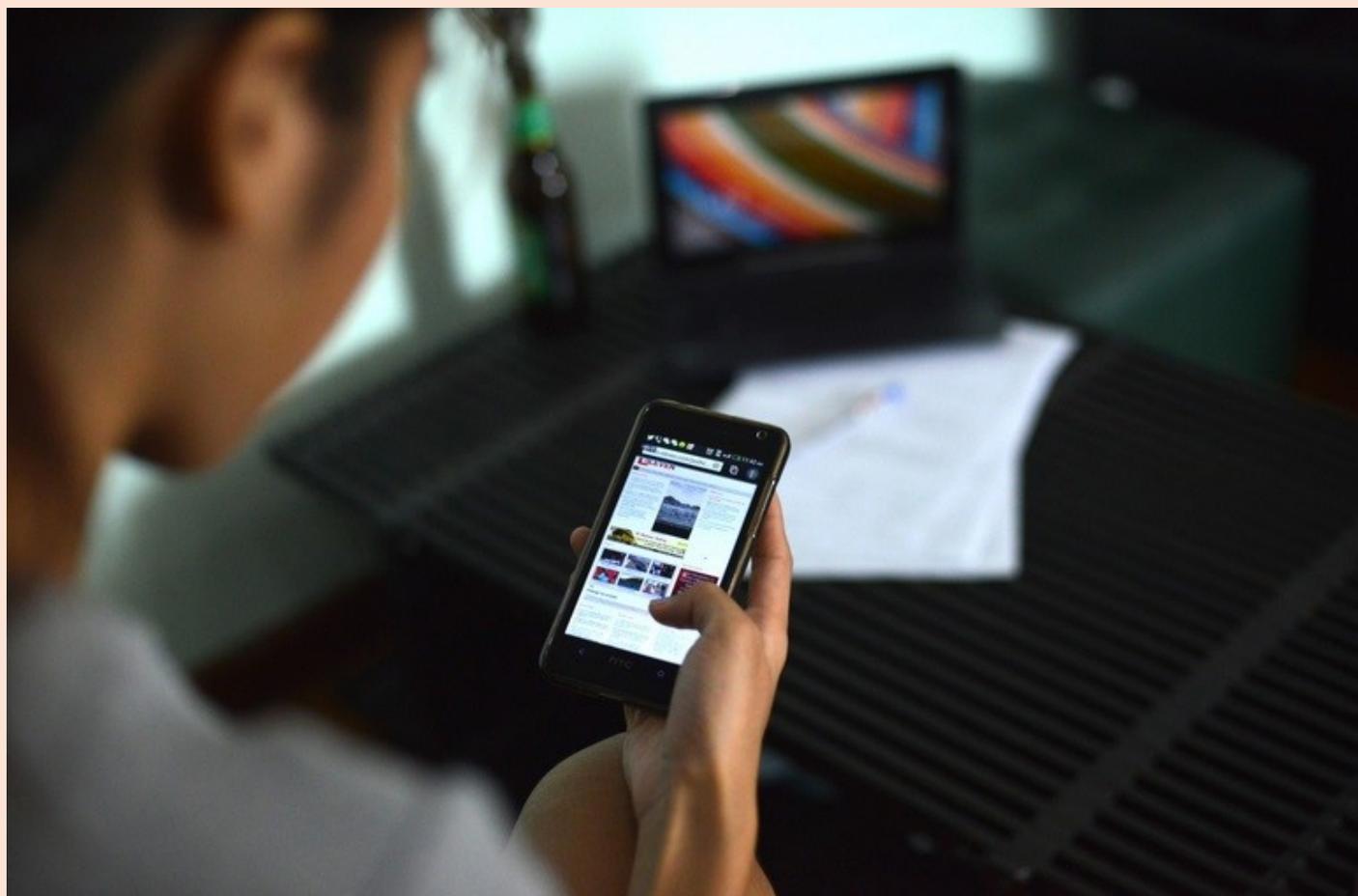


Charte de la démarche qualité

Les centres de documentation en santé
Les éléments directeurs pour améliorer les pratiques



*Brigitte Bourgeois, Brigitte Caty, Lydie Devulder, Isabelle Ganne, Françoise Jardon, Sandra Lorisson,
Lina Lefort, Lisa Philipps, Françoise Guérin, Christine Paillard, Stéphanie Pisot, Caroline Tête.*



Sommaire

Préambule	Page 3
Les compétences des documentalistes en santé, une ingénierie transversale	
Les compétences managériales	Page 4
Les compétences pédagogiques	Page 5
Les compétences bibliothéconomiques	Page 6
Les compétences informationnelles	Page 6
Les compétences juridiques	Page 8
Les documents directeurs	
Règlement intérieur de la bibliothèque/du centre de ressources	Page 9
La charte documentaire, une politique de développement visible	Page 10
La politique d'accueil	Page 12
La politique éditoriale et ou de communication.....	Page 13
Le code de déontologie	Page 13
Des principes pédagogiques	Page 14
Des principes relationnels	Page 14
Des principes professionnels	Page 14
Le cahier des charges d'un logiciel documentaire	Page 16
La gestion des acquisitions	Page 16
La gestion des abonnements, le bulletinage et le dépouillement	Page 16
La saisie des documents (catalogage, indexation)	Page 17
La recherche documentaire	Page 18
La gestion des emprunteurs	Page 18
La gestion des statistiques	Page 19
La gestion de la circulation des documents	Page 19
L'amélioration des pratiques	
Questionnaire de satisfaction	Page 22
La délicate question des indicateurs, des analyses de pratiques professionnelles	Page 23
Des caractéristiques de l'indicateur	Page 23
Des exemples d'indicateurs	Page 23
Animer l'analyse de l'activité	Page 23
L'approche par analyse d'un problème et des risques	Page 24
Les analyses de pratiques professionnelles	Page 24
Conclusion	Page 26
Références bibliographiques	Page 26

Préambule

Une démarche qualité est un processus d'auto-évaluation pour formaliser et pérenniser un ensemble de dispositifs afin de s'engager dans une démarche d'amélioration progressive et participative. Pour un centre de documentation en santé (documentation médicale, paramédicale, maïeutique), ce processus implique des compétences transversales, des éléments directeurs, des éléments de preuves, comme par exemple un questionnaire de satisfaction vers les utilisateurs. Les centres de documentation des Ifsi sont associés (conventionnés) avec les bibliothèques universitaires. L'ensemble des acteurs en documentation collabore à une **meilleure mobilité documentaire**, au bénéfice des étudiants. Des activités en découlent, celles-ci dépendent des diverses situations géographiques, politiques. Au regard des activités en milieu hospitalier (*AP-HM, AP-HP, hospices, Fédération des Établissements Hospitaliers et d'Aide à la Personne privés non lucratifs, Fédération Hospitalière de France, Associations, fondations, Centres ou Agences...*), un objectif institutionnel fédère une autre collaboration hospitalière territoriale qui s'inscrit dans la même démarche qualité. D'une manière générale, la démarche qualité vise à obtenir une certification formalisée. Mais elle peut être aussi le niveau d'exigence attendu des décideurs souhaitant professionnaliser les centres de ressources au sein des établissements. Dans les deux cas, il existe des **normes**, comme la référence ISO 9001:2015 [1] qui être utilisée pour la gouvernance documentaire, l'organisation du fonctionnement d'une bibliothèque. Cette norme n'est pas unique, elle n'est pas obligatoire, néanmoins, elle donne des éléments indicateurs pertinents. D'autres indicateurs peuvent être créés. Les indicateurs permettent d'orienter (ISO 16439) le fonctionnement d'un dispositif documentaire mais aussi de s'appuyer sur l'idée de performance des résultats. Cette performance implique la participation des usagers, la motivation du personnel qui s'engage dans un processus d'amélioration des pratiques, des services, des missions liées au management de la qualité, et ce, dans un contexte bibliothéconomique. Les documentalistes (1) en santé mettent en œuvre des actions visant l'autonomie des usagers (étudiants infirmiers, kinésithérapeutes, personnels soignants ou administratifs, élèves aides-soignants ou auxiliaires de puériculture...). Ils les accompagnent dans un parcours individuel de formation, initiale ou continue. Ils mettent en œuvre des actions pédagogiques. Leurs interventions s'articulent autour des notions de pratiques réflexives, de construction des savoirs, d'accompagnement vers des compétences documentaires et informationnelles. Leurs missions sont métacognitives et s'articulent autour de la définition et la mise en œuvre de la politique documentaire de l'établissement. Leurs missions varient d'un établissement à un autre, néanmoins, des activités communes se dégagent pour formaliser des **pratiques documentaires**. Les buts de la documentation organisée consistent « à pouvoir offrir sur tout ordre de fait et de connaissance, des informations documentées universelles quant à leur objet ; sûres et vraies ; complètes ; rapides ; jour ; faciles à obtenir ; réunies d'avance et prêtes à être communiquées ; mises à la disposition du plus grand nombre » [2].

1 - Nous mettons le terme documentaliste dans l'ensemble du texte au masculin pour comprendre le genre masculin-féminin.

Les compétences des documentalistes en santé, une ingénierie transversale

La formation initiale et continue en sciences de l'information caractérise les pratiques documentaires [3]. Celles-ci déterminent les actions professionnelles en bibliothéconomie. Les documentalistes contribuent également au développement des réseaux d'information des établissements. Ils relèvent d'une filière technique [4]. La formation continue des professionnels des sciences de l'information peut être formalisée par des pairs, dans le cadre d'un réseau documentaire (Sidoc, Rndh, Urfist, centre de formation des métiers du livre...) ou relever d'un diplôme adéquat (DUT, Licence, Master, Doctorat). Les membres de l'association « Adbs [5] » définissent les missions incontournables des documentalistes, il s'agit de « *rechercher, traiter, produire et diffuser de l'information en y incorporant de la valeur ajoutée et en proposant des ressources informationnelles généralement constituées par des documents : textes, images, sons* ».

Diverses compétences sont nécessaires pour exercer ce métier reconnu par la Direction générale de l'offre de soins [6]. Celles-ci sont transversales. Elles font écho aux compétences managériales, pédagogiques, bibliothéconomiques, informationnelles [7]. La recherche, « l'organisation et méthodes » sont les options permettant d'accéder, par la voie de promotion au statut d'ingénieur hospitalier (Décret, 1991).

Les compétences managériales

Selon Jean Marie Barbier [8], la compétence « *est une évaluation référée à une action jugée efficace, à une performance attendue et valorisée par les professionnels* ». La démarche qualité permet la construction d'une culture lexicoculturelle-interprofessionnelle désignant un espace de collaboration efficiente pour favoriser des passerelles, des savoirs, le développement de compétences interdisciplinaires, dans l'objectif de créer du sens au bénéfice des usagers. Cet espace permet

au personnel de s'engager dans l'activité, en ayant un espace de liberté, une responsabilité, un pouvoir d'agir afin d'améliorer ses pratiques en direction de l'utilisateur et de favoriser l'émergence de compétences partagées au sein de l'équipe. À l'ère de la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, il s'agit de permettre sur une période donnée, le développement des compétences des différents professionnels afin d'améliorer leur performance dans leurs activités et leurs compétences. Comme le souligne Eric Lam [9], directeur de bibliothèque universitaire, **les conditions nécessaires** pour favoriser le développement des compétences individuelles sont :

- être à l'écoute de ses collaborateurs, de leurs points forts et points de fragilité, de leur niveau de compétences, de leurs motivations, leur degré d'autonomie,
- créer un climat de confiance pour développer le pouvoir d'agir des collaborateurs; la confiance ne se décrète pas, elle se construit autour de la bienveillance, l'accueil de l'unicité et du potentiel de chaque personne, la relation à l'autre et la reconnaissance ,
- bien communiquer afin de favoriser la mobilisation de tous les acteurs dans la démarche qualité, autour d'objectifs et le dialogue participatif autour de réunions de travail où chacun peut développer le sentiment d'appartenance au groupe et trouver une place dans les échanges d'idées,
- optimiser l'organisation du travail et des ressources humaines ; Laisser une place à la délégation et à la coordination ; Optimiser l'utilisation des compétences disponibles par transfert de compétences entre membres de l'équipe dans le cadre d'un partage d'expertise,
- proposer des actions de formation pour élever le niveau de compétence individuelle dans le cadre du plan de formation, à partir des entretiens d'évaluation annuel permettant un retour sur l'atteinte des objectifs fixés et le bilan d'activité ; Développer ainsi, la qualification de l'équipe pour que chacun puisse améliorer son efficacité et sa performance dans son travail réel.

Les compétences Pédagogiques

Il s'agit de construire une séquence pédagogique adaptée au niveau des étudiants-élèves, au regard des différents référentiels de formation. Selon Marcel Lebrun [10], un dispositif pédagogique est *« un ensemble cohérent constitué de ressources, de stratégies, de méthodes et d'acteurs interagissant dans un contexte donné, pour atteindre un but »*. Dans le cadre de la démarche de recherche documentaire, le dispositif pédagogique

est un processus interactif proposé aux étudiants, avec une résolution de problème, avec une mise en situation de recherche documentaire et humaine, afin de pouvoir comprendre des méthodes, s'approprier des outils, changer de perception et d'attitudes face à la complexité de certains de ces outils et mieux les utiliser pour construire un raisonnement, une communication écrite, des travaux universitaires. Pour le documentaliste, il s'agit de permettre aux étudiants *« d'apprendre par l'expérience ; provoquer l'activité de l'apprenant ; anticiper les étapes avec des objectifs clairs, avec une production attendue, par tâtonnement avec des ajustements permettant de réorienter les étudiants »* [11].

Le documentaliste est **un pédagogue** qui facilite l'appropriation de savoirs informationnels. Il interagit avec l'apprenant. Pour A. Tricot et J-F Rouet [12] la recherche d'informations présente trois caractéristiques essentielles *« il s'agit d'abord d'une activité complexe, qui fait largement appel aux connaissances individuelles et donc à la mémoire (mémoire à long terme, mémoire de travail) ; ensuite, cette activité passe par le traitement d'informations (le plus souvent textuelles), et fait donc appel la compréhension ; enfin la RI implique l'exécution d'un certain nombre d'actions successives visant à transformer la situation de son état initial vers le but, et s'apparente donc à la résolution de problèmes »*. Une réflexion didactique est centrée sur l'apprenant dans un contexte organisationnel qui détermine es moyens. L'apprenant exerce alors une activité dans un contexte institutionnel impliquant une évaluation. Celle-ci peut être directe, indirecte.



Les compétences Bibliéconomiques

Selon le *Trésor de la langue française* [13] « *La bibliéconomie est une discipline qui regroupe des connaissances et des techniques qu'exige la gestion d'une bibliothèque* ». Elle comporte quatre composants : **les collections ou les ressources documentaires, la bibliothèque comme lieu physique mais aussi comme espace numérique, les usagers, et les savoir-faire bibliéconomiques**. Celles-ci présentent les activités dominantes et font partie des compétences principales exigées quel que soit l'appellation, le poste ou l'emploi type référé dans les différents guides, répertoires ou référentiels des métiers de l'information et de la documentation (2).

Les compétences informationnelles

L'expression compétences informationnelles [15] désigne « *l'ensemble des compétences permettant à une personne d'évoluer dans la société du savoir et d'utiliser l'information de façon critique en vue de répondre à un besoin, qu'il s'agisse de résoudre un problème, de prendre une décision, de développer ses connaissances, de créer un document, une œuvre ou un produit ou, plus simplement, de poursuivre sa formation.* » (Direction des bibliothèques, 2004). Les auteurs du PDCI [16] (ont défini sept normes de compétences informationnelles. Ces compétences permettent de scénariser des objectifs performants facilitant les étapes de la recherche documentaire.

Ces compétences identifiées, l'utilisateur prend conscience:

- d'adopter une attitude d'apprenant face à la complexité documentaire pour déterminer les interactions sociales, savantes et techniques en sachant interagir avec un documentaliste-bibliothécaire,
- d'anticiper la masse d'informations à interroger au regard de sa méthodologie de recherche pour accéder à la bonne réponse documentaire, tant sur le contenu que sur le format et le moyen d'y accéder (physiquement et virtuellement),

Les documentalistes maîtrisent les compétences bibliéconomiques afin de pouvoir constituer, gérer, enrichir, maintenir et évoluer le fonds documentaire. Selon la Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec, « *le bibliothécaire [et le documentaliste] a pour principale fonction de créer, conserver, organiser, traiter, repérer, sélectionner, gérer, analyser, synthétiser et diffuser l'information, quel que soit son support* » [14]. Cette conception est possible par la mise en place d'un système informatisé comprenant le catalogage, l'analyse et l'indexation. Il s'agit du traitement intellectuel des documents dans le cadre d'une exposition des données bibliographiques dans un catalogue en ligne.

- d'établir des critères d'évaluation quant à la pertinence des ressources pour favoriser les échanges lexicographiques avec les professionnels de la documentation et les directeurs de mémoire,
- de veiller à la cohérence conceptuelle des savoirs hiérarchisés pour participer à l'élaboration de nouvelles connaissances,
- d'actualiser et analyser ses sources pour en intégrer les éléments les plus probants et assurer la qualité de son travail rédactionnel,
- d'attribuer et redistribuer les valeurs scientifiques et professionnelles sous tous ses aspects (droit, éthique) en vue de répondre à une action éditoriale de qualité.

Ces compétences permettent aux documentalistes de mettre en œuvre une diffusion informationnelle organisée, pertinente, fiable, institutionnelle, professionnelle et scientifique, d'adopter un positionnement éthique, d'assurer une médiation scientifique vers un public autonome qui saura actualiser ses connaissances en utilisant les outils informatiques.

2) - ADBS, 2007 ; Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche - Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative, 2001 ; ASCODOCPSY, 2005.

Les compétences juridiques

Les documentalistes travaillent dans un contexte juridique complexe. Il convient de se conformer aux lois en vigueur pour respecter le droit de la propriété intellectuelle, les droits d'auteurs et droits de diffusion des ouvrages, des cours.... Tenir compte des contraintes imposées par la législation en vigueur permet de garantir la crédibilité de son établissement responsabilisé. Tous les supports, toutes les ressources (papier, numériques, audiovisuelles...), comportent des contraintes légales, comme le droit de copies (papier, numérique).

Les documentalistes connaissent la fonction des principales institutions qui émettent et font appliquer les règles de droit de l'information au niveau national, européen ou international et au regard de la chaîne éditoriale, du circuit du livre. Cela revient, d'abord, à préserver le droit d'auteur et la propriété intellectuelle des auteurs [17] dont les productions multi médiatiques composent le fonds documentaire, dans un centre de ressources. Indissociablement à cela, les documentalistes sensibilisent les usagers non seulement au droit d'auteur via le droit de copie, mais encore au droit de propriété intellectuelle via la notion de plagiat.

Cette **sensibilisation** est d'autant plus importante que les usagers deviendront eux-mêmes auteurs et seront donc avertis de et protégés par les mesures légales dont les documentalistes sont les garants. L'information aux usagers passe aussi par l'interprétation et l'application des textes selon les différents types de sources (analogique et numérique), selon les différents usages (consultation, copie, prêt, animation, respect des durées légales de conservation, protection de la vie privée, etc.) au sein du centre de documentation.

Il en est de même lorsqu'il s'agit de recherche documentaire : les documentalistes présentent, à leurs usagers, des outils d'accès à l'information identifiés et en conformité avec le droit, qui permettent une recherche de documents pertinente et valide.

Ces outils sont évalués régulièrement et lorsque l'évaluation des aspects juridiques n'est pas satisfaisante, les documentalistes font les démarches nécessaires pour les mettre (ou les faire mettre) en conformité.

Au sein même des centres de documentation, le droit de la personnalité (respect de la vie privée), la liberté d'expression, la protection des données individuelles et le droit à l'image, entre autres, sont affichés clairement et appliqués sans équivoque. Toutes ces mesures légales, bien que perçues comme contraignantes par tous, légitiment l'existence du centre de documentation et préservent chacun dans un environnement de travail bienveillant et légalement fiable. Dans cet aspect juridique, les documentalistes gèrent des ressources numériques.

Les modèles économiques complexes des éditeurs obligent les documentalistes à créer et **gérer des consortiums** destinés à négocier avec d'autres partenaires du monde de l'information, comme par exemple les éditeurs de ressources électroniques. Des notions de droit à la concurrence (surtout dans les établissements publics ou hospitaliers) ainsi que de droit des contrats facilitent ce travail. C'est aussi le cas de la négociation de contrats avec les prestataires de service (création d'un site web, accès à des revues en ligne, achat d'un logiciel documentaire, etc.).

D'autre part, les usages en documentation tendant vers le libre accès, les documentalistes s'appuient sur leurs connaissances juridiques pour décider de l'opportunité d'utiliser les modèles licites alternatifs comme un logiciel libre ou de créer des œuvres pédagogiques avec des *Creative Commons* [18], un libre accès aux publications, le *Copyleft* [19], etc.

Enfin, le droit étant un domaine en constante mouvance, les documentalistes doivent être en mesure d'évaluer les incidences sur l'activité documentaire d'une évolution du contexte juridique, des règles d'usage dans le secteur de la structure au sein duquel se trouve le centre de documentation, avec par exemple la mise en œuvre d'une conformité au RGPD [20] ...

Les documents directeurs

Les principes de fonctionnement sont rédigés, formalisés, validés par les acteurs formés en documentation pour crédibiliser des pratiques et garantir la légitimité des activités documentaires d'un centre de ressources en santé, d'un établissement supérieur et associé aux universités.

Règlement intérieur de la bibliothèque/du CDI

Celui-ci détermine les modalités de fonctionnement d'un Centre de ressources et comporte plusieurs parties incontournables comme le fonctionnement de prêt et de retour des documents (nombre à emprunter, prolongation...). Le règlement n'est pas une simple liste d'obligation mais organise diverses **modalités** de fonctionnement. Il précise par exemple les principes d'inscription, les services proposés (reprographie, horaires d'ouverture...), les recommandations et les moyens accordés. Celui-ci est obligatoire, affiché et/ou édité en ligne. Il peut être signé par les étudiants pour s'engager à le respecter.

Un règlement intérieur comporte au minimum :

1. Un préambule énonce les missions confiées au personnel du Centre d'information et de documentation. Il peut également faire référence aux valeurs portées par son établissement. Il précise le public ciblé (accueil des personnels, étudiants, public extérieur ...) et le niveau (licence, doctorat, concours...). Le préambule du centre de ressources annonce sa capacité d'accueil (salle de lecture, nombre de places assises). Il précise la disposition d'une infrastructure technique et logicielle pour répondre aux besoins numériques des utilisateurs

2. Les conditions d'inscription : pièces à fournir par l'utilisateur pour attester son identité (attestation d'étudiant ou sa carte professionnelle...). Informer des modalités de pré-inscription, la durée de validité de l'inscription, renouvelable selon l'établissement sous certaines conditions. Préciser si une carte de bibliothèque est délivrée et les modalités de remplacement en cas de perte ou de vol. Indiquer les horaires d'ouverture et de fermeture.

3. Les conditions de prêt et de consultation des documents : nombre de documents empruntables, durée du prêt, conditions de prolongation, de réservation, les relances, le quitus en fin de formation, livres en semi-accès ou accès libre. Rédiger les modalités en cas de perte ou de documents trop abîmés (préciser ce qui convient de faire si un ouvrage est épuisé pour le remplacer... Informer des modalités de reprographies (téléphone portable, photocopieuse, impression à partir des PC...). Possibilité de lire des formats vidéo ou audio selon certaines conditions (casque audio personnel ou matériel de l'établissement)

4. Les recommandations : dispositions pour assurer le retour des documents en retard ainsi que le remplacement des documents détériorés ou perdus, sanctions prévues, rappel de la législation... Communiquer sur les possibilités ou non de répondre au téléphone, boire, manger. Les recommandations concernant le calme de la salle de lecture et préciser les espaces à utiliser pour les travaux en groupe (révisions)....



La charte documentaire, une politique de développement

Selon le dictionnaire de l'ENSSIB [21], « *la politique documentaire recouvre au sein d'une bibliothèque l'ensemble des processus visant à contrôler le développement des collections. Elle recouvre la politique d'acquisition, la politique de conservation (incluant le désherbage) et la politique d'accès (incluant les modalités d'organisation et de communication des collections)* ». Une définition extensive, utilisée particulièrement dans les universités, considère la politique documentaire « *comme l'ensemble des objectifs et processus pilotant la gestion de l'information, incluant non seulement les activités des bibliothèques, mais également, la formation des étudiants à la maîtrise de l'information et les flux des ressources documentaires qui irriguent les composants de l'université* » [21].

Le fonds documentaire paramédical-médical et maïeutique est de nature interdisciplinaire. Il englobe les sciences humaines (psychologie, sociologie, éducation...), les sciences biomédicales, les sciences juridiques, la littérature scientifique et professionnelle, la documentation institutionnelle (recommandations...), la production de nouvelles connaissances.

1. Acquisition et développement des collections

Les centres de ressources ont pour vocation de soutenir et valoriser le développement de la littérature professionnelle, scientifique et technique. Les collections doivent répondre aux besoins de formation et d'information de l'ensemble des usagers (élèves, étudiants, enseignants, professionnels...).

2. Les secteurs constitutifs du fonds documentaire

Des formations produites (infirmier, aide-soignant, kinésithérapeute...)
Des enseignements dispensés (Psychologie, santé publique, législation, hygiène pathologies, pharmacologie, anatomie-physiologie...)

3. Principes d'acquisition

La **concertation** avec les utilisateurs (cahier des suggestions) est un des principes incontournables de la politique documentaire. Les documentalistes peuvent initier des commissions d'acquisitions (ou réunions) en documentation avec les apprenants mais aussi les cadres, les médecins, les directeurs, pour viser les besoins spécifiques de chacun. Les documentalistes suivent l'actualité éditoriale pour analyser les besoins. Dans le réseau professionnel Réseau Doc, des échanges documentaires permettent d'enrichir les acquisitions, par domaine. Les documentalistes assurent la répartition budgétaire.

Les acquisitions se font en langue française (selon l'établissement) à partir de bibliographies professionnelles et scientifiques, à partir des revues spécialisées, des catalogues d'éditeurs, des bibliographies professionnelles ou réalisées par les formateurs et enseignants; Un cahier de suggestions permet de prendre en considération les besoins des lecteurs. Si l'établissement organise des prescriptions, le documentaliste prendra en compte les ouvrages demandés.

4. Les acquisitions, par format, par genre

- Documents papier (monographie, revue, brochures, fascicules...)
- Documents électroniques (bases de données, revues...)

La sélection

Les documentalistes s'appuient sur la veille informationnelle, les suggestions des usagers, les offres des éditeurs

- Documents audiovisuels : DVD

Les documentalistes acquièrent des films dont les droits ont été négociés pour une diffusion en bibliothèque (prêt, consultation, projections à but pédagogique)

- La littérature grise

Les critères d'achat

Sont évalués : le sujet, le niveau professionnel ou technique ou scientifique, l'auteur (expertise dans le domaine), l'intérêt en lien avec le renouvellement du fonds, les statistiques d'emprunt, la date d'édition (la dernière édition de certains titres est achetée sous réserve que l'édition soit revue et corrigée/augmentée), l'usage et type de document (préparation concours, annales, situations de soins, exercices ...), le nombre d'exemplaires achetés (au regard des usagers concernés)...

Cas particuliers

Les dons : Les dons d'ouvrages sont acceptés sous réserve que le contenu soit en adéquation avec le fonds des CDI, qu'ils participent à l'enrichissement des collections, qu'ils présentent un intérêt scientifique, qu'ils soient en bon état et correspondant à la date déterminée par le documentaliste qui organise la conservation des documents...

5. Ressources budgétaires

La répartition budgétaire des Instituts et écoles permet de gérer les centres de ressources d'une façon variable d'un établissement à un autre. La politique documentaire doit rendre visible les termes de la répartition et le budget alloué à la documentation pour améliorer les conditions de l'apprentissage des étudiants- élèves.

D'une manière générale, les crédits attribués à la documentation prennent en compte le nombre d'étudiants inscrits dans chaque promotion, les besoins documentaires spécifiques à chaque enseignement, le rythme de publication des documents professionnels, de la variété des supports proposés (DVD...), le développement des collections pour chaque enseignement et pour la recherche.

Les documentalistes contribuent à l'évaluation de la documentation avec les outils dont ils disposent (logiciel, statistiques de prêts, tableaux de bord...)

7. Conservation, évaluation des collections Les documentalistes évaluent régulièrement la pertinence du fonds documentaire (selon les collections, l'usage de classiques, au regard de l'actualité...). Ils analysent d'une part l'usage de leurs collections, d'autre part les besoins de leurs usagers et réajustent régulièrement leurs plans de développement. Pour cela ils peuvent utiliser **l'inventaire** général des collections pour identifier les documents abîmés ou disparus. Ils peuvent aussi vérifier des statistiques de prêt pour repérer les documents les plus empruntés pour envisager l'achat de nouveaux exemplaires. Ces pratiques visent à réajuster le plan de développement des collections. Les ouvrages sont conservés selon plusieurs critères: la date d'édition, le renouvellement des éditions pour une durée variant entre 10 et 20 ans selon la politique documentaire de l'établissement qui peut avoir une valeur patrimoniale. Les périodiques sont archivés généralement pour une durée d'environ 10 ans dans l'espace public. Des archives peuvent être constituées en semi- accessibilité, dans la mesure où la place est prévue et les moyens de conservation adaptés. Un fonds documentaire n'a pas forcément de raison de conserver au-delà de dix ans, à moins que la valeur historique du fonds ne soit considérée. Les documents multimédias sont parfois mis à disposition directement, soit en semi- accès, ils pourront être sauvegardés.

Le signalement des collections, la diffusion des informations

Les centres de ressources peuvent signaler leurs revues dans leur portail (catalogue consultable en ligne, SUDOC-PS...) pour permettre aux usagers de se renseigner du nombre d'exemplaires d'un document, vérifier sa disponibilité, de consulter les nouveautés...

Le fonds documentaire a pour vocation d'être informatisé. Pour cela, le logiciel sera pourvu d'un portail (open source ou achat d'un logiciel donné) permettant la recherche de la documentation via Internet et facilitant ainsi la recherche documentaire d'une façon précise au regard des usages, des évolutions techniques (interopérabilité).

Diffusion et valorisation des savoirs L'accessibilité à l'information constitue le cœur de métier du documentaliste. Celle-ci doit être variée, fiable, complète, exploitables rapidement, à jour et pour l'ensemble des usagers.

Les documentalistes proposent l'accès à leurs collections avec des locaux et des horaires d'ouverture adaptés aux besoins des usagers. Il convient de préciser e qui relève de l'accès direct ou indirect et de préciser les modalités de consultation ou d'emprunt dans le règlement.

La signalétique et le plan de classement aident les usagers à se repérer, à mettre en valeur un fonds documentaire. Ils proposent ainsi un catalogue informatisé consultable sur place et à distance en lien avec un thésaurus cohérent. Les nouvelles acquisitions sont présentées aux lecteurs de manière régulière dans un espace approprié (site Internet ou espace réservé au centre de ressources).

Les outils de veille

Ces outils peuvent être de nature institutionnels (Intranet, abonnement de « news letters »...) ou relever d'usages sociaux professionnels pour analyser et distribuer des milliers de pages d'information issues du Web (moteurs de recherche, sites, blogs...). L'organisation, la hiérarchisation et la diffusion des savoirs actualisés, sur un espace unique permettrait de répondre à la politique éditoriale de son établissement. Les produits documentaires, les blogs, les pages Web [Html], les revues de presse, les bibliographies, les abonnements (agrégateurs...) sont des modalités représentatives de la veille intelligente des documentalistes.

Élimination (Le désherbage)

Les centres de ressource n'ont pas obligatoirement de raisons de développer un fonds historique, à moins que cela ne soit inscrit dans la politique documentaire de l'établissement. En ce sens, pour garantir l'adéquation de leurs fonds avec leurs objectifs de soutien à la formation et à l'initiation à la recherche, ils mettent en place des protocoles réguliers de « désherbage », qui tiennent compte de l'état matériel des documents, des besoins des usagers afin d'offrir des collections à jour et attractives à la consultation et à l'emprunt. Cette opération consiste à retirer du libreaccès des documents en vue de leur élimination : documents obsolètes, usés, qui peuvent être cédés à d'autres établissements ou associations.

Les critères sont : l'état physique du document, son intérêt scientifique et intellectuel (adéquation du niveau du document avec niveau du fonds proposé), l'existence d'une édition plus récente, nombre de prêts ...

La politique d'accueil

La charte d'accueil est l'engagement du personnel du centre de documentation à répondre aux besoins en présentiel et à distance du public (courriels, téléphone, orientation du public). La qualité de l'accueil contribue à fidéliser un public soucieux de réussir ses études en interagissant avec le personnel qui développe des stratégies relationnelles pour faciliter l'accessibilité de l'information. Il s'agit de favoriser **l'autonomie** documentaire. Celle-ci se décline en plusieurs points : accès aux services, accueil courtois, réponse adaptée en formulant le délai, la gestion des évaluations. L'accompagnement est au cœur de la politique d'accueil, à l'accès aux sources, aux documents, aux informations fiables, professionnelles, à l'orientation de l'utilisateur. La disponibilité du documentaliste est l'enjeu de cette démarche relationnelle. La communication est le principe qui caractérise la nature des échanges en présentiel ou à distance. Elle identifie, répertorie et valorise les services, les espaces, la localisation de la documentation. La politique d'accueil est clairement affichée au centre de ressources, sur le portail de l'établissement ...

Elle peut s'inscrire dans une logique institutionnelle (Charte Marianne) [22] et pointe plusieurs aspects non négligeables favorisant l'accessibilité à l'information :

- **L'accès au centre de ressources** (les horaires d'ouverture...)
- **L'accès aux collections** (signalétique...)
- **Les partenariats** (mobilité documentaire affichée)
- **Les actions culturelles ou professionnelles** (expositions...)
- **Le personnel** (Écoute active et reformulation des besoins...)
- **Les services** (accueil téléphonique, reprographie...)
- **Les services en ligne** (Service de Questions/ Réponses...)
- **Matériel mis à disposition** (catalogue pour la recherche documentaire, espace informatique...)



La politique éditoriale et ou de communication

La ligne éditoriale est l'ensemble des règles définissant l'orientation des contenus publiés (sur le Net, à l'imprimerie...), l'ensemble des choix et décisions visant à assurer la cohérence des textes et permettant de définir, en quelque sorte, l'identité des supports de communication, qu'il s'agisse d'un journal d'entreprise, d'un magazine papier, d'un site internet, d'un blog etc. Élément fondateur de toute publication et de toute communication, la ligne éditoriale s'inscrit dans un projet de long terme, apportant **une cohésion** globale à un ensemble de contenus. Plus le projet sera clair, plus le lecteur sera en mesure de distinguer votre publication par rapport aux autres, mais également de reconnaître, au fil

de ses lectures, l'identité de celle-ci, y revenant plus facilement et plus fidèlement sachant à l'avance le type d'information et de traitement de l'information qu'il y trouvera. Autre avantage, l'élaboration d'une ligne éditoriale, lorsqu'elle concerne une publication internet, est également un atout non négligeable en matière de référencement d'un site internet ou d'un blog. Enfin, si plusieurs rédacteurs travaillent en lien avec une ligne éditoriale clairement définie, cela permettra d'arbitrer plus facilement le choix et la hiérarchisation des sujets, et donnera aux rédacteurs une ligne directrice pour générer du contenu selon un calendrier défini à l'avance. Il convient de définir du choix des angles, des sujets à développer... L'important est la cohérence et donc la définition d'un cadre avec une orientation précise, actualisée.

Principes déontologiques des professionnels de l'information et de la documentation en santé

La déontologie est la science des devoirs. Ce néologisme a été créé en 1825 par le philosophe utilitariste Jeremy Bentham [23]. Du grec *Deon-ontos*, ce qu'il faut faire et logos, discours. En 1845, un médecin, Max Simon [24], publie le premier ouvrage de déontologie médicale, mais, c'est le code de Nuremberg (1947) qui fonde l'histoire de l'éthique au sens moderne du mot, en Europe et aux États-Unis [25]. L'éthique interroge les valeurs, la déontologie questionne la morale professionnelle, l'éthique s'occupe de la déontologie. Il existe d'autres codes de déontologie. Ceux-ci ont permis aux professionnels de la santé, du droit, de la psychologie, de la pharmacie, de la documentation, de poursuivre des missions au regard de l'aspect éthique des activités caractérisées par la notion de confidentialité relevant des droits et des devoirs

Plusieurs étapes sont proposées pour la définition d'une bonne ligne éditoriale.

- **la définition des objectifs** : Diffuse-t-on de l'information sur l'établissement, ses valeurs, ses services ? Souhaitez-vous acquérir de la notoriété sur un sujet ou un domaine en particulier ? Souhaitez-vous fédérer une communauté ? etc.
- **les thématiques à traiter** : Quelles sont les informations à communiquer en priorité ? Quels sont les sujets à développer ?
- **Le public cible** : À quels lecteurs s'adresse-t-on exactement ? Quelle interaction est-il envisagé ?
- **Les outils** : Quels sont les outils les mieux adaptés à diffuser une information ?
- **La qualité linguistique, typographique** : des règles rédactionnelles doivent être établies concernant le format du texte (titres, chapeaux, intertitres, longueur des textes, des paragraphes, nombre de signes à ne pas dépasser...), le style de texte (argumentatif, informatif, factuel...), le type de vocabulaire à utiliser, les règles typographiques (choix de police de caractère, façon de décliner les sigles...).

Une bonne ligne éditoriale définit le rythme de publication et définit qui est chargé de rédiger les contenus, de coordonner la réalisation des supports, de valider, de publier etc. Bien sûr, il devrait être facile d'assouplir cette ligne éditoriale, mais, il faut tenter de s'y conformer au maximum pour permettre à votre publication de gagner en force, qualité et crédibilité.

Ce code a été adopté en septembre 2017 par l'association du Sidoc :

- Respecter les différentes démarches documentaires des collègues documentalistes
- Veiller à la discrétion : La documentaliste reflète une bonne image de son établissement
- Assurer un accueil de qualité en présentiel, par téléphone, par voie électronique
- S'engager à accueillir tous les publics sans aucune discrimination (race, genre, handicap, etc.)

- Respecter ses propres valeurs dans l'exercice de son métier
- Faciliter les échanges interprofessionnels et pluridisciplinaires
- Respecter le caractère confidentiel des demandes
- Mettre en place des outils pour faciliter la recherche documentaire
- Assurer l'actualisation des connaissances
- Adopter des stratégies de communication (relationnelle, pédagogique)

Des principes pédagogiques

- Avoir des objectifs pédagogiques
- Viser l'autonomie documentaire des usagers
- Ne pas maintenir l'utilisateur dans l'ignorance
- Développer l'esprit de curiosité
- Informer les usagers des divers supports, des nouveautés...
- Diffuser et expliquer la réglementation en vigueur (plagiat, propriété intellectuelle, règlement intérieur, charte documentaire...)
- Accompagner les usagers à utiliser des sources fiables, à exercer leur esprit critique

Des principes relationnels

- Développer une relation de confiance
- Créer une relation d'aide avec les usagers (empathie, non jugement, reformulation)
- Ne pas juger du niveau intellectuel de l'utilisateur
- Assurer la confidentialité des entretiens
- Être à l'écoute des demandes
- Proposer un espace, formel ou informel, de suggestions (par exemple, un registre de doléances)
- Inviter les usagers à connaître leur règlement pour en retenir le potentiel
- Savoir réajuster ses pratiques documentaires

- Valoriser le fonds documentaire et contribuer à faire progresser les connaissances
- Savoir exprimer les limites de son savoir faire
- Défendre les idéaux du métier de documentaliste
- Respecter l'objectivité de l'information diffusée au sein de l'établissement
- Veiller à maintenir un climat paisible entre les individus

Des principes professionnels

- Le documentaliste développe une conscience professionnelle
- Mettre en œuvre un questionnaire de satisfaction
- Préserver le secret professionnel avec les usagers
- Protéger les informations électroniques selon les normes spécifiques
- Collaborer avec les autres services administratifs
- Rédiger, appliquer les éléments des documents directeurs
- Diffuser auprès des tutelles les statistiques du centre de ressources (inventaire, nombre d'utilisateur, bibliométrie...)
- Développer des compétences professionnelles tout au long de la vie
- Collaborer avec un réseau professionnel pour faciliter la mobilité documentaire des utilisateurs
- Participer aux différents événements culturels, scientifiques, colloques
- Faire connaître le centre documentaire de son établissement par Internet, Intranet, réseaux sociaux.
- Organiser ses activités au regard du public et de ses missions
- Identifier les principaux axes du travail annuel

Ces principes ne sont pas exhaustifs, ils sont des indicateurs éthiques pouvant être adaptés dans un environnement universitaire, de groupement hospitalier. Ils font écho aux documents directeurs (règlements, charte documentaire, politique d'accueil...). Ceux-ci mentionnent des valeurs professionnelles qui seront diffusées vers les tutelles et les usagers.

Le cahier des charges d'un logiciel documentaire

Les documentalistes ont des compétences techniques permettant d'interagir avec d'autres professionnels (informaticiens...) ou des sociétés commerciales pour négocier, informatiser le centre de ressources, valoriser le fonds documentaire, communiquer avec le public, sauvegarder les données. À ce titre, il sera en mesure d'élaborer un cahier des charges portant sur le choix d'un logiciel de prêt, un Système de gestion de bibliothèque (SGIB) ou d'un Système de Gestion de Bibliothèque mutualisé (SGBM).

Des indications techniques sont incontournables, comme **l'interopérabilité** des logiciels (open source, propriétaires.), le nombre d'utilisateurs qui se connectera simultanément ou non, les types de sauvegarde (de type logique ou de type physique...), les formats des données, le système d'exploitation, les aspects liés à la sécurité, le système d'archivage, le contrat comprenant la mise à jour et l'assistance...

Les fonctions informatisées par le logiciel nécessitent d'une manière générale :

- La gestion des acquisitions (récupération de notices, repérage des doublons)
- La gestion des abonnements et le bulletinage
- La récupération des notices en cas de changement de logiciel
- Le catalogage et l'indexation
- La recherche documentaire (action booléenne par titre, auteur et sujet et avec résumé, mots-clés et thèmes)
- La gestion de la circulation des documents (prêts, retours, réservation en ligne, note à la volée)
- La gestion des statistiques (hit-parades des ouvrages les plus empruntés...)
- L'élaboration de produits documentaires (bulletin bibliographique, Bulletin d'information, Présentation des nouveautés avec des visuels, Bulletin des sommaires à partir des articles de périodiques, Gestion des signets, Carrousel ...)
- La gestion des codes-barres (personnalisation)



La gestion des acquisitions

- Suivi des commandes
- Demande d'achat
- Espace de suggestions (par le documentaliste et les utilisateurs)
- Relance des fournisseurs
- Édition des bons de commandes
- Récapitulatif des achats
- Suivi budgétaire des commandes

La gestion des abonnements : bulletinage et dépouillement

- Suivi des abonnements
- Enregistrement de chaque numéro reçu suivant la périodicité et le type de numéro (courant, hors-série, supplément...)
- Numéro d'identification par titre
- Relance automatique des exemplaires et numéros manquants
- Contrôle des doublons
- Édition automatique du catalogue de périodiques
- Édition automatique de listes de circulation
- Société éditrice avec coordonnées et adresse Internet
- Périodicité
- ISSN
- Prix
- Date d'abonnement
- Date du prochain règlement et signal pour réabonnement
- Bulletinage et gestion des collections :
- Bulletinage régulier de chaque numéro au fur et à mesure de son arrivée : numéro, reçu, date
- Manques et retards signalés
- Gestion des parutions irrégulières
- Possibilité de cataloguer certains numéros destinés à être inclus dans le fonds bibliographiques (n° spécial, hors-série...)
- Dépouillement d'articles avec accès en recherche par mot matière

La saisie des documents (catalogage, indexation)

- Récupération des données saisies lors des commandes
- Catalogage manuel (UNIMARC ...) ou par importation de notices (ISO 2709) : Récupération de notices (Zebris, Bnf, Sudoc...)
- Intégrer des visuels
- Description précise de chaque type d'information (livre, article de périodique, mémoire, auteur...) suivant ses caractéristiques
- Indexation contrôlée par liste d'autorité, thésaurus et plan de classement
- Contrôle et alerte des doublons
- Nombre illimité de notice gérables
- Possibilité de numériser le document lié à la notice pour consultation en intranet
- Possibilité de récupération du thésaurus par téléchargement
- Possibilité de modifier, d'ajouter des descripteurs au thésaurus
- Possibilité de récupérer les notices de la base actuelle sous format Excel
- Possibilité de cataloguer à la volée.
- Possibilité de passer d'un formulaire à l'autre (ex : de la saisie au prêt)
- Possibilité de modifier, supprimer des notices en série ou à l'unité
- Possibilité de communiquer avec d'autres formats : permettre l'export (portail, flux RSS, bureautique, autres bases de données...) et l'import (notices du web notices d'autres bases de données...)
- Possibilité de «dédoubler» systématiquement par ISBN et/ou ISSN
- Localiser le centre pour exemplariser et géolocaliser
- Possibilité de gérer tous types de champs (texte, numérique)
- Gestion de l'inventaire



La recherche documentaire

- Présentation d'une aide en ligne centrée sur la recherche documentaire
- Possibilité de recherche en langage naturel (type mots clé Google) et en langage contrôlé (Thésaurus BDSP)
- Possibilité de consulter le thésaurus pour la recherche
- Rechercher à partir des mots clés, des thésaurus, des index, des thèmes et des résumés
- Effectuer une recherche simple et avancée : recherche croisée : Multichamps, Multicritères (utilisation d'opérateurs booléens)
- Différentes possibilités de recherche : par l'utilisation d'opérateurs booléens, par champs (auteur, titre, mots du titre ou du résumé, sujet/thésaurus, éditeur), par type de document, par utilisation de la troncature).
- Possibilité de récupérer sa sélection de résultats après une recherche (affichage, édition, envoi vers messagerie)
- Possibilité de localiser le document et de connaître son statut (en prêt, disponible, consultation sur place, perdu...) à partir de la fiche de résultat
- Possibilité de géolocaliser sa source à partir d'un centre support ou unique
- Possibilité de plusieurs connexions simultanées au catalogue
- Possibilité de créer des liens avec les sites des éditeurs

La gestion des emprunteurs

- Création, consultation, modification, suppression de fiche d'emprunteur
 - Droits différents suivant les catégories d'emprunteur
 - Gestion des emprunteurs par profil (formateur, étudiant, promotion) : pour les droits de prêt, les durées de prêt, les suppressions de fiches d'une même promotion à la fin des études. Possibilité de relances collectives et individuelles par courriel avec blocage automatique des prêts en cas de retard (nombre de jours bloqués au nombre de jours en retard avec remise en service automatique du prêt).
 - Possibilité d'adresser un courriel à une promotion sans retard (prévention des prêts)
 - Possibilité de prolonger (une fois seulement avec barrière automatique) un document
 - Possibilité d'intégrer le calendrier d'alternance au logiciel de prêt
 - À la création de notice importée, l'emprunteur est signalé par promotion, par année, avec courriel, coordonnées
 - Le logiciel permet de retrouver un emprunteur à partir des trois premières lettres (proposition de noms affichés)
 - Possibilité de rajouter une note à la volée sur la fiche emprunteur lors d'un prêt (signalement divers)
 - Possibilité de modifier, supprimer des emprunteurs en série ou à l'unité
 - Historique des emprunteurs facile
 - Statistique par promotion
 - Possibilité d'éditer une carte emprunteur avec rappel identifiant
 - Indiquer sur la notice la catégorie de circulation (prêt, consultation uniquement sur place, prêt spécial, etc.)
 - Paramétrer les droits selon la catégorie
 - Piège (réservé, exclu du prêt, etc.)
- Les retards avec édition automatique de lettres de rappels avec courriel. Possibilité de configurer les délais de rappel et le texte des lettres pouvant être adressées directement par courriel (collectif et individuel)
- Affichage d'un message lorsqu'un ouvrage en retour est réservé (avec nom du lecteur et date limite de réservation).
 - Possibilité de retour de document sans la carte du lecteur
 - Possibilité de réservation des documents (un à plusieurs successifs sur un même document)
 - Possibilité d'annulation de réservation
 - Possibilité de visualisation et d'édition de tous les prêts en cours
 - Possibilité de prolonger le prêt sans refaire de manipulation prêt/retour
 - Possibilité de visualisation et d'édition des retards en cours
 - Édition automatique de lettres de rappel
 - Possibilité de passer facilement du module de prêt au module de recherche documentaire
 - Sélectionner une promotion pour les relances
 - Bloquer pour un temps donné un utilisateur (individuel ou groupe en retard)

La gestion des statistiques

- Possibilité d'exporter les données vers Word ou Excel
- Possibilité d'effectuer des statistiques par emprunteurs (ex : âge, promotion, tec.)
- Possibilité d'effectuer des statistiques par type de document (ex : monographie, revues, tec.)
- Possibilité d'effectuer des statistiques par secteur (ex : anatomie, santé publique, cardiologie, etc.)
- Possibilité d'imprimer ces statistiques



Gestion de la circulation des documents

- Droit de prêts différents suivant les types de document
- Possibilité de bloquer un étudiant en retard de façon automatique et actualisation automatique de sa situation.
- Possibilité d'insérer un commentaire dans la fenêtre emprunt (commentaire à la volée).
- Possibilité d'effectuer des prêts à la volée (entrée d'un ouvrage rapidement pour un prêt avant traitement plus approfondi de cet ouvrage)
- Prêts et retours par lecture de code-barres
- Affichage d'un message si le nombre de prêts autorisés est dépassé, si le lecteur a un ouvrage en retard et donc n'a pas le droit d'emprunter à nouveau (avec possibilité de passe-droit).
- Les réservations (Possibilité de réserver un document dès la suggestion d'achat ou non).
- Possibilité d'éditer des étiquettes codes à barres pour les cartes de lecteur et pour les documents (compatibles avec les douchettes utilisées couramment).
- Le système permettra de remplir les données demandées par le rapport annuel paramétré au jour de l'installation avec Mise à jour annuelle du système...

L'amélioration des pratiques

Questionnaire de satisfaction

Dans le cadre d'un service documentaire, l'évaluation se pose comme un « processus consistant à estimer l'efficacité, l'efficience et la pertinence d'un service ou d'une installation » [26]. L'évaluation est donc un processus qui vise à s'assurer de l'utilité d'un service ou d'un produit en mesurant les aspects à la fois quantitatifs et qualitatifs. Au regard des services proposés, des missions des documentalistes, les usagers peuvent, par exemple, être interrogés afin de mesurer la distance entre l'accessibilité des documents, les moyens alloués pour y parvenir et la satisfaction finale des principaux intéressés. Dans un contexte économique où l'heure est au retour sur investissement, l'évaluation au sein du centre de documentation prend une importance toute particulière. En réalité, ce qui est au cœur de cette évaluation n'est pas le bénéfice, au sens de gain financier engendré par son activité, mais véritablement ce qu'en retire l'utilisateur par rapport à ses besoins. Cette **reconnaissance de l'utilisateur** est décrite par Yves le Coadic [27] pour qui la question n'est pas « quel service » ou « quel produit », mais s'il est fait le meilleur usage de l'information fournie. C'est pour cette raison que la prise en compte de la satisfaction des utilisateurs dans le cadre de l'évaluation des services et des ressources documentaires est primordiale. Les centres de documentation n'échappent donc pas à l'obligation de prouver la rentabilité de leur activité. Ainsi, aux yeux de l'institution, les professionnels de l'information doivent être en mesure de démontrer l'efficacité du service rendu par rapport aux buts de l'institution. Par exemple, si l'institution a pour objectif d'investir dans les ressources numériques, les professionnels de l'information doivent être en mesure de prouver que ces ressources sont accessibles par l'ensemble des utilisateurs (nombre de documents numérisés sur le nombre total, taux d'occupation des serveurs, etc.) et que ces ressources numériques ont eu un impact sur les services documentaires (taux de téléchargement en hausse, demande de photocopies en baisse, autonomie des usagers en hausse...). Dans cette perspective, **l'évaluation** se pose comme un bilan, un état des lieux à faire régulièrement pour savoir si les objectifs sont atteints et si les orientations stratégiques engagées par l'institution permettent de rester efficient pour le public. Les services documentaires peuvent faire l'objet d'une enquête de satisfaction au regard de l'accessibilité du lieu, l'ergonomie des locaux, la qualité de l'accueil, la communication du centre sur son offre,

Les infrastructures (locaux et mobilier), l'informatique (nombre d'outils et ergonomie des logiciels), l'accès aux ressources, le délai de réponse, la pertinence de la réponse, la pertinence des produits documentaires et la mise en place d'enquêtes de satisfaction ou livre d'or. En revanche, les modes de constitution et d'acquisition des ressources documentaires, le management et la mise en place d'un processus qualité n'entrent pas en ligne de compte dans l'évaluation. Ainsi, l'évaluation des services documentaires va porter essentiellement sur la satisfaction par rapport à un bien qui ne se stocke pas : l'information. Plus précisément, l'évaluation s'attardera sur les moyens mis en œuvre pour rendre ce service efficace au niveau de **l'interface visible** par l'utilisateur. Au contraire, ne sont pas pris en considération les critères qui se rapportent à ce que ne voient pas l'utilisateur, c'est-à-dire l'interface professionnelle du documentaliste. L'évaluation se définit comme une opération de faire-valoir de son professionnalisme, comme un outil de reconnaissance. Enfin, l'évaluation des services d'un centre de documentation peut s'envisager comme un enjeu politique en tant qu'outil d'aide à la décision. Il peut être utilisé par les responsables et/ou les directeurs afin de trancher certains choix. Ainsi, l'évaluation devient « produit fini », un document fiable d'aide à la décision comme cela peut être le cas lors de l'acquisition d'un nouveau logiciel ou la suppression d'un outil documentaire pour réduire les coûts. L'enquête de satisfaction est une méthode parmi d'autres pour évaluer les services d'un centre de documentation. L'AFNOR définit l'enquête de satisfaction comme une « catégorie d'étude permettant de recueillir auprès des clients de manière rigoureuse et structurée, leurs attentes et leur niveau de satisfaction » [28]. Le mot à retenir est **« recueil »**, soit la mise en place de méthodes pour permettre l'expression de la satisfaction des utilisateurs par rapport aux besoins exprimés. La méthodologie sera validée par le directeur de l'établissement pour permettre aux professionnels des sciences de l'information et de la communication d'améliorer les pratiques documentaires. Ce processus est dynamique, interactif et vise des objectifs explicités dans l'ensemble des documents directeurs. De plus, l'enquête, une fois réalisée, permet d'établir un diagnostic précis des satisfactions et insatisfactions des usagers à partir duquel vont être engagées des actions concrètes pour améliorer, maintenir, voire accroître, ce niveau de satisfaction.

La délicate question des indicateurs, des analyses de pratiques professionnelles

Jean René Loubat [29], souligne le fait de « s'interroger sur la qualité des services proposés exige de mesurer les écarts entre les effets attendus et les effets obtenus. La qualité des services dont il est question ne serait être une qualité autoproclamée mais une qualité contractuelle centrée sur l'utilisateur ».

C'est pourquoi, construire son propre référentiel peut sembler une bonne manière de mobiliser le personnel de la bibliothèque ou centre de documentation. Mais il s'agit d'une tâche très pointue et les écueils sont nombreux dans le choix des indicateurs définis dans le manuel de l'HAS [30] comme :

- Une donnée objective qui décrit une situation d'un point de vue qualitatif ;
- Témoigne de l'existence d'un phénomène ou d'un état ;
- Est défini et raisonné en termes de résultats ;

Des caractéristiques de l'indicateur

- Témoigne d'un niveau d'assurance qualité : il est présent dans « le produit » ou dans « le processus » qui permet la délivrance du produit ;
- Le nombre d'indicateurs est fonction du niveau envisagé de définition de la qualité et de la capacité du groupe progrès à traiter les données mesurées ;
- Précis, clair, simple, pertinent et mesurable ;
- Spécifique selon le problème à résoudre.

Des exemples d'indicateurs

- Taux de satisfaction des usagers après enquête ;
- Délai d'attente avant prise en charge de la demande de document ;
- Temps d'attente à la banque d'accueil pour le retour ou le prêt de documents.

Animer l'analyse de l'activité

1. L'approche par l'analyse des processus

Comme le souligne Jean Petit et Françoise Torreton [31], « cette approche constitue le fondement des démarches d'amélioration continue de la qualité. Elle repose sur l'analyse du déroulement de chaque étape importante d'une situation ». Dans le cadre des bibliothèques il s'agit d'analyser par exemple le processus d'accompagnement la recherche documentaire ou le processus d'accueil de l'utilisateur lors du prêt ou le processus de gestion d'une demande de documents. Pour cela, il s'agit de :

- Décrire les différentes étapes de prise en charge de la demande ;
- Faire apparaître l'ensemble des conditions matériels et humaines, chaque maillon qui implique différentes personnes ;
- Suivre le déroulement à partir d'indicateurs simples ;
- Décrire le processus en indiquant à chaque étape les ressources humaines en présence (processus support), les étapes clés (processus opérationnel) ; les risques possibles d'insatisfaction (processus risque); le processus management en question dans la situation ; Il s'agit alors **d'identifier les dysfonctionnements** (à l'entrée et à la sortie du processus) et de déterminer un plan d'action pour améliorer le processus en question . L'audit du processus est mené selon les quatre étapes de la roue de Deming, c'est-à-dire « le processus cyclique qui améliore la qualité des données tout en réduisant les besoins de correction. Cette méthode évite l'usage abusif de la qualité en terme de contrainte (effet « gendarme ») et limite les effets pervers du « rattrapage » des altérations (effet « pompier »). Deming décompose en quatre étapes ce processus qualité : Plan, Do, Check, Act (Planifier, Dérouler, Contrôler, Améliorer) » [32].

Il serait possible de faire un audit à partir de l'utilisateur traceur (comme l'audit du patient traceur dans les établissements de santé) afin d'analyser de manière rétrospective le parcours de l'utilisateur avant, pendant et après sa venue à la bibliothèque en prenant en compte l'expérience de l'utilisateur durant son parcours.

(3) - LOUBAT, Jean René. Réf. 2, p. 80.

L'approche par analyse d'un problème et des risques : Déclaration des événements indésirables

L'approche consiste à identifier des événements graves ou potentiellement graves, de les analyser et d'en tirer « expériences à des fins préventives » [33]. La mise en œuvre de cette démarche nécessite une politique de signalement mais aussi :

- Des outils de recueil des événements indésirables
- Le développement d'une culture qualité au sein de l'équipe et d'une « culture du progrès fondée sur le retour d'expérience »
- Une cartographie des risques et analyse thématique pour proposer un plan d'actions face à chaque risque

L'approche par la mesure de la qualité

Au cours de l'évaluation des pratiques, il s'agit de définir des indicateurs pour qualifier le niveau de qualité initial, de déterminer des objectifs prioritaires et quantifiés, de vérifier que les objectifs sont atteints et enfin, de suivre dans le temps les résultats obtenus.

L'approche par l'évaluation des pratiques professionnelle

L'évaluation contribue à fixer des objectifs individuels concrets, atteignables et quantifiables. Le choix des indicateurs de résultats doit être arrêté en concertation avec la personne et figure sur la fiche de poste de celui-ci. C'est un moment pour identifier le besoin de formation.

L'approche par les forces et les faiblesses (SWOT)

Strengths (Forces) : caractéristiques de l'établissement ou du projet qui lui donnent un avantage sur les autres.

Weaknesses (Faiblesses) : caractéristiques de l'établissement qui désavantagent l'entreprise ou le projet par rapport aux autres.

Opportunities (Opportunités) : éléments de l'environnement que l'établissement ou le projet pourrait exploiter à son avantage.

Threats (Menaces) : éléments de l'environnement qui pourraient causer des problèmes à l'entreprise ou au projet.



Les analyses de pratiques professionnelles

Les interactions se définissent parfois des tensions. Celles-ci interfèrent souvent dans l'analyse de l'activité, au regard du sentiment d'auto-efficacité, mais aussi au regard de sa capacité à réagir face aux conflits, surtout lorsque celui-ci est motivé par une ligne de pouvoir exercé avec autorité. Il devient alors nécessaire de soutenir des actions d'écoute, de mise en distance pour soutenir des collègues en difficulté. Les méthodes varient. L'entretien d'explication ou le groupe aidant peut favoriser l'émergence des ressources collectives pour construire un cheminement individuel dans une collectivité pouvant être maltraitante. L'analyse de pratiques professionnelles relève d'une démarche groupale favorisant la construction d'une identité professionnelle. Pour Marguerite Atlet [34], « *l'analyse de pratiques permet, par une distanciation instrumentée, d'identifier la mise en œuvre de comportements, de compétences en actes, de comprendre le sens de l'action réalisée dans des situations professionnelles concrètes, à l'aide d'outils conceptuels d'analyse ; c'est une **démarche de formation** menée par des membres d'un groupe de pairs, qui réfléchissent sur leurs pratiques avec l'appui de professionnels, de formateurs experts de la pratique analysée* ». Le métier de documentaliste est un métier à risque, c'est-à-dire qu'il est susceptible de favoriser des situations délicates qu'il convient d'analyser pour en puiser de nouvelles ressources constructives.

Conclusion

Les documentalistes en santé sont répertoriés dans une filière technique en lien avec l'organisation, la méthodologie, la recherche et l'informatique. Ceux-ci répondent aux processus fonctionnels d'une gouvernance documentaire. Il s'agit de concevoir et de rédiger cette gouvernance dans un établissement en santé, de formaliser des procédures, des modes opératoires, de piloter et d'évaluer l'organisation d'une infrastructure technique, bibliothéconomique et pédagogique pour répondre aux besoins informationnels et numériques des usagers. Inscrits dans une **dynamique interprofessionnelle**. L'aspect managérial est important dans la mesure où il conduit au changement et favorise les leviers pour pérenniser une démarche qualité qui prend en compte les activités de chacun sans crainte de ce changement. Pour Christophe Pérales, les peurs peuvent en cacher d'autres, « *celles de se tromper, d'être pris en défaut et de perdre la face ; d'où le maintien par les agents de routines défensives qui conduisent l'immobilisme...* ». Les documentalistes mettent à disposition les modalités de développement des informations pour faciliter l'accès aux documents et s'assurer de l'autonomie documentaire des utilisateurs. Les documentalistes en santé possèdent des connaissances théoriques et pratiques approfondies dans un champ interdisciplinaire, maîtrisent des principes fondamentaux permettant la modélisation de leur centre de ressources. Ils possèdent des connaissances opérationnelles liées aux processus de certification, à la terminologie professionnelle propre à leur environnement. Leur expertise est mesurable, réajustable, visible et évolutive.

Les documentalistes remercient Marc Fontaine des éditions Elsevier-Masson pour la mise en page de ce guide Démarche qualité

Références bibliographiques

[1] ISO 9001:2015, mode d'emploi disponible. Genève : Organisation internationale de normalisation. 2017. Maj. 23/10/2019. Disponible : <https://www.iso.org>

[2] OTLET, Paul. *Traité de documentation* [En ligne]. Bruxelles : Mundaneum, 1934. Disponible à l'adresse: http://lib.ugent.be/fulltxt/handle/1854/5612/Traite_de_documentation_ocr.pdf

[3] SIDOC. *Recommandations des pratiques documentaires en santé*. Association francilienne des documentalistes en santé Maj 23/10/2019. Disponible : <http://sidoc.fr>

[4] *Répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie de la fonction publique hospitalière*: <http://www.metiers-fonctionpubliquehospitaliere.sante.gouv.fr/spip.php?page=fiche-metier&idmet=128>

[5] *Association des professionnels de l'information et de la documentation*. Maj. 23/10/2019. Disponible: <https://www.adbs.fr/>

[6] *Répertoire des métiers de la santé et de l'autonomie de la fonction publique hospitalière*. Opus. Cit.

[7] *Les compétences informationnelles se définissent comme étant « l'ensemble des aptitudes permettant aux individus de déterminer les moments où ils ont un besoin d'information et de trouver, d'évaluer et d'utiliser cette information »* (CREPUQ, 2005) : <http://www.umoncton.ca/umcm-bibliotheque-champlain/competences-informationnelles>

- [8] BARBIER, Jean-Marie. *Diriger : un travail*. Paris : L'harmattan, 2011. [Cité par DUTOIS, Martine in BERTRAND, Eric (Dir.) ; CARIAT, Isabelle (Dir.). *Empowerment : le pouvoir d'agir des chefs de service en action sociale et médicosociale*, p. 29]
- [9] LAM, Eric. *Développer les compétences individuelles*. In HECQUARD Françoise (Dir.). *Manager une équipe de bibliothèque*. Chap. 6 *Comment développer les compétences de mon équipe*, p. 209.
- [10] LEBRUN, Marcel. *E learning pour enseigner et apprendre*. Louvain : Academia Bruylant, 2005. In LEBRUN Marcel; SMIDTS, Denis; BRICOULT. *Comment construire un dispositif de formation*, p. 18
- [11] PAILLARD, Christine. *La compétence 8 du référentiel de formation infirmier*, p. 1.
- [12] IN A. Tricot & J.-F. Rouet (Eds.), (1998). *Les hypermédias, approches cognitives et ergonomiques* (pp. 57-74). Paris: Hermès. Disponible : http://andre.tricot.pagesperso-orange.fr/RouetTricot_hypermédias.pdf],
- [13] *Trésor de la langue française, Dictionnaire [en ligne]* Maj 23/10/2019. Disponible sur le site du centre National de ressources textuelles et Lexicales : <https://www.cnrtl.fr/definition/> :
- [14] BEAUDRY, Guylaine. 3. *Les bibliothécaires : passeurs de savoir et de culture* In : *Profession bibliothécaire [en ligne]*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal, 2012 (généré le 23 octobre 2019). Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/pum/401>. ISBN : 9782821850538.
- [15] PAILLARD, Christine. *Les compétences informationnelles pour les paramédicaux (Part. I) [en ligne]* 8 juin 2017. Maj. 16/10/2019. *Cadredesante.com*. Disponible : <https://www.cadredesante.com/spip/profession/pedagogie/article/les-competences-informationnelles-pour-les-paramedicaux-part-i>
- [16] *Programme de développement des compétences informationnelles*, Université du Québec, 2008. Maj. le 23/10/2019. Disponible : <http://ptc.quebec.ca/pdci/>
- [17] *Code de la propriété intellectuelle. Le droit d'auteur. Les droits voisins. Les dispositions générales au droit d'auteur...* Disponible sur le site gouvernemental, Légifrance. Disponible : <https://www.legifrance.gouv.fr/>
- [18] *Les licences de droits d'auteur et les outils Creative Commons*. Disponible : <https://creativecommons.org/licenses/?lang=fr-FR>
- [19] *Le copyleft est l'autorisation donnée par l'auteur d'un travail soumis au droit d'auteur (œuvre d'art, texte, programme informatique ou autre) d'utiliser, d'étudier, de modifier et de diffuser son œuvre, dans la mesure où cette même autorisation reste préservée.*
- [20] *Le règlement n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données, est un règlement de l'Union européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Il renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne. Voir sur le site CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) : Comprendre le RGPD. Disponible : <https://www.cnil.fr/fr/rgpd-par-ou-commencer>*
- [21] *Site de l'École Nationale Supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques. [Définition en ligne]. 2012. Maj. 23/10/2019 disponible : <https://www.enssib.fr/le-dictionnaire/politique-documentaire>*
- [22] *Charte Marianne (2016). Disponible sur le site de la fonction publique : <https://www.modernisation.gouv.fr/etudes-et-referentiels/referentiels/le-referentiel-marianne-nouvelle-version>*
- [23] BENTHAM, Jeremy. Traduit de l'Anglais par Benjamin Laroche. Paris: Charpentier. John Bowring, Éditeur scientifique. *Déontologie, ou Science de la morale. Tome 1: Théorie* (1834). Disponible: http://classiques.uqac.ca/classiques/bentham_jeremy/deontologie_tome_1/deontologie_t1.html
- [24] HCERNI, Bernard. *Déontologie médicale de Max Simon (1845). La revue du praticien. VOL. 64* Décembre 2014. pp 1474- 1777. Disponible; http://ns226617.ovh.net/RDP/2014/10/RDP_2014_10_1474.pdf
- [25] DANVERS, Francis. *500 mots-clefs pour l'éducation et la formation*. Presses Univ. Septentrion, 2003
- [26] BRIAND, B. *Indicateurs de performance des services documentaires. Documentaliste – Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n°1-2, p. 26-33
- [27] LE COADIC, Yves-François, *La science de l'information*. Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », 2004, 128 pages.
- [28] Faivre J.-P. *Concevoir et réaliser une enquête de satisfaction des clients*. Paris : AFNOR, 2000, 116 p.
- [29] LOUBAT, Jean-René. Réf. 2, LOUBAT, Jean René. *La démarche qualité en action sociale et médico-sociale*, p. 80.
- [30] Haute Autorité en santé (HAS). *Recommandations*. Maj 23/10/2019. Disponible: http://www.has-sante.fr/jcms/j_5/accueil
- [31] TORRETON, Françoise ; PETIT Jean. *Méthodes et outils de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des soins*. Soins. Octobre 2008, n°729, p.34.
- [32] MELQUIOT, P (Dir.) et BERTOLINI, G (Préface) et al. *1.001 mots et abréviations de l'Environnement et du Développement Durable [Définition en ligne]* Maj 23/10/2019. Disponible : https://www.dictionnaire-environnement.com/roue_de_deming_ID5356.html
- [33] TORRETON, Françoise. *Et al. Opus cit*
- [34] PÉRALES, Christophe (Dir.), *Conduire le changement en bibliothèque : vers des organisations apprenantes*, Villeurbanne, ENSSIB, coll. « La boîte à outils », 2015, 183 p.
- [35] ALTET, Margerite. *L'analyse de pratiques : une démarche de formation professionnalisante ?*. In: Recherche & Formation, N°35, 2000. *Formes et dispositifs de la professionnalisation*. pp. 25-41; http://www.persee.fr/doc/refor_0988-1824_2000_num_35_1_1668

Les images sont libres de droit et proviennent
De Fotomelia. URL : <https://fotomelia.com/>

