



# **REFERENTIEL DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES DOCUMENTALISTES DU RESP**

**Octobre 2010**



## REFERENTIEL DE PRATIQUES PROFESSIONNELLES DES DOCUMENTALISTES

AVANT PROPOS :

### **Inscription dans le référentiel qualité du RESP**

Le RESP a mis en place un outil partagé de développement des pratiques d'assurance qualité des formations à travers le « Référentiel qualité ». Il décline l'ensemble des champs relatifs à la formation professionnelle dispensée dans les écoles de service public.

Cet outil a vocation à s'adapter aux nombreux dispositifs de formation en tenant compte des caractéristiques spécifiques de chacune des écoles composant le réseau.

L'objectif visé est l'amélioration continue de la qualité des formations dispensées. Pour cela le référentiel est accompagné d'un « guide d'autoévaluation » permettant à chaque école de mettre en place une démarche d'autoévaluation.

Les ressources documentaires sont un sous domaine des ressources nécessaires à l'organisme et à ce titre doivent faire l'objet d'une évaluation et d'une politique d'amélioration de la qualité.

### **Démarche du groupe documentation du RESP**

Depuis 2000, existe au sein du RESP un groupe « des responsables des centres de documentation » structuré et organisé. En moyenne 24 écoles sont représentées dans ce groupe.

La diversité des situations a conduit à développer des temps de réflexion et d'échanges de pratiques professionnelles au cours de rencontres bi annuelles.

En 2008, le groupe a souhaité formaliser des engagements par la mise en place d'un outil commun de références des pratiques professionnelles pertinentes. Cette démarche s'inscrit dans le respect des règles déontologiques des professionnels de l'information et de la documentation.

### **Attachement aux valeurs de service public :**

Cette réflexion a montré tout l'intérêt de croiser les valeurs de service public avec les valeurs professionnelles.

### **Méthodologie suivie :**

Après la validation des directeurs en octobre 2008, le groupe a travaillé de la façon suivante :

La première phase a permis le recueil des données avec d'une part un travail sur les valeurs et les qualités attendues du documentaliste, et d'autre part un travail descriptif des pratiques professionnelles.

Les notions d'évolution de la profession et les critères d'évaluation de l'activité ont guidé nos travaux.

La seconde phase a consisté en la rédaction de ce référentiel par un groupe de pilotage.

Le résultat de ce travail est un consensus obtenu après débats. Il a vocation à s'adapter aux réalités concrètes de chaque centre de documentation et d'être un guide dans l'amélioration continue de la qualité des services rendus à l'utilisateur.

Ce document sera soumis à la validation des directeurs à leur réunion d'automne 2010 avant d'être communiqué à chaque école.

### **Pourquoi ce référentiel ?**

- Pour favoriser un dialogue de gestion entre le service de la documentation et la direction : pérennisation des missions et optimisation des ressources (humaines, budgétaires et technologiques) ;
- Pour valoriser les activités du service de documentation et améliorer la visibilité des pratiques et des services auprès des usagers ;
- Pour apporter des outils de gestion et des repères aux personnels des centres de documentation qui arrivent sans formation et expérience dans le domaine de la documentation ;
- Pour inscrire le service de la documentation dans une démarche de performance et de qualité.

### **Comité de rédaction :**

Baché Madeleine, ENACT Angers

Bamvens Catherine, ENAP Agen

Bonin Brigitte, CNFPT délégation Grande Couronne Ile de France

Boyon Lionel, ENA Strasbourg

Lefils Bernard, ENFiP (établissement de Clermont-Ferrand)

En outre, tous les responsables des centres de documentation participant au groupe RESP ont travaillé sur la définition des notions, le recueil des activités et des valeurs et ont validé la rédaction.

## 1) Domaine d'application :

Le présent document décrit les pratiques professionnelles attendues des documentalistes dans une école de service public et les services offerts aux usagers.

L'ensemble des centres de documentation s'engage à développer des axes d'amélioration pour tendre vers des services en adéquation avec ces pratiques et répondre aux évolutions de l'environnement professionnel et du service public.

## 2) Actualisation :

Ce document sera mis à jour régulièrement pour tenir compte des développements technologiques de nos domaines d'activités et pour prendre en considération les évolutions des politiques publiques.

## 3) Terminologie :

- **Service de documentation** : désigne le service qui met à disposition des élèves et personnels des écoles l'information et la documentation, quel que soit le support, nécessaire au travail pédagogique, de recherche ou administratif. Ce terme sera utilisé comme terme commun et regroupe tous les noms utilisés pour ce service : Bibliothèque, Médiathèque, centre de ressources, espace documentaire ....
- **Documentaliste** : désigne le professionnel, quel que soit son statut, grade ou catégorie, qui travaille dans le service de la documentation. Ce professionnel a été formé au métier de l'information documentation. Il gère les moyens humains, financiers et techniques alloués au service de documentation.
- **Usager** : désigne l'utilisateur du service, qu'il soit personnel de l'école, élève en formation, stagiaire, formateur, et autre public autorisé.
- **Enrichissement des collections** : employé pour l'accroissement et la mise à jour des fonds (monographie, périodique, numérique ...)
- **Domaine d'enseignement** : désigne les matières dispensées au sein de chaque établissement.

## 4) Les principes déontologiques

*« Le Code de déontologie : outil de référence qui va définir les droits et les devoirs des professionnels de l'information / documentation, le rôle et la responsabilité de chacun de nous, dans notre activité. »<sup>1</sup>*

Le cadre du référentiel donne des garanties au documentaliste, à ses interlocuteurs (usagers, supérieur hiérarchique, partenaires) sur la prise en compte des divers niveaux de responsabilité de l'établissement notamment dans le respect des droits de la propriété intellectuelle.

---

<sup>1</sup> (Source : Christine Aubry et al. « Vers un code de déontologie à l'usage des professionnels de l'information du monde de la recherche ? » in *Documentaliste-Sciences de l'Information* 2/2006 (Volume 43), p. 132-135.)

Il fonde la qualité des services sur :

- La liberté d'accès à l'information ;
- L'accueil des usagers ;
- Une information objective, fiable, actualisée et indépendante ;
- Un respect de la réglementation auquel sont soumis les centres de documentation;
- Une politique d'acquisition adaptée aux élèves et personnels en lien avec les domaines d'enseignement de l'école.

### **5) Articulation du document :**

Chaque référence est décrite en quelques lignes pour définir les objectifs de qualité attendus dans le domaine. Elle est ensuite déclinée en **3 niveaux** :

- Le cadre général du professionnel de la documentation
- Le management du service et les pratiques professionnelles
- Une sélection d'outils à la disposition des équipes pour répondre à la qualité de la référence et à chaque étape documentaire.

## **Mission du service de la documentation**

Les activités d'enseignement et de formation qui incombent aux différentes écoles de service public imposent la nécessité d'offrir des sources d'informations accompagnant la pédagogie et permettant à ses publics un enrichissement de leurs connaissances et l'actualisation de leurs compétences.

Le service de documentation développe, exploite et met à disposition un fonds documentaire, il garantit une information structurée, organisée, accessible et fiable grâce à des outils de recherche et des produits documentaires adaptés.

## SOMMAIRE

<b>I L'environnement professionnel :</b> .....	<b>8</b>
Agir dans le respect du droit.....	8
Agir dans l'éthique et le respect des valeurs de service public .....	12
Agir dans l'éthique et dans le respect des valeurs professionnelles du métier de documentaliste.....	13
S'appuyer sur des relations partenariales.....	14
Développer son savoir professionnel.....	15
<b>II La gestion du service de la documentation :</b> .....	<b>18</b>
Accueillir du public.....	18
Enrichir les collections (fonds documentaire).....	18
Offrir un service de veille.....	24
Mettre à disposition des fonds .....	26
Communiquer sur le centre de documentation.....	26
<b>III La recherche d'information et la réalisation de produits documentaires :</b> .....	<b>27</b>
Expertise en recherche documentaire.....	27
Proposer des produits documentaires adaptés.....	27
Etre lisible pour les usagers.....	28
<b>IV La formation à la recherche documentaire :</b> .....	<b>29</b>
Proposer des formations à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources.....	29
Faciliter la démarche pédagogique des acteurs de formation. ....	29
Contribuer à l'autonomie des usagers.....	29
Lien avec les enseignements.....	30
<b>V L'évaluation de l'activité :</b> .....	<b>31</b>
Définir les objectifs du service en lien avec les objectifs de l'institution.....	31
Evaluer les objectifs à l'aide des indicateurs.....	31
Rendre compte à ses supérieurs de son activité.....	31
Mesurer la satisfaction des services rendus.....	33

## I L'environnement professionnel

Pour répondre à la qualité attendue du service de la documentation, le documentaliste doit maîtriser des savoirs, des savoirs faire, et un savoir être :

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Agir dans le respect du droit.</b></p> <p>Le documentaliste travaille dans un environnement qui l'oblige à connaître et maîtriser des règles juridiques complexes, par ailleurs il est souvent appelé à attirer l'attention de l'institution sur les responsabilités qui sont les siennes.</p> <p>Enfin il est amené à lire et à négocier de nombreux contrats qui peuvent engager la responsabilité de l'établissement (responsabilité civile, contractuelle, pénale).</p>	<p><b>Respecter le droit d'auteur</b></p> <p>Le responsable du service de la documentation alerte la direction sur les droits d'auteurs dans le cadre de la diffusion de documents (en interne, en externe, sur Internet)</p>	<p>Le centre de documentation déclare les copies d'articles de revues, chapitres d'ouvrages, faites pour les dossiers documentaires. Si le centre de documentation propose un panorama de presse il déclare les copies d'articles.</p> <p>Le responsable de la documentation contracte avec le CFC ou s'assure que l'école ou son ministère de rattachement a signé un contrat avec le CFC.</p> <p>Outil : site du CFC <a href="http://www.cfcopies.com/V2/">http://www.cfcopies.com/V2/</a></p> <p>En revanche, concernant les articles ou copies électroniques, il n'existe pas aujourd'hui d'organisme qui gère l'ensemble des droits pour les éditeurs.</p> <p>Certains éditeurs peuvent être représentés par le CFC (prendre contact directement avec eux pour connaître les éditeurs qu'il représente). Pour les autres éditeurs la négociation est faite au cas par cas : ce qui est donc long, fastidieux et coûteux.)</p> <p>Ce domaine devrait évoluer dans les années à venir.</p> <p>Certains ministères peuvent avoir négocié des contrats avec certains éditeurs.</p>



1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
	<p><b>Respecter le droit à l'image</b> Le responsable du service de la documentation alerte la direction sur l'utilisation du droit à l'image sur les documents de communication et la diffusion sur Internet</p>	<p>Si le service de documentation utilise des images dans les documents produits, il s'assure de l'autorisation des auteurs. .</p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
	<p><b>Veiller au respect du droit de prêt</b></p> <p><b>Déclarer les achats de livres (pour la redevance due aux auteurs)</b></p> <p><b>Veiller au respect des données à caractère personnel : déclarer des fichiers informatiques</b></p>	<p>Le droit de prêt est régi par la loi du 18 juin 2003 relative à <i>la rémunération au titre du prêt en bibliothèque et renforçant la protection sociale des auteurs</i>.</p> <p>Le responsable du service de la documentation informe sa hiérarchie de cette réglementation. Celle-ci oblige le paiement de redevance pour les documents prêtés par le centre de documentation</p> <p>La Société Française des Intérêts des Auteurs de l'écrit- Sofia est seule habilitée par le ministère de la culture à gérer la rémunération au titre du prêt en bibliothèque. Une déclaration est faite par les bibliothèques pour que la sofia puisse contrôler les libraires et éditeurs qui sur chacune de nos commandes prélèvent 6 % pour la rémunération des auteurs. La déclaration n'entraîne aucun paiement pour la bibliothèque puisque ces 6 % ont été prélevés sur la remise qui nous était accordé avant 2003</p> <p>Outil : <a href="http://www.la-sofia.org/sofia/">http://www.la-sofia.org/sofia/</a></p> <p>CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).</p> <p>La loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 s'applique aux fichiers informatisés et donc au logiciel du centre de documentation qui gère une base de données à caractère personnelle des usagers.</p> <p>Le centre de documentation doit veiller à la déclaration simplifiée de son logiciel auprès de la</p>

		<p>CNIL ou s'assurer que cette déclaration est faite au niveau de l'établissement ou du ministère. La déclaration est possible directement en ligne (procédure simplifiée très simple) Le responsable du centre de documentation engage sa responsabilité. Outil : site de la CNIL <a href="http://www.cnil.fr/">http://www.cnil.fr/</a></p>
--	--	--

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
	<p><b>Respecter des règles des marchés publics (voir infra)</b></p> <p><b>Accès à Internet</b>  <b>Respecter et faire respecter l'accès à internet dans le cadre des règles en vigueur</b></p>	<p>Le documentaliste propose une charte d'accès à Internet à ses utilisateurs.</p>
<p><b>Agir dans l'éthique et le respect des valeurs de service public issus des principes républicains</b></p>	<p><b>Respecter les lois et règlements, la neutralité, la continuité, l'égalité d'accès au service public et l'égalité de traitement</b></p> <p>Exigence de qualité du service public : accueil, dialogue et échange avec l'utilisateur (considération, suivi et réponse) et transparence.</p> <p>Engagement, respect, relation de confiance.  Performance budgétaire (LOLF)  Accessibilité des équipements en particulier des personnes à mobilité réduite.  Favoriser un accès libre et gratuit aux sources d'information.</p>	<p><b>SILICANI Jean Ludovic</b>, <i>Livre blanc sur l'avenir de la fonction publique</i>. Conférence nationale sur les valeurs, les missions et les métiers du service public et de la fonction publique ; Ed. La Documentation française, 2008  <a href="http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/084000231/index.shtml">http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/084000231/index.shtml</a></p> <p><b>LOMBARD Martine</b>, Mots et valeurs du service public, <i>Actualité Juridique Droit Administratif</i>, 30 juin 2008, p.1225</p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Agir dans l'éthique et dans le respect des valeurs professionnelles du métier de documentaliste.</b></p> <p>Le documentaliste garantit la pluralité des sources. Il est tenu au secret professionnel. Il assure la confidentialité des informations qu'il possède sur les utilisateurs et la nature de leur demande</p>	<p><b>Transmettre des connaissances et des savoir-faire et partager son expérience au sein de l'équipe</b></p> <p>Le documentaliste encourage les relations de coopération, la mutualisation d'outils, l'appartenance à un réseau (échanges d'expériences et mutualisation des compétences)/</p> <p>Il est garant de la non discrimination des lecteurs Il garantit la proximité aux usagers</p> <p>Il préserve son indépendance professionnelle</p> <p>Il favorise le recrutement de professionnels formés ou en assure la professionnalisation.</p>	<p>Lien vers charte ADBS = <a href="http://www.adbs.fr/code-deontologique-de-l-ecia-1980.htm?RH=ADBS_INSTIT">http://www.adbs.fr/code-deontologique-de-l-ecia-1980.htm?RH=ADBS_INSTIT</a></p> <p>Code de déontologie du bibliothécaire (ABF 2003) <b>VIGOUROUX Christian</b>, <i>Déontologie des fonctions publiques</i>, Dalloz, 2010 <b>POTIER Vincent, PEGUY Vincent</b>, <i>La déontologie dans la fonction publique territoriale : statut, responsabilité, risques, obligations</i>, Editions du Moniteur, 2002</p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>S'appuyer sur des relations partenariales.</b></p> <p>Afin de mener à bien sa mission, le documentaliste participe à des réseaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'échanges et de partages de pratiques professionnelles ;</li> <li>- de partage de ressources et de réflexion sur la profession et son évolution.</li> </ul> <p>« Aucune bibliothèque n'est autosuffisante. Dès lors que la bibliothèque est conçue et gérée comme un ensemble éternellement incomplet, la coopération entre bibliothèques n'est plus un service supplémentaire, ni un palliatif à une situation défectueuse mais un mode d'existence normal de toute bibliothèque » <b>Michel Melot</b>, Rapport du Président du Conseil supérieur des bibliothèques, 1991  <a href="http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport91/rapp-91-4cooperation/csb-rapp91-textecooperation.html">http://www.enssib.fr/autres-sites/csb/rapport91/rapp-91-4cooperation/csb-rapp91-textecooperation.html</a></p>	<p><b>S'investir personnellement</b></p> <p>Le documentaliste engage et représente son institution dans les réseaux, il le fait avec l'appui de sa hiérarchie.</p> <p>Il participe à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des réseaux documentaires structurels (RESP) ou thématiques (Grandes écoles, écoles des justice, ...)</li> <li>- des réseaux bibliographiques : SUDOC, Euroback, catalogues collectifs régionaux ou spécialisés ;</li> <li>- des réseaux d'échange de connaissances et de pratiques avec des professionnels : forums et publication d'articles dans des revues ou sites internet.</li> </ul> <p>Il répond aux demandes de conseil et d'expertise des partenaires.</p> <p>Il assure des activités d'enseignement ou de recherche.</p> <p>Il participe à la vie des associations professionnelles : ADDBS, ABF, Interdoc, clubs d'utilisateurs des logiciels documentaires ...</p> <p>Il assiste à des manifestations sur le métier : journées et voyages d'études, séminaires, salons, colloques.</p> <p>Il répond aux demandes internationales de conseil et d'expertise en particulier par des actions de coopération avec les pays émergents</p>	<p>Préparer des éléments préalables à la signature éventuelle de convention de partenariat</p> <p>Prévoir dans le budget du service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les frais d'adhésion aux associations professionnelles</li> <li>• les frais d'inscription à des manifestations professionnelles</li> <li>• les frais de déplacement</li> </ul> <p>Faire des comptes-rendus réguliers au sein du service et des réseaux.</p> <p>Valoriser les relations partenariales dans le rapport d'activité.</p> <p>Se tenir informé des actions de partenariat en cours et à venir de l'institution  IFLA ALP programme  <a href="http://www.ifla.org">http://www.ifla.org</a></p> <p>Un membre du groupe documentation du RESP pourrait représenter le groupe aux réunions annuelles de l'IFLA  <i>Guide de la coopération entre bibliothèques</i>, <b>SANZ Pascal</b> (dir.), Paris : Cercle de la librairie, 2009, 315 p.</p> <p>Le service de l'ENSSIB <i>Questions ? Réponses !</i> répond aux questions dans le domaine des sciences de l'information et des bibliothèques.  <a href="http://www.enssib.fr/questions-reponses/">http://www.enssib.fr/questions-reponses/</a></p> <p>Voir aussi : Enssib Brèves ; Enssib Bases et Agenda des manifestations : <a href="http://www.enssib.fr">www.enssib.fr</a></p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Développer son savoir professionnel :</b></p> <p>Pour maintenir un haut niveau de compétence le documentaliste se tient informé des évolutions méthodologiques, technologiques et juridiques, par des actions de formation professionnelle.</p> <p>La veille professionnelle et la formation permanente sont parties intégrantes du métier de documentaliste.</p>	<p>Le chef de service repère et valorise les besoins en formation lors de l'entretien annuel professionnel de son équipe.</p> <p>Il informe son équipe du dispositif et du cadre de formation pour les personnels des centres de doc du RESP : CNFPT, ENSSIB, autres collègues des centres de documentation.</p> <p>Il veille à inscrire au plan annuel de formation, de l'établissement, les besoins propres aux documentalistes.</p> <p>Il repère les formations spécifiques dispensées dans d'autres organismes : ADBS ; Médiadix, Serda, Urfist, l'Inist...</p>	<p>Description des dispositifs :</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Formation dans le cadre des réunions RESP</b> pour l'ensemble des responsables des services de documentation (thème) sur des thèmes choisis collectivement. Une formation par an.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Formation</b> pour les personnels des services de documentation : <b>par les autres services de documentation.</b> Plusieurs centres de documentations des écoles du RESP sont en capacité d'accueillir une documentaliste pour une première approche de la fonction documentaire. Notamment pour les personnes n'ayant pas reçu de formation initiale en documentation</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Formation CNFPT :</b> Les formations du CNFPT dans le domaine des bibliothèques sont ouvertes gratuitement à l'ensemble des personnels des centres de documentations du RESP. Catalogue de formation : <a href="http://www.cnfpt.fr/fr/agents/Les_catalogues_de_formation/52">http://www.cnfpt.fr/fr/agents/Les_catalogues_de_formation/52</a> Contacts : Madeleine Baché - ENACT Angers : <a href="mailto:madeleine.bache@cnfpt.fr">madeleine.bache@cnfpt.fr</a> et Anne Maes - CNFPT – Première-Couronne (pour les formations DOC CNFPT à Pantin) : <a href="mailto:anne.maes@cnfpt.fr">anne.maes@cnfpt.fr</a></p>

		<p><input type="checkbox"/> <b>Formation ENSSIB :</b> L'ensemble du catalogue de formation continue de l'ENSSIB est ouvert aux personnels des centres de documentations du RESP. Contact : message à envoyer au responsable de formation avec copie à la personne de l'ENSSIB, membre du groupe documentation. Accès au catalogue : <a href="http://www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue">http:// www.enssib.fr/offre-de-formation/formation-continue</a></p>
--	--	--



1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
	Il lit des publications spécialisées	<p><b>Archimag</b> Ce mensuel présente l'actualité des technologies de l'information, à travers des enquêtes et des dossiers. Agenda des manifestations, fiches juridiques, portraits de professionnel, et sélection bibliographique. <u><a href="http://www2.archimag.com/f">Présentation et sommaires :</a></u> <u><a href="http://www2.archimag.com/f">http://www2.archimag.com/f</a></u></p> <p><b>Bulletin des bibliothèques de France.</b> Bimestriel publié par l'ENSSIB qui va bien au delà du monde des bibliothèques et de la France. Un dossier thématique (évaluation, recherche ...), suivi de comptes-rendus de manifestation et de recensions bibliographiques. <u><a href="http://bbf.enssib.fr/">Une version en libre en ligne est accessible</a></u> <u><a href="http://bbf.enssib.fr/">http://bbf.enssib.fr/</a></u></p> <p><b>Documentaliste</b> : revue d'information et de techniques documentaire trimestriel de l'Association des professionnels de l'information et de la documentation.- ADBS. Elle propose un dossier approfondi. Une étude de « Recherche en sciences de l'information », et des rubriques traitant de l'actualité de l'information-documentation :. Des notes de lecture » analyse les ouvrages récemment parus. <u><a href="http://www.adbs.fr">http://www.adbs.fr</a></u></p> <p><b>l'Univers Netvibes</b> de l'association permet de suivre l'actualité des nombreux blogs <u><a href="http://www.netvibes.com/adbs#ADBS">http://www.netvibes.com/adbs#ADBS</a></u></p>

## II La gestion du service de documentation :

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Accueillir du public.</b></p> <p>Le documentaliste s'engage à offrir un accueil de qualité à ses usagers.</p>	<p><b>Proposer</b> des horaires d'ouvertures adaptés aux besoins des utilisateurs, en fonction des moyens humains du service et de la charte des temps.</p> <p><b>Prévoir</b> un espace suffisant et ergonomique</p> <p><b>Etre disponible et accueillant</b></p> <p><b>Répondre</b> aux demandes par téléphone et messagerie</p> <p><b>Proposer</b> un accès à distance du catalogue</p> <p>Le documentaliste met en place une procédure d'accueil</p> <p><b>Proposer</b> des outils adaptés aux nouvelles technologies.</p>	<p>Le Référentiel Marianne a succédé à la charte en 2008 il s'inscrit dans le cadre de la révision générale des politiques publiques. Il définit un ensemble de 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics. Il vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil.</p> <p><a href="http://www.afnor.org/certification/lbh003">http://www.afnor.org/certification/lbh003</a></p> <p><a href="http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/services-publics-socle-commun-engagements.html">http://www.vie-publique.fr/actualite/alaune/services-publics-socle-commun-engagements.html</a></p> <p>Outil : demande à faire à tous les services via la messagerie yahoo du groupe documentation</p>
<p><b>Enrichir les collections (fonds documentaire)</b></p> <p>Le documentaliste s'engage à mettre à disposition des usagers une information et une documentation fiable, actualisée et adaptée aux besoins des usagers.</p> <p>La politique d'acquisition sera formalisée et transparente.</p> <p>L'offre documentaire sera référencée, selon les règles bibliothéconomiques en usage, dans un catalogue informatisé.</p>	<p>Afin de définir ou d'adapter sa politique d'acquisition le centre de documentation procède à l'étude régulière des besoins de ses usagers, de leurs pratiques et à une évaluation des ressources existantes</p> <p><b>Définir une politique documentaire</b> en lien avec les missions et activités de l'établissement</p> <p>Le développement des acquisitions s'inscrit dans un cadre budgétaire. Il sera adapté à la politique de prêts et au taux de rotation des documents (exemplaires en nombre, niveau scientifique,</p>	<p>Questionnaire d'étude des besoins : demande de modèle : utilisez la liste de diffusion du groupe documentation du RESP</p> <p>Mise en place et actualisation régulière d'une charte des collections et / ou d'un plan de développement des collections qui prenne en compte les domaines de développement ou d'enrichissement des collections, le niveau attendu</p>

	exhaustivité, couverture linguistique, ...)	des documents dans chaque domaine, la durée de conservation des documents, les périodes de désherbage Réflexion sur les objectifs d'acquisition par domaine (nombre de documents par discipline) Questions de poldoc / Sylvère Mercier <a href="http://www.bibliobsession.net/tag/questions-de-poldoc/">http://www.bibliobsession.net/tag/questions-de-poldoc/</a> Charte des collections : exemple celle de l'ENSSIB + celle de l'ENA
--	---	--

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
	<p><b>Respecter</b> les règles de passation des marchés publics pour l'acquisition des documents</p>	<p>La définition des besoins d'acquisition conduira à s'engager dans une procédure légale. Le Code des marchés publics précise les conditions de recours obligatoire à l'appel d'offre. La consultation du Bulletin officiel des annonces et des marchés publics -BOAMP – donnera des exemples <a href="http://www.boamp.fr/">http://www.boamp.fr/</a></p> <p>Marchés publics Depuis le 1er mai 2010, le seuil de dispense de procédure est fixé à 4.000 euros. <a href="http://www.minefe.gouv.fr/themes/marches_publics/accueil-daj.htm">http://www.minefe.gouv.fr/themes/marches_publics/accueil-daj.htm</a></p> <p>Circulaire du 29 décembre 2009 relative au Guide de bonnes pratiques en matière de marchés publics <a href="http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=380BE317616C586FAEA3178A5BD034C8.tpdjo02v_3?cidTexte=JORFTEXT000021570204&amp;dateTexte=&amp;oldAction=rechJO&amp;categorieLien=id">http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=380BE317616C586FAEA3178A5BD034C8.tpdjo02v_3?cidTexte=JORFTEXT000021570204&amp;dateTexte=&amp;oldAction=rechJO&amp;categorieLien=id</a> <b>ALIX Yves</b>, <i>Marchés publics et acquisitions documentaires</i>, BBF, 2006, n° 1, p. 24-31 [en ligne] <a href="http://bbf.enssib.fr">http://bbf.enssib.fr</a></p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
	<p><b>Sélectionner des documents pertinents et adaptés</b> La sélection des documents relève d'un savoir faire bibliothéconomique</p>	<p><b>Livres-hebdo</b> hebdomadaire.- 44 n°, 11 suppléments livres du mois, 2 annuaires et plusieurs suppléments utiles Le mensuel <b>Livres de France</b> propose les mêmes services.</p> <p><b>Electre</b>, base de données bibliographiques sur abonnement, depuis 1985. <a href="http://www.electre.com">http://www.electre.com</a> à défaut, on peut consulter, par exemple, le catalogue de la librairie lyonnaise <b>Decitre</b> qui peut proposer des services pour suivre l'actualité éditoriale <a href="http://www.decitre.fr/">http://www.decitre.fr/</a></p> <p><b>COLLIAT-DANGUS Lucille</b>, <i>L'intégration d'une collection spécialisée et personnelle dans un fonds déjà constitué, se voulant encyclopédique et général</i>, Grenoble : IUT 2 DG, 2007, 33 p. (Mém. Métiers du livre) <a href="http://doc.iut2.upmf-grenoble.fr/">http://doc.iut2.upmf-grenoble.fr/</a></p> <p>Consultation des bulletins bibliographiques et des recensions des périodiques spécialisés.</p> <p><b>Acquisitions de périodiques</b> Des abonnements papier aux abonnements électroniques, vade-mecum élaboré par l'ADBS, l'ADBU, la FNPS, le GFII et le SNIEL,2005, 49 p. <a href="http://www.gfii.asso.fr/article.php3?id_article=2175">http://www.gfii.asso.fr/article.php3?id_article=2175</a></p>

<b>1<sup>er</sup> niveau :</b> cadre général du professionnel de la documentation	<b>2<sup>ème</sup> niveau :</b> management du service	<b>3<sup>ème</sup> niveau :</b> outils
	<p><b>Trier les dons :</b> les mêmes critères de sélection sont appliqués aux dons ainsi qu'aux acquisitions onéreuses. Le centre de documentation peut refuser les dons qui n'entrent pas dans le cadre de ses collections.</p> <p><b>Traiter matériellement les documents</b></p> <p><b>Traiter intellectuellement les documents</b> Le traitement intellectuel rend accessible l'information aux usagers. Les normes documentaires permettent de décrire l'identité du document en proposant une description bibliographique et une analyse de son contenu.</p>	<p>Réception, vérification du bon de livraison en comparaison du bon de commande, enregistrement, estampillage (un cachet assure la propriété publique du document), étiquetage, équipement, système antivol par exemple : 3M <a href="http://solutions.3mfrance.fr/wps/portal/3M/fr_FR/library/home/">http://solutions.3mfrance.fr/wps/portal/3M/fr_FR/library/home/</a></p> <p><b>Description bibliographique ISBD</b></p> <p><b>Monographies.</b> Z 44-050, Avril 2005. Documentation – Catalogage des monographies – Rédaction de la description bibliographique. - 117 p.</p> <p><b>Ressources continues.</b> Z 44-063, Août 2007. Catalogage des ressources continues – Rédaction de la description bibliographique.- 133 p.</p> <p><b>Ressources électroniques.</b> Z 44-082, Décembre 1999. Documentation –Catalogage des ressources électroniques – Rédaction de la description bibliographique – 94 p. Les normes sont plutôt onéreuses (~120€), elles peuvent être achetées à l'Afnor. <a href="http://www.afnor.fr">http://www.afnor.fr</a></p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
		<p>on trouvera des listes de normes à jour : La Commission Générale Information et Documentation <a href="http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCG46/normes.htm">http://portailgroupe.afnor.fr/public_espacenormalisation/AFNORCG46/normes.htm</a> <u>ou sur le site du</u> <a href="http://www.sup.adc.education.fr/bib/">http://www.sup.adc.education.fr/bib/</a> <b>BIVI-AFNOR Bibliothèque Virtuelle Fonctions Documentaires</b> <a href="http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/">http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/</a></p> <p><b>Dussert-Carbone Isabelle, Cazabon Marie-Renée</b>, <i>Le catalogage : méthode et pratiques. Volume 1, Les monographies imprimées, les ressources continues</i>, 5<sup>o</sup>éd.- Paris : Electre-Ed. du Cercle de la Librairie, 2007, 376 p., (Bibliothèques) Le manuel de référence qui aide à appliquer les normes Afnor de catalogage en s'appuyant sur des exemples choisis dans la production éditoriale. <b>Classification décimale Dewey.</b> OCLC DeweyBrowser. Prototype de visualisation <a href="http://deweybrowser.oclc.org/ddebrowser2/">http://deweybrowser.oclc.org/ddebrowser2/</a> Dernière édition de la CDD, publiée chez ASTED en 2007 en 4 volumes. Une 14<sup>o</sup>édition abrégée est disponible chez le même éditeur, en un seul volume. 2005 Classification décimale universelle CDU, dernière édition ASTED 2007</p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Offrir un service de veille pour les demandes en adéquation avec les domaines de compétences de l'établissement.</b></p>	<p><b>Utiliser un langage d'indexation contrôlé</b> et en lien avec le langage professionnel employé dans les formations.</p> <p>S'il est indispensable de classer et d'indexer les documents les "systèmes maisons" doivent autant que possible être évités. Se référer ou adapter des thésaurus (liste de termes normalisée). Utiliser ou adapter les grandes classifications bibliothéconomiques.</p> <p>Proposer des produits documentaires en lien avec cette veille (voir produits documentaires)</p>	<p>De nombreux thesaurus existent : L'Arbre européen des thésaurus francophones (gratuits) en ligne produit par Bruno Richardot <a href="http://www.tard-bourrichon.fr/documents/THESAURUSonline/arbre/AETFeL.html">http://www.tard-bourrichon.fr/documents/THESAURUSonline/arbre/AETFeL.html</a></p> <p><b>RAMEAU</b> Répertoire d'autorité-matière encyclopédique et alphabétique unifié. <a href="http://rameau.bnf.fr">http://rameau.bnf.fr</a></p> <p><b>ROUX Marie-Pierre</b>, <i>Catalogues en devenir : nouveaux usages, nouveaux outils ?</i> », BBF, 2009, n° 5, p. 76-77 <a href="http://bbf.enssib.fr/">http://bbf.enssib.fr/</a></p>



1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
	<p><b>Désherber régulièrement les collections</b></p> <p>Les collections doivent régulièrement être mises à jour, ce qui suppose d'enlever les documents obsolètes et qui n'ont plus d'intérêt pour les utilisateurs.</p> <p><b>Donner les documents retirés des collections</b> (quand cela est possible c'est à dire quand les documents ne sont pas obsolètes, quand un réseau existe, quand les documents ne sont pas stockés trop longtemps dans les locaux du service de la documentation)</p> <p><b>Respecter la procédure de destruction</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sortie des inventaires</li> <li>- validation par la direction</li> <li>- signature du PV de remise au pilon.</li> </ul>	<p><b>Gaudet Françoise, Lieber Catherine, Désherber en bibliothèque : manuel pratique de révision des collections</b>, 2<sup>e</sup> éd. Paris : Cercle de la librairie, 1999</p> <p><b>Sorbara Jean-Gabriel, De quelques conséquences du Code général de la propriété des personnes publiques sur la gestion des collections</b>, BBF, 2009, n° 1, p. 38-40 <a href="http://bbf.enssib.fr/">http://bbf.enssib.fr/</a></p> <p><b>Dons de documents</b> Charte du don de livres : <a href="http://portal.unesco.org/culture/fr/files/25480/11068350113CHARTE_DU_DON_DE_LIVRES.pdf/C HARTE%2BDU%2BDON%2BDE%2BLIVRES.pdf">http://portal.unesco.org/culture/fr/files/25480/11068350113CHARTE_DU_DON_DE_LIVRES.pdf/C HARTE%2BDU%2BDON%2BDE%2BLIVRES.pdf</a></p> <p>Le documentaliste prévoit une procédure de destruction des documents, validée par la direction.</p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Mettre à disposition des fonds</b></p> <p>Le documentaliste s'engage à offrir un accès aux documents en adéquation avec les besoins des utilisateurs (temps de prêt, exemplaires en nombre suffisant, accès à distance et libre accès du fonds sur place).</p>	<p><b>Fixer les règles de prêt et de consultation.</b></p> <p>Le documentaliste met à la disposition de son public un règlement intérieur, un guide de l'utilisateur, une plaquette... ; Le règlement intérieur fixe les droits et devoirs des usagers. Le personnel, sous l'autorité du responsable de l'établissement est chargé de le faire appliquer.</p> <p>Les prestations et les pénalités sont fixées officiellement et publiées.</p> <p>Un catalogue est accessible ; Un SIGB adapté au traitement et à la recherche documentaire</p>	<p>Modèle de règlement intérieur à demander sur la liste de diffusion du groupe documentation du RESP</p>
<p><b>Communiquer sur le centre de documentation</b></p> <p>Le documentaliste s'engage à communiquer sur les services rendus par le centre de documentation et à présenter le centre à l'ensemble des élèves en formation et aux personnels de l'école.</p>	<p><b>Identifier le service de documentation</b>, dans l'établissement, par une signalétique appropriée. <b>Présenter</b> systématiquement le service de la documentation lors de l'arrivée de nouveaux usagers Le centre de documentation doit avoir une charte graphique permettant aux usagers d'identifier tout les documents et informations émanant du SD. <b>Présenter</b> les produits et services du SD sur un site ou des pages Internet</p>	<p>La présentation peut être effectuée en groupe au centre de documentation ; en amphi ; par la projection d'un film sur le service ; un PPT ...</p>

### III La recherche d'information et la réalisation de produits documentaires :

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Expertise en recherche documentaire</b></p> <p>Face à la surabondance d'informations amplifiées par l'usage d'Internet, le documentaliste est un expert de la méthodologie de la recherche documentaire.</p>	<p>En plus de sa compétence méthodologique, le documentaliste s'approprie le champ disciplinaire de son établissement qui s'acquiert par l'expérience, la formation, et au contact des enseignants.</p>	<p>Les documentalistes qui arrivent dans un service de documentation d'une école peuvent dans certains domaines assister au cours.</p> <p>Le travail intellectuel sur le fonds (résumé, indexation) permet également de développer cette compétence.</p>
<p><b>Proposer des produits documentaires adaptés</b> aux besoins des utilisateurs</p>	<p><b>Se positionner</b> comme « prestataire de services »</p> <p>Le documentaliste doit faire le lien entre les projets de l'établissement et son fonds documentaire.</p> <p><b>Accompagner</b> des projets pédagogiques (participer aux réunions pédagogiques)</p> <p>C'est en participant aux réunions de pilotage des projets de l'école que le service de la documentation peut proposer ses services en lien avec les besoins ressentis ou exprimés.</p>	<p>Le documentaliste peut proposer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des dossiers outils ;</li> <li>- des synthèses ;</li> <li>- des dossiers documentaires ;</li> <li>- des bibliographies sélectives ;</li> <li>- de la veille thématique....</li> </ul>

<b>1<sup>er</sup> niveau :</b> cadre général du professionnel de la documentation	<b>2<sup>ème</sup> niveau :</b> management du service	<b>3<sup>ème</sup> niveau :</b> outils
<p><b>Etre lisible pour les usagers</b></p> <p>Le service de la documentation met en place des procédures, connues de tous et qui précisent la démarche pour la réalisation de recherche ou de produit documentaire.</p>	<p><b>Faire connaître les procédures</b></p> <p>Les procédures réalisées sont connues de tous et accessibles (intranet, Internet, édition papier d'un guide des services...).</p> <p>Elles mentionnent les délais de réalisation et les personnes ressources.</p> <p>Des formulaires de demande permettent la traçabilité des recherches effectuées et les statistiques de ces recherches.</p>	<p>Voir procédure des dossiers documentaires du RESP réalisée pour les dossiers qui doivent accompagner les sessions inter-école du mois de mars.</p> <p>Disponible sur le site Internet du RESP. Rubrique Documentation.</p> <p>Ces documents existent dans le RESP : pour avoir des modèles : message sur la liste de diffusion du groupe documentation.</p>

#### IV La formation à la recherche documentaire :

Dans un contexte professionnel où la formation est le cœur de métier, le centre de documentation doit dispenser des séquences pédagogiques à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources.

<b>1<sup>er</sup> niveau :</b> cadre général du professionnel de la documentation	<b>2<sup>ème</sup> niveau :</b> management du service	<b>3<sup>ème</sup> niveau :</b> outils
<p><b>Proposer des formations à la recherche documentaire et à l'utilisation des ressources</b> présentes dans son fonds.</p> <p><b>Faciliter</b> la démarche pédagogique des acteurs de formation.</p> <p><b>Contribuer</b> à l'autonomie des usagers et les aider à développer une culture critique de l'information. Le documentaliste participe à l'éveil culturel des usagers.</p> <p>Le service de la documentation est membre à part entière de l'équipe pédagogique.</p>	<p><b>Inscrire</b> la formation à la recherche documentaire dans le cursus de formation</p> <p>Les documentalistes qui prennent en charge les formations sont formés aux techniques et ingénierie de formation, à l'expression orale et aux techniques d'animation.</p>	<p>La formation dispensée doit être axée sur une méthodologie de la recherche en situation professionnelle, et non pas seulement en fonction de l'accessibilité à la documentation pendant le temps de formation de l'élève.</p> <p>La formation dispensée doit être adaptée en fonction des publics et de leurs futures missions professionnelles Une formation à la recherche documentaire doit être également mise en place pour les personnels de l'école</p> <p>Les modules de formation sont élaborés par les documentalistes et doivent être intégrés à la progression pédagogique générale du cursus de formation des élèves.</p>

<b>1<sup>er</sup> niveau :</b> cadre général du professionnel de la documentation	<b>2<sup>ème</sup> niveau :</b> management du service	<b>3<sup>ème</sup> niveau :</b> outils
<b>Lien avec les enseignements :</b>	<b>Sensibiliser</b> à l'utilité de la recherche d'information  <b>Evaluer</b> les dispositifs de formation mis en œuvre.	La participation du centre de documentation à la mise en place des cursus de formation est un élément fondamental. En effet la participation de l'équipe documentaire dans les réunions de coordination des formations ou avec les responsables ou chargés de formation permet non seulement une appropriation des domaines couverts par les enseignements et une reconnaissance de l'activité pédagogique du CDR.  Par ailleurs cela permet de faire des propositions de services ou produits documentaires en lien avec les cursus pédagogiques.

## V l'évaluation de l'activité :

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Définir les objectifs</b> Le chef de service définit chaque année <b>les objectifs du service en lien avec les objectifs de l'institution.</b> Il fait <b>valider</b> ses orientations par son supérieur hiérarchique.</p> <p><b>Evaluer les objectifs</b> à l'aide des indicateurs pertinents qu'il a identifiés pour chaque objectif.</p> <p><b>Rendre compte</b> à ses supérieurs de son activité.</p>	<p><b>Evaluer les résultats</b> Une politique documentaire se construit obligatoirement à partir d'une évaluation des résultats, s'appuyant sur des constats statistiques (fréquentation, nombre de prêts) et qualitatifs.</p> <p>Le chef de service décline et présente les orientations du service à l'ensemble de son équipe.</p> <p><b>Instaurer</b> des indicateurs pertinents pour mesurer son activité.</p> <p><b>Mettre en place</b> de tableau de bord de suivi d'activité Rédaction chaque année d'un rapport d'activité.</p>	<p><i><b>Exemple d'objectif</b></i> : améliorer le temps de la mise à disposition d'un ouvrage entre la demande de l'utilisateur et le prêt effectif du document.</p> <p><i><b>Exemple d'Indicateur</b></i> : nombre de jours entre la demande et le prêt de document.</p> <p><b>Sutter Eric</b>, <i>Construire des indicateurs et tableaux de bord</i>, Villeurbanne : Presses de l'Enssib, 2002, 156 p. (coll. Tech &amp; Doc)</p> <p><b>Carbone Pierre</b>, <i>Le management de l'information : présentation commentée du document de normalisation X 50-185</i>, ADBS, 2005, 59 p.</p>

1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
		<p><b>Jouguelet Suzanne</b>, <i>L'évaluation de l'activité et des services documentaires français dans le cadre européen</i>, Paris : Inspection générale des bibliothèques, 2008, 49 p.  <a href="http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/08/1/rapport_ind_10_juin_32081.pdf">http://media.education.gouv.fr/file/Rapports/08/1/rapport_ind_10_juin_32081.pdf</a></p> <p><b>QUALIBIB-AFNOR</b>. <i>Guide pratique pour l'amélioration de la qualité de l'accueil et des services dans les bibliothèques et centres de documentation</i>, 2009, 28 p.  <a href="http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib">http://www.bivi.fonctions-documentaires.afnor.org/livres-blancs/qualibib</a></p> <p>Quelques types d'indicateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les <i>indicateurs d'activité</i> : permettent de mesurer ce qui est fait ou non (nombre de livres acquis et équipés) ;</li> <li>- Les <i>indicateurs de productivité</i> mesurent la productivité d'un agent dans ses fonctions (nombre d'articles indexés dans une période donnée) ;</li> <li>- Les <i>indicateurs de qualité</i> mesurent le degré d'irrégularité (taux de réclamation ou nombre de demandes n'ayant pas obtenu satisfaction) ;</li> </ul>



1 <sup>er</sup> niveau : cadre général du professionnel de la documentation	2 <sup>ème</sup> niveau : management du service	3 <sup>ème</sup> niveau : outils
<p><b>Mesurer la satisfaction des services</b> rendus par le centre de documentation, régulièrement et pour chaque public spécifique.</p>	<p>Les élèves et les personnels de l'école n'ont pas les mêmes besoins et les mêmes attentes ; les questionnaires sont adaptés au public.</p> <p><i>Ne pas confondre le questionnaire d'évaluation des besoins et le questionnaire de satisfaction</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les <i>indicateurs de moyens</i> mesurent le coût d'une activité (nombre d'heures passées sur une tâche par rapport au coût salarial) ;</li> <li>- Les <i>indicateurs de performance</i> associent les indicateurs de productivité à ceux de la qualité et sont rapportés aux indicateurs de moyens (performance de l'indexation).</li> <li>- Les <i>Indicateurs d'efficience</i> établissent le rapport entre les réalisations obtenues et les moyens consacrés à l'action ou au programme suivi.</li> </ul> <p>Des exemples de questionnaires déjà utilisés dans les centres de documentation du RESP sont disponibles sur le site internet. Ils peuvent également être demandés à l'ensemble des participants au groupe en utilisant la messagerie Yahoo du groupe. On pourra s'inspirer du programme LibQUAL+ développé en bibliothèque universitaire. Il repose sur un sondage web en une trentaine de questions.</p> <p><a href="http://www.libqual.org/home">http://www.libqual.org/home</a></p> <p>Il existe aussi des questionnaires sur google.</p>