

## Compte-rendu de la journée

Les réseaux documentaires<sup>1</sup> en Santé et Social Ascodocpsy, BDSP, CRIAVS, Interdoc, PRISME et RNDH ont organisé la deuxième Journée inter-réseaux documentaires le mardi 11 février 2014 à l'IRTS Nord-Pas-de-Calais à Loos. Après le succès de la [première journée en 2012](#) initiée par Ascodocpsy, c'était au tour du Réseau PRISME de préparer l'édition 2014 de cet événement. Merci à l'IRTS Nord-de-Calais, à l'équipe de Dorina Hintea, présidente du réseau documentaire Prisme et responsable du service de documentation de l'IRTS et au groupe projet d'avoir organisé cette journée.

C'est tout d'abord Jean-Pierre Guffroy, Directeur Général de l'IRTS Nord-Pas-de-Calais, qui accueille les 70 participants qui étaient venus partager et échanger.

Dorina Hintea ouvre la journée et donne la parole à Philippe Dumoulin, Directeur d'études à l'IRTS NPDC. Son exposé porte sur « Le travail en réseau, un outil d'intervention social laissant une place importante à l'humain ». Le réseau est à la base de l'organisation sociale, nous rappelle-t-il. Les réseaux sont une richesse pour ceux qui en ont et l'utilisent. Plus encore, il structure notre manière d'être et notre identité professionnelle. Le contexte actuel est propice à l'apparition des réseaux. En effet, l'affaiblissement des moyens invite à faire appel à la créativité et à changer nos regards sur nos fonctionnements pour les faire évoluer. Un réseau est composé d'une pluralité d'acteurs qui s'accordent autour d'un même objectif selon un modèle d'organisation qui promeut la complémentarité. Quid du pilote ? Il se doit d'être consensuel et légitime. Il facilite l'écoute et fait un état régulier de l'avancement des travaux du réseau. La base du réseau c'est la confiance.

En deuxième partie de matinée, François Petitjean, coordonnateur de la BDSP, présente une « cartographie » des réseaux organisateurs ayant pour objectif d'en montrer les points communs et les différences. Il rappelle que chaque réseau a sa propre particularité et qu'il n'y a donc pas de risque de concurrence entre chacun des réseaux. La collaboration inter-réseaux ne peut alors qu'apporter une plus-value à chacun de ses membres.

Conclusion de la journée : les participants sont favorables à un travail de regroupement entre nos réseaux. Reste à inventer la forme et à préciser le périmètre d'interventions. Globalement, l'envie de poursuivre ces échanges, peut-être même informellement dans un premier temps, est palpable et plébiscitée.

---

<sup>1</sup> Le réseau des CRA présent lors de la première journée JIR en 2012 était excusé. Sa charge de travail interne ne lui a pas permis de participer à cette édition. Il sera associé à la prochaine.

Cartographie des réseaux organisateurs _____	3
Atelier n°1 : Evolution de la fonction documentaire : Evolution du métier vers d'autres champs d'intervention _____	99
Atelier n°2 : Produits documentaires experts entre l'expertise documentaire et l'expertise professionnelle de la thématique abordée _____	11
Atelier n°3 : La démarche « qualité » : quels retours des usagers, quelle évolution des produits ? _____	14
Atelier n°4 : La mise en œuvre de l'inter-réseau par la visibilité : quels outils à développer ? _____	18

## *Une deuxième journée*

- Première JIR le 9 février 2012 à Lyon
- Deuxième journée : poursuite de l'élan, réponse aux attentes?
- Plus de participants (88>70)
- Nouveaux organisateurs : de 4 à 6 réseaux  
Ascodocpsy, Criavs, (MinSanté), Prisme + Bdsp, Interdoc, Rndh
- Objectif initial : prendre en compte les contextes de + en + difficiles, bien se connaître et se positionner comme experts en fonction des nos compétences
- Présentation commune des réseaux organisateurs : convergences et différences, richesses des expériences

## *Six réseaux*

**Ascodocpsy**

**Banque de Données en Santé Publique**

**Réseau documentaire de la fédération nationale des CRIAVS**

**Interdoc**

**Prisme**

**Réseau National des Documentalistes Hospitaliers**



### *Quelle organisation?*

- 5 sur 6 ont plus de 20 ans
- Grande diversité en termes de taille, statut, représentativité

<i>réseau</i>	<i>Création, statut actuel, nbre de membres</i>
Ascodocpsy	<i>1983, groupement d'intérêt général, 93 établissements et instituts de formation</i>
Bdsp	<i>1993, conventions, 35 membres collaborateurs</i>
Criavs	<i>2008, charte de fonctionnement, 12 centres collaborateurs</i>
Interdoc	<i>1993, association loi 1901, 187 services adhérents</i>
Rndh	<i>1991, association loi 1901, 300 adhérents</i>
Prisme	<i>1974, association loi 1901, 70 adhérents</i>

### *Quels publics visés ?*

Géométrie variable : documentalistes ou professionnels, ou les deux :

- Posture d'appui aux documentalistes ou de prestataire de services aux acteurs du système de santé/social
- Objectifs et services différents

<i>public</i>	<i>réseaux</i>
Documentalistes	<b>Interdoc</b> <b>Rndh</b>
Professionnels/acteurs du système	<b>Bdsp</b> <b>Criavs</b>
Les deux	<b>Ascodocpsy</b> <b>Prisme</b>

## ***Thématiques***

Bonne représentativité des problématiques santé et social

Chaque réseau a des domaines communs avec au moins un des autres

- ***Approche thématique large***

Sciences sociales et action sociale : PRISME

Santé publique : BDSP

- ***Approche santé spécialisée***

Santé mentale : ASCODOCPSY

Violences sexuelles : CRIAVS

- ***Approche environnement professionnel***

Hospitalier : RNDH

Collectivités locales : INTERDOC

## ***Quels objectifs en direction des professionnels***

Nombreux objectifs similaires également : faisons connaissance et travaillons ensemble !

### ***Partagés***

- Production d'une base de données documentaires
- Mise à disposition de différents services à travers un portail
- Mutualisation des compétences et des activités pour produire les services

### ***Spécifiques***

- Valorisation de publications francophones (Ascodocpsy)

## ***Quels objectifs en direction des documentalistes ?***

La plupart des objectifs affichés sont partagés.

### ***Partagés***

- Échanges professionnels (pratiques, informations)
- Production d'outils documentaires communs (référentiels)
- Valorisation du métier / fonction / services
- Formations
- Assistance conseil

### ***Spécifiques***

- Représentation auprès d'instances (Interdoc)
- Coopération internationale (Ascodocpsy)

## ***Quels services pour les documentalistes?***

***Services plus développés pour les réseaux visant les documentalistes.***

***Mais plusieurs sont produits par tous.***

- Thésaurus ; plan de classement
- Catalogues de périodiques
- Cahier des charges informatique, veille technologique
- Formations
- Forum d'échanges, espaces collaboratifs, blogs
- Groupes de travail
- Annuaire du réseau, listes de diffusion
- Outils de communication
- Supports d'information, veille partagée
- Collaboration aux revues

## ***Quels services pour les professionnels?***

***Produits plus développés pour les réseaux visant les professionnels.***

***La aussi, nombreux services similaires pour les 6 réseaux.***

- Base de données documentaires
- Base de données juridiques / réglementaires
- Bulletin d'information, synthèses thématiques, bibliographies, filmographies
- Annuaire de sites
- Base d'événements / colloques
- Espace d'offre d'emplois
- Glossaire
- Prêts de documents

## ***Quelles évolutions dans le futur proche ?***

Les évolutions envisagées montrent le dynamisme de nos réseaux et que nous allons tous dans la même direction.

***Une meilleure adéquation des produits aux besoins des publics visés :***

- Valorisation, éditorialisation des données documentaires ; développement de produits « experts »
- Etudes d'usages et de besoins
- Intégration des données documentaires dans un ensemble de ressources (portail) au service du développement des compétences

***Un renforcement de l'appui aux documentalistes :***

- Groupes d'échange, formations, livre blanc
- Groupements d'achats, consortium

## ***Quelles évolutions dans le futur proche ?***

### ***Un développement/ renouvellement des portails et bases de données***

- Outils pour mutualiser (interopérabilité), valoriser, communiquer sur les données documentaires
- Mises à jour de thésaurus ; définition de normes bibliographiques
- Nouveaux modes de diffusion / communication (accès mobiles, RSS...)
- Développement de sites Internet

### ***La consolidation et l'ajustement des réseaux aux objectifs***

- Recherche de nouveaux adhérents ; partenariats à l'étranger
- Réflexion sur les statuts ; formalisation des coopérations

## ***Enjeux de l'inter-réseaux Plus forts ensemble!***

### ***Aujourd'hui***

- Trois ateliers sur les évolutions de la fonction documentaire à travers les angles du triangle usager / produit / documentaliste
- Un atelier sur les outils à développer pour l'inter-réseaux

### ***Au-delà, qu'en pensez vous ?***

- Echanges de pratiques et de connaissances
- Plus de visibilité pour nos réseaux
- Coopération pour certaines activités
- Une enquête ?





## Atelier n°1 : Évolution de la fonction documentaire : Évolution du métier vers d'autres champs d'intervention

*Le développement constant des Technologies de l'information et de la communication modifie le rapport de chacun à l'accès aux savoirs et aux connaissances. L'usage généralisé d'interfaces numériques a déjà bousculé l'identité et les pratiques des professionnels de la documentation. En premier lieu, cet atelier propose donc d'interroger et d'identifier le(s) positionnement(s) des professionnels de la documentation au regard de ce contexte à l'évolution rapide. Comment s'y adaptent-ils/elles ? Avec quels nouveaux services ? Quelles nouvelles compétences ? Pour quels « nouveaux » usages/usagers ?... Il s'agira ensuite d'imaginer quels actions les réseaux documentaires pourraient engager – conjointement ? – afin d'amener leurs expertises dans le sens de ce processus qui remet en question la définition du périmètre d'intervention des professionnels de la documentation.*

Compte-rendu d'après les notes prises par Clotilde Bogatchek – Centre hospitalier de Pontoise lors de la restitution de l'atelier

3 thèmes ont émergé et ont été explorés au cours de cet atelier :

- Spécificités des métiers de l'information-documentation
- Comment être mieux identifié et reconnu ?
- Les difficultés rencontrées et les atouts

### 1. Spécificité et évolution des métiers de l'information-documentation

- Prolifération de l'information et facilité d'accès à l'information obligent les professionnels de l'infodoc à repenser leur métier et leur fonction
- Co-production de l'information : les utilisateurs sont aussi producteurs d'information, ils ne sont plus de simples consommateurs d'information
- Gestionnaire de flux plutôt que gestionnaire de documents : les professionnels de l'infodoc ne peuvent plus se contenter de mettre des documents à disposition, ils doivent faciliter l'accès à l'information en gérant les flux
- Décloisonnement des activités dans l'organisation : la fonction infodoc est plus que jamais une fonction transversale
- Offre technologique vaste : les utilisateurs ont accès aux mêmes outils et aux mêmes sources d'information que les professionnels de l'infodoc, ce qui nous oblige à adopter un autre positionnement

### 2. Comment être mieux identifié et mettre en avant la plus-value de la fonction infodoc ?

- Autonomisation des utilisateurs par la formation : le rôle pédagogique du professionnel de l'infodoc est accru
- Participation à des groupes stratégiques : les professionnels de l'infodoc doivent se positionner en tant qu'expert
- Ingénierie documentaire
- Knowledge Management et Record Management
- Assistance à maîtrise d'ouvrage

### 3. Ecueils et atouts

- Ne pas se laisser enfermer dans la logique du tout outil, qui a pour effet de n'être perçu que comme un technicien
- Positionnement dans l'organigramme : le rattachement hiérarchique a une véritable incidence sur la perception du métier par les autres acteurs de l'entreprise
- Double compétence (connaissance de la documentation et du secteur d'activité) : il apparaît comme nécessaire de développer cette double compétence qui peut même aller vers une double expertise.

## Atelier n°2 : Produits documentaires experts entre l'expertise documentaire et l'expertise professionnelle de la thématique abordée

*L'idée de cet atelier est d'aborder la mise en pratique de produits transversaux, créés par des documentalistes en collaboration avec d'autres professionnels. L'interdisciplinarité et la pluri-professionnalité permettent de développer de nouvelles compétences et de répondre à des demandes nouvelles, à savoir des synthèses élaborées, des dossiers ciblés pour un public particulier et surtout de donner une pertinence au produit documentaire conçu et pensé par des pairs. Des récits d'expérience illustreront ce débat et donneront des exemples concrets et parlants.*

Animation : Claire Lambrinidis – CRIAVS Rhône-Alpes

Compte-rendu : Lucile Richerot – CRIAVS Franche-Comté

### RAPPEL : Définition du produit documentaire

Le produit documentaire, réservé souvent aux documentalistes, s'est développé dans les centres de documentation (plutôt spécialisés certes) mais aussi dans les IFSI et les centres de formation.

« Document secondaire ou tertiaire, conçu pour répondre à des besoins d'information, sous des formes diverses : bibliographie, bulletin bibliographique ou de liaison, bulletin de sommaires, dossier documentaire, dossier de presse, DSI, revue de presse, état de la question, synthèse documentaire, etc. ».

(Source : Arlette Boulogne. Vocabulaire de la documentation. ADBS Editions, 2004)

Un produit documentaire est une réalisation entière du documentaliste, constitué à l'aide de documents primaires. Il a pour but de répondre à un besoin d'information qu'il soit permanent ou occasionnel. Selon la fréquence de la demande et les besoins des utilisateurs, le produit documentaire va différer.

Un produit documentaire, au-delà d'être un support d'information, est un outil de communication qui doit transmettre un message à son destinataire et satisfaire ses attentes.

### Un brainstorming dans le groupe a permis de dégager les pistes suivantes :

Globalement, les initiatives qui sont prises sont plutôt tournées vers des produits documentaires classiques, élaborés en solo par les documentalistes, ou avec collaboration (intensité variable) des autres professionnels de la structure (souvent faibles parce que ces collègues ne peuvent y accorder suffisamment de temps).

Les produits documentaires sont encore majoritairement aux mains des documentalistes. Les réseaux documentaires sont encore majoritairement vu comme des réseaux exclusivement de professionnels de la documentation/ experts de la documentation. La documentation n'est-elle l'expertise [QUE] des documentalistes ? Les documentalistes ne sont-ils experts [QU'] en documentation ?

Un travail en commun, ne va pas forcément de soi, ne paraît pas toujours possible, les mécanismes ne vont pas dans ce sens (temps, moyen, rencontre, volonté...).

Des pistes sont repérées de-ci de-là. Quelques exemples de produits documentaires « experts » :

- Transversalité pour un projet commun précis. Ex : la collaboration avec le service qualité et notamment la réalisation de recherches bibliographiques lors des évaluations des pratiques professionnelles (EPP).
- Rédaction de newsletters : synthèses réalisées par les équipes, ou apports de réflexion de terrain ou scientifiques
- Capter les usagers qui sont intéressés par une thématique précise et organiser un événement / un débat
- Fil rouge d'un site Internet : recherche d'indicateurs communs pour le suivi d'activités avec les activités méta-fonctionnelles (activités réalisées par les documentalistes mais qui ne sont pas du cœur de métier de documentaliste)
- Thesaurus : élaboration d'un thesaurus avec des professionnels issus de secteurs différents en fonction de votre secteur d'activité (juriste, médecin, psychologue, documentaliste...). Par ex : sélection de mots clé par les documentalistes, puis élaboration d'une arborescence, extraction de corpus par des linguistes puis choix des termes en collaboration dans notre cas présent par des psychologues, psychiatres et juristes (en nombre restreint) par les spécialistes de la thématique traitée
- Filmographie : Référencer en collaboration avec des professionnels soignants des films qui permettront d'animer des débats, proposer une réflexion qui pourra être retranscrite, et transposable aux niveaux logistiques et techniques ailleurs
- Projet portail Internet : collaborer entre professionnels pour élaborer un cahier des charges
- Projet de mutualisation nationale de ressources : basée sur une réflexion autour d'un outillage des professionnels de terrain avec comme objectif de créer une boîte à outils pour les professionnels
- Formulaire pour les nouveaux usagers : lecture d'un texte, l'utilisateur en sort les mots-clés correspondant à ses intérêts et demandes (permet d'évaluer le besoin de l'utilisateur et de réajuster l'indexation)
- Veille spécialisée d'information
- Livret d'information prévention avec acteurs de ce champ : Définir ensemble les concepts de base, trouver la pertinence du projet dans la transversalité.

## Conseils

- Trouver la bonne personne pour collaborer.
- Activer pas à pas la collaboration = découpage en petites tâches simples, claires, ponctuelles
- Ouverture et pro action : plutôt que d'attendre une demande, travailler sur le produit, et le livrer terminé :
- Décloisonner les activités documentation et les autres activités d'une institution
- Connaître réciproquement les projets des équipes
- Proposer des services avant même que les demandes soient formulées par les équipes usagers
- Proposer une collaboration inter équipes, inter professions
- Travailler à une élaboration commune du produit choisi : expertise croisée
- Lâcher prise : accepter que les choses évoluent aux contacts des autres collaborateurs

Les écueils :

- Ce qui revient le plus fortement : le manque de temps
- Ces projets semblent difficiles à penser, à imaginer et donc à concevoir
- Les volontés des hiérarchies, les volontés politiques
- Ne pas anticiper rigidement de l'évolution du projet
- Parler et échanger jusqu'à avoir un langage commun (« Laisser le temps au temps »)
- La mise en place de produits experts n'est pas transférable d'une personne à une autre personne (avec le risque du lien qui rompt pour des raisons extérieures)
- Être conscient(e) de gérer le temps : prioriser / s'accorder plus de temps / abandonner le projet aux autres...

## Avantages

### **Pour le produit documentaire :**

Un produit avec des expertises croisées de professions est élaboré.

= Gain de valeur ajoutée

= Accréditation scientifique

Les pairs parlent mieux à leurs pairs : facilité de compréhension, d'utilisation du vocabulaire

Imaginer une réponse à un besoin récurrent de terrain entre professionnels, vers une certaine exhaustivité et un produit à disposition de l'ensemble de la structure, des équipes, des usagers.

= gain de compétitivité

### **Pour le professionnel de la documentation :**

Pour le ou la documentaliste, la mise en place de projets transversaux de ce type permettent d'élargir ses compétences : d'améliorer ses connaissances sur un domaine (se spécialiser de fait dans un domaine les années passant et sélectionner les documents « pertinents » tout en conservant l'objectivité nécessaire à la profession) = gain de légitimité

C'est aussi l'occasion d'une remise en question de ses pratiques. Ou de bénéficier d'un regard extérieur sur le travail en place. = amélioration de ses pratiques professionnelles

Cet aspect rejoint aussi l'atelier 1 : évolution du métier de documentaliste ?

### **Pour la structure plus largement :**

La mise en place de ces produits créera de la communication formelle et informelle, décroisonnera les professionnels. Produit de communication certain et valorisant, au niveau local et pour le réseau également (signaler les partenariats).

Enfin, les réseaux sont au cœur de l'élaboration de ces produits : mutualisation des idées, réflexion menée en collaboration, dynamisme et innovation, ouverture vers l'extérieur.

Atelier n°3 : La démarche « qualité » : quels retours des usagers, quelle évolution des produits ?

*Comment rendre compte de la performance des activités documentaires et évaluer la pertinence des services ou des produits proposés, dans l'objectif de toujours mieux répondre aux besoins et à la pratique professionnelle des utilisateurs ? Comment articuler qualité et performance des services documentaires ?*

*Quelles sont les démarches « qualité » qui ont été entreprises dans ce sens ?*

*Sont-elles cadrées et formalisées... ou plutôt adaptées aux contextes spécifiques et locaux... quels sont alors les outils qui ont été utilisés ?*

*Quelles sont les actions mises en place pour évaluer la satisfaction des usagers (enquêtes, indicateurs, entretiens...) et analyser l'utilisation des sites en ligne, des services proposés ? Leur valeur ajoutée ?*

*A partir de divers retours d'expérience, cet atelier analysera ces différentes pratiques et outils qui contribuent à faire évoluer les services documentaires, toujours plus en adéquation avec l'utilisateur final.*

Animation et compte-rendu :

Clotilde BOGATCHEK – Centre hospitalier de Pontoise & Laurence ALLAEYS – Réseau Santé Qualité

Définition de la qualité : (Norme AFNOR ISO 9000 - notions fondamentales et terminologie du management de la qualité)

QUALITE : aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences (Il ne s'agit pas de tendre à la perfection, mais de répondre à un besoin préalablement identifié, caractérisé, et documenté).

**Une « DEMARCHE QUALITE » vise à mettre en place, au sein d'un organisme, un système de management par la qualité, c'est-à-dire une organisation et des processus permettant d'orienter et de maîtriser la qualité de ses activités.**

EFFICACITE : niveau de réalisation des activités planifiées et d'obtention des résultats escomptés.

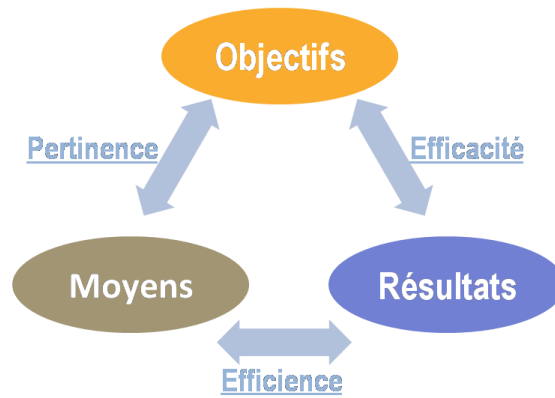
EFFICIENCE : rapport entre le résultat obtenu et les ressources utilisées. Capacité de produire un effet positif.

Définition de la performance : (<http://www.howtobecome-manager.fr>)

La notion de performance se définit par rapport au triptyque «Objectifs, Moyens, Résultats».

Nous pouvons définir trois relations entre ces éléments : la pertinence entre les moyens et les objectifs, l'efficacité entre les résultats et les objectifs, l'efficience entre les résultats et les moyens.

Performance = Efficacité + Efficience



L'équation de la performance - Copyrights DEKADES Conseil 

### Pourquoi mesurer la qualité des produits et services documentaires (enjeux-finalité) ?

- Pour estimer les progrès réalisés
- Pour améliorer les résultats, comparer l'évolution
- Réajuster, ce qui peut engendrer des modifications, des améliorations (en faveur des utilisateurs)
- Pour une meilleure satisfaction des besoins des utilisateurs (besoin exprimé ou implicite)
- Faire évoluer la politique documentaire
- Servir l'intérêt général au sein d'un établissement (dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement que ce soit pour la certification HAS, l'évaluation externe Anesm, ISO9001, qualité de l'enseignement).
- Amélioration continue, notion de développement durable
- Pour une meilleure efficacité de son système d'information.
- Faire évoluer les produits
- Proposer de nouvelles prestations
- Evaluer le service
- Orienter (ou réorienter) les projets
- Répondre de façon pertinente et adaptée à notre public
- Se remettre en question
- Piloter l'activité du centre de documentation
- Par crainte de voir son centre de documentation disparaître

Les différents participants à l'atelier font part de leur retour d'expérience. Dans l'ensemble, les structures engagées dans la démarche qualité ont pour objectif l'amélioration des produits et des pratiques et l'écoute client. La traçabilité est très importante dans cette démarche afin de conserver les preuves. Il ressort de ce premier point que la démarche peut être institutionnelle c'est-à-dire imposée par l'établissement (ISO 9001, HAS, ANESM...). Ou une démarche volontaire afin de valoriser les activités documentaires et faire évoluer les produits documentaires, et répondre aux besoins des usagers.

### Comment mesurer - évaluer la qualité (outils – collecte des données) ?

La démarche peut être formalisée (enquête, indicateur) ou informelle (écoute), régulière et systématique ou « opportuniste » :

- En définissant des critères de qualité sélectionnés en fonction des missions,
- Par des indicateurs (donnée objective qui décrit une situation du strict point de vue quantitatif)
- En mesurant l'accès (délais, temps, modalités...) aux produits et services documentaires
  - à partir d'une enquête auprès des utilisateurs
  - statistiques de fréquentation
  - statistiques de consultation des sites éditeurs
  - échantillon test d'utilisateurs avant la mise en place d'un nouveau produit
  - audit ou auto-évaluation
  - enquête de satisfaction
  - échange avec les utilisateurs du service sur les produits documentaires sollicités.
  - écoute des usagers et demande d'un "feed-back", acceptation de la critique, des suggestions
  - participation à un conseil d'étudiants cadres de santé

Plusieurs méthodes pour recueillir des indicateurs de satisfaction :

- Méthodes qualitatives (enquêtes d'observation, entretiens non directifs, analyse de lettres...)
- Méthodes quantitatives (enquêtes sur des échantillons représentatifs)
- Méthodes d'écoute active ou passive des usagers

Les participants à l'atelier nous présentent les différents outils qu'ils utilisent dans leur démarche qualité : des fiches usager complétées à chaque passage ou recherche documentaire d'où sont extraites les statistiques ou des enquêtes de satisfaction.

#### Préconisations :

L'enquête est ciblée en fonction du public (étudiants, professionnels...). Le canal de diffusion est choisi en fonction du profil des répondants. Le nombre de question ne doit pas être trop important. Les questions ne doivent pas trop être fermées, laisser la place aux commentaires. Il est préférable que l'enquête soit anonyme afin de recueillir des avis objectifs

Des enquêtes/études de besoins (attention car cette enquête peut créer des besoins là où il n'y en a pas forcément) : groupe test ou questionnaire

Enquête sur les nouveaux produits documentaires ou ciblée sur un produit particulier

Création de groupe Test VIP : il permet en même temps de communiquer sur les nouveaux produits. Implication des acteurs de terrain. Participation aux conseils (scientifique, étudiants...). Cela permet un contact direct avec l'utilisateur et un retour direct.

Tableau de bord

On y intègre les statistiques recueillies : nombre de prêt, de visites, d'articles téléchargés... Il faut un recul suffisant d'au moins 2-3 ans afin de pouvoir comparer les données. Dans le cadre d'un réseau, il est intéressant de comparer les données de sa structure avec les données des structures équivalentes appartenant au réseau. L'analyse des requêtes



utilisateurs sur le portail documentaire, sur la base de données documentaire, sur le site Internet / Intranet est fortement recommandée.

### Comment sont exploités les résultats ?

L'analyse des indicateurs qualité et la synthèse des résultats est indispensable pour connaître la tendance. Dans l'ensemble, les données sont reportées dans le tableau de bord qui sert à réajuster l'activité documentaire au jour le jour (outil de pilotage interne). Les principales données sont extraites pour illustrer le rapport d'activité annuel destiné aux directions. Ces données permettent de réajuster / faire évoluer l'offre documentaire. Grâce à tout ce travail en amont, le professionnel de la documentation peut anticiper les besoins de ses usagers et adapter l'offre aux besoins, le but principal étant de satisfaire les usagers.

"Notre écoute et notre réactivité sont la garantie de notre capacité à réaliser des prestations d'un haut niveau de qualité."

(Manuel qualité de l'INERIS)

La qualité n'est pas la performance maximale, c'est la réponse ajustée à un besoin donné.

(Lucient Cruchant. La qualité. PUF, 1995)

#### Atelier n°4 : La mise en œuvre de l'inter-réseau par la visibilité : quels outils à développer ?

*Blog, listes de diffusion, annuaire, lettre d'information,... permettraient de prolonger efficacement nos échanges entre les journées inter-réseaux. Nous vous proposons de participer à l'élaboration d'une réflexion collective autour de ces outils qui pourraient être mis en place pour valoriser les travaux et renforcer les contacts inter-réseaux. Cet atelier sera ainsi l'occasion de faire le point sur les outils que nous pourrions prendre en main pour engager l'inter-réseaux dans différents modes de communication.*

Animation et compte-rendu : Nathalie Berriau, coordinatrice générale du réseau Ascodocpsy et Nathalie Cornec, documentaliste au CRES PACA

Comment pourrait se monter l'inter réseau, quels outils, quels produits, quelle organisation ? Comment continuer ensemble ? Quel relai avec les personnes qui sont dans plusieurs réseaux ? Comment faire vivre l'inter réseau ? Quels sont nos besoins ? Quoi pour faire quoi ?

A ces questions les participants expriment leurs interrogations et leurs besoins :

Connaitre les réseaux existants et les domaines couverts, comment faire vivre un réseau, faire le lien entre le social et le paramédical, les périmètres de la documentation sociale : quels sont les domaines, jusqu'où ? Montrer les complémentarités possibles de l'information par domaine, comment intégrer un réseau au carrefour de différents réseaux, comment articuler le fonctionnement de son propre réseau et celui d'un inter-réseaux ? Un tel réseau permet d'intervenir de façon collégiale auprès des éditeurs, de faire bloc.

Pour l'instant c'est quoi l'inter réseau ?

C'est une initiative lancée par Ascodocpsy avec le réseau des CRIAVS, celui des ARS et le ministère de la santé et les CRA. Un comité d'organisation a été mis en place pour la journée 2014, sous l'égide de Prisme pour faire tourner l'initiative. Les nouveaux réseaux présents sont cooptés.

Pour qui ?

C'est orienté vers les professionnels de la documentation à l'intention des utilisateurs finaux.

#### Des pistes de solutions

- Un portail ? Vestibule vers les différents réseaux en les valorisant : apporter de l'information en plus, mais qui va le faire ? Faire un portail dynamique, vivant à partir des actualités des réseaux.
- Pas de portail ? que chacun fasse des liens vers les autres réseaux.
- Des échanges sur des questions émergentes concernant notre activité (droit de l'information par exemple) sans substituer aux ressources existantes
- Une boîte à outil de réponses juridiques
- Fiches détaillées de l'expertise professionnelle de chacun
- Créer un blog, une page sur notre actu pour suivre notre projet

- Donner une identité à ce projet : comment montrer une actu de l'inter réseau ?
- Avoir une grille avec une bonne définition des thématiques, des services, des produits, de l'organisation. Réfléchir à la cible de cette grille : usage interne (documentalistes) ou externe (utilisateurs) ? Penser à la procédure de mise à jour.
- Annuaire des contacts par réseau par région
- Naissance d'une communauté nouvelle = communauté de professionnels : sans formalisation mais rendre compte des échanges.
- Proposition d'un groupe de travail qui continue l'échange

---

<sup>i</sup> Le groupe projet était composé de :

Nicolas Lehnenbach, coordonnateur du groupe projet pour le réseau documentaire Prisme

Marie Guinchard, coordinatrice du groupe projet pour le réseau documentaire Prisme

Nathalie Berriau, pour le réseau documentaire Ascodocpsy

Claire Lambrinidis, pour le réseau documentaire de la fédération française des Criavs

Armelle Martin, pour le RNDH

Michel Noguier, pour l'association Interdoc

François Petitjean, pour le réseau documentaire BDSP