CONCEPTION ET GESTION D'UN SERVICE QUESTION-REPONSE

Session de formation,
Abidjan, Côte d'Ivoire,
21 - 30 juin 2000

Support de cours

Myren Rouly

Cirad
Délégation à l'information
scientifique et technique
Montpellier, juillet 2000

CONCEPTION ET GESTION D'UN SERVICE QUESTION-REPONSE

Session de formation,
Abidjan, Côte d'Ivoire,
21 - 30 juin 2000

Support de cours

Myren Rouly

Cirad
Délégation à l'information
scientifique et technique
Montpellier, juillet 2000

Diaporama

Formation CTA

Conception et gestion d 'un service question-réponse

Abidjan
21-30 juin 2000

Programme de formation

- Accueil et présentation
- Le concept de SQR
- Exemples de SQR
- Les utilisateurs du SQR
- Étude de marché
- Sources d'information
- Stratégie réseau
- L'expérience ADISTE
- Le processus SQR
- De la question ... au service
- Travaux pratiques
- La diffusion des informations
- La promotion des SQR
- Organisation des SQR
- Le budget des SQR
- Évaluation et qualité

Accueil et présentation

- Quels sont les objectifs de la formation ?
- Horaires et méthodes (Fiche de déroulement pédagogique)
- Présentation des participants
- Groupe de restitution

Présentation des participants

- Le participant :
  - nom, formation professionnelle, ancienneté dans la fonction documentaire
- L'institution
  - secteur d'activité, volume de personnel, réalisation particulières
- L'unité de documentation
  - date de création, volume des fonds, services et produits, équipement et personnel
- Le service question-réponse
  - types d'utilisateurs, volume des questions, organisation (qui fait les réponses, délais), promotion

Le concept

- Service personnalisé répondant à *des demandes spécifiques d'information.*
- Complémentaire d'une offre générale (documentation, diffusion de publication, bulletins, recherche, orientation, formation, service consultatif)
- Particulier à chaque organisation (mission et politique générale, spécialisation, expérience, cibles, acteurs)

Stratégie des SQR (Concept)

- Stratégie « transfert de connaissances »
- Stratégie « service complémentaire »
- Stratégie « courtier en connaissances »
- Stratégie « promotion des services »
- Stratégie « source de revenus »

Stratégie des SQR (Concept)

Stratégie	Objectif principal	Besoins d'information
Transfert de connaissances	Diffusion connaissances et expériences	Posséder des info. et des compétences spécifiques
Service complémentaire	Meilleure fourniture des services de base	Information nécessaires aux services
Courtier en connaissances	Relier le demandeur aux sources d 'info.	Savoir accéder aux sources d'information
Promotion des services	Promotion des activités les plus importantes	Information liées aux activités de base
Source de revenus	Création de revenus / profits	Information stratégique

Étapes

Stratégie «transfert de connaissances»

Une institution de recherche agricole qui met en place un SQR pour diffuser les résultats de ses travaux

Stratégie «service complémentaire»

Un fournisseur de logiciels ayant mis en place un service d'assistance pour traiter les problèmes rencontrés par les clients dans l'utilisation des programmes

Stratégie «courtier en connaissances»

Un réseau d 'ONG gérant des bases de données sur des sources d 'informations, consultants, experts et fournisseurs de technologies.

Stratégie «promotion des services»

Une bibliothèque mettant en place un SQR afin de promouvoir ses services de documentation et d 'information

Stratégie «source de revenu»

Un SQR fournissant des services payants à des sociétés privées, y compris des informations sur les marchés, des statistiques, des données réglementaires, des données économiques et concurrentielles.

Résumé des étapes de mise en place d'un SQR

- *Étape 1. Description de la situation actuelle*
  - Mission de l'organisation
  - Services offerts et groupes cibles, services d'information en place
  - Atouts majeurs (connaissances, compétences, etc.) et principaux défauts
  - Principaux partenaires de l'organisation

Résumé des étapes de mise en place d'un SQR

- *Étape 2. Formulation du concept*
  - Mission globale
  - Logique d'ensemble
  - Valeur de base
  - Objectif à long terme

Résumé des étapes de mise en place d'un SQR

- *Étape 2. Formulation du concept*
  - Objectif général
  - Objectifs spécifiques
  - Résultats attendus
  - Impact attendu

Étape 3

Objectif général du SQR décentralisé du CTA

« Faciliter l'accès et l'utilisation de l'information au profit du développement agricole et rural et renforcer les capacités des organisations nationales et régionales en gestion de l'information et de la communication »

Objectifs spécifiques du SQR CTA

Le service vise à développer des mécanismes régionaux de fourniture d'information sur demande aux acteurs dans les systèmes agricoles nationaux (SAN) dans les domaines prioritaires suivants :

- Intensification et optimisation de la production
- Renforcement des systèmes agricoles nationaux ;
- Protection de l'environnement et gestion des ressources naturelles ;
- Promotion des activités centrées sur le marché
- Mobilisation de la société civile.

Parallèlement, le SQR vise aussi l'amélioration des activités de mise en réseau des acteurs de développement rural; l'accès au financement et au crédit agricole; l'amélioration des capacités de formulation et de mise en œuvre des politiques agricoles.

Résultats attendus du SQR CTA

- Développement et renforcement des capacités nationales à assurer un service durable d'information à la demande ;
- Formation en gestion de l'information et de la communication du personnel dans les organisations partenaires ;
- Information adaptée aux besoins des usagers ;
- Nombre accru d'utilisateurs de l'information ;
- Expertise national et ressources régionales mobilisées pour le renforcement des capacités ;
- Réduction du coût des services ;
- Développement des politiques et stratégies d'information dans les organisations nationales et régionales.

Impact attendu du SQR CTA

- Réduction de risques dans les activités de R&D comme résultante de la disponibilité d'information courante et délivrée à temps pour la prise de décision ;
- Amélioration de la productivité grâce à l'accès aux nouvelles technologies;
- Amélioration de la formulation des politiques et stratègies de développement.

Résumé des étapes de mise en place d'un SQR

- *Étape 3. Logique à suivre*
  - Analyse des besoins des groupes cibles
  - Définition de l'étendue des services offerts
  - Identification des acteurs et partenaires (stratégie réseau)
  - Préparation de la base de ressources
  - Mise au point des processus de travail
  - Définition des normes de qualité et des procédures à suivre
  - Élaboration des activités de promotion
  - Sélection de systèmes d'information les mieux adaptés

La pérennité d'un SQR

dépend beaucoup des actions suivantes

- Classer les groupes cibles
- Déterminer le type de services d'info.
- Promouvoir le SQR
- Limiter le nombre des questions à traiter
- Suivre et évaluer l'impact et la satisfaction
- Contrôler le temps de réponse
- Optimiser l'utilisation des sources de compétences et d'information

Exemples de SQR

Mission globale du SQR de l'Unité française d'animation LEADER

« Aider les organisations actives dans des projets innovants de développement local en France en leur fournissant des informations sur demande concernant les expériences innovantes de développement local et le cadre réglementaire »

Logique d'ensemble du SQR de l'Unité française d'animation LEADER

« Inviter les groupes cibles à faire part de leurs demandes par téléphone, fax ou email. Utiliser le centre ressources et les compétences propres du projet et consulter le réseau de partenaires. Donner la priorité aux GAL et aux demandeurs participant activement dans des projets d'actions innovantes de développement local »

Valeur de base du SQR de l'Unité française d'animation LEADER

«Fiabilité, utilité, capitalisation, rapidité »

Objectif à long terme du SQR

L 'objectif à long terme (5-10 ans) donne la direction que le SQR est censé suivre.

Exemple: « En l 'espace de 5 ans, le SQR devra être connu de tous les groupes cibles et utilisé par 75 % des GAL »

Objectif à long terme du SQR

L 'objectif à long terme (5-10 ans) donne la direction que le SQR est censé suivre.

Exemple: « En l 'espace de 5 ans, le SQR devra être connu de tous les groupes cibles et utilisé par 75 % des GAL »

Différentes visions de SQR

Rôles des divers intervenants

- Documentalistes
  - Responsabilités documentaires
  - Traitement total des dossiers (si compétences)
- Spécialistes
  - Interaction avec documentalistes (sélection, validation, synthèse)
  - Traitement total du dossier (spécifique)

Rôles des divers intervenants

- Libraires
- Autres intervenants possibles
  - Personnel de la bibliothèque
  - Personnel du service de fournitures de documents
- Utilisateurs
  - Raison de l 'existence du service
  - Rôles d 'évaluation et de critique

Exemples de SQR

- Service Questions-Réponses du CIRAD
- Service de l'Unité française d 'animation LEADER II
- SQR de BDPA
- Autres SQR « développement agricole »

Le SQR du CIRAD

Service personnalisé répondant aux demandes d 'informations techniques ou économiques en agriculture des régions chaudes

- Une équipe
- Des moyens (réseaux, bases de données interrogées)
- Un public interne
- Un public externe (Pays ACP, Maghreb, etc.)

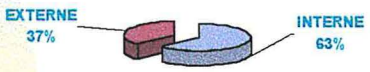
Bilan des activités 1998

Tendances globales

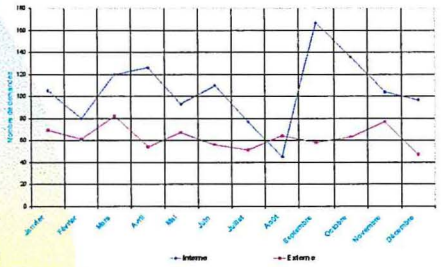
- Nombre total de questions traitées 2009
- Nombre total de questions internes 1260
- Nombre total de questions externes 749
- Nombre de réponses demandant 1/4h 942
- Nombre de réponses différées 1067

SQR 1998

Répartition Interne - Externe



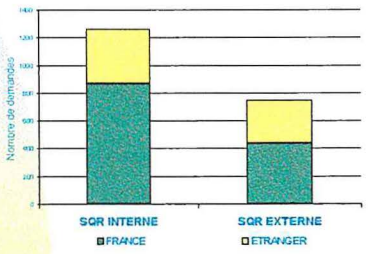
Evolution mensuelle par type de SQR



Typologie des demandeurs

	SQR interne	SQR externe	Total
France	866	436	1302
Etranger	394	313	707
Total	1260	748	2009

Répartition Interne - Externe (France - Etranger)

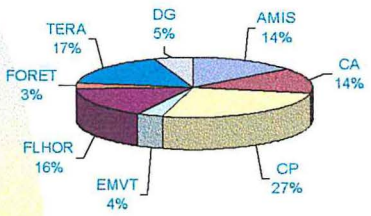


SQR interne

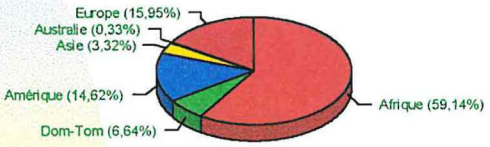
- Nombre total de questions internes traitées : 1 260
- Dépenses engagées sur forfait documentaire : 11,7 % de l 'enveloppe globale
- Nombre de demandeurs internes : 466
- % des demandeurs par rapport au nombre total d'agents (1) : 46%

(1) 966, selon le calcul établi dans le cadre de l'enveloppe budgétaire

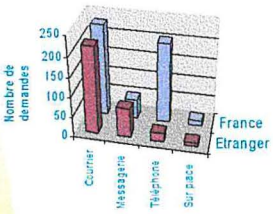
Demandes internes (Répartition par département)



SQR externe Localisation des demandeurs



SQR externe Moyens d'accès



Répartition thématique

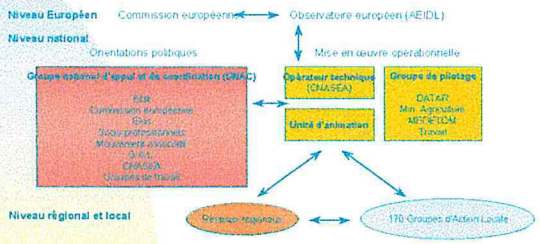
Thèmes	SQR interne	SQR externe
Agriculture en général	2	46
Géographie et histoire	5	5
Documentation et information	16	11
Economie agricole	131	106
Sciences et production végétales	169	126
Protection des végétaux	92	52
Technologie après récolte	12	3
Foresterie	31	54
Sciences animales	32	42
Pêche et aquaculture	10	6
Machinisme agricole	3	5
Environnement	28	21
Traitement des produits agricoles	48	107
Nutrition humaine	1	20
Pollution	3	8
Méthodologie	17	3

Le service de l'Unité : outil d'information et de mise en réseau

Service personnalisé répondant aux demandes d 'informations sur les projets innovants de développement local en France.

- Un service complémentaire
- Une permanence d 'accueil
- Un réseau de personnes ressources
- Le centre ressource LEADER
- Des outils de communication
- Un outil d 'évaluation

Schéma d'organisation du réseau LEADER II



Les ressources du service

- Ressources humaines
  - 1 coordonnatrice du service ;
  - le Réseau de personnes-ressources LEADER
- Sources d'information
  - base documentaire LEADER (Unité d'animation) ;
  - base des actions des G.A.L (548 actions) ;
  - bases RURAL de l'Unité (1000 contacts ; 2200 références dont 800 expériences) ;
  - site Rural-Europe (Observatoire européen) ;
  - centres ressources partenaires

Fonctionnement du service de l'Unité

- Une gestion centralisée
- Un traitement des demandes en réseau
  - Traitement par l'Unité
  - Traitement par une personne ressource
  - Fin de traitement des demandes (annonces & questions/réponses)

Fonctionnement (suite)

- Publication des demandes selon le type de message (annonces ou questions)
  - Annonces : validation du texte et suivi des résultats
  - Questions : parution d 'une annonce et/ou diffusion des résultats

Le service de l'Unité : évaluation

- Mots-clés : Rapidité et pertinence
- Limites : Succès

Le service de l'Unité : Exemples de demandes

- Orientation: Coordonnées de G.A.L; de réseaux régionaux français, d'Unités nationales et de G.A.L européens.
- Questions sur le programme LEADER: Programme et réseau LEADER II ; éligibilité de territoires et d'actions ; F.S.E et LEADER ; évaluation.
- Recherches d'expériences, de compétences, de partenaires: Communication ; jeunes et enfants ; animations culturelles ; environnement ; patrimoine ; services
- Commandes des publications de l'Unité d'animation: Cahiers de l'Unité; études de cas

Le service de l'Unité en chiffres...

- **742 contacts en mai 2000 depuis février 1998 dont**
  - 51% émane de 103 G.A.L français (sur 178 au total); 36% de partenaires français et européens du programme LEADER et 13 % de publics divers
  - 372 demandes d'information ou de documentation
  - 291 questions sur le programme LEADER, recherches thématiques et de partenaires
  - 79 propositions d'échanges et de collaborations

Le SQR de BDPA

Service personnalisé répondant aux demandes d 'informations techniques ou économiques sur le développement

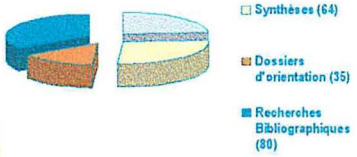
- Une équipe
- Des moyens (réseau, bases de données interrogées)
- Un public (Agridoc, CTA)

Service pour le CTA (prestations)

Service bibliographique, couplé d 'un service d 'accès aux documents primaires et qui fournit des notes donnant des conseils portant sur certains aspects techniques (et économiques) de l 'agriculture.

- Synthèses techniques, économiques ou commerciales
- Dossiers d'orientation
- Recherches bibliographiques
- Service librairie

Service pour le CTA (répartition des demandes, exercice 96/97)



Répartition géographique

Pays	Synthèse	Dossier d'orientation	Recherche biblio.	Total
Bénin	6	5	6	17
Burkina Faso	1	3	4	8
Cameroun	7	4	9	20
Congo	6	10	6	22
Côte d'Ivoire	4	2	4	10
Madagascar	3			3
Mauritanie	2			2
Niger	16		3	19
RCA		1	8	9
Sénégal	3		2	5
Togo	4	4	16	24
Zaïre	3	1	3	7
Europe	8	3	12	23

Répartition thématique

Thèmes	Nombre de demandes
Agriculture générale, agronomie dont Production agricole 35	49
Elevage, pêche et faune	27
Géologie	2
Environnement	5
Forêt	22
Génie rural	9
Economie	14
Industrie agro-alimentaire	43
Autres industries	5
Education, vulgarisation	3
Information, communication, documentation	2
Santé humaine, sociologie	1

Le service BDPA : conclusions

- Mots-clés : Qualité et service global
- Limites : Distance

Autres SQR dans le développement rural

ITDG TEU SQR d'Intermediate Technology Development Group (Royaume Uni)
Artisanat, agroalimentaire, énergie, hydroélectricité, construction de l'habitat, développement des petites entreprises;
Particularités: procédés agroalimentaires des pays d'Afrique anglophone, d'Asie (Inde, Népal) et d'Amérique latine; rapide, efficace, dispose de fiches techniques.

GATE ISAT SQR rattaché à GTZ (Allemagne)
"Technologies appropriées":artisanat, agroalimentaire, énergie, développement des petites entreprises;
Particularités: rapide, efficace, dispose de fiches techniques.

InPho - Service Après-récolte FAO
Spécialisé sur l'après-récolte: problèmes de conservation, stockage, transformation des végétaux. Liste de questions et réponses en ligne.

Autres SQR dans le développement rural

AGROMISA (Pays-Bas)
Agriculture durable, pépinières, élevage (bovins, volaille, poissons), matériels agricoles, agroalimentaire, biogaz.

ATOL Centre d'études et de documentation sur la Technologie Appropriée (dont agroalimentaire) et la gestion de projets dans les Pays en voie de Développement (Belgique)
Développement rural, agriculture, artisanat.

VITA Volunteers in Technical Assistance (USA)
Technologie appropriée (commerce, filière, crédit, finance, énergie, alimentaire, irrigation.

Autres SQR dans le développement rural

BASIN SQR du Réseau des Organismes spécialisés sur les techniques de l'habitat.
Habitat, techniques de construction avec les matériaux locaux, conception anti-sismiques ou anti-cycloniques, recyclage des déchets.

TPA SQR du réseau Technologie et Partenariat en Agriculture
Procédés de transformation, équipements, matériels, commercialisation.

Les utilisateurs du SQR

- Connaissance des utilisateurs
- Connaissance de leurs domaines d 'intérêt
- Connaissance de leurs besoins

Etudes des utilisateurs

- Méthodes d 'étude directes
  - Entretiens
  - Questionnaires
- Méthodes d 'étude indirectes
  - Evaluation de données statistiques
- Recensement des utilisateurs réels ou potentiels
- Classification

Types d'organisations

Catégorie	Organisations
Politique et financement	Organisations gouvernementales ONG nationales Organismes de financement
Recherche et développement	Universités, écoles d'agronomie Lycées agricoles Instituts de recherche
Information	Centres de documentation Bibliothèques Média
Vulgarisation et formation pratique	Agences de vulgarisation Centres de formation Associations de professionnels Coopératives
Groupe d'usagers	Groupements d'agriculteurs Négociants Sociétés commerciales

Catégories d'utilisateurs

- Collégiens, lycéens, étudiants
  - Apprentissage
- Enseignants, journalistes
  - Transmission
- Chercheurs
  - Recherche et découverte
- Agriculteurs
  - Mise en pratique
- Décideurs
  - Décision et action

Thèmes et secteurs

- Agriculture en général
- Production agricole et protection des cultures
- Elevage et services vétérinaires
- Pêche et aquaculture
- Economie et politique agricoles
- Financement et assistance financière
- Agro-industrie
- technologie après-récolte
- traitement des produits agricoles
- Machinisme agricole
- Sciences de l 'alimentation et de la nutrition
- Sociologie rurale
- Environnement
- Foresterie
- Vulgarisation et enseignement
- Sciences et technologies de l 'information

Utilisation et types d'informations

- **Types d'utilisation de l'information**
  - Production primaire (cultures, élevage,etc)
  - Commercialisation
  - Politiques et législation
  - Vulgarisation, formation
  - Recherche
  - Conférences, cours
  - Elaboration et conception de projets
  - Gestion des organisations
- **Types d'informations**
  - Informations primaire (articles), secondaire (listes d 'organismes, listing de références), terbaire (synthèses, bilans)
  - Information factuelle : statistiques
  - Information approfondie : conseils particuliers, information sur les sources de financement

Analyse des besoins des utilisateurs

Après la collecte de données, création de matrices en croisant

le type d 'usagers :

- avec **les thèmes** demandés. On obtient
  - Identification des intérêts particuliers des usagers (ONG / Financement)
- avec **l 'utilisation des informations.** On obtient
  - Relation utilisateurs et types d 'utilisation de l 'information (Organisation gouvernementale / Formulation de projets)
- avec **le type de services d 'information.** On obtient
  - Relation utilisateurs et types de services d 'information (Décideur / Information tertiaire)

Analyse des besoins des utilisateurs

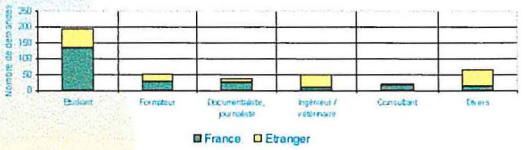
Priorités des usagers

- en fonction des objectifs du service
- relations de partenariat
- contraintes par rapport aux sources d 'informations
- possibilités de reproduction ou de diffusion de l 'information
- délai dont ils disposent
- capacité de payer ou de contribuer à l 'échange d 'informations

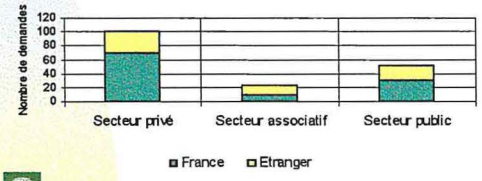
Des attentes diverses

- Cadre
  - Demande finalisée et orientée
  - Réponse fortement élaborée
  - Refus de la redondance
  - Recherche de documents pointus
  - Sélectivité grande
  - Synthèse
  - Documents récents
  - Présentation soignée
  - Dossier produit
- Lycéen
  - Demande large et globale
  - Réponse standard
  - Redondance acceptée (effet pédagogique)
  - Documents accessibles (presse)
  - Faible sélection
  - Exhaustivité recherchée
  - Historique
  - Présentation banale
  - Dossier outil

Utilisateurs du SQR externe en 1998



Utilisateurs du SQR externe en 1998 Origine des demandes



Étude de marché au centre d'information « IAA »

- Le projet
- L'objectif « Qualité » du service d'information
  - Identification des groupes cibles
  - Enquête des besoins
  - Formation d'un groupe pilote
    - Suivi de l'impact
    - Force de proposition
    - Groupe d'expérimentation

Méthodologie de l'enquête

- Phase 1: Environnement
- Phase 2: Identification du groupe cible et de l'échantillon d'enquête
- Phase 3: Enquêtes auprès des entreprises

Phase 1 : Analyse de l'environnement

- Environnement institutionnel (Ministère de l'Agriculture, Organisations professionnelles, etc.)
  - Étude
  - Entretiens
- Sources d'informations pour les IAA
- Analyse du secteur IAA et typologie des entreprises

Phase 1 : Environnement - sources

- Information légale sur la qualité
  - Ministère de l 'Agriculture
  - Directions de l'Agriculture
  - Ministère de la santé
  - Office de la protection du consommateur
  - Police vétérinaire
  - Police sanitaire
  - Institut des normes roumaines

Phase 1 : Environnement - sources

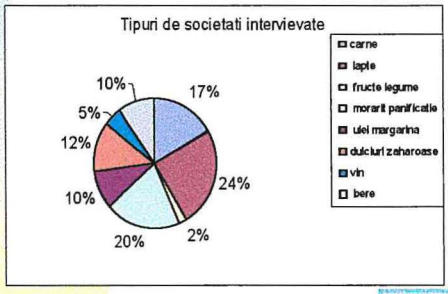
- Information générale sur la qualité
  - Université de Galati
  - Assoc. nationale des producteurs laitiers
  - Assoc. des meuniers
  - Patronat Laitier
  - Institut de Chimie Alimentaire
  - Ministère de l'Agriculture
  - Patronat des Viandes
  - Patronat du Vin

Phases

Phase 2 : Groupe cible et échantillon d'enquête

- Typologie de l'échantillon global et critères retenus
  - secteur d'activités
  - localisation géographique
  - statut de l'entreprise
- 43 entreprises contactées
- 41 entretiens

Phase 2 : Secteurs d'activité



Phases

Phase 3: Enquêtes

- Questionnaires
  - Informations générales
  - Type d'informations attendues
  - Sources d'information utilisées
  - Attentes au niveau de services d'information

Phase 3: Enquêtes

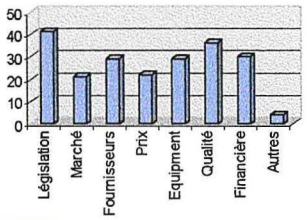
- Personnes interrogées

Personne responsable des aspects Qualité dans l'entreprise

- Directeur Général
- Directeur Technique
- Directeur Marketing
- Chef du département Qualité
- Chef du département Production

Principaux résultats de l'étude

Informations demandées par le passé



Principaux résultats de l'étude

Besoin d'information sur la Qualité

- Standards de contrôle
- Amélioration des propres normes de qualité
- Établissement d'un ratio optimum Prix/Qualité

Principaux résultats de l'étude

Vecteurs d'information actuels

	Quotidien	Bulletin	Rapports	Formation	Conseil
Nombre d'entreprises	38	31	23	23	14
dont					
Paiement à l'acquisition	10	3	19	17	8
Abonnement	32	21	4	0	0
Gratuit	5	8	3	7	8

Importance des thèmes

	Entreprises considérant le sujet très intéressant	Entreprises ayant acquis de l'information
Domestic legislation	29	38
Domestic standards	29	24
UE legislation	12	3
UE standards	14	4
Legislation of other countries	4	0
Standards of other countries	4	0
New Technologies	24	16
New recipes	23	10
Modern equipment	21	17
Quality organization, management, TQM	22	5
Quality control	25	8
Quality of raw materials	28	13
Quality of final product	26	7
Quality of packing	27	9
Information on product characteristics	15	8
Promotion information	18	7
Logistics aspects (distribution, transport, depositing)	14	5
Influence of quality upon production costs	19	5
Specific events	12	16
Practical aspects regarding quality	16	5

Degré d'élaboration recherchée

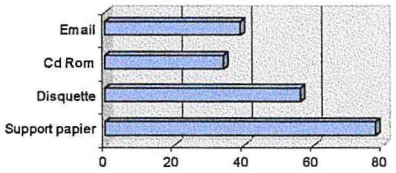
- Législation et normes européennes
  - Textes officiels bruts
  - Textes commentés

Déception:
- Information pas adaptée à l 'entreprise
- Texte « sec » souvent incompréhensible

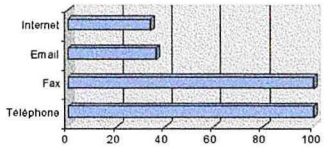
Degré d'élaboration recherchée

- Information technologique
  - Analyses approfondies
  - Assistance technique
  - Simple réponse
- Information « Qualité »
  - Simple réponse
  - Analyses approfondies
  - Explications variées

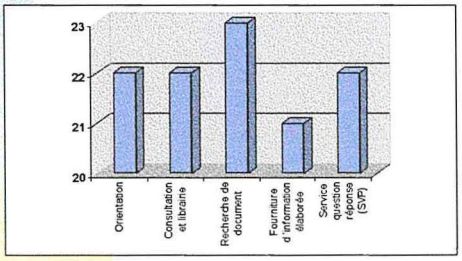
Support de diffusion (en %)



Équipement télécom des entreprises (en %)



Services d'information attendus (Nb d'entreprises)



Les sources d'information

- La base de ressources en information est le moteur de tout SQR

Identifier les sources et constituer une base de ressources en information

- En interne
- Groupes cibles
- Avis d 'experts
- Média
- Bases de données
- Internet

En interne

- Les sources
  - Catalogue de la bibliothèque
  - Bases de données
  - Dossiers
- Définir et faire un bilan
  - Des besoins particuliers pour le SQR
  - Des modalités d 'accessibilité de l 'information

Groupes cibles

- Identifier les personnes ressources possédant une expérience dans le domaine
  - chercheurs
  - vulgarisateurs
  - agriculteurs
  - bibliothécaires
  - gestionnaires
  - ...

Avis d'experts

- Contacts avec un pool d 'experts, décideurs, spécialistes, ...
  - bureau d 'études
  - entreprises industrielles
  - agences gouvernementales
  - syndicats, corporations et associations professionnelles

Média

- Outils et voies de communication
  - revues scientifiques
  - actes de conférences
  - littérature grise
  - manuscrits
  - bulletins d 'information
  - radio, télévision
  - salons, foires
  - annonces publicitaires, brochures, prospectus

Bases de données

- Faire un inventaire des bases de données disponibles
- Connaître le contenu des principales bases de données

Connaître le contenu des bases de données (1)

- **Couverture de la base**
  - Thèmes, géographie, période, types de documents, langue...
- **Types d 'informations proposées**
  - Bibliographiques
  - Statistiques
  - Factuelles
  - Brevets...
- **Origine et disponibilité de l 'information**
  - Qui est producteur de l 'information
  - Qui fournit l 'information

Connaître le contenu des bases de données (2)

- **Types d 'accès**
  - Cédéroms
  - En ligne
  - Internet
- **Qualité de l 'information**
  - Information validée
  - Information complète
  - Information récente
- **Coûts**

Internet
Sources d'information (1)

- Sites
  - Organisations internationales
  - Instituts de recherche
  - Organismes de développement
  - Instituts de statistiques
  - Universités
  - Ministères
  - Réseaux
  - Projets
  - Organisations sectorielles

Internet
Sources d'information (2)

- Revues, journaux
  - Sommaires
  - Revues électroniques
  - Presse quotidienne
- Catalogues
  - Editeurs ou libraires
  - Bibliothèques
  - Thèses

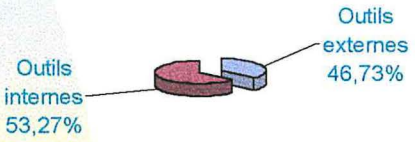
Internet
Sources d'information (3)

- Bases de données
  - Bibliographiques
  - Statistiques
  - Factuelles
  - Brevets
- Sites thématiques
  - Informations sur les congrès
  - IST
  - Internet
- Annuaires

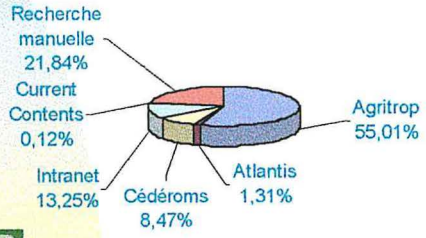
Internet
Coûts des sources d'information

- Ce qui est gratuit
  - accès aux sites
  - sommaires de revues
  - catalogues
  - certaines bases de données
  - annuaires
- ce qui est payant
  - accès à des bases de données via des fournisseurs
  - abonnements aux revues électroniques
  - achat d 'ouvrages

Outils et sources utilisés par le CIRAD en 1998



Outils et sources internes utilisés par le CIRAD en 1998



Agritrop

NO AG164555
AU Guinchat C , Skoun Y , Alix M P , Rive M , Sagna O
OR UREF Université des Réseaux d'Expression Française Paris (FRA)
FT Guide pratique des techniques documentaires Volume 1 Traitement et gestion des documents
SO Paris (FRA) EDICEF, 1998 - 303 p ill , réf , tabl - nouvelle édition revue et mise à jour
ST Universités Francophones (FRA)
DP 1998
AB Ouvrage d'initiation et de mise à jour, illustré d'exemples et d'études de cas, ce manuel pratique, destiné à la formation initiale, présente pour chaque aspect du traitement de l'information une synthèse de portée générale. Conçu à partir d'une expérience enrichie par des années de travail en Afrique, au Québec,en France, il est susceptible d'intéresser un large public : étudiants débutants, documentalistes non formés, ou depuis trop longtemps pour avoir été initiés aux nouvelles technologies, pédagogues à qui il apporte illustrations et exercices pratiques
DE DOCUMENTATION, BIBLIOTHEQUE, SERVICE D'INFORMATION, STOCKAGE DE L'INFORMATION, BIBLIOTHECONOMIE, BANQUE DE DONNEES, ETUDE DE CAS
LA FRE
CO CD_C32 GUI 10548

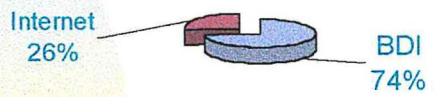
«Orchis» (25945 références)

NO :24788
NIV :3
DT :A
BOR :CA212
DMA :1998/08/27
PRD :BDPA
CFI :3
DEST :1
DIF :5
RTR :C
BUL :AGRIN
OTS :Culture in vitro et multiplication rapide de plantes ... tubercules et racines au Cameroun
JT :CAHIERS D'ETUDES ET DE RECHERCHE FRANCOPHONES. AGRICULTURES
DP :1998/02
VOL :VOL. 7
NUM :1
NBR :P. 63-66
SO :Bibliogr : 11, Tabl. : 4, RES : ENG, Pub. : Janvier-Février 1998
LA :FRE
NOT :Indice plan de classement : ASCE 1.3

«Orchis» (suite)

GEO :CAMEROUN
CHA :AGRI7
DE :PLANTE RACINE ; TUBERCULE ; MANIOC ; IGNAME ; SEMENCE ; EXPERIMENTATION AGRONOMIQUE
CDE :MACABO ; CULTURE IN VITRO ; XANTHOSOMA SAGITTIFOLIUM ; MANIHOT ESCULENTA ; DIOSCOREA ROTUNDATA
RES :Au Cameroun, les cultures de plantes racines et tubercules sont entravées par les parasites et la rareté du matériel de plantation de bonne qualité. Les techniques de la culture in vitro pourraient améliorer l'état phytosanitaire de ces cultures et accélérer la diffusion du matériel végétal. Les principaux résultats d'assainissement et de multiplication rapide des semences d'igname, de macabo et de manioc sont présentés dans cet article. L'expérience réalisée démontre les performances quantitatives des vitro-plantules pour chaque plante. Cependant, la conformité variétale des produits, ainsi que l'absence de dérives génétiques ou phénotypiques, devront faire l'objet d'études secondaires. (IBISCUS-BDPA)
COL$:CAHIERS D'ETUDES ET DE RECHERCHE FRANCOPHONES. AGRICULTURES. VOL.7. NUM 1, 1998/02 : P. 63-66
REF :N
NOIB :24788
SAI :LOCAL

Outils et sources externes utilisés par le CIRAD en 1998



Bases interrogées sur Internet par le CIRAD en 1998

- Horizon
- Ibiscus
- Agricola
- Agris
- Medline
- Afnor
- FAOSTAT
- Inra
- Sibil
- US Patents IBM

Bases de données externes interrogées par le CIRAD en 1998

Bases de données	Fréquence
CAB	263
Agris	197
Biosis	180
Agricola	171
Pascal	161
SciSearch	85
Life Sciences Collection	41
FSTA	38
CA Search	13
Francis	3

Bases de données interrogées (BDPA pour le CTA, service 96/97)

Bases de données	Nombre de références
Orchis	1067
Interrogation multibases (CAB, Pascal, Agris, Agricola, ...)	670
Ialine	244
Ibiscus	179
CAB	77
Electre	47
Sesame	43
Pascal	29
Polypress (périodique de BDPA)	9
FSTA	8

Cédéroms les plus fréquemment utilisés par le CIRAD en 1998

- Myriade
- Sésame
- CAB
- Agricola
- Agris
- CD -Thèses
- FAOSTAT
- Codex Alimentarius
- Tropag
- World Data

Consultation des réseaux

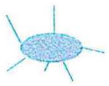
- Réseaux d'information
  - Ibiscus (base de données collective)
  - Gret, ...
- Réseaux de partenaires
  - IRD, INRA, Caisse des dépôts, ...

Les réseaux

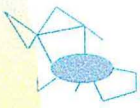
Dispositif formel ou informel de coopération associant trois ou plusieurs organisations; partageant un même intérêt et dont l'objectif est d'atteindre ensemble un but commun qui aura été formulé implicitement ou explicitement

Le réseau prime toujours sur l'individu isolé

L'individu isolé ne compte que sur lui-même



L'individu et son environnement direct sont déjà une force potentielle importante

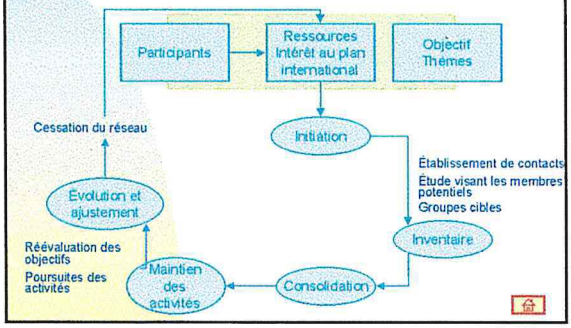


Les réseaux directs et indirects apportent à l'individu un potentiel d'information, de contacts, de partenariats sans commune mesure avec les deux situations précédentes.

Quelques remarques sur la définition

- relations entre deux organisations seulement ne relèvent pas du fonctionnement en réseau
- pas nécessaire de formaliser les projets de coopération par écrit
- coopération = intérêt commun et planification d'activités orientée vers un même but
- indépendance, pas de structure hiérarchique
- dépendance, complémentarité
- intérêts communs et intérêts divergents
- champ d'action limité (géographique, sectoriel)

Cycle de vie des réseaux



Inventaire des acteurs et partenaires

Connaître le contexte institutionnel

- Identifier les acteurs et leur niveau d'intervention
- Définir les possibilités de coordination et de coopération
- Éviter la concurrence inutile
- Assurer la pérennisation du SQR

Inventaire

- Les usagers finaux
- Les services de vulgarisation
- Les services de formation
- Les organismes de R&D
- Les autres services d'information
- Les décideurs, financiers et autres acteurs influents

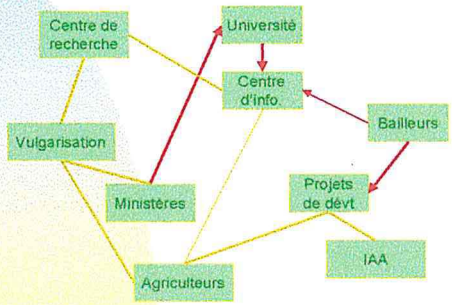
Inventaire

Organigramme du contexte institutionnel

- Champ d'analyse : secteur, zone, opérations
- Orientation : projet ou relations
- Type d'acteurs : organisation, niveau d 'analyse, groupes cibles
- Types de relations :
  - hiérarchiques/formelles, coopératives, service, financières
  - fréquence, importance, qualité

Organigramme

Inventaire



Couverture du réseau

- Couverture par groupe d'usagers
- Couverture par thèmes
- Couverture par zone géographique
- Couverture par type de services d'information

Le fonctionnement en réseau

- Règle de l'échange et des activités
- Intérêt personnel et commun
  - Politique
  - Thématique
  - Géographique
- Structure / Système

Le réseau comme source d'information

- Collaborer directement avec les agriculteurs afin de les aider à mieux répondre à leurs besoins
- Relais de grandes institutions qui travaillent avec les agriculteurs
- Collecter, synthétiser et transmettre aux décideurs nationaux et internationaux des informations basées sur des expériences pratiques
- Influencer certaines orientations politiques à travers des activités militantes

Exemples de réseaux à vocation SQR

- Coopération entre chercheurs, vulgarisateurs, associations professionnelles de cultivateurs et SQR dans le but de fournir des informations pratiques aux cultivateurs
- Coopération entre plusieurs SQR dans le but d'échanger des informations et de tirer mutuellement parti des compétences des uns et des autres
- Coopération entre un SQR et plusieurs instituts de recherche

Petite typologie des réseaux (vue sous l'angle SQR)

- **Réseau de connivence**: réseau dont les mailles sont tissées de liens affectifs plus que thématiques ou professionnels et dont la caractéristique est bien souvent la disparité des êtres qui les composent
- **Réseau documentaire**: réseau construit entre des documentalistes afin de leur permettre d'accroître leur efficacité individuelle professionnelle
- **Réseau d'information**: regroupe également des personnes sans liens directs avec la documentation dont l'apport est essentiellement un apport de compétences et d'expertises afin de donner du sens à l'information

Petite typologie des réseaux (vue sous l'angle SQR)

Type de réseau	Membres	Outils	Bénéficiaires
Réseau de connivences	Affinité	Réunions ou contacts	Social
Réseau documentaire	Professionnel (documentalistes) Sectoriel	Echanges, produits collectifs, coordination	Documentalistes, clients de centres de documentation
Réseau d'information	Professionnel (documentalistes et spécialistes) Sectoriel	Echanges, produits collectifs, coordination	Membres et clients des membres
Réseau de connaissance	Professionnel (documentalistes et spécialistes) Transversal	Echanges, produits collectifs, animation	Membres et clients des membres

Relations de coopération (vue sous l'angle SQR)

- **Échange d'information**: groupe de travail, échanges de sources d'information, etc. *(réseau Ibiscus)*
- **Coopération dans les prestations de services**: renvoi de questions à d 'autres partenaires, réponses conjointes en fonction des compétences de chacun, partages de site web ou de bdb *(réseau Britta)*
- **Coopération dans les outils de travail**: acquisition conjointe d 'information, utilisation en commun d 'outils méthodologiques, répertoire collectif, etc. *(réseau Adiste)*
- **Actions conjointes**: approche commune des décideurs, déclarations publiques communes

Les outils de coopération

	Connivence	Documentaire	Information	Connaissance
Base de données	non	Individuelle / Collective	Individuelle / Collective	Collective
Echanges documentaire	Non	Systématisé	Systématisé	Systématisé
Echanges d'information	Oui	Non systématisé	Systématisé	Systématisé
Groupes de travail	Non	Thématique	Thématique	Transversaux
Coordination	Non	Option	Coord./Animation	Animation
Produits et services collectifs	Non	Thésaurus, annuaire, catalogue collectif	Information élaborée, promotion collective	Information élaborée formation

Caractère des relations de coopération

- **Relations personnelles:** privilégient l'échange d'information et les bénéfices mutuels. Échange régulier ou occasionnel d 'expérience entre les membres du personnel des SQR.
- **Relations institutionnelles informelles:** Échange de services sans paiement entre organisations. Organisation de réunions entre membres de centres d'informations.
- **Relations institutionnelles formelles:** contrats à CT/LT formalisant des prestations de services payantes. SQR établissant un contrat avec un partenaire.

Objectifs variés

- Collaborer directement avec les agriculteurs afin de les aider à mieux répondre à leurs besoins
- Relais de grandes institutions qui travaillent avec les agriculteurs
- Collecter, synthétiser et transmettre aux décideurs nationaux et internationaux des informations basées sur des expériences pratiques
- Influencer certaines orientations politiques à travers des activités militantes

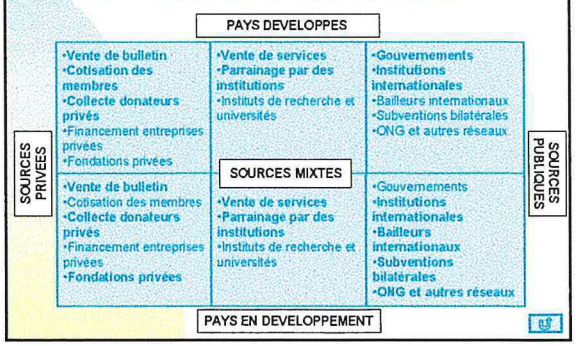
Activités réseaux

- Activités d'échanges
  - Communications orales, services postaux, email
  - Groupes de travail
  - Ateliers et séminaires
  - Visites d'échange
- Production et diffusion d'information
  - bulletins de liaison
  - Articles de fonds, comptes rendus, chroniques
  - Publications
  - Session de formation
- Activités de gestion

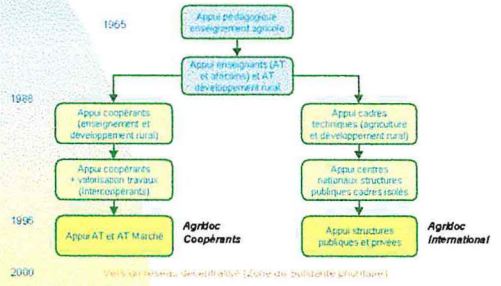
Conditions pour une gestion efficace des réseaux

- Des intérêts et des objectifs communs
- Capacité de contribution de l'ensemble des membres
- Possibilités d'accroître les compétences des membres
- Équilibre en gestion structurée et gestion souple
- Motivation et engagement
- Partenariat défini sur une base égalitaire

Le financement des réseaux



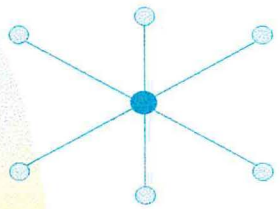
Évolution des réseaux (Exemple du réseau Agridoc)



Différentes architectures

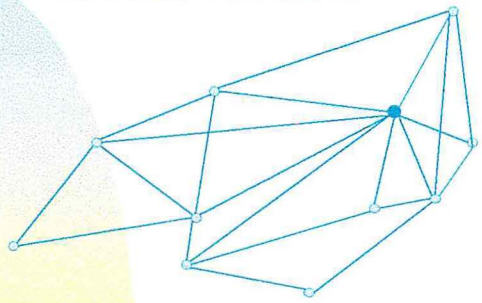
- Le réseau en étoile
- Le réseau en parapluie ou en trèfle
- Le réseau décentralisé ou omnidirectionnel

Le réseau en étoile



Le réseau en parapluie ou en trèfle

Le réseau décentralisé



Avantages / Inconvénients des réseaux

Avantages

- L'échange d'idées et d'information
- Une collaboration efficace
- La flexibilité
- L'utilisation des ressources

Inconvénients

- Hétérogénéité de l'environnement et des utilisateurs
- Faible niveau des échanges
- Incapacité à reconnaître le travail du secrétariat
- Manque de rigueur dans la sélection des membres
- Intrusion internationale
- Infrastructures télécom
- Méfiance de gouvernements

Expérience du réseau Adiste

RESEAU ADISTE ATLANPOLE

Association pour la Diffusion de l'Information Scientifique, Technique et Économique

Présentation

L'ADISTE est une association créée en 1988 dans le cadre d'ATLANPOLE, la technopole de Nantes, et sous l'impulsion des Collectivités Locales, de l'État et des CCI de Nantes et de Saint-Nazaire.

Présentation

L'ADISTE fédère, aujourd'hui, 46 bibliothèques et centres de documentation implantés dans le département 44, mais dont le rayonnement est, dans certains cas, régional, national voire international.

- centres de recherche ou centres techniques,
- établissements d'enseignement supérieur et de formation permanente,
- organisations consulaires,
- administrations ou collectivités locales,
- services d'information spécialisée,
- services d'information grand public.

Les pôles de compétence

- Agro-alimentaire
- Economie-management-sciences Humaines
- Électronique-informatique
- Environnement-bâtiment-génie Civil
- Mécanique
- Santé
- Sciences Thermiques et Matériaux

Des informations sur...

- 48 centres de documentation
  - 250 professionnels de l'information
  - 350 000 ouvrages
  - 14 000 périodiques
  - 100 000 thèses et rapports de recherche
- 330 champs de compétences
  - 2 000 chercheurs ou experts et conseillers spécialisés
  - 5 500 publications issues des organismes membres
- 130 bases de données

Le fonctionnement du réseau ADISTE

- Une organisation
- Un projet
- Des groupes de travail thématiques
- Une structure d 'animation du réseau
- Un bulletin Technique « ADISTE infos, la lettre du Réseau »
- Des réalisations communes

Une organisation

- Un statut : Association (loi 1901) créée en 1988
- Un conseil d'administration : 12 représentants d'organismes membres de l'ADISTE (élus). Prend toute décision permettant le développement et la promotion du réseau
- Un comité technique : ensemble des responsables de documentation. Chargé d'étudier et de valider les propositions des groupes de travail
- Une Charte et une convention d'adhésion

Objectifs

- **L'ADISTE a pour missions de :**
  - Valoriser les compétences et les ressources documentaires disponibles dans les organismes membres de son réseau,
  - Faciliter l'accès à l'information pour les entreprises
  - Favoriser ainsi les échanges entre les milieux de la recherche, de l'enseignement et de l'entreprise.

5 groupes de travail

« Les membres du réseau s'engagent à participer aux travaux du Comité Technique ainsi qu'à ceux d'au moins un groupe de travail »

Ils sont chargés de :

- faire des propositions techniques à travers la réalisation d 'études, de cahiers des charges, d'évaluations, etc.
- Suivre la mise en œuvre des actions et initiatives en procédant par étape de validation.

Groupes de travail «Communication»

Objectifs :

- Définir les axes de développement du réseau en terme de produits/services et de publics
- Déterminer les actions d 'animation du réseau
- Concevoir et réaliser les outils de communication du réseau
- Élaborer le programme d'actions de promotion à conduire

Groupes de travail «Qualité»

Objectifs :

- Assurer la qualité de l'ensemble des services et produits
- Suivre l'évolution des services télématiques puis Internet
- Vérifier le bon fonctionnement des services au niveau de la pertinence des réponses apportées et de l'ergonomie du système de recherche

Groupes de travail «Internet»

Objectifs :

- Concevoir et valider la mise en œuvre des applications sur Internet
- Suivre la gestion du web du réseau Adiste

Groupes de travail «Publications collectives»

Objectifs :

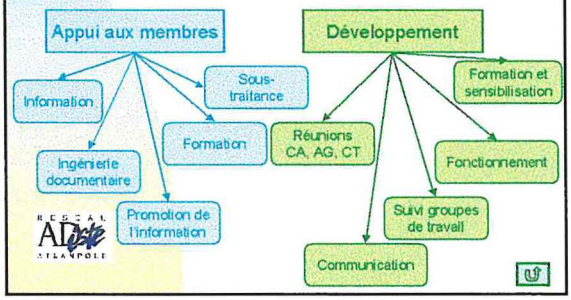
- Concevoir et réaliser des catalogues collectifs pour présenter les sources d'informations localisées dans les centres du réseau ADISTE

Groupes de travail «Formation»

Objectifs :

- Sensibiliser les étudiants et entreprises à l'utilisation de l'information
- Concevoir et réaliser un « pack-formation »
- Diffuser la formation dans les organismes

Animation du réseau



Des réalisations collectives

- Le service télématique puis Internet
- Des publications spécialisées
- L'organisation de conférences
- La participation à des salons professionnels
- Les sessions de formation et de sensibilisation
- Des partenariats régionaux, nationaux et européens sur des actions spécifiques

Les services en ligne

- Un serveur minitel
  - 3617 ADISTE
- Des bornes télématiques en libre accès
- Un serveur Internet
  - http://adiste.atlanpole.fr

Les services en lignes (Internet)

- Présentation du réseau ADISTE
- Orientation vers les sources d'information par les compétences :
  - chercheur, conseiller, expert (email)
  - spécialiste de l'information des centres de documentations membres du réseau (visite, email)
  - lien vers les sources du centre identifié
- Manifestations professionnelles en région
- Catalogue de BD (reroutage)
- Aides de soutien aux entreprises

Chiffres

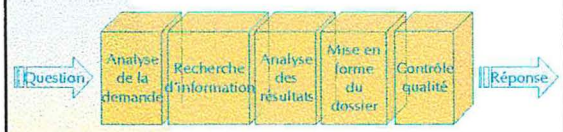
Quelques chiffres

- Serveur Télétel (1992 - fin 1997)
  - 35 000 consultations (2 500 heures)
  - Portée régionale (25%) et national (75%)
  - bornes télématique : local et étudiants
- Internet (depuis 1996)
  - 4 500 consultations par mois

Des publications collectives

- REVUES 44 - Catalogue Collectif Local des périodiques
- CD-ROM 44 - Catalogue Collectif Local des CD-ROM
- THESAURUS ADISTE

De la question au service: les processus



De la question au service: les processus

Différents processus :

- les processus primaires
- les processus de soutien
- les processus de contrôle

De la question au service: les processus primaires

Les processus primaires d'un SQR comportent les activités suivantes:

- fournir des informations aux usagers
- recevoir des demandes et y répondre
- faire des recherches documentaires
- réaliser des synthèses
- conseiller

De la question au service: les processus de soutien

Les processus de soutien d'un SQR comprennent les activités suivantes:

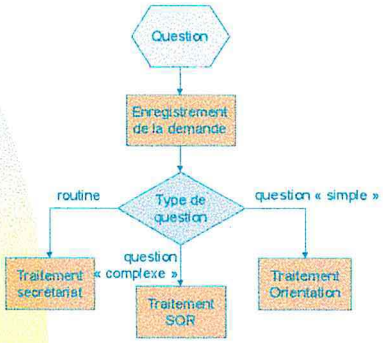
- photocopie, impression
- traitement du courrier
- acquisition de documents
- création de bases de données
- réponse aux questions courantes
- réalisation de produits d'information
- promotion du SQR

De la question au service: les processus de contrôle

Les processus de contrôle d'un SQR:

- procédure de suivi (collecte de données, enregistrement, contrôle de la qualité)
- préparation de bilan périodique
- procédures d'évaluation
- planification des activités et du budget

Le processus SQR



De la question au service: les dossiers d'information

- Définition
- Typologie et exemples

Dossier : définition

- Ensemble de documents se rapportant à un même sujet, à une même affaire
- Chemise de carton léger dans laquelle sont groupés des documents se rapportant à un même sujet

→ Forme et contenu

Typologie des dossiers

Type de dossiers	Destinataires	Fonction	Contenu	Exemple
Dossier de presse	Journalistes	Promotion	Produit / service à promouvoir	Dossier de presse Coopératives
Revue de presse	Tout public	Information	Extraits de presse, synthèse	Actuagri
Dossier documentaire produit	Utilisateur qui en fait la demande	Réponse à une question ponctuelle	Définitions, exemples, état de l'art, notes de lectures, synthèses	Dossier « élevage du porc », synthèse « Pyréthre »
Dossier documentaire outil	Utilisateurs, documentalistes	Base d'information matière première pour dossiers produit	Documents bruts	Dossier « noix de cola »

Fonction du dossier

- Informer
  - connaître le demandeur
  - connaître la réponse
  - être sûr de ses informations
  - traiter ses informations
- Communiquer
  - rendre accessible l'information
  - mettre en valeur l'information
  - échanger
- Gérer l'information
  - avoir des outils de gestions
  - organiser le stockage
  - informer au moindre coût
  - évaluer la satisfaction et l'impact
  - informer sur les dossiers

Rôles des divers intervenants

- Documentalistes
  - Responsabilités documentaires
  - Traitement total des dossiers dans leurs compétences
- Spécialistes
  - Interaction avec documentalistes (sélection, validation, synthèse)
  - Traitement total du dossier
- Libraires
  - Service librairie

Constitution des dossiers

Analyser la demande

Rassembler les informations

Traiter et mettre en forme

Analyser la demande

- Niveau de qualification du demandeur : fonction, niveau de formation, maîtrise des langues, ...
- Environnement matériel du demandeur : possibilité de s 'adresser à des sources locales, exploitation en coopérative, familiale, transformation artisanale ou industrielle, exportation, ...
- Environnement naturel
- Niveau de précision

Check list

Analyser la demande (suite)

- Question posée :
  - types d 'informations utiles (synthèses, dépêches, brevets, ...)
  - nature des informations (techniques, scientifiques, économiques, financières, juridiques, ...)
  - Sources d'information déjà utilisées
  - degré d 'urgence, mode de diffusion, ...

Délimiter le sujet

- Quel est l 'objet de la recherche (la rédaction d 'un article, d 'un rapport, ...) ?
- Quelle est la connaissance du sujet au moment de la demande ?
- Quel est le domaine de la recherche ?
- Quel est le thème recherché ?
- Quels sont les angles de la recherches ?
- Quelle est la période de recherche ?
- Quel est l 'espace géographique considéré ?
- Quels types de documents doivent être privilégiés ?
- Quelle langue étrangère ?
- A quelle date le dossier doit-il être remis ?
- Nom, service, téléphone du demandeur ?

Éléments descriptifs d'une unité de transformation (SQR TPA)

- Nature de la matière première à transformer
  - espèces à transformer
  - quantités à transformer par jour, ou par semaine, ou par mois, ou par saison
  - localisation des sources d'approvisionnement
  - conditions d'approvisionnement de l'unité de transformation : mode de production du produit, accords avec les fournisseurs, prix d'achat, conditions de transport.
- La transformation
  - Le type de produit final (nom, format, poids ou volume);
  - le débit journalier envisagé;
  - le conditionnement retenu (bouteilles en verre, sachets à souder, etc.);
  - l'énergie disponible dans l'unité de transformation.

Éléments descriptifs d'une unité de transformation (SQR TPA)

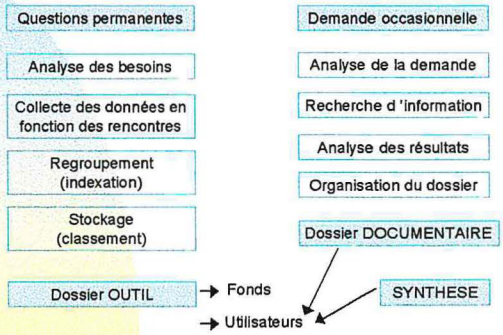
- Études économiques
  - études de marchés
    - quels sont les différents produits envisagés;
    - possibilités de commercialisation (vente directe, dépôt, export, etc.);
    - compétitivité;
    - estimation de la rentabilité (par rapport à la concurrence locale ou aux produits importés).
  - plans de financement
    - montant estimatif du projet de l'unité de transformation
    - origine de son financement

Cas pratiques

Enregistrement d'une demande

- Date de réception
- nom et adresse du demandeur et de l'organisation
- type de demande
- thème concerné
- type d'organisation
- fonction du demandeur
- (dossier transmis à ...)

De la question au produit

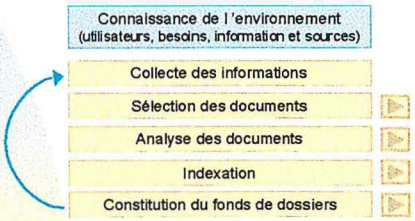


Constituer des dossiers

Constituer des dossiers OUTIL

Élaborer des dossiers PRODUIT

Constituer un dossier outil



La sélection des documents

- Critères issus de la connaissance de l'environnement
- Critères liés au savoir-faire du métier
- Critères liés au document (support, originalité, fiabilité, qualité, ...)

L'analyse des documents

Opération qui consiste à extraire d'un document l'essentiel de ses informations pertinentes

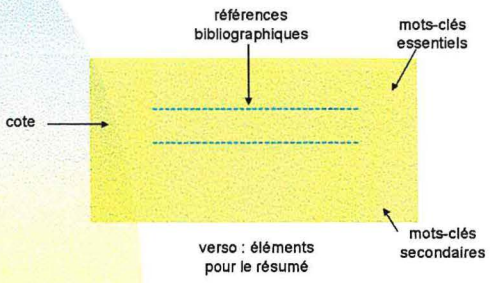
- Lire le document
- Résumer le contenu : Quoi? / Où? / Quand? / Qui? / Comment?
  - Résumer tous les documents est exclu
  - Le choix dépend du type de document, des utilisateurs, du volume de documents à traiter, des moyens, des objectifs des dossiers
- Indexer

L'indexation des documents

Fiche de travail

- Les étapes de l 'indexation
  - Reconnaissance et extraction des concepts
  - Traduction des concepts en langage documentaire
    - *Exemple: Allocution du Pdt J. Chirac commentant le rôle économique de la francophonie. Dossier Relations économiques, dossier J. Chirac, dossier francophonie.*
- Les outils
  - Classification, thesaurus, lexique

Fiche de travail



Fonds de dossiers outil

- Organisation des dossiers outils (plan de classement)
  - respect de l'ordre chronologique
  - Facettes : thématiques, « événements », « type de documents »
  - Guider l'utilisateur par des renvois
  - Mise à jour du plan de classement

Fonds de dossiers outil (suite)

- Actualisation et nettoyage
- Pas de prêt des dossiers outil
- Statistiques d 'utilisation

Fiche Dossier : CREVETTES
Date de création du dossier : 07/1997
Date dernière épuration : 08/1999
Date de consultation : 12/97 (Groupe Adrien)
03/98 (BDPA)
06/99 (Ibiscus)

Plan de classement Agricole

- Agriculture en général
- Production agricole et protection des cultures
- Élevage et services vétérinaires
- Industrie agroalimentaire
- Technologies de l'après récolte
- Sciences de l'alimentation et de la nutrition
- Environnement
- Aspects socio-économiques
- Marketing et accès aux marchés
- Financement et soutien financier
- Enseignement et formation
- Science de l'information et technologie
- Autres

Plan de classification AGRIS / CARIS

- **E - Economie agricole, développement et sociologie rurale**
  - E10 - Economie et politique agricoles
  - E11 - Economie et politique foncières
  - E12 - Travail et emploi
  - E13 - Investissements, financement et crédit
  - E14 - Economie et politique du développement
  - E16 - Economie de la production
  - E20 - Organisation et gestion des entreprises ou exploitations agricoles
  - E21 - Agro-industrie
  - E40 - Coopératives
  - E50 - Sociologie rurale et sécurité sociale
  - E51 - Population rurale
  - E70 - Commerce, commercialisation et distribution
  - E71 - Commerce international
  - E72 - Commerce intérieur
  - E73 - Economie de la consommation
  - E80 - Economie familiale et artisanale
  - E90 - Structure agraire

Plan de classification AGRIS / CARIS

- **F - Sciences et productions végétales**
  - F01 - Culture des plantes
  - F02 - Multiplication végétative des plantes
  - F03 - Production et traitement des semences
  - F04 - Fertilisation
  - F06 - Irrigation
  - F07 - Façons culturales
  - F08 - Systèmes et modes de culture
  - F30 - Génétique et amélioration des plantes
  - F40 - Ecologie végétale
  - F50 - Anatomie et morphologie des plantes
  - F60 - Physiologie et biochimie végétales
  - F61 - Physiologie végétale - Nutrition
  - F62 - Physiologie végétale - Croissance et développement
  - F63 - Physiologie végétale - Reproduction
  - F70 - Taxonomie végétale et phytogéographie
- **H - Protection des végétaux**
  - H01 - Protection des végétaux - Considérations générales
  - H10 - Ravageurs des plantes
  - H20 - Maladies des plantes
  - H50 - Troubles divers des plantes
  - H60 - Mauvaises herbes et désherbage

Plan de classement Média

- **Historique**
- **Politique / Prix / organisation économique**
  - GATT / OMC
  - Organisation Commune des Marchés
  - Élargissement PAC à l'Est
  - Politique socio-structurelle
  - Remembrement / Foncier / Structures
- **Services connexes**
  - Syndicalisme agricole
  - Crédit Agricole
  - Chambre d'Agriculture / CETA
  - Sécurité sociale
- **Organisation de l'exploitation**
  - Formes juridiques d'exploitation agricole
  - Coopératives
  - CUMA / Cercles
  - Informatique à la ferme
  - Formation professionnelle
  - Gestion de l'exploitation
- **Commercialisation**
  - Groupement de producteurs
  - Mise au normes
  - Exportations agroalimentaire
  - Marchés de gros
  - Contractualisation des apports
  - Grande distribution
  - Tourisme rural
  - Interprofession
- **Technologies**
  - Bioénergie
  - Les nouvelles cultures hybrides
  - OGM / Transgénique
- **Qualité**
  - Qualité agroalimentaire
  - Sélection bovine / Traçabilité
  - Agriculture biologique

Constituer un dossier produit

Délimiter le sujet

Rassembler les informations

Structurer le dossier produit

Réaliser une synthèse ?

Constitution du fonds de dossiers

Délimiter le sujet

- Quel est l 'objet de la recherche (la rédaction d 'un article, d 'un rapport, ...) ?
- Quelle est la connaissance du sujet au moment de la demande ?
- Quel est le domaine de la recherche ?
- Quel est le thème recherché ?
- Quels sont les angles de la recherches ?
- Quelle est la période de recherche ?
- Quel est l 'espace géographique considéré ?
- Quels types de documents doivent être privilégiés ?
- Quelle langue étrangère ?
- A quelle date le dossier doit-il être remis ?
- Nom, service, téléphone du demandeur ?

Rassembler les informations

- Dossiers existants
- Outils documentaires disponibles dans le service
- Sources utiles dans l'organisme
- Sources extérieures

Structurer le dossier produit

- Date et sources
- Association des documents
- Sommaire du dossier
- Synthèse si demandée
- Page de couverture (nom de l 'utilisateur, date de restitution, thème de la recherche, nom du réalisateur)

Exemple

Exemple d'organisation de dossier produit

Sur le thème « L 'assèchement de la mer d 'Aral » pour un directeur de Lycée pour une réalisation pédagogique.

1. Synthèse
   Sommaire
2. L 'état actuel et les conséquences
3. Les causes de ce désastre
4. La perception du désastre (local et international), les remèdes proposés
5. Pour en savoir plus: bibliographie, iconographie, vidéographie, adresses utiles

Réaliser une synthèse

- Se comporter en spécialiste
- Connaître les utilisateurs
- Traiter le dossier
- Exploiter toutes les informations

Diffusion et mémorisation des informations SQR

- Gestion de la diffusion
- Système d'information interne
- Communication et promotion

La système d'information interne

Base de ressources SQR :

- Fichier des questions et réponses déjà traitées
  - Dossier outil: instrument de communication sur place
  - Dossier produits, synthèses, fiches, etc.
  - FAQ
- Fichier des experts (par compétences)
- Autres sources d'information utile

La diffusion des dossiers d'information

Base de suivi des opérations:

- Enregistrement des demandes
- Enregistrement des réponses
  - Type de réponse donnée (standard, sur mesure, publications, orientation, en dehors des compétences réseau)
  - date d'envoi (durée)
  - nombre d'heures de traitement (coûts)
  - contenu de la réponse
  - responsabilité

+ Complexe

Mémoire «Quid» (3230 dossiers)

03220

Titre: LE ROLE DE L'INFORMATION DANS LA PRISE DE DECISION

Chapitre(s): AGRI1

Descripteur(s): INFORMATION; AGRICULTURE; AIDE A LA DECISION; AFRIQUE SUBSAHARIENNE

Ouvrage(s): B8074, GRIFFON, M; HENRY, P; LEMELLE, J.P.- Les politiques agricoles et alimentaires en Afrique : sommaire; B8673, FAO.- Méthodes d'analyses microéconomiques utilisables en planification et programmation agricoles : sommaire

Article(s): P5112, Rosace.- In : CHAMBRES D'AGRICULTURE, 1998/09 (868-869) ; p.13-44

Base(s): ORCHIS, (RESEAU DE SURVEILLANCE OU OUTIL D'AIDE OU AIDE A LA DÉCISION) ET DT=A ET O SAUF CHA=ELEV* : 12 RÉFS SÉLÉC.; ELECTRE, AIDE + LA DÉCISION : 1 RÉF SÉLÉC.

Note(s): Dossier très général pour un sujet très général. Rosace est un exemple de système d'informations

Système d'information SQR

- Suivi des opérations
- Information client
  - Fonction du client
  - Niveau d 'instruction
  - Type d'organisation
  - Historique
- Évaluation et Suivi budgétaire

Système d'information SQR (2)

- **Suivi des opérations**
  - N° du SQR
  - Nom du client, coordonnées
  - Date de réception
  - Moyen de transmission de la question
  - Date d'enregistrement, personne
  - Date de première évaluation, temps consacré, personne
  - Date d'envoi à un expert, organisation + personne
  - Date de réception de l'expert, temps consacré, organisation + personne
  - Date de compilation interne, temps consacré, personne
  - Date d'envoi au client, personne
  - Date de réception du questionnaire d'évaluation
  - Date d'envoi du questionnaire de suivi, personne
  - Date de réception du questionnaire de suivi

Système d'information SQR (3)

- **Fonction du client**
  - Producteur
  - Négociant
  - Industrie de la transformation
  - Vulgarisateur
  - Bibliothécaire
  - Chercheur
  - Planificateur
  - Responsable politique
  - Formateur/ enseignant
  - Etudiant

Système d'information SQR (4)

- **Niveau d'instruction**
  - École primaire (= expérience pratique)
  - École secondaire (lycée professionnel)
  - École secondaire (lycée d'enseignement général)
  - Université (BTS, DUT, DEUG, licence)
  - Université (maîtrise, DEA, DESS, doctorat)
  - Diplôme des grandes écoles

Système d'information SQR (5)

- **Type d 'organisation**
  - Organisme public
  - ONG nationale
  - Agence internationale de développement
  - Lycée agricole, école d'agronomie
  - Institut de recherche
  - Société commerciale privée
  - Banque
  - Ferme
  - Association de cultivateurs
  - Coopérative agricole
  - Particulier

Système d'information SQR (6)

- **Historique**
  - N° des SQR du clients
  - dates des SQR
  - autres services fournis

Système d'information SQR (7)

- **Évaluation et suivi budgétaire**
  - Satisfaction (résultat d'enquête et/ou de suivi) : Satisfat de la qualité de réponse, satisfat des délais, satisfat de la présentation de l'information,, niveau de satisfaction générale
  - utilisation de l'information (ou motif de la demande) : Production primaire (cultures, élevage, etc), transformation agroalimentaire, information sur les marchés, formulation de politiques, enseignement et formation, conférence, recherche, formulation de projets, utilisation personnelle/ éducation personnelle/ promotion personnelle, autres
  - utilité de l'information : prise de décision, mise en œuvre d'une opération, examen d'une problématique, inutile
  - temps consacré et coûts : question payante/gratuite, montant payé, date de paiement, moyen de paiement

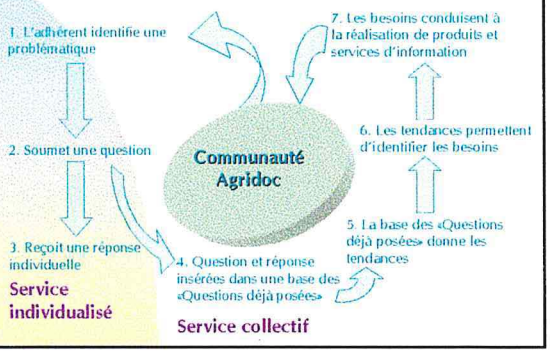
L'expérience Agridoc

- Service question réponse de BDPA (service 96/97)
  - 2506 pages de photocopies
  - 64 ouvrages
  - 81 synthèses
  - 612 adresses
  - 950 références BDPA
  - 2342 références bibliographiques externes

L'expérience Agridoc (2)

- Exploitation du fichier de suivi
  - gestion de l'activité de chaque correspondant
  - suivi des demandes individuelles et du respect des quotas
  - repérage des documents les plus demandés: élément de décision de la politique d 'acquisition et de sélection documentaire
  - cartographie d 'implantation des correspondants et statistiques
- Le système GOA constitue l'outil central de gestion du dispositif d'appui

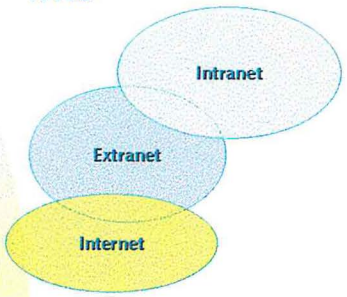
Diffusion individualisée / collective



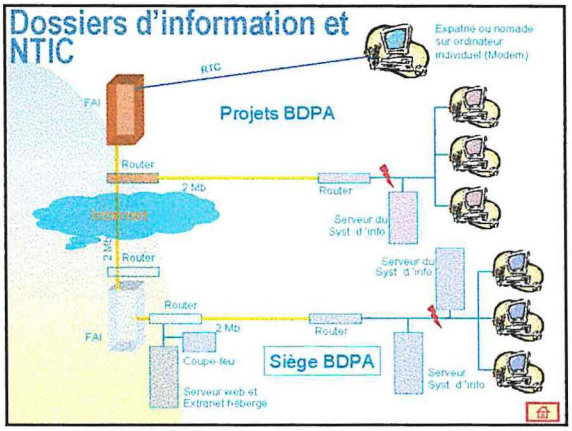
Dossiers d'information et NTIC

- Informatisation des dossiers
- NTIC : outil de communication
- NTIC : outil de dissémination

Dossiers d'information et NTIC



Dossiers d'information et NTIC



Promotion des SQR

- Publicité ou confidentialité ?
  - Dimensionnement du SQR
  - Coût de la promotion
  - Ciblage et objectifs
- Attirer les « clients cibles »
  - Stratégie de communication
- Les outils de la promotion

Promotion des SQR

Stratégie de communication

- Quels sont les groupes cibles?
- Quelles sont les questions que peut traiter le SQR? (les questions possibles, les questions que le SQR ne traitera pas)
- Quels sont les services fournis? (exhaustivité de la réponse, élaboration de la réponse, références, documents, etc.)
- Dans quels délais, à quels coûts ?
- Comment contacter le SQR, comment les demandes doivent être adressées ? (format, moyens, etc.)

Promotion des SQR

Les groupes cibles

- Quels sont les groupes cibles?
- Comment communiquent-ils?
- Que lisent-ils?
- Qu'écoutent -t-ils?
- A quels événements assistent-ils?

Promotion des SQR

Plan de communication DLB (1)

- **Cibles :** les collectivités locales françaises
- **Objectif :** favoriser la participation financière
- **Stratégie :** le plan de communication se doit d'utiliser l'ensemble des médias consultés par les collectivités locales françaises : écrit (presse, magasine), audiovisuel (radio, télé, web), salons, colloques,... A ceci se rajoute des contacts directs : courrier, Email, présentation et rencontre. La communication de DLB ne doit pas faire l'impasse sur ces différentes formes qui se renforcent mutuellement.

Promotion des SQR

Plan de communication DLB (2)

- **Méthode :**
  - Analyser les médias (écrit et audiovisuel ; nationaux, régionaux et locaux) consultés par les collectivités locales
  - Lister les événements auxquels participent les collectivités locales
  - Définir les messages que nous voulons faire passer
  - Préparer les messages sous des formes courtes, moyennes et longues
  - Définir les procédures de communication directe (présentations, envois, colloques, salons,...), médiatisée (presse écrite et audiovisuelle) et relayée (définition et procédures de fonctionnement avec les partenaires et leurs réseaux)
  - Animer les relations et évaluer
  - Définition d'un plan de communication global avec calendrier des actions et définition des responsabilités

Promotion des SQR

Plan de communication DLB (2)

- **Actions :**
  - Presse : Interviews (staff DLB et personnalités), envois de news, conférences de presse, tables rondes, encarts publicitaire, voyage de presse sur le terrain
  - Audiovisuel : Interviews (staff DLB et personnalités), conférences de presse, tables rondes, vidéo DLB, reportages (radio, télé), animation du web
  - Relationnel : contact (démarchage physique), salons, colloques, inscription (clubs, associations, réseaux,...), utilisation des relais de la Caisse (délégation régionale, buffet local)
  - Contact écrit : mailing papier, contact électronique, lettre d'information, fiches projets, brochure de présentation, publications occasionnelles (poster, brochure,...)

Les outils de promotion

- Promotion papier
  - **lettre**
  - **encarts presse**
  - **brochure de présentation**
  - **Poster et autres produits publicitaires**
- Promotion électronique et audiovisuelle
  - **Site Internet**
  - **Liste de diffusion**
  - **reportage TV/radio**

Les outils de promotion (2)

- Relations publiques et événementiel
  - **Salons, conférences, tables rondes**
  - **Portes ouvertes,**
  - **Concours**
  - **démarchage**
  - **bouche à oreille**
  - **réseau d'experts et réseau d'information**

Organisation des SQR

- La gestion des questions
- La gestion des réponses
- La gestion des utilisateurs

Organisation fonctionnelle
Gestion des questions

- Description de la demande telle qu'elle est exprimée par le client
- Analyse de la demande en fonction du domaine sur lequel elle porte
- Traduction en langage documentaire

Organisation fonctionnelle
Gestion des réponses

- Gestion des dossiers ou des fichiers
- Evaluation du niveau de la réponse
- Gestion des délais
- Gestion des envois et de la diffusion

Organisation fonctionnelle
Gestion des utilisateurs

- Gestion des adresses
- Gestion des caractéristiques propres aux demandeurs

Organisation fonctionnelle
Méthodologie et outils

- Une méthodologie globale
  - Un enregistrement systématique dès réception de la demande
    - de la question
    - de l 'adresse et des caractéristiques du demandeur

Organisation fonctionnelle
Méthodologie et outils

- Une identification des éléments nécessaires à la gestion des demandes et des réponses
- Une mémorisation des démarches engagées pour l 'obtention des résultats
- Une mémorisation des résultats

Organisation fonctionnelle
Méthodologie et outils

- Suivi périodique de l 'activité
  - par type de clients
  - par type de questions
  - par type de réponses
- Suivi des délais de recherche
- Suivi des coûts engagés pour la recherche

Organisation fonctionnelle
Méthodologie et outils

- **Des outils informatisés**
  - Fichier - calcul (de type Excel)
  - Fichier - table (de type Access)
  - Fichier - base de données (de type documentaire)
- **Des outils manuels**
  - Cahier - arrivée des questions
  - Cahier - départ des réponses
  - Bordereaux de description et d 'analyse
  - Dossiers des réponses rigoureusement classés

Bordereau SQR

Date de la demande : 2000 /.....
N° de dossier : .....
Date de réception : 2000 /.....
Date de la réponse : 2000 /.....
Documentaliste :
Plante/Animal/Thématique.....
Produit.....
Discipline : A B C D E F H J K
L M N P Q S T U
Généralités ☐
Code AGRIS .....

Bordereau SQR

Renseignements sur le demandeur :
Mme ☐ Mlle ☐ Mr ☐
Nom.....Prénom:.....
Département : AMIS CA CP EMVT FLHOR FORET TERA DG
Programme .....
Localisation: France☐ Outre-mer☐ Partenaire: ☐
Organisme: .....
Fonction/statut:.....
Adresse.....
.....Pays (code ISO):.....
Tél:.....Fax:.....
Adresse électronique:.....
Type de demande : Courrier/Fax ☐ Téléphone ☐
Messagerie ☐ Sur place ☐

Bordereau SQR

Objet de la demande : .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Traitement de la demande :
Lettre type ☐
Réorientation de la demande : CTA ☐ ou Autre ☐
Réalisation d 'une recherche documentaire ☐
Dossier / N°Archivage : .....

Bordereau SQR

Pour la recherche documentaire : ne répondre que si la source d 'informations a été utilisée
Bases de données internes :
Agritrop Oui Non Disquettes statistiques Oui Non
Atlantis Oui Non Recherche Manuelle Oui Non
CD-ROM Intranet
Bases de données externes :
BDIServeurs

BDI Internet

INTERNET sauf BDI Oui Non Facturation SQR Externe ☐
Fourniture de documents :
Bibliographies ☐ Documents CIRAD ☐ Photocopies/brochures ☐
Temps passé : ☐ 1/4 d 'h à 1/2 h ☐ plus d 'une 1/2 h ☐ plus d 'un jour

Fichier SQR 98

```
REF      .00000780
DATEDEM  .1998/02/25                          REPONSE .1998/03/03
NUMDOS   .780/98                              DOCUM   .MR
PRODUIT  .CAOUTCHOUC NATUREL ; EAU USEE ; NORME
DISCIPL  .P; D
AGRIS    .PLG; DSO
NOMDEM   .DELABARRE Michel
SEPT     .CP - Hevea
LOCAL    .F
TYPEDEM  .T
DEMANDE  .Trouver les normes africaines et asiatiques concernant les parametres
         .chimiques des effluents des usines à caoutchouc / latex centrifuge :
         .normes de rejets d'effluents, sédiments, solides en suspension, DBO,
         .pH, azote totale, phosphate total
TRAITEM  .P
AGRITROP.OUI
RECHMAN  .OUI
BDIS     .PAPRA; PASCAL; NTIS; DIALOG SOURCEONE ENGINEERING; ARILIT; CA SEARCH
INTERNET.OUI
FOURNI   .P
TEMPS    .3
```

Fichier SQR 98

```
REF     .00000400
DATEDEM .1998/11/16                          REPONSE .1998/11/19
NUMDOS  .400/98                              DOCUM   .MB
PLANTE  .PALMIER A HUILE: CULTURE INTERCALAIRE
DISCIPL .F
AGRIS   .FOO
NOMDEM  .PETERS Mireille
DEPT    .CP - Palmier
LOCAL   .0
PART    .OUI
ORGADEM .SIAT: Société d'Investissement pour l'Agriculture Tropicale
ADRESSE .SIAT
        .Ibéve Pittoresque, 81
        .B-1180 BRUXELLES
        .Tel : 32 2 373 99 14; Fax : 32 2 375 74 31
        .Mel : siat.bx18@skynet.be
PAYS    .BEL
TYPEDEM .C
DEMANDE .Cultures intercalaires en plantation de palmiers à huile immature
TRAITEM .D
AGRITROP.OUI
PDIS    .CAB: AGRICOLA; PASCAL
FACTURE .SQRE
TEMPS   .Z
```

Analyse des coûts

- Les données de base à collecter concernent :
  - les mouvements
  - le temps passé
  - le coût des opérations
- Les calculs de gestion

Analyse des coûts

- Les mouvements
  - services achetés à l 'extérieur (abonnements à des banques de données)
  - opérations effectuées par le service (nombre d'enregistrements, etc.)
  - produits et services offerts aux usagers
  - produits acquis pour le service

Analyse des coûts

- Le temps
  - mesure du temps passé à chaque opération
  - justification du temps passé par le volume des opérations
  - justification du temps passé par la compétence du personnel
    - nomenclature des postes de travail
    - base de temps unitaires

Analyse des coûts

- Le coût des opérations
  - Frais généraux
    - charges liées à l'espace
    - charges de personnels
    - charges de fournitures
    - charges d'équipement
  - Coûts directs
    - contrats de partenariat
    - abonnements à des services
    - produits offerts

Calcul du coût d'une référence

- **Référence :**
  - Coût de la référence achetée au serveur
    - selon la base de données et le format choisi
    - charges du service
    - mode d'envoi
  - Télécommunication
    - temps de connexion
    - volume d'informations transmis
- **Temps machine :**
  - temps de connexion
  - utilisation de la mémoire centrale
  - volume d'espace disque utilisé
- **Temps documentaliste**
  - coût moyen des salaires des cadres
  - temps de travail sur 21 jours ouvrables
- **Matériels mis à disposition**
  - amortissements et consommables pour micro-ordinateur et imprimante
- **Frais généraux**
  - Affranchissement postal
- **Frais indirects**
  - Salaires indirects
  - Evaluation des charges de ménage, entretien courant, amortissement de la construction

Coûts de fabrication

- Fabrication d'un dossier produit : 1480 F
  - 3 heures x 200 F (documentaliste)
  - Photocopies : 60 F
  - Références bibliographiques : 150 F
  - Poste / télécommunication : 70 F
- Synthèse :
  - temps ingénieur (1 à 2 jours)

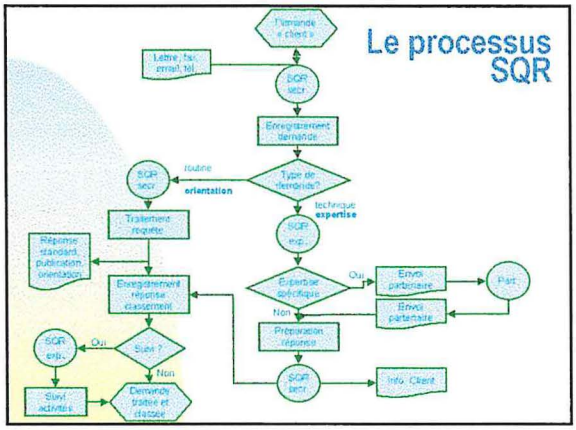
La qualité dans le SQR

- Détermination du besoin du client
  - Connaissance des clients (contenu et forme)
  - Services aux clients
- Analyse du processus et contrôle de la qualité

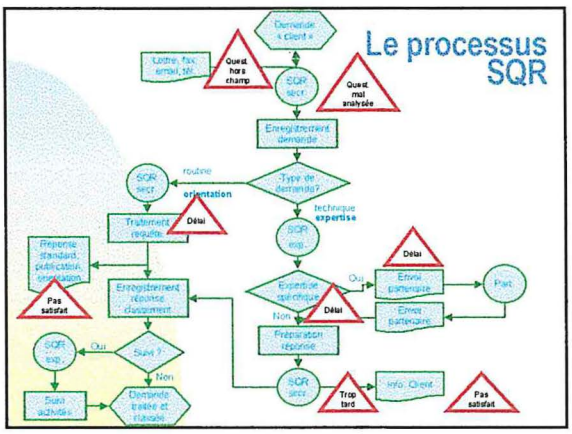
La qualité des services aux clients

- Fiabilité
  - promis tenu?
- Réceptivité et réactivité
- Confiance
- Empathie
- Aspects matériels

Le processus SQR



Le processus SQR



Problèmes éventuels (1)

Etape	Problèmes éventuels	Solutions possibles
Réception des demandes	Nombreuses demandes en dehors des compétentes du SQR (région, thème, groupe cible)	• Amélioration des informations envoyées aux clients • Lettre type de regrets • Renvoi à d'autres organisations à qui s'adresser • Envoi d'informations de base, standardisées
	Nombreuses demandes trop générales, incomplètes, imprécises	• Encourager l'utilisation de formulaires de demande (ex. incluse dans le bulletin d'information) • Améliorer l'intelligibilité des demandes
	Langues différentes	• Améliorer les informations envoyées au client • Trouver un traducteur

Problèmes éventuels (2)

Etape	Problèmes éventuels	Solutions possibles
Enregistrement	Enregistrement incomplet	• Vérifier l'enregistrement
	Informations inutilisées	• Simplifier l'enregistrement • Concevoir un système de suivi et de compte-rendu
Recours à des partenaires ou experts	Le partenaire n'a pas les mêmes priorités : retards	• Fixer des délais dans les contrats • Offrir des incitations financières pour accroître la rapidité des réponses
	Aucune information n'est donnée sur la question envoyée	• Demander un double de la réponse
	Le partenaire de donne pas de réponse satisfaisante	• Demander un double de la réponse • Evaluer et comparer les réponses du partenaires et celles du SQR. • Rendre les réponses publiquement disponibles/accessibles (via Internet)

Problèmes éventuels (3)

Etape	Problèmes éventuels	Solutions possibles
Recherche propre/ compilation des réponses	Les recherches prennent trop de temps	• Améliorer la documentation du SQR • Améliorer les bases de données du SQR • Améliorer les compétentes au niveau des stratégies de recherche
	Retards au niveau de la photocopie	• Revoir les priorités des travaux de photocopies
Envoi de la réponse	Les réponses ne correspondent pas à la demande	• Susciter un feedback sur l'utilité de la réponse
	La réponse est arrivée trop tard	• Mettre en place un système de suivi. Traiter les demandes dont la réponse tarde
Enregistrement et classement	Le classement n'est pas une priorité, les dossiers ne sont pas mis à jour	• Fixer des délais pour le classement et traiter toute autre difficulté.

Critères qualité (SQR) (1)

Services	Critères de qualité	Indicateurs	Norme acceptable
Information des clients sur le SQR	Information suffisante sur l'étendue des services	% des demandes « hors sujet »	Moins de 5%
	Information suffisante sur les procédures	% des demandes concernant les procédures	Moins de 10%

Critères qualité (SQR) (2)

Services	Critères de qualité	Indicateurs	Norme acceptable
Envoi des demandes	**Simplicité des formulaires**	**% des demandes incomplètes, imprécises**	**Moins de 10%**
	Clarté des questions	**% des demandes trop vagues**	**Moins de 5%**
		% des demandes nécessitant un échange	**Moins de 10%**
	Information précise sur les délais de réponse	**% des demandes concernant le traitement des demandes**	**Moins de 2,5%**

Critères qualité (SQR) (3)

Services	Critères de qualité	Indicateurs	Norme acceptable
Accusé réception et échange	Efficacité de l'échange	% des échanges exigeant plus de 1 contact (lettre, téléphone)	Moins de 25%
	Durée du processus	% des clients se plaignant de la longueur des délais	Moins de 2.5 %
	Efficacité de la réponse	% des clients mécontents	Moins de 2,5%
Réception de la réponse	Exhaustivité de la réponse	% des clients mécontents	Moins de 2,5%
	Délais de réponse	% des clients mécontents	Moins de 2,5%
	Simplicité des questionnaires d'évaluation	% des questionnaires retournés	Plus de 35%
		% des questionnaires retournés incomplets, peu clairs	Moins de 10%

Critères qualité (SQR) (4)

Services	Critères de qualité	Indicateurs	Norme acceptable
Suivi	**Délais d'envoi des questionnaires d'évaluation**	**% des questionnaires envoyés au bout d'un an**	**Moins de 2,5%**
	Efficacité du service de suivi	**% des clients mécontents**	**Moins de 2,5%**

Évaluation des procédures Qualité

- Évaluation qualitative
  - éventuels goulets d'étranglement
  - améliorations à apporter
  - évaluer les améliorations proposées
- Évaluation quantitative
  - volume de travail aux différentes étapes
  - durée d'une activité
  - temps consacré à une activité

Exemples

Évaluation qualitative

- Pour chaque activité :
  - pourquoi cette activité a-t-elle lieu?
  - Pourquoi a-t-elle lieu à ce moment précis?
  - Combien de temps prend elle pour être réalisée et pourquoi?
  - Pourquoi cette personne particulière est-elle responsable de cette activité?
  - Quels sont les risques associés à cette activité?

Évaluation qualitative

- pouvons nous délaisser certaines activités?
- pouvons nous délaisser certains moments de de contrôle ou de validation?
- Pouvons nous combiner/modifier certaines activités?
- Pouvons nous combiner/modifier certains contrôles ou validations?
- Pouvons nous simplifier certains activités, contrôles, validations?
- Pouvons nous modifier les niveaux de responsabilité?

Évaluation qualitative

Se demander si les idées d'amélioration:

- améliorent la qualité des services
- exigent moins de ressources
- demandent moins d'effort
- prennent moins de temps
- améliorent les conditions de travail du personnel

Évaluation qualitative

Se demander si les idées d'amélioration:

- améliorent la qualité des services
- exigent moins de ressources
- demandent moins d'effort
- prennent moins de temps
- améliorent les conditions de travail du personnel

Évaluation service de l'Unité

Tableau répertoriant:

- Type d 'organisme
- Nom, coordonnées du demandeur
- Code Messager
- Thèmes des questions posées
- Délai et temps de traitement
- Traitement des demandes
- Nom des responsables
- Diffusion dans GAL'axie

Évaluation service de l'Unité

Code Messager:

Q: annonce ou question

ID: demande d 'envoi de documents ou de consultation de documentation au centre ressources

C: proposition de partenariat et réponses à appel contribution

M (message adressé à l 'Unité): prise de contact, demande de rdv, divers

R: pré-inscription aux sessions et rencontres organisées par l'Unité

Suivi évaluation de la réponse SQR

Le suivi peut se faire par :

- évaluation de la satisfaction du demandeur et de l'utilité de l'information (directement après réception de la réponse)
- évaluation de la mise en œuvre de la réponse (impact) 6-9 mois plus tard (évaluation interne ou externe)
- retour d'information : réponse à de nouvelles demandes, commentaires sur les bulletins annuel de renouvellement d'adhésion, courrier, mission sur place (entretien avec ou sans guide)

Évaluation des services SQR (réseau)

- Évaluations internes
  - Par le coordinateur à dates +/- fixes ou à chaque phase
  - Évaluation de la production ou de l'impact (à un stade intermédiaire ou à la fin du projet)
  - Lors d'activités : atelier, formation (fiche d 'évaluation)
- Évaluations internes
  - Contrôle de l'affectation des sommes aux activités
  - Appréciation de l'efficacité du réseau (production et impact)

Évaluation externe des service SQR (réseau)

- Analyse de la satisfaction des membres
  - en totalité ou par échantillon
  - par questionnaire de satisfaction (le taux de réponse est déjà un indicateur d'interactivité)
  - par questionnaire de réinscription (bon taux de réponse)
- Analyse de l'information accumulée et de la couverture du réseau
- Analyse de la taille, répartition géographique et composition du réseau et son évolution
- Volume et qualité des échanges
- Activités et ses influences en rapport avec les objectifs

Évaluation externe des réseaux SQR (Exemple du réseau Agridoc)

- Contexte de l'évaluation
  - des contraintes budgétaires croissantes qui obligent à démontrer l'impact et l'utilité des opérations soutenues
  - une évolution des profils et des modalités d 'interventions des coopérants (AT Marché CT, animation, conseil, etc.)

Évaluation externe des réseaux SQR (Exemple du réseau Agridoc) (2)

- Les interrogations
  - Le cadre politique
  - Le management du dispositif
  - Connaissance et suivi de la demande
  - Produits et services proposés
  - Qualité et exploitabilité de l'offre
  - Impact des actions
  - Positionnement dans le paysage documentaire
  - La composante réseau
  - Aspects juridiques
  - Aspects économiques

Évaluation externe des réseaux SQR (Exemple du réseau Agridoc) (3)

- **Rapport en trois parties**
  - Analyse de la politique et de l'offre proposée
  - Analyse de la demande et de l'impact
  - Mise en évidence des écarts; propositions d'orientation
- **Pour chaque partie**
  - Un rappel descriptif de la situation ou de l'activité
  - Un commentaire de nature qualitatif
  - Un tableau de notation :
    - 1 : critiquable, pas du tout satisfaisant
    - 2 : faible, peu satisfaisant, pas explicite
    - 3 : moyen, acceptable
    - 4 : fort, satisfaisant, conforme

Évaluation externe des réseaux SQR (Exemple du réseau Agridoc) (4)

- **Évaluation de l'offre et du processus de production**

	Coopérants
Modernité des outils utilisé	3
Sélectivité des documents proposés	4
Valorisation des travaux des travaux des coopérants	2
Différenciation de l'offre bibliographique	2
Modulation du SQR selon interlocuteur	3
Continuité de l'offre dans le temps	3
Exploitabilité des produits	4
Valeur ajoutée des prestations	3

Évaluation externe des réseaux SQR (Exemple du réseau Agridoc) (4)

- **Évaluation de la composante réseau**
  - Partage des tâches d'alimentation
  - Démultiplication de la diffusion
  - Présence d'antennes de proximité
  - Africanisation du « traitement »
  - Maillage entre les membres du réseau
  - Interactivité (apport des correspondants)

Quelques indicateurs d'impact

- **le taux de pénétration du marché:** taux global de pénétration du système d'information et taux spécifique à l'un des produits ou services. Mesure le nombre d'usagers réels par rapport au nombre d'usagers potentiels; impact indirect
- **le taux de circulation de l'information:** mesure le nombre d'individus qui ont accès aux informations après le premier bénéficiaire
- **l'usabilité:** facilité d'apprentissage, de rémémorisation ou d'utilisation
- **le taux d'exploitation:** nombre de fois où un produit documentaire ou d'information est exploité par le destinataire (par exemple, nombre d'articles commandés suite à la diffusion d'une revue de sommaire ou d'un bulletin bibliographique, nombre de fois qu'est emprunté tel ou tel document ou qu'est sollicité tel ou tel service
- **l'impact indirect:** nombre d'individus ou d'organismes touchés par des connaissances extraites de documents reçus par un destinataire intermédiaire

Documentation fournie pour le module

« Les utilisateurs »

Les utilisateurs

La réponse personnalisée à une demande d'information ou de documentation nécessite la connaissance des usagers, de leurs domaines d'intérêt et de leurs besoins.

L'analyse des besoins permet d'ajuster les produits documentaires aux demandes réelles des utilisateurs et donc d'accroître l'efficacité du système documentaire.

Collecte des informations nécessaires à l'analyse des besoins :

Les démarches suivantes sont nécessaires. :

Entretiens avec les décideurs (direction et hiérarchie de l'organisation sensibilisées aux problèmes de documentation) pour définir les buts du service. Un service d'information se justifie dans la mesure où :

- il répond aux objectifs propres à l'organisation dont il dépend,
- il est capable de démontrer l'utilité de ses activités,
- il est intégré au fonctionnement de l'organisation et où il peut s'adapter constamment à son évolution,
- les utilisateurs en retirent le meilleur profit.

Analyse des questions et réponses, si le service SQR est déjà en place, pour dégager :

- quelles seront les nouvelles tendances dans les demandes d'information ;
- si le fonds d'information est suffisant ;
- si la promotion est suffisante ; et
- si les formulaires du SQR sont adaptés.

Méthodes d'étude des utilisateurs :

- Méthodes directes : elles requièrent le concours des usagers

Entretiens individuels ou de groupe avec des utilisateurs considérés comme significatifs, répondant à des critères choisis, permettant de préciser leurs besoins

Enquêtes sous forme de questionnaire distribué à l'ensemble des utilisateurs concernés réels et potentiels permettant de chiffrer les besoins exprimés dans les entretiens. Il peut comporter soit des questions fermées à choix unique (oui, non, je ne sais pas) ou à choix multiples, soit des questions ouvertes qui laissent l'usager libre de construire sa réponse ou les deux juxtaposées sur un même thème. Un questionnaire comprend en général des questions dites de fait (exemple : Faites-vous parti d'un réseau d'information ? Lequel ?) et des questions d'opinions (exemple : Que pensez-vous de tel ou tel répertoire bibliographique ?) et des questions d'explications (Pourquoi ne l'utilisez-vous pas ?).

- Méthodes indirectes : elles s'appuient sur des données préexistantes sans susciter l'intervention des usagers

Elles utilisent les informations résultant de l'examen des événements passés pour en déduire une évolution future : évaluation de données statistiques pendant une période donnée (nombre de questions, nombre de réponses, nombre de photocopies faites, etc)

- Recensement des utilisateurs réels ou potentiels

Classification suggérée des utilisateurs ou groupes cibles :

La typologie et la segmentation des utilisateurs contribueront à définir leurs besoins et par conséquent à déterminer les services correspondants.

La typologie, c'est la recherche de critères qualitatifs pour décrire et comprendre une population de personnes. Il peut y avoir deux types de critères : critères restrictifs (personnel interne uniquement) ou ouverts.
Dans ce cas, la typologie consiste à identifier des caractéristiques telles que les catégories socioprofessionnelles, les domaines d'activité afin de regrouper des types d'utilisateurs.

La segmentation, c'est la méthode qui consiste à classifier et à découper, grâce aux critères retenus par la typologie une population en segments quantifiés pour élaborer une stratégie plus efficace avec des offres adaptées aux besoins.
Elle permet de déterminer le nombre potentiel des utilisateurs en les localisant à l'extérieur et à l'intérieur de l'organisation.

- **Types d'organisation**

Les organisations potentiellement utilisatrices du SQR peuvent être classées de la manière suivante.

Catégorie	Type d'organisation
Politique et financement	Organisations gouvernementales ONG nationales Agences internationales de développement Organismes de financement Syndicats et associations de professionnels
Recherche et développement	Universités/ écoles d'agronomie/ lycées agricoles Instituts de recherche
Information	Bibliothèques Centres de documentation Média (TV, radio, journaux, revues)
Vulgarisation et formation pratique	Agences de vulgarisation Ecoles et centres de formation Associations de professionnels Associations de cultivateurs, coopératives, syndicats
Groupe d'usagers	Groupements de cultivateurs Sociétés commerciales, négociants, unités de transformation

- **Types d'usagers**

Pour les individus travaillant dans le secteur de l'agriculture et autres filières, il conviendra de connaître leur catégorie socioprofessionnelle et la nature de leur activité. La classification suivante pourra être utile.

Fonction de l'usager
Agriculteur
Négociant
Responsable de la transformation
Vulgarisateur
Bibliothécaire
Journaliste
Chercheur
Décideur
Consultant
Formateur/ enseignant
Etudiant
Particulier

Il conviendra en outre de connaître le **niveau de responsabilité** (cadre, technicien) de l'usager ou **le niveau d'instruction** pour l'étudiant ou l'enseignant, car cela aura une incidence sur le type d'information fournie ou l'utilisation de l'information.

Niveau d'instruction
Ecole primaire (expérience pratique)
Ecole secondaire (lycée professionnel)
Ecole secondaire (lycée d'enseignement général)
Université : 1er cycle (BTS, DUT, DEUG, licence)
Université : 2nd cycle (maîtrise, master)
Université (DEA, DESS, doctorat)
Diplôme des grandes écoles

- **Types de secteurs et thèmes**

Le SQR peut se concentrer sur un ou plusieurs secteurs économiques et à divers niveaux d'activité comme on peut le voir dans les exemples suivants :

- Secteurs : ex. agriculture, commerce, administration, industrie ;
- Filières : ex. agroalimentaire, construction, mécanisation ;
- Technologie : ex. production de biogaz, techniques de stockage.

Dans le cas d'un SQR spécialisé dans l'agriculture, les thèmes suivants se rapprochant du système de classification Agris/Caris présenteront un intérêt certain :

Thèmes
Agriculture en général
Production agricole et protection des cultures
Pêche et aquaculture
Production animale et services vétérinaires
Economie et politique agricoles
Financement et assistance financière
Agro-industrie
Technologie après récolte
Traitement des produits agricoles
Machinisme agricole
Science de l'alimentation et de la nutrition
Sociologie rurale
Environnement
Foresterie
Vulgarisation et enseignement
Sciences et technologies de l'information

- **Couverture géographique**

Un service SQR couvre généralement un secteur géographique (continent, région, pays ou district) ou des zones agro-écologiques spécifiques (tropiques arides ou semi-arides, zones sub-humides, humides et marécageuses, etc.)

- **Types d'utilisation de l'information**

Il est aussi important de savoir comment l'information fournie sera utilisée et sa destination finale car cela nous indiquera le niveau de spécialisation que cette information exigera.

Utilisation de l'information
Production primaire (cultures, élevage, etc.)
Transformation agroalimentaire
Commercialisation
Politiques et législation
Vulgarisation, apprentissage, formation
Conférences, cours
Exposés scolaires
Recherche
Elaboration et conception de projets
Gestion des organisations
Usage personnel, éducation et promotion personnelles

- **Types de services d'informations demandés**

Les usagers pourront avoir besoin de différents types d'informations.

Type d'informations
Information secondaire : listes de références bibliographiques, revue de sommaires, liste d'organismes
Information primaire : articles, livres, cédéroms, disquettes, vidéos, bandes dessinées, audiovisuel (diapo + son)
Information tertiaire : synthèses, bilans, états de la question
Information factuelle : statistiques
Information approfondie : conseils particuliers pour des problèmes spécifiques, information sur les sources de financement

Analyse des besoins d'informations des usagers

- **Identification des intérêts particuliers des usagers**

Après avoir obtenu les données et appliqué les diverses classifications ci-dessus, on peut créer des matrices sur la couverture des thèmes en mettant en relation :

- les différents types d'organisations et les thèmes d'informations auxquels elles s'intéressent ainsi que leur relative importance (intérêt majeur, intérêt important, peu d'intérêt)

- les différents types d'usagers et les thèmes d'informations auxquels ils s'intéressent.

Par exemple :

Thèmes	**Types d'organisation ou d'usager**			
	ONG nationales	Association de professionnels	Chercheur	Etudiant
Financement	XXX			
Protection des cultures			XXX	
Agro-industrie	XX	XXX		XXX

XXX = intérêt majeur XX = intérêt important X = peu d'intérêt

- **Besoins des usagers : utilisation des informations**

Lors de l'analyse, une autre matrice du même type peut être construite pour mettre en relation les différents types d'organisations ou d'usagers et les différents types d'utilisation de l'information.

Utilisation de l'information	**Types d'organisation ou d'usager**			
	Agence de développement	Sociétés privées	Chercheur	Responsable politique
Formulation de projets	XXX			XX
Information sur les marchés		XXX		
Recherche			XXX	X

XXX = Utilisation majeure XX = utilisation importante X = peu d'utilisation

Par exemple, les gouvernements sont intéressés par les informations concernant la formulation de politiques et de projets. Les petites sociétés et les particuliers privilégient les applications pratiques de l'information.

- **Besoins des usagers : types de services d'information**

Une matrice permet d'analyser quels usagers auront vraisemblablement besoin de quel type de service d'information.

Type de service d'information	**Type d'organisation ou d'usager**			
	ONG nationales	Décideur	Vulgarisateur	Etudiant
Information primaire	XXX		XXX	XXX
Information secondaire				XXX
Information tertiaire		XXX		
Information pratique	X		XX	
Information approfondie		XX		

XXX = intérêt majeur XX = intérêt important X = peu d'intérêt

- **Détermination des priorités des usagers potentiels**

La détermination des priorités des groupes d'usagers potentiels peut être envisagée en fonction des critères suivants :

- Les priorités des usagers en fonction des objectifs de développement du service
- Les relations que le service entretient actuellement avec le groupe d'usagers
- L'accès des usagers à d'autres sources d'informations
- Les possibilités de reproduction ou diffusion de l'information
- Le délai dont dispose l'usager
- Les possibilités d'application pratique de l'information
- La capacité des usagers de payer ou de contribuer.

Analyse des besoins des usagers : définition de l'étendue des services

1 Déterminez les 5 types d'organisation avec lesquels le SQR travaillera plus particulièrement

- ☐ Organisme public
- ☐ ONG nationale
- ☐ Agence internationale de développement
- ☐ Université/ école d'agronomie
- ☐ Institut de recherche
- ☐ Société commerciale
- ☐ Banque
- ☐ Coopérative agricole / groupement d'agriculteurs
- ☐ Ferme, société agricole privée
- ☐ Média
- ☐ Bibliothèque
- ☐

Remarques :

2 Déterminez les 5 fonctions/ domaines de spécialisation des usagers avec qui le SQR travaillera plus particulièrement

- ☐ Agriculteur
- ☐ Négociant
- ☐ Industriel
- ☐ Vulgarisateur
- ☐ Bibliothécaire
- ☐ Journaliste
- ☐ Chercheur
- ☐ Décideur
- ☐ Formateur/ enseignant
- ☐ Etudiant
- ☐

Remarques :

3 Quel est le niveau d'instruction des principaux usagers ?

Principaux usagers	Niveau moyen d'instruction
1. 2. 3. 4. 5.	

4 Quels sont les thèmes prioritaires auxquels s'intéressent les principaux usagers ?

5 A quel usage l'information est-elle destinée ?

6 Quels sont les groupes cibles prioritaires ?

Quels sont les principaux critères de sélection pour établir une échelle de priorités (3 au maximum)

- ☐
- ☐
- ☐

Haute priorité	Priorité moyenne	Faible priorité

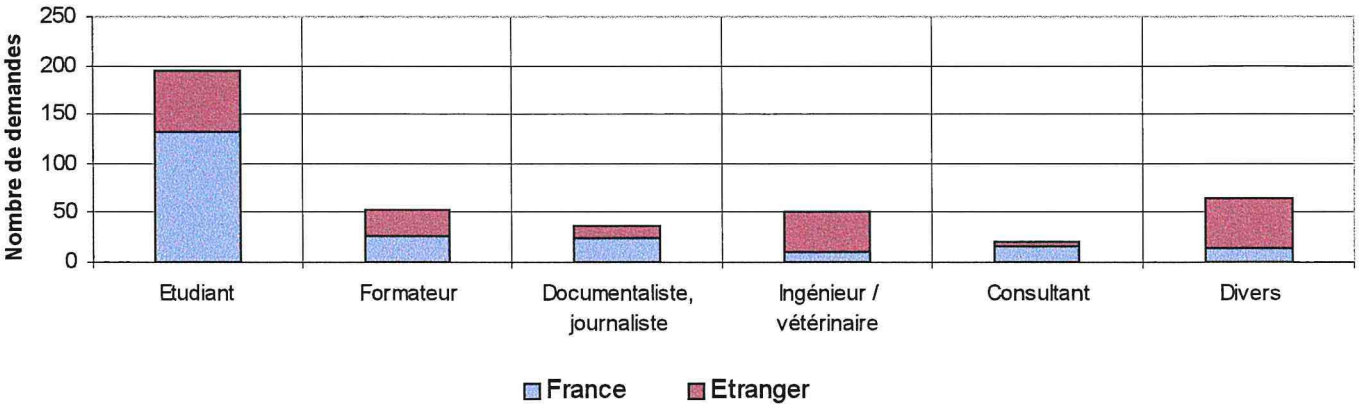
7 Quels services d'information devraient être offerts compte tenu des besoins des usagers, des coûts et des problèmes de disponibilité ?

Quels services devraient être améliorés ?

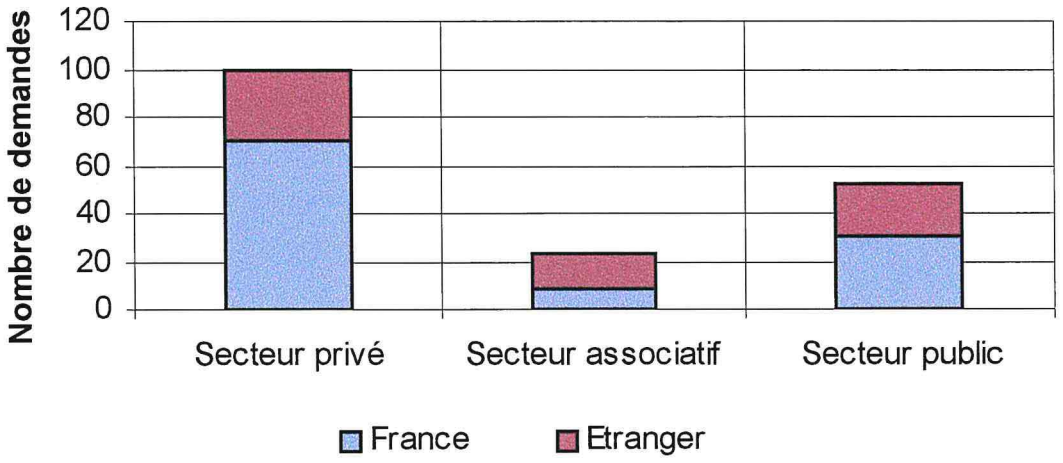
8 Comment être mieux informé sur les besoins des usagers ?

- ☐ Information obtenue par les services déjà en place
- ☐ Questionnaire aux usagers et usagers potentiels
- ☐ Entretien avec des usagers et usagers potentiels
- ☐ Discussions de groupe avec des bénéficiaires
- ☐ Entretiens/ discussions avec des organisations partenaires
- ☐ Statistiques des activités ...
- ☐

Les utilisateurs identifiés du SQR externe du Cirad en 1998



Typologie des demandeurs du SQR externe du Cirad en 1998
Origine des demandes



Documentation fournie pour le module

« Les sources d'information »

SQR

SOURCES D'INFORMATION

Juin 2000

La base de ressources en information est le moteur de tout SQR. Si les sources sont insuffisantes, les demandes ne peuvent être correctement et efficacement traitées. Il est par conséquent très important de faire un bilan régulier des activités du SQR et d'explorer les possibilités d'expansion de la base de ressources qui comprend diverses sources :

1. En interne
2. Groupes cibles
3. Avis d'experts
4. Média (radio, TV, journaux, revues...)
5. Bases de données
6. Internet

1. En interne

- Le travail de recherche documentaire relatif au SQR est en règle générale organisé séparément de la bibliothèque ou du centre de documentation
- Une bonne coordination entre la bibliothèque ou centre de documentation et le SQR est indispensable
- La bibliothèque doit posséder de la documentation en quantité suffisante pour répondre aux demandes de ses clients
- Il est utile de définir de manière explicite (et de faire un bilan régulier) sur :
  - ✓ **les thèmes d'intérêt particulier pour le SQR**
    ceci permettant de collecter l'information pertinente et nécessaire aux clients de la bibliothèque
  - ✓ **comment obtenir la documentation recherchée**
    - les organisations, consultants, projets, universités... du pays : leur demander de fournir systématiquement un exemplaire de leurs travaux, rapports... au centre de documentation
    - les maisons d'édition : commander à partir de leurs catalogues
    - les clients du SQR : leur demander de partager leurs expériences
    - être précis dans sa demande de document primaire
    - procéder à d'éventuels échanges entre centre de documentation qui permettent de prendre les bénéfices mutuels en considération

- ✓ **par quels moyens l'information est rendue accessible**
  bases de données, fichiers manuels, dossiers d'informations… dans tous les cas il conviendra de rationaliser les procédures d'accès de manière à prendre en compte les besoins du SQR

- ✓ **par quels moyens la documentation peut être mise à la disposition des clients du SQR**
  les services offerts par le centre de documentation et ses tarifs en terme de fourniture d'information (références bibliographiques, articles, statistiques, informations sur cd-rom, adresses, conseils sur des thèmes spécifiques…), en terme d'accès au document primaire (consultation sur place, prêt, vente, possibilité de commander…)

2. Groupes cibles

- Ils peuvent être constitués par **les cultivateurs, des vulgarisateurs, des chercheurs, des bibliothécaires, des gestionnaires…** qui possèdent une certaine expérience dans la valorisation des technologies concernant l'agriculture

- Ils peuvent fournir au SQR des informations **par le biais de lettres, d'entretiens, …**

3. Avis d'experts

- **Contacts avec un pool d'experts disposés à fournir des informations spécifiques ou à répondre à des questions revenant régulièrement.**
  Experts, décideurs et autres spécialistes issus de :

  - ✓ bureaux d'études
  - ✓ entreprises industrielles
  - ✓ agences gouvernementales
  - ✓ syndicats, corporations et associations professionnelles

4. Média (radio, TV, journaux, revues…)

- **Outils et voies de communication permettant d'identifier les informations d'intérêt particulier pour un SQR :**

  - ✓ actes de conférence
  - ✓ revues scientifiques
  - ✓ littérature grise, rapports de recherche, de projets, des Ong…
  - ✓ manuscrits
  - ✓ annonces publicitaires, brochures, prospectus
  - ✓ bulletins d'information

5. Bases de données

- La connaissance du contenu des principales bases de données est indispensable pour répondre à des questions spécifiques

- Faire un inventaire des bases de données disponibles en incluant ces critères :

  ✓ **Couverture de la base**
  - thèmes
  - géographie
  - période
  - type de document
  - langue

  ✓ **Types d'informations recherchées**
  - bibliographiques
  - statistiques
  - factuelles
  - brevets

  ✓ **Origine et disponibilité de l'information**
  Qui réalise la base de données, quelle est sa couverture...
  - organisations internationales : FAO, CABI
  - universités, instituts de recherche
  - instituts de statistiques
  - ONG, organismes de développement, projets
  - Ministères nationaux
  - organisations sectorielles (filières)

  ✓ **Accessibilité**
  - sur cédéroms (pour information, voir ci-dessous quelques bases de données sur cédéroms)
  - en ligne (l'accès en ligne, des bases de données internationales payantes, nécessite de souscrire un abonnement auprès d'un serveur de type Dialog, Questel...)
  - sur Internet (voir chapitre 6 : Internet : bases de données)

  ✓ **Connaissance du contenu de la base de données : qualité de l'information**
  - information validée
    sur Internet il est important de connaître l'origine de la base de données afin de s'assurer de la validité de l'information
  - information complète
    sur Internet certaines bases de données offrent un accès gratuit pour la recherche mais l'affichage en format gratuit n'est pas complet, il faut souscrire un abonnement pour accéder à l'information complète (Ex. : Ibiscus)
  - informations récentes (fréquences de mise à jour...)

  ✓ **Coûts de l'accès aux bases de données et coûts de l'information extraite**
  - ce qui est gratuit
  - ce qui est payant

Bases de données sur Cédéroms
(Tarifs extraits du catalogue OCD – Office Central de Documentation – 1999-2000)

Thème / Titre / Contenu	Editeur* (Producteur)	Mise à jour	Tarif (FF)
AGRICULTURE			
ADVENTROP Ce cédérom décrit 145 espèces végétales d'Afrique soudano-sahélienne, de la plantule à la graine, grâce à 450 photos couleurs et 145 planches botaniques	CIRAD	-	2000,00
AGECONCD Contient les références et les résumés depuis 1973 de tous les aspects importants liés à l'économie agricole (développement rural, politique agricole et régionale, environnement économique, industrie alimentaires, échanges internationaux...). Couverture internationale	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	7100,00
AGRICOLA Contient sur quatre disques plus de trois millions de citations d'articles de journaux, monographies, thèses, brevets, logiciels, matériel audiovisuel et rapports techniques concernant tous les aspects de l'agriculture et la biologie de 1970 à nos jours. Plus de 100000 références sont ajoutées chaque année. Couverture américaine	Silverplatter Int. Ltd (NAL)	4 / an	5900,00
AGRIS Recueillant des données de 135 pays, la base contient sur 8 disques plus de deux millions de références dont des documents uniques comme des rapports techniques et scientifiques non publiés, des thèses, des résumés de conférences et des publications gouvernementales couvrant tous les aspects de l'agriculture de 1975 à nos jours. Couverture mondiale	Silverplatter Int. Ltd (FAO + Centre coord. Agris)	4 / an	5900,00
ARCHIV'DOC : LE RIZ AU CAMBODGE, AU Laos, AU VIETNAM 1988-1991 Décrivant le milieu physique et les techniques agricoles de culture du riz dans ces trois pays, ce cédérom contient environ 535 références (28000 pages numérisées), détaillant aussi bien la culture que l'utilisation du riz, les méthodes utilisées dans le passé et qui restent inchangées aujourd'hui. Il contient également l'intégralité des treize volumes de la flore d'Indochine	CIRAD	-	2000,00
BEASTCD Contient sur deux cédéroms : "Animal Breeding Abstracts", "Nutrition Abstracts", "Reviews Series B", "Livestock and Feeding", "Diary Science Abstracts", soit plus de 568 000 notices concernant l'élevage, la nutrition animale, l'industrie et la technologie laitières, depuis 1973	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	35100,00
CABCD Base de données professionnelle couvrant les problèmes internationaux liés à l'agriculture et aux domaines qui lui sont associés. Sur 11 disques, plus de trois millions de notices indexent plus de 10000 journaux, livres, rapports, résumés de conférences etc. Contient des extraits en anglais de documents publiés dans plus de 70 langues différentes. Concerne tous les aspects de la technologie, de l'économie et de la sociologie agricole, du développement rural, de la nutrition et de la santé animale depuis 1973. Couverture mondiale	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	1 / an	31600,00

CABPESTCD Base de données couvrant tous les sujets sur la protection des céréales, l'entomologie, la pathologie des plantes, la nématologie et offrant des informations fiables sur tout ce qui peut endommager les céréales. Plus de 600000 notices sont contenues sur deux disques, de 1973 à nos jours	Silverplatter Int. Ltd (CAB + Overseas Development. Administration UK)	1 / an	22000,00
COTON DOC Logiciel encyclopédique faisant le point des connaissances sur la production du cotonnier. Les données concernent la plante en général, les ravageurs et les maladies, la lutte intégrée et des informations statistiques, les composantes du spectre parasitaire pour quatorze pays d'Afrique sub-saharienne. Nombreuses photographies	AUPELF-UREF / CIRAD	-	2000,00
CROPCD CROPCD s'intéresse, depuis 1973, à la littérature scientifique concernant les champs agricoles, les prairies et les récoltes de fourrage et couvre des sujets divers, largement détaillés comme l'agronomie, la botanique, la physiologie, la biochimie., les céréales, les légumes, les racines alimentaires, les plantes végétales, le tabac et le sucre de canne	Silverplatter Int. Ltd	4 / an	18300,00
ENTO DOC Ce cédérom gère de façon conviviale et claire des informations nécessaires à la connaissance des ravageurs et de leurs ennemis (faune utile) des cultures vivrières en Afrique	CIRAD	-	1000,00
EUROFARM Fournit de nombreuses informations sur les statistiques agricoles communautaires dont font partie les prix agricoles, les revenus des ménages agricoles, les productions animale et végétale, la structure des exploitations agricoles, la viticulture et les arbres fruitiers	EUR-OP	-	3900,00
HORTCD Base de données couvrant la littérature horticole mondiale de 1973 à nos jours. 380000 références sont contenues sur un disque se rapportant à des sujets tels que : les arbres, les fruits, les légumes, et les plantes de climat tempéré, les petites céréales industrielles comme les plantes ornementales, etc.	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	18300,00
OVIN DOC Ce titre est un outil pédagogique sur les ovins en Afrique soudano-sahélienne. Il couvre en quatre chapitres tous les aspects de la santé et de la production des ovins dans cette zone. Il présente, avec de nombreux textes et illustrations, plus de 60 entités pathologiques et un logiciel d'aide au diagnostic en pathologie	AUPELF-UREF / CIRAD	-	2000,00
PARASITECD Cette base offre une littérature riche et variée sur la parasitologie appliquée à l'homme ou l'animal domestique ou sauvage (poissons inclus)	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	20100,00
PLANTGENECD Cette base compte plus de 460 000 résumés et citations concernant l'agriculture, l'horticulture, la plantation et les champs forestiers depuis 1973. Les sujets traités sont les ressources génétiques, la biotechnologie, la taxonomie, la reproduction des plantes et tout particulièrement les champs cultivés, les forêts, les plantes décoratives et les champignons comestibles	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	22000,00

SESAME DOC Ce cédérom contient plus de 180 000 notices bibliographiques sur l'agronomie tropicale francophone et recense la production de plus de 30 institutions dans ce domaine. Une part importante de ces données n'est disponible sur aucune autre base	AUPELF-UREF / CIRAD	-	2500,00
SOILCD Cette base représente la source la plus complète d'informations sur les sols, l'eau, les engrais et l'exploitation de la terre. Avec des résumés depuis 1973 à nos jours, SOILCD est le supplément indispensable des fonds spécialisés dans le domaine de l'Agriculture.	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	18300,00
TREECD Cette base fournit des références et des résumés publiés dans le Forestry Abstracts depuis le premier volume en 1939 jusqu'aux dernières parutions et couvre également les Forest Product Abstracts et Agroforestry Abstracts depuis leurs débuts respectifs en 1978 et 1988. Avec plus de 360000 résumés contenus sur deux disques, TREECD est le guide le plus complet disponible sur la littérature forestière internationale	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	14800,00
TROPAG & RURAL Base de données sur l'agriculture tropicale et le développement rural sous les tropiques correspondant aux publications Abstracts on Tropical Agriculture (TROPAG) et Abstracts on Rural Development in the Tropics (RURAL). Avec les 130000 références contenues sur un disque de 1975 à nos jours pour TROPAG et de 1985 à 1994 pour RURAL ont été inclus près de 5000 journaux scannés et d'autres documents, qui pour la plupart, ne se trouvent dans aucune autre base de données	Silverplatter Int. Ltd (Royal Tropical Institute - Pays-Bas)	2 / an	5800,00
VETCD Complémentaire à BEASTCD, VETCD couvre les sciences vétérinaires et tout ce qui concerne la santé et la nutrition des animaux. Environ 573000 résumés et citations publiés dans Index Veterinarius et Veterinary Bulletin et des références se rapportant aux parasitoses, mycoses, helminthiases des animaux ainsi qu'à l'entomologie sont contenus sur deux disques de 1973 à nos jours avec un accroissement annuel de 30000 références	Silverplatter Int. Ltd (CAB)	4 / an	22000,00
WILSON BIOLOGICAL & AGRICULTURAL INDEX Sujets couverts : les engrais chimiques, l'économie, les machines et les recherches agricoles, l'élevage, la biochimie, la biotechnologie, la botanique, la cytologie, l'entomologie, les sciences nutritives, la forêt, la pêche, la limnologie, la nutrition, la pathologie des plantes, la médecine vétérinaire et zoologie, la microbiologie, les sciences du sol. 637000 notices sont recensées sur un disque de juillet 1983 à nos jours avec une progression annuelle de plus de 72000 notices	Silverplatter Int. Ltd / WILSON	12 /an	13500,00
ENVIRONNEMENT			
ASFA (Aqualine Sciences and Fisheries Abstracts) Edition primordiale dans le domaine de l'eau, la base regroupe depuis 1978, sur 2 disques, plus de 550 000 résumés d'articles de revues internationales, les rapports et les études scientifiques concernant les aspects scientifiques, technologiques, l'environnement de l'eau et les organismes marins...	Silverplatter Int. Ltd (Fao, Office for Ocean Affairs, Law of the Sea, ...)	4 / an	24600,00

EAUDOC Cette base offre une couverture exhaustive dans tous les secteurs de l'eau et permet de faire le point à tout moment sur les avancées technologiques concernant le traitement de l'eau potable ou des eaux usées, sur la gestion des eaux et la connaissance des milieux aquatiques, sur l'aménagement des ressources en eau. La plus grande banque de données francophone au monde sur le sujet	AUPELF UREF / OIE	-	1200,00
ENVIRONMENTAL ABSTRACTS Cette édition propose plus de 270000 notices répertoriées depuis 1975 et provenant de plus de 800 journaux scientifiques de langue anglaise concernant l'environnement et l'énergie : magazines, journaux professionnels et académiques, rapports gouvernementaux, conférences, brevets et littérature grise	BOWKER SAUR	4 / an	13400,00
SANTE ET MEDECINE			
MEDLINE STANDARD Propose l'intégralité de la base de données de la National Library of Medicine de 1966 à nos jours et le thesaurus MeSH (Medical Subject Heading). MEDLINE contient des références bibliographiques et des résumés en provenance de toute la littérature biomédicale du monde entier. Plus de 8 millions de références sont contenues sur 18 disques. La version EXPRESS propose la compression de la base de données sur seulement douze disques en trois coffrets: de 1966 à nos jours, 14 ans, 6 ans. Ce produit offre toutes les fonctionnalités de MEDLINE	Dialog / Silverplatter Int. Ltd	12 /an ou 52 /an	17600,00
SCIENCES DE L'INGENIEUR			
AQUALINE Base de références sur l'eau, divisée en huit grands chapitres : l'hydrologie, la qualité, la législation, le traitement des eaux, les eaux usées, les réseaux de distribution, la pollution et les effluents industriels	WRC (Water Ressource Center)	4 / an	18200,00
CURRENT CONTENTS Contient les principaux journaux du monde scientifique publiés depuis 35 ans. Les mises à jour étant hebdomadaires, les chercheurs peuvent obtenir facilement et rapidement une information au jour le jour. CURRENT CONTENTS sur cédérom regroupe sur 6 disques différents les titres suivants : **- Agriculture, Biology & Environnemental Science** **- Engineering, Computing & Technology** **- Life Sciences** **- Physical, Chemical & Earth Sciences** **- Social & Behavioral Sciences**	Silverplatter Int. Ltd / ISI (Institute for Scientific Information)	 52 /an 52 /an 52 /an 52 /an 52 /an	 20600,00 20600,00 20600,00 20600,00 20600,00
FROSTI C'est l'une des bases de données les plus complètes dans le domaine de l'industrie alimentaire. Sujets couverts : fabrication, traitement des ingrédients, emballage, nutrition, problèmes environnementaux et biotechnologies liés au domaine de l'alimentation. L'information provient de revues techniques, monographies, actes de conférences et brevets internationaux. Les données bibliographiques avec résumés sont disponibles depuis 1972	Silverplatter Int. Ltd	4 / an	22000,00

FSTA (Food Sciences and Technology Abstracts) Extraite de l'IFIS, International Food Information Service, FSTA est la plus importante base de données concernant les produits alimentaires et toutes les technologies s'y rapportant dont la biotechnologie, biochimie, chimie, physique, microbiologie, toxicologie, l'équipement, aussi bien que l'économie et la législation. 500000 références sont contenues sur un disque, provenant de plus de 2000 journaux scientifiques internationaux depuis 1969	Silverplatter Int. Ltd	4 / an	26700,00
PASCAL Couvre l'essentiel de la littérature mondiale en sciences, technologie et médecine depuis 1987. La base contient plus de 5 millions de références issues de périodiques (93%), de comptes rendus de congrès, de thèses ou de rapports (75% de résumés depuis 1995)	Dialog / Inist	4 / an	16000,00
SCIENCES DE LA VIE			
BIOSIS PREVIEWS ON COMPACT DISC Contient les références d'articles de revues de Biological Abstracts, les références de congrès, rapports, revues d'articles, de livres ou monographies de Biological Abstracts/RRM, ainsi qu'un nouvel ensemble de références inédites. Couverture encyclopédique des Sciences de la Vie permettant l'exploration d'un grand nombre de domaines avec leurs domaines connexes de 1985 à nos jours	Silverplatter Int. Ltd	12 /an	184100,00
SCIENCES DE LA TERRE			
GEOBASE Seule base de données bibliographiques à contenir des résumés sur la géographie humaine et physique, la géologie, la minéralogie, l'écologie et les recherches. Internationale, elle regroupe, depuis 1980, plus de 2000 journaux essentiels ainsi que des livres, des monographies, des rapports et des thèses. Elle inclut aussi les articles publiés dans Elsevier's Geographical Abstracts (Physique et Humaine), Geological Abstracts, Ecological Abstracts, International Development Abstracts et Oceanographic Literature Review	Silverplatter Int. Ltd	4 / an	36400,00
SCIENCES ECONOMIQUES			
ECONLIT Résumés sélectionnés et citations en provenance de la littérature économique internationale de 1969 à nos jours. Econlit correspond au Journal of Economic Literature et à l'Index of Economic Articles et couvre l'économie théorique et historique, l'économétrie, les théories monétaires, les institutions financières, l'économie internationale, régionale et urbaine...	Silverplatter Int. Ltd (American Economic Association)	12 /an 4 / an	13200,00 12400,00
SUD Ce cédérom contient quatre fichiers sur le développement dans les pays du Sud : 1. Un fichier bibliographique : 100 000 références indexées par pays et provenant d'ouvrages, d'études publiées ou non et de périodiques ; 2. Un fichier d'organismes français et étrangers travaillant pour les pays du Sud ; 3. Un fichier de présentation des pays d'Afrique sub-saharienne, avec un descriptif des pays en texte intégral ; 4. Un tableau des données économiques chiffrées	IBISCUS / AUPELF-UREF	-	2600,00

SCIENCES SOCIALES			
DISSERTATION ABSTRACTS Contient sur 4 disques plus de 1 500 000 thèses et mémoires depuis 1861. À partir de juillet 1980 pour les thèses et de 1988 pour les mémoires, chaque notice comprend un résumé avec une description bibliographique complète. L'abonnement courant couvre 1995 à nos jours. Il existe des disques archives couvrant la période de 1861 à 1994 **- Collection complète** **- Humanities & Social Sciences** **- Sciences & Engineering**	Silverplatter Int. Ltd / Bell & Howell	 4 / an ou 12 /an	 29500,00 17300,00 17300,00
FRANCIS Couvre l'essentiel de la littérature mondiale en sciences humaines, sociales et économiques depuis 1984. La collection contient plus d'un million de références bibliographiques issues de périodiques, d'ouvrages, de comptes rendus de congrès, de rapports ou de thèses. Les références de FRANCIS comportent systématiquement des descripteurs bilingues (français-anglais) ou trilingue (français-anglais-espagnol) selon les domaines concernés. 80 % des références contiennent un résumé	INIST	1 / an	4500,00
SOCIOLOGICAL ABSTRACTS Cette base de données est un index de toute la littérature sur la sociologie en provenance de plus de 2300 journaux publiés dans le monde entier. Elle inclut des résumés d'articles de journaux publiés dans Sociological Abstracts depuis 1974 et des citations de dissertations ajoutées à la base depuis 1986. S'ajoutent également des résumés d'articles de journaux extraits de la base Social Planning Policy and Development Abstracts (SOPODA) depuis 1980 et un thesaurus. 211 000 références sont contenues sur un disque avec un accroissement annuel de 15 000 références	Silverplatter Int. Ltd	4 / an	21200,00
Hors catalogue OCD			
CROP PROTECTION COMPENDIUM The Crop Protection Compendium is an encyclopaedic, multimedia tool that brings together a wide range of different types of science-based information on all aspects of crop protection. It includes comprehensive information on over 1500 pests, diseases, weeds and natural enemies of worldwide or regional importance, each with text, illustrations and a distribution map. Outline data is available for 10,000 species, all contained in an intelligent taxonomic framework. Data is included for more than 150 crops and countries. A novel system of hyperlinking allows dynamic links to be created in real time. Arrangement of the content in a large relational database facilitates identification of potential plant disease/pest problems, and points to control methods REDUCED RATE FOR DEVELOPING COUNTRIES	CAB	-	 US $ 1200 US $ 300

6. Internet

- **Quelles types d'informations ?**

L'accès aux sources d'informations

- ✓ Sites : d'organismes, de projets…
- ✓ Revues, journaux : sommaires de revues, revues électroniques, quotidiens…
- ✓ Catalogues : d'éditeurs, de libraires, de bibliothèques…
- ✓ Bases de données : bibliographiques, statistiques, factuelles, de brevets…
- ✓ Sites thématiques
- ✓ Annuaires

Les pages de liens

Les liens renvoient vers d'autres sites de la même thématique

L'accès au texte intégral

Internet permet d'accéder plus facilement au document primaire soit par un système de commande direct, soit par l'accès au texte intégral d'articles, de rapports disponibles sur Internet en accès libre et gratuit ou par accès privilégié (mot de passe) ou payant.

- **Coûts des sources sur Internet**

En règle générale l'information sur Internet est gratuite hormis l'information ou les produits vendus sur les sites commerciaux.

Dans le domaine de l'information scientifique et technique :

Ce qui est gratuit

- ✓ l'accès à tous les sites
- ✓ les sommaires de revues
- ✓ parfois les quotidiens en texte intégral
- ✓ l'accès aux catalogues d'éditeurs, de libraires, de bibliothèques…
- ✓ l'accès à certaines bases de données
- ✓ l'accès aux annuaires

Ce qui est payant

- ✓ l'accès aux bases de données bibliographiques, factuelles, de brevets… via un fournisseurs comme Dialog, Questel…
- ✓ les abonnements aux revues électroniques
- ✓ l'achat d'ouvrages

Cependant l'information peut être coûteuse en temps et le résultat de qualité approximative si on n'adopte pas une stratégie de recherche adaptée

- **Quelques adresses classées par types d'informations**

Organismes

- ✓ Organisations internationales
- ✓ Universités
- ✓ Instituts de recherche
- ✓ Instituts de statistiques
- ✓ Organismes de développement
- ✓ Réseaux
- ✓ Projets
- ✓ Ministères nationaux
- ✓ Organisations sectorielles (filières)

Revues, journaux...

- ✓ Sommaires de revues
- ✓ Revues électroniques
- ✓ Presse quotidienne française
- ✓ Presse quotidienne des pays africains

Catalogues

- ✓ Catalogues d'éditeurs ou librairies
- ✓ Catalogues de bibliothèques
- ✓ Catalogues de thèses

Bases de données

- ✓ Bases de données bibliographiques
- ✓ Bases de données statistiques
- ✓ Bases de données factuelles
- ✓ Bases de données brevets

Sites thématiques

- ✓ Informations sur les congrès
- ✓ Sites spécifiques à l'Afrique
- ✓ Sites sur internet
- ✓ Sites dans le domaine de l'Ist

Annuaires

Organismes

➢ Organisations internationales

FAO
http://www.fao.org/

UNESCO
http://www.unesco.org/

BANQUE MONDIALE
http://www.Worldbank.org/

ICRISAT
http://www.icrisat.org/

OCDE
http://www.oecd.org/

ONU
http://www.un.org/

CGIAR
http://www.cgiar.org/

FMI
http://www.imf.org/

USDA
http://www.usda.gov/

BIT
http://www.ilo.org/

➢ Universités

➢ Instituts de recherche

CTA
http://www.agricta.org/

INRA
http://www.inra.fr/

CIRAD
http://www.cirad.fr/

IRD
http://www.ird.fr/fr/home/

➢ Instituts de statistiques

➢ ONG

- **Organismes de développement**

  BDPA
  http://www.bdpa.fr/

  ENDA
  http://www.enda.sn/

  GRET
  http://www.gret.org/

- **Réseaux**

  CORAF
  http://www.coraf.org/

  INTER-RESEAUX
  http://www.inter-reseaux.org/

  REFER
  http://www.refer.sn/sngal_ct/

- **Projets**
- **Ministères nationaux**
- **Organisations sectorielles (filières)**

Revues, journaux…

- **Revues électroniques**
- **Sommaires de revues**

  ELSEVIER SCIENCE
  http://www.elsevier.nl/

  SPRINGER
  http://www.springer.de/

  WILEY InterScience
  http://www3.interscience.wiley.com/

- **Presse quotidienne française**

  AFP
  http://www.afp.com/francais/home/

  LE MONDE
  http://tout.lemonde.fr/

  LES ECHOS
  http://www.lesechos.fr/

LIBERATION
http://www.liberation.fr/

LA TRIBUNE
http://www.latribune.fr/

COURRIER INTERNATIONAL
http://www.courrierinternational.com/

RFI
http://www.rfi.fr/

✓ Presse quotidienne des pays africains

AFRICA NEWS ONLINE
http://www.africanews.org/
A non-profit agency established in 1973 that provides articles from leading African periodicals and news agencies, plus additional hard-to-find resources

Catalogues

➢ Catalogues d'éditeurs ou librairies

LAVOISIER
http://www.lavoisier.fr/

KARTHALA
http://www.karthala.com/

AMAZON
http://www.amazon.com/

LISTE DES SITES DE LIBRAIRIES FRANCOPHONES
http://fmc.utm.edu/~rpeckham/libr.html

JOHN LIBBEY EUROTEXT
http://www.john-libbey-eurotext.fr/

➢ Catalogues de bibliothèques

SIBIL
http://www.sibil.cnusc.fr:8020/rsf/sff_rsr.htm
- Accès direct à la base bibliographique commune aux 27 Bibliothèques Universitaires et de Recherche utilisant en France le système Sibil

BRITISH LIBRARY
http://nt1.ids.ac.uk/dbases/bldsdb0.htm
- Europe's largest and most comprehensive research collection on development Built up over thirty years, the British Library for Development Studies is a unique resource. Its extensive collection ofgovernment publications, journals, and the published outputs of NGOs and research institutes worldwide is supplemented by substantial holdings of United Nations and World Trade Organization publications (for which BLDS has deposit library status).

- The largest collection of development-related journals in Europe Around 5,000 serials - journals, magazines, newspapers, research reports, annual reports and newsletters – provide an unparalleled range and depth of coverage, which is especially strong in statistical data and material from developing countries. The major international organisation collection includes most World Bank series and monograph publications. Thorough indexing of individual articles in all the key journals since 1990 ensures comprehensive bibliographic search results.

LIBRARY OF CONGRESS
http://catalog.loc.gov/

- The Library of Congress Online Catalog contains approximately 12 million records representing books, serials, computer files, manuscripts, cartographic materials, music, sound recordings, and visual materials. The Catalog also displays searching aids for users, such as cross-references and scope notes. The catalog records reside in a single integrated database; they are not separated according to type of material, language of material, date of cataloging, or processing/circulation status.

➢ Catalogues de thèses

Thesa
http://thesa.inist.fr/

- Base de données scientifique française des thèses en cours dans les Ecoles d'ingénieurs partenaires de la Conférence des Grandes Ecoles (CGE)

TheseNet
http://thesenet.abes.fr/

- Catalogue web des thèses soutenues en France

UMI
http://wwwlib.umi.com/dissertations/

- Free access to the most current two years of citations and abstracts in the Dissertation Abstracts database. To search the entire database of more than 1.6 million titles, you will need to connect from a subscription institution. Titles published since 1997 are available in PDF digital format and have 24 page previews available

Bases de données

➢ Bases de données bibliographiques

AGRICOLA
http://www.nal.usda.gov/ag98/

AGRIS
http://www.fao.org/agris/default32.htm

HORIZON
http://www.ird.fr/fr/inst/infotheque/horizon/filtre_rech.shtml

IBISCUS
http://www.ibiscus.fr/frame/f_bases.htm

INIST
http://services.inist.fr/public/fre/conslt.htm

MEDLINE
http://medline.cos.com/

INRA
http://www.inra.fr/Internet/Produits/WEBTEXTO/PUB/index.html

➢ Bases de données statistiques

FAOSTAT
http://apps.fao.org/debut.htm
FAOSTAT est une banque de données en ligne qui a plus d'un million de séries chronologiques statistiques disponibles sur les sujets suivants:

- Production
- Commerce
- Bilan Alimentaire
- Utilisation des Terres
- Produits Forestiers
- Produits Pêche
- Population
- Fertilisants et Pesticides
- Machines agricoles
- L'Aide Alimentaire

OCDE
http://www.oecd.org/statistics/index-fr.htm

- Statistiques de l'OCDE
- Statistiques économiques
- Agriculture
- Énergie
- Coopération pour le développement
- Gestion publique
- Éducation, emploi, travail et affaires sociales
- Science, technologie et industrie
- Santé
- Transport

UNESCOSTAT
http://unescostat.unesco.org/
The data contained in the UIS Database and Yearbook tables have been collected from some 200 countries. Questionnaires were sent to the UNESCO National Commissions who then passed them on to the relevant national authorities (Ministries of Education, Ministries of Finance, the National Library, and so on). These questionnaires are completed by national experts and then returned to UNESCO. Based on the completed questionnaires, and also taking into consideration other national official data sources, the data were then cross-checked and entered into the UNESCO statistical database.

Questionnaires were sent to the Member states in the following domains:

- Education - pre-primary, primary, secondary and post-secondary non-tertiary, tertiary, educational finance
- Science and Technology
- Culture and Communication - museums, films and cinemas, broadcasting and the press, cultural paper and cultural goods and book production.

Other data are collected through joint surveys in collaboration with other international organisations

➢ Bases de données factuelles

KOMPASS
http://www.kompass.com/

➢ Bases de données brevets

IBM-IPN
http://www.patents.ibm.com/
En 1997, l'IPN (réseau de propriété intellectuel IBM) met en accès libre l'information de plus de 2 millions de brevets US déposés depuis 1971. Ce site s'est enrichi depuis par les données sur les demandes de brevets de l'OMPI (brevet PCT), de l'OEB (brevets Europe) et du JPO (brevets Japon)

INPI
http://www.inpi.fr/inpi/html/sourceinfos/index.htm
Recherche d'informations sur :
- les brevets : accédez aux deux dernières années de demandes de brevets françaises, européennes et internationales PCT. Possibilité de recherche en langage naturel (service gratuit)
- sur les marques : Icimarques, accédez directement aux marques en vigueur en France : marques françaises, européennes et internationales désignant la France (visualisation payante)
- sur les sociétés : Euridile : accédez directement aux 2 700 000 entreprises immatriculées au Registre National du Commerce et des Sociétés (visualisation payante)

ESPACENET
http://www.espacenet.ch/ch/start/intro_fr.htm
Afin de mieux sensibiliser le public à la quantité énorme d'information contenue dans les documents de brevets, la Suisse et les autres membres de l'Organisation Européenne des brevets ont mis en place une banque de données du nom d'esp@cenet.
Son usage permet à tout un chacun de se faire une idée du type de savoir contenu dans les documents de brevets. Une mise en garde s'impose cependant: Esp@cenet a été développé comme un programme de sensibilisation, non comme un outil de recherche professionnel.

➢ Bases de données sur les normes

AFNOR
http://www.afnor.fr/

ISO
http://www.iso.ch/indexf.html

WSSN
http://www.wssn.net/WSSN/
Réseau d'organisations de normalisation internationales, régionales et nationales.

Sites thématiques

➢ Informations sur les congrès

AAEA Meetings
http://www.aaea.org/meetings/
Produces by American Agricultural Economics Association

AgCal
http://www.agnic.org/mtg/
Produced by AGNIC (Agriculture Network Information Center)
The Agricultural Conferences, Meetings, Seminars Calendar (AgCal) provides a central repository for information and links to information concerning agricultural conferences of scientific significance on the Web

➢ Sites africains

AFRICA ONLINE
http://www.africaonline.com/index1.html
Online service with news, feature areas that touch on many astpects of African life…

NET AFRICA
http://www.NetAfrica.org/
NetAfrica.org promotes African development and communication objectives

INADES FORMATION CAMEROUN
http://www3.undp.org/sdncmr/subweb/cminade1.htm

➢ Sites sur internet

INTERNET AU SUD
http://diderot.rio.net/
Ce site, réalisé par l'UNITAR, est une bibliothèque multi-disciplinaire qui réunit des supports de cours, des documents multimédias, des ouvrages, des textes de réflexion, des études de cas, des documents juridiques (lois, règlements, traités et résolutions internationaux...). Et, des logiciels pour mettre en œuvre Internet.
Une centaines d'experts nous proposent des réponses aux questions posées par le développement de la société de l'information :

- Quelles infrastructures ?
- Quelles sont les compétences nécessaires ?
- Quelle est la réglementation et comment évolue-t-elle ?
- Quels enjeux pour le développement ?

➢ Sites dans le domaine de l'Ist

ADBS
http://www.adbs.fr/
Créée en 1963 dans le but de regrouper tous les professionnels de l'information et de la documentation, l'ADBS compte plus de 5800 adhérents et se place au premier rang européen des associations de spécialistes de l'information. Ses principaux objectifs sont de :

- développer les échanges entre professionnels,
- promouvoir et défendre la profession,
- diffuser et développer l'application des nouvelles technologies,
- contribuer au perfectionnement de ses adhérents par l'organisation de journées d'études et de sessions de formation,
- réaliser de nombreuses publications

ENSIIB
http://www.enssib.fr/
École Nationale Supérieure en Sciences de l'Information et des Bibliothèques (France)

Annuaires

ANNUAIRE DES ORGANISATIONSDE DEVELOPPEMENT
http://www.devdir.org/
L'annuaire énumère plus de 18.500 contacts individuels des organisations qui offrent services (non-)financiers, information et conseil au secteur privé (développement des micro, petites et moyennes entreprises) pour les pays de développement. Les détails de contact incluent les coordonnées de l'adresse de l'organisation, des numéros de téléphone et de fax, l'adresse de e-mail et des détails du site du Internet, si disponibles. Cet annuaire est destiné pour fournir une source complète de référence pour des praticiens de développement, des employés des bailleurs de fonds, des chercheurs et tout ce qui sont intéressés par le développement d'entreprise et les marchés (non-)financiers, en particulier dans les pays de développement

PAGES JAUNES
http://www.pagesjaunes.fr/wjpm_pages_jaunes.cgi?

WHOWHERE ?
http://www.whowhere.lycos.com/

Documentation fournie pour le module

« La gestion du service question-réponse »

Gestion du service SQR

Les questions à se poser sont :

- Quels produits et services offrir aux usagers, compte tenu de leurs besoins et des dépenses qu'ils peuvent consacrer à la satisfaction de ces besoins ?

- Le choix définitif des produits et services est fonction de leur prix de revient et des possibilités d'élaboration : quels sont les moyens nécessaires en compétences, en temps, en documents ? Quel est leur coût ? Est-il possible d'en sous-traiter une partie ?

- Le service étant en place, les produits et services à offrir étant arrêtés, il est nécessaire alors de suivre et contrôler le fonctionnement : le coût des opérations (en temps, en matériel, etc) est-il conforme aux bases prévues ? Quelle est la répartition du budget ? Quelle est la quantité de matière première utilisée ? Quel est le nombre de produits et services fournis ? Quelles sont éventuellement les recettes (attributions de crédits, remboursements de prestations de services (photocopies)) ?

Pour suivre et contrôler le fonctionnement d'un point de vue quantitatif, il faut savoir comment le temps est utilisé, comment se répartissent les dépenses, connaître le volume des opérations et celui des produits distribués.

Ce travail implique une méthode pour évaluer les coûts et ventiler les dépenses et nécessite le concours du personnel du service pour fournir les éléments quantitatifs

Les données de base à connaître ou à mesurer

Elles concernent :

- **Les mouvements**
  - Les produits qui entrent dans le service : documents (nature et quantité)
  - Les services achetés à l'extérieur : abonnement à des banques de données, achat d'information
  - Les opérations assurées par le service : nombre d'enregistrements, etc
  - Les produits et services offerts aux usagers : réponses par téléphone, par courrier, diffusion de bulletins.

- **Le temps passé**
  - Il s'agit de mesurer le temps passé à chaque opération et à l'élaboration de chacun des services offerts (type de réponse)
  - Il s'agit de se rendre compte si le temps passé est justifié par la compétence du personnel et le volume des opérations.

Pour cela que faut-il ?

- Une nomenclature des postes de travail et des compétences correspondantes nécessaires. La qualification étant variable selon les pays et selon les organismes, on peut donner néanmoins quelques orientations sur les niveaux de qualification
-

Paramètres **Niveau**	**Connaissance des techniques documentaires**	**Expérience préalable**	**Niveau de connaissance dans le domaine traité**
Personnel d'exécution, devant être guidé et contrôlé.	De base, afin de comprendre la place et l'utilité des tâches à exécuter.	Pas nécessaire mais un entraînement plus ou moins large aux tâches à assurer est à prévoir.	Pas nécessaire mais un niveau de formation générale est indispensable, type niveau bac.
Personnel ayant une compétence technique pour les taches à exécuter, la possibilité de prendre des responsabilités ou des initiatives, et capables de discuter et de comprendre les spécialistes des domaines dont ils traitent.	Approfondie des techniques en cours et de leur évolution.	Il est souhaitable d'avoir l'expérience de l'utilisation des produits et services documentaires.	Une base de connaissance propre à donner une vue générale du domaine est indispensable. Niveau d'instruction souhaité bac + 2.
Personnel responsable du contrôle, de la coordination, de la gestion, de l'évolution, de la conception de tout ou d'une partie du service.	-de base indispensable -de la gestion, de l'organisation d'un service -des moyens existants -des évolutions.	Indispensable au niveau du fonctionnement de service, de la technique documentaire et de son utilisation.	Approche générale du domaine et des besoins en information. Niveau minimum requis : bac + 2 et double compétence.

Les compétences et l'expérience du personnel limiteront le type de questions auxquelles il pourra répondre.

- Une base de temps unitaires

- **Le coût des opérations**.
  - Le coût direct : celui de l'exécution d'une opération donnée est obtenu en calculant le coût du personnel (temps passé par salaire brut) auquel s'ajoute le coût des produits ou des services achetés spécialement pour cette opération.
    L'enregistrement du temps passé et des mouvements fournit les données nécessaires à ce calcul.
  - Autres coûts : ce sont les dépenses intéressant le service : frais de loyer des locaux, frais d'achat et d'amortissement de matériels, frais de communication (affranchissements, téléphone), frais de personnel, divers (électricité, nettoyage).

Bases de calcul et d'évaluation

La période de base de ces mesures et de ces évaluations est en général un an. En effet, un certain nombre de tâches sont répétitives, à des fréquences variées (journalières pour l'enregistrement des demandes, mensuelles pour certaines diffusions) mais répétitives d'une année sur l'autre. Il en est de même des frais généraux.

- **Enregistrement des données**

La mesure des données nécessite l'enregistrement systématique des mouvements non répétitifs : demandes téléphoniques, demandes par courrier, l'enregistrement de mouvements périodiques : diffusion de bulletins, e calcul de certains mouvements comme le nombre de photocopies envoyées

La mesure des temps nécessite de faire un inventaire complet des tâches et de donner à chaque personne une nomenclature des opérations sur laquelle elle note le temps passé à celles qui lui sont confiées. Le relevé peut-être journalier, hebdomadaire ou mensuel.

- **Calculs de gestion**

C'est le calcul de la répartition des temps et des dépenses dans le fonctionnement du service en distinguant les opérations de traitement et les produits qui sortent.
Il permet de contrôler le fonctionnement effectif par rapport aux bases de l'organisation du service, d'étudier et de recherche l'amélioration de la productivité (en réduisant certains postes de coûts), de comparer éventuellement les résultats de services comparables par la taille, le nombre d'usagers.

Exemple de calcul des coûts pour un service SQR intégré dans une bibliothèque

Un service SQR fait généralement partie d'un centre de documentation ou d'une bibliothèque et peut ne pas avoir son propre budget de fonctionnement.

Lors de l'analyse des coûts, la première étape est donc de calculer le pourcentage que représente le SQR par rapport à la totalité des coûts.

Certains coûts peuvent être dégagés du budget global comme par exemple le **coût des contrats** avec les partenaires du SQR, les abonnements à des services et les **coûts directs** du matériel fourni aux utilisateurs (photocopies, livres, références, etc.) mais pour les autres coûts comme par exemple les **frais généraux,** on calcule un certain pourcentage de l'ensemble des coûts de la bibliothèque.

Ce pourcentage sera basé sur le nombre de personnes travaillant à plein temps pour le SQR par rapport au nombre total de personnes travaillant pour l'ensemble de la bibliothèque. Certains pourcentages pourront dans certains cas être plus élevés comme par exemple dans le cas des coûts d'affranchissement ou de téléphone.

1. Calcul des coûts de fonctionnement et du coût par demande

Calcul des coûts de fonctionnement du SQR et du coût par demande					
Postes de dépense	**Coûts de fonctionnement de la bibliothèque**	**% alloué au SQR**	**Coûts du SQR**	**Nombre de demandes**	**Coût par demande**
Personnel					
Locaux					
Equipement					
Fournitures					
Communications					
Divers (électricité, nettoyage, etc.)					
Acquisitions de documents, usuels					
Total frais généraux					
Sous-traitance					
Abonnements à des services					
Contrats de partenariat					
Total contrats					
Autres coûts directs					
Photocopies					
Livres/documents					
Références					
Total coûts directs					
Coûts totaux					

2. Calcul du temps consacré à chaque demande

Si l'on dispose d'un système d'enregistrement du temps consacré aux diverses tâches, le nombre total d'heures pourra être connu et, en fonction du nombre de demandes traitées, le nombre total d'heures consacrées au traitement d'une seule demande pourra être calculé. Sinon, on pourra faire une estimation du temps consacrée à chaque demande, et en fonction de cela, calculer le nombre total d'heures.

Calcul du temps consacré à chaque demande (en heures)			
Activité	**Nombre de demandes**	**Total heures**	**Heures par demande**
Réception et enregistrement de la demande			
Recherche élémentaire			
Recherche approfondie			
Contact avec un expert			
Compilation des réponses			
Enregistrement et envoi de la réponse			
Suivi			
Promotion & gestion			
Total en heures/demande			

3. Calcul des frais généraux par heure

Coût par heure	
Frais généraux	
Temps de travail	
Frais généraux par heure	

4. Calcul du coût par type de demande

Lorsqu'on connaît les coûts par heure, on peut calculer les coûts pour chaque type de services offerts à condition que l'on sache combien de temps on y consacre. Par exemple, on a estimé le temps pour trois services : recherche élémentaire en utilisant la base de données du service, recherche approfondie en utilisant les cédéroms et Internet, et avis d'expert. Les frais généraux par demande peuvent être calculés sur la base du temps total passé sur chaque type de demande. Les coûts directs moyens (contrats avec les experts et matériels) sont ajoutés pour obtenir la totalité des coûts par type de demande.

Calcul du coût par type de demande (en heures)				
Activité	**Total**	**Heures / Demande**		
		Recherche élémentaire	**Recherche approfondie**	**Avis d'expert**
Réception et enregistrement de la demande				
Recherche élémentaire				
Recherche approfondie				
Contact avec un expert				
Compilation des réponses				
Enregistrement et envoi de la réponse				
Suivi				
Promotion et gestion				
Total heures / demande				
Frais généraux / heures	----------X	----------X	----------X	----------X
Frais généraux /demande				
Contrats de partenariat / demande				
Coûts directs / demande				
	----------+	----------+	----------+	----------+
Coût total / demande				
Nombre de demandes	----------X	----------X	----------X	----------X
Coûts totaux				

Stratégies de rentabilité

Les stratégies suivantes peuvent être envisagées lorsqu'il devient nécessaire de réduire les coûts et d'obtenir une meilleure rentabilité des opérations.

- Améliorer le matériel de promotion, ce qui permettra de réduire le nombre des questions qui ne sont pas de la compétence du SQR.
- Limiter le nombre des clients/demandes pouvant être traités chaque année.
- Utiliser un réseau de sous-traitance pour réorienter les questions hors du domaine du SQR.
- Etablir une échelle de priorités au niveau des clients de manière que si le temps vient à manquer, seules les demandes du groupe prioritaire seront considérées.
- Standardiser les réponses sous formes de FAQ (fichier des questions courantes)
- Rendre les FAQ accessibles.
- Utiliser les bulletins d'information pour publier les FAQ.
- Faire des ressources propres en vendant des produits types.
- Utiliser si possible le courrier électronique pour envoyer les réponses de manière à réduire les coûts de photocopies.
- Utiliser l'Internet pour donner accès aux publications, FAQ, recevoir les questions, etc.
- Minimiser les étapes de travail propres au SQR (ouverture du courrier, enregistrement, etc.).
- Réduire le temps de recherche en améliorant la base de données et les stratégies de recherche.
- Réduire le temps de compte-rendu en adoptant un formulaire standard.

Calcul du coût d'une référence :

Référence :

- Coût de la référence achetée au serveur:
  - selon la base de données et le format choisi (environ 2$ pour une base bibliographique chez Dialog)
  - charges du service (Dialunits de 2$ à 11$ selon la base chez Dialog)
  - mode de transmission (envoi par courrier postal ou courrier électronique, visualisation à l'écran)

- Télécommunication (Transpac) :
  - Temps de connexion
  - volume d'informations transmis

Temps machine :

Le coût est déterminé par des relevés mensuels et se fait sur la base du temps de connexion et d'utilisation de la mémoire centrale et du volume de l'espace disque occupé.

Temps documentaliste

Le calcul est effectué sur la base du coût moyen des salaires des cadres. Le temps de travail sur 12 mois est ramené à 21 jours ouvrables / mois x 10.

Matériels mis à disposition

Ne sont pris en compte que les amortissements et les consommables pour le micro-ordinateur et l'Imprimante.

Frais généraux

Affranchissement postal.

Frais indirects

Salaires indirects
Evaluation des charges de ménage, de l'entretien courant y compris les frais de téléphone et l'amortissement de la construction

Documentation fournie pour le module

« L'organisation fonctionnelle et la méthodologie de gestion d'un service question-réponse »

Organisation fonctionnelle
et méthodologie de gestion d'un service Question-Réponse

Les préoccupations du service

- Comment organiser le service ou son travail pour répondre à des questions très diverses, de niveau et de domaine différent ?

- Comment répondre de façon pertinente sans pour autant dépasser des délais raisonnables permettant de faire face à un volume important de questions ?

- Comment s'organiser de manière à gérer régulièrement les flux de questions et de réponses en fonction des moyens disponibles ?

- Quelles types de demandes le service a t-il reçu ? Quelles en sont les évolutions en volume et en nature ?

- Comment permettre et faciliter une réutilisation des réponses envoyées pour des questions analogues et gagner ainsi du temps ?

- Quels sont les utilisateurs les plus fréquents du service et mieux cibler le type de réponses données par le service ?

L'activité d'un SQR est répétitive et durable et constitue l'une des activités principales d'un service de documentation.

A ce titre, une organisation rigoureuse et transparente doit être mise en place et doit permettre une grande réactivité des membres du service.

Trois types d'informations de gestion doivent être consignés et suivis régulièrement :

- des informations sur les questions posées,

- des informations sur les réponses apportées et envoyées aux utilisateurs,

- des informations sur les utilisateurs du service.

A tout moment ou périodiquement, le service peut être amené à rendre compte de son activité et de ses résultats. La méthodologie de gestion et ses outils devront permettre l'édition de tableaux récapitulatifs permettant le suivi de l'activité.

1. L'organisation fonctionnelle du service

Quelque soit la taille du Service Question-réponse ou le volume de ses activités, deux types d'organisation fonctionnelle sont à distinguer : une organisation fonctionnelle par type d'activité à gérer et à suivre, une organisation fonctionnelle par type de questions (ou de réponses) reçues.

Selon la taille du service, ces deux formes d'organisation pourront être confondues et assurées par un même personnel de haut niveau de qualification, si le service est de taille restreinte ; elles pourront être éclatées et décentralisées au sein d'un service dont la taille et les ressources humaines disponibles sont plus importantes.

Dans tous les cas, elles sont complémentaires et non exclusives l'une de l'autre. Elles doivent être mises en place simultanément et étroitement liées l'une à l'autre tant au niveau des ressources humaines que des méthodes et des outils sur lesquels elles s'appuient.

1.1 Une organisation par type d'activités à gérer

Elle porte sur les trois types d'informations reçues ou émises par le service.

- **La gestion des questions posées au service Question-Réponse**

Le gestionnaire s'attachera à :

- Décrire la demande telle qu'elle a été exprimée par l'utilisateur

Le service gardera les courriers ou messages envoyés par les demandeurs ou consignera par écrit les demandes téléphoniques

- Analyser la demande

Il s'agit de qualifier la question initialement posée en l'explicitant dans le domaine scientifique, technique, économique ou autre sur lequel elle porte.
Une évaluation du niveau de réponses attendues sera également faite.

- Traduction de la demande en langage documentaire

Cette étape consignera les résultats de l'identification des sources d'informations possibles, disponibles sur place ou à distance. Elle mémorisera également l'ensemble des échanges de courriers ou de messages avec d'autres centres d'informations sollicités. Elle indiquera l'équation et la stratégie de recherche qui ont permis l'obtention de réponses.

- **La gestion des réponses**

- Il s'agit de la gestion des dossiers transmis au titre de réponses aux questions posées ou de la gestion des fichiers obtenus lors des interrogations de bases de données informatisées.

- C'est aussi l'évaluation du niveau de la réponse obtenue au regard des types de sources d'informations utilisées.

• La gestion des réponses est également une gestion des délais mis pour répondre de sorte que des informations sur la durée totale de la recherche doit y figurer.

• Enfin, la gestion des envois et de la diffusion des résultats auprès des demandeurs peut être inclus dans la gestion des réponses où le SQR s'attachera particulièrement à indiquer des informations sur le type d'envois réalisés en fonction de son support (électronique, courrier, téléphonique ...).

• **La gestion des demandeurs-clients du SQR**

• Les coordonnées des demandeurs doivent être très rapidement disponibles.

• Les caractéristiques sur le type de demandeurs en fonction des critères établis par le SQR sont indiquées.

1.2 Une organisation par type de questions ou de réponses

Il s'agit ici d'organiser le service (si l'activité SQR est menée par plusieurs personnes) ou l'activité elle-même (si celle-ci est menée par une seule personne) selon deux types critères :

• Le niveau de la question posée ou de la réponse attendue. Ce niveau est évalué dès l'analyse de la question ;

• Le domaine ou le thème sur lequel porte la question (également évalué dès l'analyse).

Ainsi l'organisation fonctionnelle par type de questions ou de réponses pourra permettre de distinguer :

- Une activité SQR pour les questions très générales (ou institutionnelles) ;
- Une activité SQR pour les questions plus ciblées demandant des recherches d'informations plus élaborées et multiples.
- Une activité SQR par thème d'activité de l'organisme qui accueille le SQR (domaines scientifiques, divisions fonctionnelles de l'organisme ...).

Remarques

Certaines structures d'activités requièrent également une organisation par délais impartis à la réponse. Ainsi les questions dont les réponses sont attendues très rapidement (moins de 15 minutes) sont traitées par une catégorie de personnel, d'autres demandant des recherches de base (24 à 48 h) sont traitées par une autre

catégorie. Enfin, les questions demandant des recherches plus approfondies et plus longues sont traitées par un autre type de personnel.

Des dénominations différentes peuvent parfois permettre de distinguer ce type d'organisation fonctionnelle par niveau de question. Ainsi, on peut entendre parler un service SVP (pour le traitement des questions très urgentes), d'un service de renseignements (pour les questions demandant des recherches de base), d'un service d'informations (pour les questions plus élaborées). Le terme de Service Question-Réponse qualifie généralement une structure susceptible de répondre aux questions générales autant qu'approfondies dans un délai allant de quelques minutes à quelques jours.

2. La méthode de gestion et les outils

Quelque soit l'organisation fonctionnelle par type de questions, la méthode employée par gérer l'activité SQR est sensiblement identique.

Elle sera plus ou moins souple selon la taille du service, plus ou moins élaborée et sophistiquée selon les moyens disponibles et les enjeux financiers ou stratégiques de l'activité.

• La méthodologie globale

Quelque soit le type d'outils, informatisés ou manuels, la méthodologie de gestion d'un service Question-Réponse peut être la suivante :

• Dès réception, le SQR enregistre l'arrivée d'une question en lui affectant un numéro chronologique et en saisissant les éléments descriptifs du demandeur (ou en vérifiant son existence dans le fichier des clients) ;

• La question est ensuite transmise au gestionnaire qui identifie les différents éléments nécessaires à la gestion des demandes et des réponses ;

• Au moment de la recherche, il consigne l'ensemble des démarches de recherche réalisée pour l'obtention de résultats ;

• Les résultats sont mémorisés dans des dossiers ou des fichiers temporaires accompagnés des éléments descriptifs sur la demande ;

• A périodicité régulière, le gestionnaire assure le suivi de l'activité du service en élaborant des tableaux récapitulatifs à partir d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs sur :

le type de clients,
le type de questions posées,
le type de réponses,
les délais moyens de recherche et d'envoi des résultats ;

• Un suivi des coûts engagés par sources d'information, par type de réponses et des frais d'envoi sera également réalisé.

• Les outils possibles

• Si le SQR est informatisé et dispose d'un logiciel gestionnaire de bases de données, il sera possible d'envisager la réalisation de fichiers structurés afin de consigner pour chaque étape de l'organisation fonctionnelle les informations nécessaires.

• Si le SQR n'est informatisé :
Un cahier d'arrivée et de départ sera nécessaire ;
Des bordereaux d'identification de la demande et du demandeur seront conçus ;
Des dossiers rangés par ordre chronologique seront constitués avec tous les résultats obtenus pour une question.

3. Difficultés particulières dans l'organisation fonctionnelle du service

Une organisation fonctionnelle d'un SQR peut présenter quelques difficultés en raison des ressources humaines disponibles et qualifiées pour réaliser l'ensemble des opérations de gestion, de coordination et de suivi de l'activité. En effet selon les types de gestion à réaliser, les niveaux de qualifications peuvent différer.
Par ailleurs, des difficultés peuvent apparaître dans la pratique d'une telle organisation.

Des difficultés et des questionnements	Des pistes de solutions
Lors de l'analyse de la demande, la question posée par le demandeur n'est pas compréhensible ou identifiable	Dialogue avec le demandeur ou avec un expert de l'institution.
Lors de la traduction de la question en langage documentaire, aucune source d'informations ne paraît pertinente.	Dialogue avec un expert du domaine
Les mêmes questions sont posées fréquemment.	Une Foire aux questions est réalisée et rendue accessible via Internet avec les réponses déjà faites. Des produits documentaires spécifiques sont élaborés et vendus.
Des questions demandent l'utilisation de réponses déjà faites et de les mettre à jour.	Les dossiers ou fichiers sont centralisés. Un classement cohérent et simple est mis en place. Les enregistrements chronologiques sont faits avec rigueur.
Plusieurs personnes qualifiées répondent aux questions.	Les dossiers ou fichiers sont centralisés et normalisés et sont rendus accessibles à toutes les personnes.
Les délais de réponses sont trop longs	Une amélioration des sources d'information interne est réalisée et l'usage de produits documentaires standards sont faits pour réduire les temps de réponses. Des courriers d'état d'avancement des recherches sont envoyés au demandeur.
Les frais d'envoi sont trop élevés.	Une réflexion sur les supports électroniques est réalisée. Les frais d'envoi sont pris en charge par le demandeur.
Les demandeurs sont très mobiles. Le fichier des adresses n'est jamais à jour	Professionnaliser cette opération par la création d'un service interne de diffusion Faire appel à un sous-traitant spécialisé dans la gestion des adresses et dans la diffusion de documents

Les grands traits d'une organisation fonctionnelle d'un service Question-Réponse viennent d'être exposés. Une organisation de ce type doit permettre de suivre en permanence l'efficacité et la pertinence de cette activité au regard des moyens disponibles. Elle vise à se doter des outils nécessaires pour permettre, chaque fois que nécessaire, une évaluation de l'activité.

Cependant, l'une des difficultés majeures d'une organisation (quelque soit le but) tient à sa mise en place et à la « force » dont on peut se doter pour la justifier, la tester, l'évaluer, l'ajuster et la transformer si nécessaire.

Des méthodes de diagnostic et d'analyse d'une organisation existent. L'une de ces méthodes dite « analyse des flux » consiste à décrire aussi fidèlement que possible l'ensemble des éléments constitutifs d'une activité c'est à dire :

- les acteurs (personnel, fonction ou service) ;
- les flux d'informations ou de documents entre ces acteurs ;
- les types d'informations ou de documents qui circulent.

Une telle description permet d'identifier les différents points forts et faibles d'une organisation et de d'anticiper sur les impacts potentiels d'un changement, léger ou important, dans l'organisation, dans la structure ou dans l'activité. Elle exprime également de façon schématique une trop grande complexité (ou simplification) des activités ne permettant pas au service la réactivité souhaitée.

Analyse des flux

Cette méthode a été appliquée à la Délégation Scientifique et Technique du Cirad dans le cadre d'une analyse globale de ses activités et de son organisation à l'occasion d'un changement de système de gestion documentaire.

Un exemple sur le SQR du Cirad est donné en annexe de ce document. La description fonctionnelle du service Question-réponse ainsi réalisée a permis :

- La rédaction d'un cahier des charges fonctionnel pour l'amélioration de cette activité ;
- la simplification des activités de SQR menées pour le compte de clients externes ;
- la simplification des relations avec le service de gestion et celui de la comptabilité ;
- la définition « d'un poste de travail » pour les documentalistes en charge du service SQR ;
- la définition d'une gamme de produits documentaires permettant de répondre aux attentes les plus fréquentes des clients de la Dist .

Les applications nouvelles suite à l'ensemble de ces observations sont en cours de réalisation. Leurs objectifs tiennent principalement à une simplification de la gestion de l'activité et à une homogénéisation des types de réponses données par les documentalistes aux clients du service SQR.