de l'extérieur n'est que la partie émergée d'un processus que H.Simon a décrit dans son célèbre modèle IDC (intelligence - Design - Choise) qui montre qu'à l'origine de toute décision se trouve un problème à résoudre qui n'existe pas à priori mais qu'il y a lieu de " trouver " et qu'il faut formuler. Il s'agit de la phase d'intelligence. Un problème trouve généralement sa source dans la constatation d'une différence entre une situation souhaitée et la réalité perçue. Ceci pose la question de définir les variables utiles dans la mise en évidence d'une telle différence, ce qui entre autre renvoie à la dernière hase du processus, celle de contrôle dans laquelle, on s'efforce d'observer les conséquences des décisions antérieures.

Face au problème auquel on vient de donner une formulation, une deuxième phase, celle de conception, va tenter d'imaginer des solutions alternatives possibles et d'en déterminer les conséquences potentielles. Ce n'est que dans la troisième phase de choix que va s'opérer la décision visible et concrète dans laquelle un choix effectif sera opéré sur la base d'une évaluation comparée des alternatives générées préalablement. Le schéma montre par ailleurs que chaque phase peut renvoyer à des phases précédentes pour formuler le problème ou bien pour considérer d'autres alternatives.



- Modèle *intelligence - Conception- Choix- Contrôle* de M.SIMON

On voit bien que le système d'information comme aide au processus de décision est amené à intervenir aux différents niveaux, et à travers des fonctionnalités contrastées. La phase d'intelligence exige du système d'information l'accès aisé à des informations diverses, celle de conception fait appel à des possibilités de modélisation et de calculs d'impact tandis que celle de contrôle renvoie aux mécanisme de saisie

et de maintenance des valeurs des variables qui décrivent le système que l'on gère. Dans la mesure où la décision est la solution d'un problème qui appartient au décideur et qui est défini par lui, il est normal de penser que le système d'information se doit d'avoir la souplesse et la personnalisation adaptées à l'utilisateur, et comme corollaire que cet utilisateur en ait la maîtrise. Cette importance du système d'information dans le rôle de décision du cadre justifie que ce dernier comprenne, domine et oriente son système d'information personnel quelle que soit son imbrication dans le système d'information global de l'organisation.

H. Tardieu et B. Guthman définissent les systèmes d'information stratégique ou si-s comme étant ceux qui sont stratégiques dans le sens où ils ont une importance capitale dans la mise en œuvre d'une stratégie - des systèmes d'information stratégique - c'est-à-dire les systèmes qui contribuent à l'analyse, l'élaboration et le suivi de la stratégie de l'organisation. Les SI-S sont ceux qui sont intimement liés à des options stratégiques et d'une certaine façon conditionnent leur succès. Il ont comme vocation :

- d'améliorer les performances d'une fonction clé de l'organisation,
- de gérer efficacement des liens entre les fonctions de l'organisation,
- d'établir des liens sophistiqués avec les divers partenaires que sont fournisseurs, clients, associés, etc.

Les SI-S de leur côté sont d'une nature différente. Leur vocation est double car d'une part il s'agit de générer, maintenir et exploiter l'information qui sert à élaborer une stratégie, et d'autre part ils doivent permettre de suivre sa réalisation et de susciter des adaptations si nécessaire.

Du point de vue de la veille stratégique, de manière approfondie les différentes actions dans lesquelles une organisation peut s'engager pour mettre l'information à contribution afin de développer sa capacité d'adaptions aux changements nécessaires.

Parmi celles-ci figurent toutes les initiatives visant à mettre l'organisation à l'écoute de toutes les évolutions pressions ou opportunités de son environnement. Ceci nécessite la mobilisation de tous les membres de l'organisation et la formalisation plus ou moins forte de la mise en forme de cette information puis de sa mise à disposition, donc de sa communication.

En réalité, la définition de ce que peut être un système d'information pour la veille stratégique ce qui très malaisée. En effet, il s'agit de déterminer ce qui doit être surveillé dans l'environnement, mais aussi par quels processus internes à l'organisation cette détermination puis ce recueil d'information vont se faire et enfin comment toute cette information va être structurée et stockée dans la mémoire de l'organisation.

Pris dans sa globalité, le système d'information renvoie principalement au système de gestion ou au système informatisé. Or, il faudrait considérer à chaque fois, l'aspect documentation du système d'information d'où le vocable de système, d'information documentaire. Ceci est dû au fait que la documentation joue un rôle très important dans la gestion de l'information scientifique et technique produite ou utilisée dans les organisations. Le système d'information documentaire est le fruit de la mise en commun des fonds documentaires, dans l'optique de constituer un patrimoine, de répondre aux besoins d'information des usagers desdits fonds, de réaliser des produits spécifiques d'information qui peuvent être secondaires ou tertiaires.

Pour Yannick PRIE, un système d'information documentaire est un système qui permet d'exploiter une collection de documents. Exploitation entendue comme toutes les opérations liées à l'archivage (stockage) des documents et à leur recherche par un hypothétique usager. L'auteur distingue de ce fait deux types de système d'information documentaire : d'une part ceux qui servent à la

conservation du patrimoine documentaire, tels que les bibliothèques, et d'autre part ceux qui sont utilisés couramment à savoir les centres de documentation des entreprises dont il est question dans notre recherche. Toutefois, quelle que soit leur appellation ou le public qu'ils sont appelés à servir, ces différents systèmes d'information documentaire servent la même cause, c'est-à-dire qu'ils remplissent les mêmes fonctions. Dans ce sens, Windham décrit le système d'information comme l'ensemble des structures et procédures qui régissent la collecte, le traitement, l'analyse, la présentation et l'utilisation de l'information au sein d'une organisation.

II. PLAN D'ACTION : SIX RÈGLES À OBSERVER.

Règle Numéro un :

Obtenir une copie du mandant et s'y référer tout au long du processus d'implantation

Il arrive très souvent que nous nous lançions avec enthousiasme dans un projet sans avoir pris soins de clarifier le mandat qui nous a été confié. Le projet de création d'un centre de documentation repose nécessairement sur une décision politique ou administrative. Nous nous éviterons de grands ennuis et surtout de grandes déceptions si nous prenons donc soin d'obtenir une copie de cette décision.

Nous devons notamment nous faire préciser au départ le temps dont nous disposons, les budgets alloués, l'espace alloué au centre... Par exemple, si l'entreprise désire que le centre commence à fonctionner dans trois mois, qu'il ne dispose que d'une petite salle de travail et que son budget d'acquisition pour l'année en cours est pratiquement nul, la dynamique sera bien différente du cas où l'on ne rencontre aucune contrainte budgétaire, où l'espace alloué ne pose pas de problème et où l'on dispose, par surcroît, de trois mois pour

implanter ensuite le centre de documentation. Une fois le mandat précisé, il est de plus important de vérifier si des contraintes réelles existent au niveau de l'espace alloué et des ressources budgétaires du centre.

Règle numéro deux :

Se documenter sur l'entreprise, connaître les groupes cibles d'utilisateurs orienter son action en vue de répondre à leurs besoins et attentes.

Dans la mesure du possible, on doit éviter de réinventer sans cesse la roue. Il faut s'arrêter, observer le milieu et voir ce qui existe dans l'entreprise concernée.

Notre plan d'action, la mission du centre de documentation, le champ documentaire, l'éventail des produits et services dispensés seront différents s'il existe déjà une bibliothèque centrale ou d'autres centres de documentation dans l'entreprise. On doit donc identifier les autres centres de documentation existants, à l'interne comme à l'externe, dans notre champ de spécialité, établir des contacts, visiter les centres, voir les échanges de services possibles et identifier clairement la clientèle : utilisateur responsable de l'existant, du maintien, de l'attribution des ressources et de la politique du centre de documentation. Elle est toujours à la base de l'orientation et de la conception des unités d'information, lesquelles doivent être définies en fonction des attitudes, des demandes, des besoins de ceux qui les utilisent et donc les clients cibles.

Règle numéro trois :

Procéder à une analyse des besoins documentaires et élaborer un plan de développement conforme aux attentes et besoins des utilisateurs.

La documentation est une ressource difficile à gérer : elle doit être exhaustive, pertinente et disponible rapidement.

C'est le rôle d'un centre de documentation ou d'un service d'information documentaire de rassembler et de diffuser cette information.

Les principaux critères justifiant l'existence d'un centre de documentation sont : l'importance des besoins du personnel en recherche documentaire, la nécessité d'avoir accès, sur place à une collection spécialisée et la nécessité d'avoir recours à du personnel spécialisé en documentation.

D'où l'importance, après avoir bien identifié la clientèle cible, d'analyser ses besoins documentaires. Il faut savoir comment les clients éventuels comblent pour l'instant leurs besoins de documentation ; il faut identifier leurs principaux outils de référence, les périodiques qu'ils consultent le plus fréquemment, les autres centres de documentation ou bibliothèques qu'ils utilisent. L'étude de besoins documentaires devrait de plus permettre d'évaluer le temps qu'ils consacrent chaque semaine à leur cueillette d'information et, surtout, les besoins documentaires non comblés ou comblés de façon insatisfaisante.

Il ne faut pas craindre que cette analyse des besoins démontre jusqu'à l'inutilité d'un centre de documentation. Il nous appartient néanmoins d'identifier comment et en quoi l'implantation du centre de documentation résoudra les problèmes actuels. Et, conséquemment, le champ documentaire et l'éventail des services proposés devrait favoriser des économies de temps et d'argent tout en fournissant des services et produits documentaires répondant aux besoins réels de la clientèle. Il faut évaluer les besoins globaux d'information des clients, pour cela, consulter les destinataires de l'information (échantillon). Il existe à ce niveau des techniques déconseillées à l'usage c'est-à-dire qui risquent de donner de faux résultats. Ce sont :

"Demander directement aux personnes consultées quels documents et informations ils désirent car il ne seront pas à mesure de répondre avec objectivité, n'ayant pas de moyens d'effectuer un choix dans tout ce qui existe comme document ou sources d'information que le client ne connaît que superficiellement :

" D'autre part, il est également déconseillé de faire des statistiques sur un centre parallèle ou sur des documents consultés dans ce centre par les clients, ça ce n'est pas sûr que tout ce monde est satisfait de ce dont dispose ledit centre. il y a donc risque de toucher une partie des utilisateurs et négliger ainsi la partie significative.

Il est cependant conseillé lors des rencontres avec les différentes personnes (clients) de savoir :

"Leurs activités, leurs ambitions à se développer, la manière d'y arriver...

"Les difficultés qu'elles rencontrent à s'informer :

"Les informations que l'on considère comme essentielles pour l'activité exercée pour leur ambition.

Bref, on peut bref utiliser un questionnaire.

Règle Numéro quatre :

Evaluation des solutions possibles aux différentes analyses effectuées

Il s'agit, après les études préalables (qui nous ont conduit à dégager les objectifs du centre, la clientèle cible, les besoins en information), de faire l'évaluation de solutions envisageables et réalistes avant de procéder à la phase de réalisation proprement dite.

Comme il est rare que l'on puisse disposer de tous les moyens nécessaires à la réalisation immédiate d'un centre d'information idéal tel

qu'il est défini, une étude préalable est indispensable. il convient de savoir ici de quoi on peut disposer effectivement pour réaliser le projet en question.

Autrement dit il est question ici de :

"L'élaboration du budget ;

"Le personnel à disposer ;

"Le matériel d'équipement ;

"Les locaux ;

"Les fournisseurs.

Il faut donc faire une étude estimative des coûts et recettes du futur centre. La réalisation de chaque service de fonctionnement d'un centre d'information exige des dépenses qui peuvent être entre autres :

"Coût des achats des documents, des produits, services ;

"Coût du personnel (sa rémunération, son information, sa formation...)

"Coût des équipements, si l'on désire informatiser le centre : informatique, logiciel, banque de données, base de données ;

"Coût des locaux (construction, matériel de construction...)

"Coût du fonctionnement c'est-à-dire (électricité, téléphone, eau, entretien...)

Règle numéro cinq :

Conception d'un cahier de charges

L'instance décisionnaire ou la personne qui décide du projet a pris sa décision et a probablement retenu la solution " réaliste " éventuellement avec quelques modifications..

Il est essentiel que cette décision soi consignée par écrit sous forme de schéma directeur. Ce document (cahier de charges) servira de référence à l'évaluation des résultats, aux prévisions annuelles, aux

modifications éventuelles, de prévenir les risques de mauvais fonctionnement..

Mais ce document peut faire l'objet de modifications ultérieures pour tenir compte de l'évolution de l'organisme ou de diverses circonstances. Le cahier de charges comporte les spécifications fonctionnelles et techniques des besoins dans un descriptif du centre qui servira de base aux travaux de conception. Ce descriptif comporte entre autres éléments :

"Les caractéristiques esthétiques ou ergonomiques ;

"Les caractéristiques des équipements nécessaires ;

"Les normes et textes réglementaires applicables. Le cahier de charges comporte donc la spécification des besoins, mais aussi en bonne place la présentation des solutions accompagnées des justifications suivantes :

- Motif de sélection ;
- Niveau de pondération attribué à chaque critère ;
- Le chiffrage des coûts ;
- Liste des avantages et inconvénients non chiffrables ;
- Principales conditions d'application.

Plan type d'un cahier de charges

1ère partie :

INTRODUCTION

- L'organisme et ses missions
- Orientation générale concernant les activités d'informations (principes/objectifs par rapport aux missions de l'organisme si ce dit centre est incorporé)

2ème partie :

Présentation du centre d'information

a)- objectifs

Missions principales et missions secondaires vis-à-vis des catégories à servir.

b)- description détaillée et des produits et services à fournir par exemple

"répondre aux demandes de renseignements :

"offrir un service de consultations en ligne ;

"permettre une consultation en ligne ;

"permettre une consultation et le prêt des documents :

"tenir informé des nouvelles publications (diffusion sélective) ;

"faire circuler les périodiques (indiquer la nature du service offert. le nombre approximatif d'usagers, le volume de documents ou des données à traiter, les modalités d'accès ou de diffusion)

c)- Description détaillée des opérations nécessaires

(Par exemple par la production des bases des données bibliographiques accessibles en ligne, on précisera ce que cela implique en nombre de champs de données, inversées longueur maximale, volume périodique de saisie, modification, correction, gestion thésaurus ou de liste d'autorité, temps d'interrogation, nombre d'usagers, édition en différés des résultats etc...)

3ème partie :

Implication en équipement et personnel

"postes de travail : type de postes, tâches confiées, qualification, formation, recyclage etc.

"équipement : matériel informatique, terminaux, logiciels, matériels de reproduction, matériel de microphage etc (spécification technique.

distinction entre équipements propres et utilisation d'équipements communs à d'autres services, rappels des contraintes) :

"locaux.

4ème partie :

Programme de réalisation

Après avoir décidé de ce qu'il est possible de faire en fonction des moyens et des missions de notre futur centre, il s'agit :

"de mettre en place une structure adaptée :

"de préciser les tâches de chaque participant à leur localisation :

"de construire ou d'aménager les locaux ;

"de commander et d'installer les équipements ;

"de recruter ou de former le personnel ;

"de constituer les outils nécessaires au bon fonctionnement du centre.

Etc.

Cette phase qui fait la liaison entre l'étude préalable (avec adoption de solutions réalistes) et la mise en route de la réalisation, comporte une partie administrative et une partie technique)

1. La préparation administrative

Consiste selon les cas à rédiger et à soumettre aux instances ad'hoc les textes juridiques ou administratifs utiles, qui définiront la place, la mission et les attributions du centre d'information. Par exemple s'il s'agit d'un centre d'information d'entreprise, cette demande pourra se traduire par la diffusion d'une " note de service " qui rendra " publique " la décision de mettre en place le centre et qui informera le personnel de l'entreprise de la personne qui a en charge cette mise en place, des principales échéances, des résultats attendus, etc. S'il s'agit d'un centre créé au sein d'un ministère destiné à des usagers extérieurs cela pourra se traduire par exemple par la publication d'un décret présentant les missions de ce centre, son statut juridique, son mode de financement

etc. Cela peut aussi être accompagné de mesures financières (obtention d'une première tranche de crédit par exemple).

2..La préparation technique

Consiste essentiellement en :

"une programmation détaillée des étapes de réalisation :

"une programmation des installations (aménagement des locaux, appel d'offre, commande, réception des équipements...)

"programmation du recrutement ou de la formation complémentaire du personnel.

C'est à ce stade que l'on fixera le détail concernant :

"la position dans l'organigramme du centre :

"la détermination des responsabilités de chacune des personnes qui participent au fonctionnement du centre, consignation des modalités de travail ;

"la détermination des règles de fonctionnement (centralisation de la gestion des documents, mise à disposition décentralisée de l'information.

La vie d'un centre de documentation ne va pas sans heurts et rien n'est jamais acquis : il faut sans cesse réévaluer les services offerts, souvent en justifier la nécessité, et un moyen efficace de conserver ses meilleurs alliés, ses clients, est l'analyse continue des besoins de la clientèle. Comment peut-on, en effet prétendre offrir des services adéquats si l'on ne se soucie pas d'adapter nos services aux besoins de notre clientèle même si les ajustements que cela suppose nous bousculent parfois.

Connaître sa clientèle, s'intéresser à ses activités, à ses travaux, n'est-ce pas là le meilleur moyen d'identifier les services documentaires à offrir et d'organiser notre propre veille informationnelle

Il faut savoir qu'un conseiller travaille sur un dossier et il doit être au courant d'un article récent qui vient d'être publié sur le sujet, enrichir sa collection en tenant compte des suggestions des lecteurs, et consulter les spécialistes pour développer un champ documentaire, voilà autant de moyens d'adapter ses services aux besoins de ses clients.

Il faut donc être présent, attentif, et réceptif. Il faut donc maintenir un éventail des services dynamiques et veiller à les faire reconnaître. Voici quelques petits conseils :

"Informez régulièrement vos usagers des services offerts :

"Faites connaître vos nouvelles acquisitions, vos nouveaux serveurs :

"Ayez toujours un petit document préparé sur votre centre de documentation où, en quelques pages, vous présentez votre service : date de fondation, mission, champ documentaire, services offerts, heures d'ouverture, état de la collection, etc. Distribuez-le aux nouveaux usagers ;

"Dressez la liste de vos périodiques et remettez-la sur demande :

"Si vous offrez des services spécialisés, préparez une feuille sur laquelle vous les énumérez, remettez-à à vos clients :

"Signez une chronique à l'occasion dans le journal de votre entreprise où vous parlez de vos services et présentez vos nouvelles acquisitions, par exemple ;

"Si vous préparez des produits documentaires, faites-les connaître à l'ensemble de la clientèle, offrez-en des copies aux personnes intéressées ou faites-les circuler.

"Après une recherche documentaire pour un client, communiquez avec lui une semaine plus tard pour vérifier si le tout était satisfait :

"Invitez des groupes d'usagers au centre pour expliquer vos services et présenter vos collections... ou faites-vous inviter chez eux... il en résultera une meilleure compréhension et la collaboration sera grandement facilitée.

L'analyse continue des besoins documentaires des utilisateurs constitue à notre avis un gage de succès, voire même de survie. La

politique de service du centre doit être suffisamment souple pour s'adapter constamment aux besoins nouveaux des utilisateurs. Vos clients veulent effectuer eux-mêmes des recherches sur disques optiques ? Offrez-les en réseau. initiez les utilisateurs. préparez des utilitaires. Soyez la personne ressource indispensable qui est à la tête du défilé et non celle qui regarde passer la parade sans broncher. Inutile de maintenir un type de service que vous jugiez au départ indispensable, s'il n'est plus jugé nécessaire par les utilisateurs. Par ailleurs, ne craignez pas d'innover pour répondre aux exigences grandissantes d'une clientèle maintenant surinformée.

SOURCES CONSULTÉES

1. Borja, B. (1997)/ Esquisse d'un modèle de conception marketing de la documentation : Documentaliste-science de l'information.-vol. 34
2. Le Coadic, Y. (1994)/ La science de l'information. Que sais-je ? - Presses universitaires de France ; AUPELF/UREF : Paris
3. Sutter Eric/ " Apprendre à caractériser les culture professionnelles " in Documentaliste, science de l'information. 1996.- vol. 33
4. Sutter Eric/ " l'accès à l'information " texte extrait de " dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation ".- Paris : éd. Nathan, 1997
5. Chaumier Jacques/ Travail et méthode du documentaliste.- Paris : ESF, 5e éd. 1998.- 79 p.
6. Mc. Mahon Walter W. 1993/Un système d'information pour la gestion fondée sur l'efficience.- Paris : Unesco
7. Slype, Van (1977)/ conception des systèmes documentaires ; Paris :

éd. D'organisation

8. Thong, J.Y.L ; Chee-Song Yap 1996/ *Information systems effectiveness : a user satisfaction approach*. Vol. 32 ; 604p.

9. Courbon Jean-Claude (1993)/ *systèmes d'information : structuration, modélisation et communication*; Paris : interédition.

10. Lemoigne J.-L., *les systèmes d'information dans les organisations*. PUF, 1974.

11. Galacsi, *les systèmes d'information : analyse et conception*. Dumond, 1986.

12. Lèxa H., *information et adaptation de l'entreprise*. Masson, 1982.

13. Gorry G.A Scott Morton M.S.. " A Framework for Management information systèmes", *Sloan Management revue*, Vol.13, n°1 automne 1971.

14. Lévine P. et Pomerol J.-C., *systèmes interactifs d'aide à la décision et systèmes experts*, Hermès, Paris, 1989.

15. Simon H., *The new science of Management decision*. Prentice Hall, Englewood cliffs, 1977.