Workshop of Managing a Question and Answer service: Lessons learnt, Accra, ghana, 23-27 April 2001

Gestion et organisation d'un service questions réponses : l'expérience du Service Information et Documentation du Cirad

(Centre de coopération internationale en recherche agronomique pour le développement)

Organisation and management of Question and Answer service : CIRAD Information and Documentation experience

Myren Rouly, CIRAD-Délégation à l'IST
Avenue Agropolis – TA 383/05 - 34398 Montpellier Cedex 5, France
(E-mail : myren.rouly@cirad.fr; Site Internet : http://www.cirad.fr)

1. Présentation de la délégation à l'information scientifique et technique (Dist)

1.1. Structure

La Dist comprend le service de l'information et de la documentation, le service des éditions et du multimédia et Initiative Savoirs (système d'appui à la valorisation opérationnelle et à l'information sur la recherche scientifique).

1.2. Fonctions

Le Service de l'information et de la documentation regroupe l'ensemble des activités d'appui documentaire et de gestion des bases de données informationnelles du Cirad. C'est une cinquantaine de personnes organisées autour de trois grands pôles fonctionnels : l'unité interface information (14 personnes), l'unité bibliothèque (23 personnes) et l'unité bases de données (11 personnes).
L'unité interface information assure l'appui documentaire et informationnel des équipes scientifiques du Cirad.
Les documentalistes repèrent et suivent la production scientifique des différents programmes. Ces personnes assurent le service questions réponses (SQR), le service de diffusion sélective de l'information (Dsi) aux agents du Cirad et réalisent à la demande, des produits de veille d'information et de bibliographies.
Au sein de cette unité, le Pôle Images assure le traitement, la gestion et la valorisation des photographies du Cirad. Il anime un réseau d'images, répertoriant les ressources au sein des départements de recherche et répond aux demandes de documents iconographiques.

2. Organisation et fonctionnement du service questions réponses

Le service questions réponses répond à toutes les demandes d'informations sur les sujets relatifs aux programmes ou aux projets de recherche des départements du Cirad, spécialisés en sciences agronomiques, vétérinaires, forestières et agroalimentaires appliquées aux régions chaudes.
Ce service est un volet important de l'appui documentaire interne aux chercheurs du Cirad. C'est également une prestation fournie à l'extérieur. (cf. schéma 1)

2.1. Les flux et les acteurs : le circuit de la question de son arrivée à la livraison du résultat (cf. schéma 2)

2.1.1. Le circuit et les flux

Les questions parviennent par différentes voies : courrier ou télécopie, téléphone, messagerie électronique ou visites sur place.
Après traitement, le résultat est transmis sur papier, sur fichier électronique (texte, image numérisée…), par téléphone ou sur place.

2.1.2. Les acteurs

Les demandeurs

En interne ce sont les chercheurs, les thésards, les partenaires, le service des éditions
En externe ce sont les particuliers (indépendants, étudiants, scolaires…), les organismes (recherche, sociétés privées, musées, enseignement…), les visiteurs dans les bibliothèques (autres que chercheur Cirad ou partenaire) (cf. schéma 3)

La centrale SQR

Une centrale pour l'activité SQR mise en place depuis 1998, a eu pour mission de comptabiliser les demandes, les planifier, les orienter sur les personnes compétentes, de pouvoir faire des restitutions régulières et globales de l'activité SQR et d'assurer le suivi budgétaire.

Les documentalistes

Les questions sont traitées par les bibliothécaires ou par les documentalistes spécialisées.

Les autres intervenants

Le service de fourniture de documents reçoit parfois directement des demandes externes. Il est également demandeur d'information dans certains cas pour des commandes concernant aussi bien le SQR interne que le SQR externe.
La librairie reçoit régulièrement des demandes de SQR associées ou non avec des commandes de documents.
Les services de gestion (secrétariat, comptabilité) interviennent à différents niveaux pour l'établissement de proforma, de factures acquittées ou non et des notes de débit en interne sur demande de la centrale SQR.
Les équipes de recherche peuvent intervenir pour validation des résultats ou en appui en tant qu'experts.
Des demandes sont régulièrement reçues via les adresses électroniques du Cirad ou de ses départements de recherche sur l'Internet.

2.2. Les sources (cf. schéma 4)

2.2.1. Les sources internes (cf. schéma 5) :

Les différents catalogues et systèmes d'information scientifique et technique, dont principalement la base de données documentaires Agritrop qui référence la littérature produite et l'essentiel des monographies acquises.
Les fichiers manuels qui recensent la littérature ancienne.
Les images numérisées de la photothèque et les fonds images des chercheurs.

2.2.2. Les sources externes (cf. schéma 6) :

Les bases de données via les serveurs, le web ou les cédéroms.
L'Internet pour les sites thématiques, les annuaires…

2.3. Le traitement

La logique de traitement est différente : selon la demande interne ou externe, le degré d'élaboration de la réponse et le délai de réponse immédiat ou différé

2.3.1. La typologie des SQR

Le type recherche documentaire :

- bibliographies (thématique, auteur
- sur les revues (pour publication)
- complément de références bibliographiques
- localisation de documents
- images
- données factuelles, statistiques
- informations techniques
- …

Les recherches thématiques peuvent avoir des objectifs différents (réponse à un appel d'offres, départ en mission, thèse, point sur un sujet…) qui seront pris en compte dans la définition du produit final.

Le type appui : interrogation de la base Agritrop, reformatage avec EndNote, suivi des DSI ou des abonnements, conseils, relecture de bibliographie, mots-clés, accueil…

Le type réorientation : vers la librairie, vers le service des éditions ou le service de fourniture de documents, vers des organismes extérieurs …

2.3.2. Le traitement documentaire

Il consiste à analyser la demande en fonction du demandeur et de son environnement matériel, du niveau de précision et de l'expliciter dans le domaine scientifique, technique ou économique sur lequel elle porte.
La documentaliste va ensuite la traduire en langage documentaire et consigner les résultats d'identification des sources d'information possibles, disponibles sur place ou à distance. Si c'est le cas, elle mémorise également l'ensemble des échanges de courriers ou messages échangés avec d'autres centres d'informations sollicités. Elle indique l'équation et la stratégie de recherche qui permettent l'obtention de réponses.

2.3.3. Les outils

Les outils informatisés utilisés pour l'élaboration de la réponse et sa gestion sont, pour la plupart des outils développés progressivement par la Dist.
Ils permettent le reformatage et la préparation des données issues de fichiers télédéchargés en fichiers de données ascii en vue d'une récupération sous traitement de texte, d'un fichier au format structuré (EndNote), d'une édition standard ou personnalisée.
Ils permettent également de référencer la question, de référencer l'interrogation des bases de données payantes, l'archivage des fichiers transmis, la facturation, la réorientation vers le service de fourniture de documents ou la librairie.

2.3.4. La gestion des questions

Toutes les demandes reçues et les éléments de réponses fournis sont enregistrés sous la forme d'un bordereau qui regroupe toutes les informations sur le demandeur (interne ou externe), la question et les modes de traitement réalisés.
Ce bordereau est enregistré dans un fichier informatisé (actuellement sous Texto) partagé par les documentalistes. Le numéro d'enregistrement correspond à l'archivage des dossiers correspondants.
Une fiche d'interrogation des bases de données, reprenant l'identification du demandeur, permet d'émettre des notes de débit en interne ou une facturation pour le client externe. Elle permet également l'enregistrement dans un logiciel permettant de gérer le budget documentaire affecté aux chercheurs du Cirad.

2.4. La gestion globale du service

2.4.1. La restitution

Le suivi des dépenses en interne se fait par l'enregistrement sous un logiciel développé par le service de gestion et le service informatique des coûts afférant à l'interrogation des bases de données payantes. Ce logiciel permet la restitution par chercheur, par programme ou par département de recherche.

2.4.2. Les tableaux de suivi

Un fichier informatisé permet une évaluation quantitative du SQR et d'aboutir à une cartographie thématique des demandes, à une typologie des questions reçues et des réponses ainsi qu'à une estimation du temps moyen de traitement de ces demandes.

2.4.3. La gestion des clients

Pour les clients externes, elle se limite actuellement à l'émission de factures qui sont enregistrées et perçues par le service de gestion.

2.5. L'évolution du service vers un appui documentaire plus élaboré : la réalisation de produits

Depuis quelques années, les personnes en charge du service questions réponses remarquent une évolution sensible des questions ponctuelles vers de demandes de réalisation de produits documentaires tels :

- Les listes de publications effectuées à partir des catalogues pour un chercheur, une équipe ou un département lors de l'élaboration de rapports annuels par exemple.
- Les bibliographies, produits plus élaborés, issues le plus souvent des bases de données externes au Cirad et impliquant un reformatage spécifique.
- Les cédéroms de type multimédia
- La valorisation des résultats des équipes de recherches rendus accessibles via le site web du Cirad (Web des savoirs)

3. Contraintes et perspectives

3.1. Les points forts du service Questions/réponses de la Dist du Cirad

De part l'organisation mise en place en 1998, le service questions réponses peut s'appuyer sur des professionnels de l'informations, spécialisés et hautement qualifiés dans les domaines de recherche du centre de recherche. Agissant principalement à la demande des équipes de

recherches, ce personnel peut également être mobilisé sur des questions complexes et multiples telles qu'elles peuvent être formulées par un partenaire externe.

Cette organisation s'appuie également sur un budget dédié aux demandes documentaires, identifié et spécifique. Déterminé en début d'année par les départements de recherche (selon un mode de calcul établi en 1998), ce budget est géré par le service et permet de connaître à tout moment les dépenses réalisées pour les produits et prestations documentaires (dont le SQR) réalisés à la demande d'une équipe de recherche ou d'un individu au sein de l'institution.

La fonction globale de l'Ist au sein du Cirad permet également au SQR de bénéficier des équipements informatiques adéquats et en nombre suffisant pour assurer un service de qualité.

Le SQR bénéficie également de ressources documentaires et en informations spécialisées nombreuses, mobilisables à tout moment par les documentalistes pour leurs réponses et à moindre coût. C'est le cas en particulier, des catalogues des bibliothèques répertoriant l'ensemble des documents détenus et produits par le Cirad depuis les années 80.

La situation géographique du Cirad à Montpellier ou à Paris ainsi que les enjeux du centre de recherche lui permet de bénéficier aisément des accès vers l'Internet et plus globalement des NTIC. Si cette situation est un peu moins vraie pour les situations d'expatriation, les équipements en réseaux et en télécommunications utilisés par les documentalistes depuis la France sont largement satisfaisants.

Enfin, il n'est pas rare qu'une demande d'information amène les documentalistes à consulter des experts du domaine. La multiplicité des domaines de recherche au sein du Cirad et la connaissance qu'en ont les documentalistes leur permettent de recourir, si besoin, à des avis d'experts en interne pour la validation ou l'exhaustivité d'une réponse.

3.2. Les points faibles du SQR

Ainsi qu'il a été dit précédemment, le service questions réponses au Cirad ne bénéficie que de très peu de promotion. Ceci s'exprime :

- dans l'absence de véritable stratégie commerciale ou de partenariat pour cette activité ;
- dans l'absence d'affichage de type promotionnel, sur le Web du Cirad par exemple ;
- dans des carences importantes de produits de communication répondant pour tout ou partie à des questions fréquemment posées ;
- dans des difficultés à mettre en place une politique tarifaire clairement affichée et compréhensible par des clients ou partenaires externes.

Par ailleurs, des difficultés de fonctionnement et de gestion s'expriment au travers :

- d'un cloisonnement croissant des services de production (de réponses documentaires, tels le SQR) et des services de gestion de facturation (lorsque la question fait l'objet d'une facturation). Des activités de gestion redondantes ont tendance à se mettre en place.
- au niveau des techniques documentaires, la multiplicité des outils et des pratiques des documentalistes complexifie sensiblement l'itinéraire technique mis en place

pour répondre et le rend peu visible pour une autre personne que celle qui a répondu. Ce facteur réduit la flexibilité d'une organisation globale du service questions réponses.

3.3. Les tendances à venir

Afin d'améliorer la gestion de cette activité et son articulation avec les autres services du Cirad, le Service Information et Documentation souhaite se doter d'un système unique de gestion de SQR. Ce système appelé « poste de travail du documentaliste » permettrait de mettre en relation les sources d'informations couramment utilisées, les questions posées, les clients ou demandeurs de ce type de prestations, le suivi des dossiers constitués en relation avec les services (facturation par exemple). Le système permettrait également la gestion des dossiers archivés et assurerait une meilleure transparence des travaux réalisés dans ce cadre (potentiellement réutilisables et adaptables pour répondre à d'autres questions).

En matière de promotion, le Service Information et Documentation souhaite donner accès en Internet à tout ou partie des ressources documentaires qui sont à sa disposition. Ceci pourra être réalisé à partir de la mise en accès des catalogues de bibliothèques sur Internet et par la réalisation de produits documentaires synthétiques de base sur des questions fréquemment posées.

Enfin, de façon plus globale, les tendances à venir liées à l'évolution du marché de l'information semblent indiquer une sophistication croissante des demandes d'information et une décentralisation de plus en plus forte des centres ou des lieux susceptibles d'y répondre. Le Service Information et Documentation s'attache donc également à développer des approches méthodologiques ou techniques permettant la prise en charge de ce type d'activité SQR par d'autres centres, dans les pays du Sud notamment.

Schéma 1 : Répartition des demandes

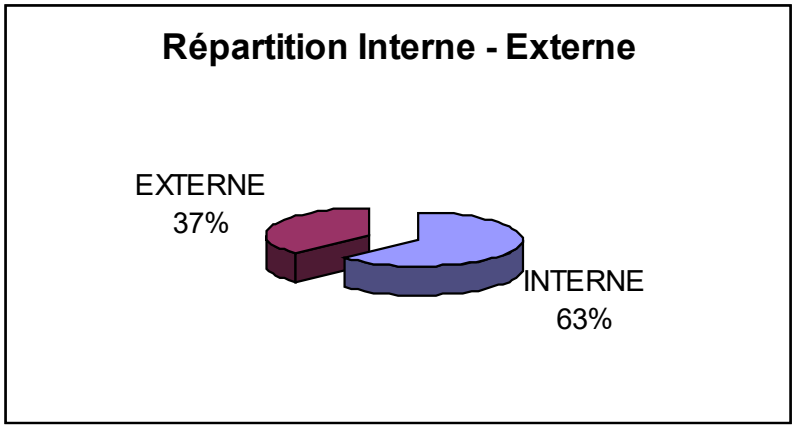

Schéma 2 : Flux de l'activité et de ses acteurs

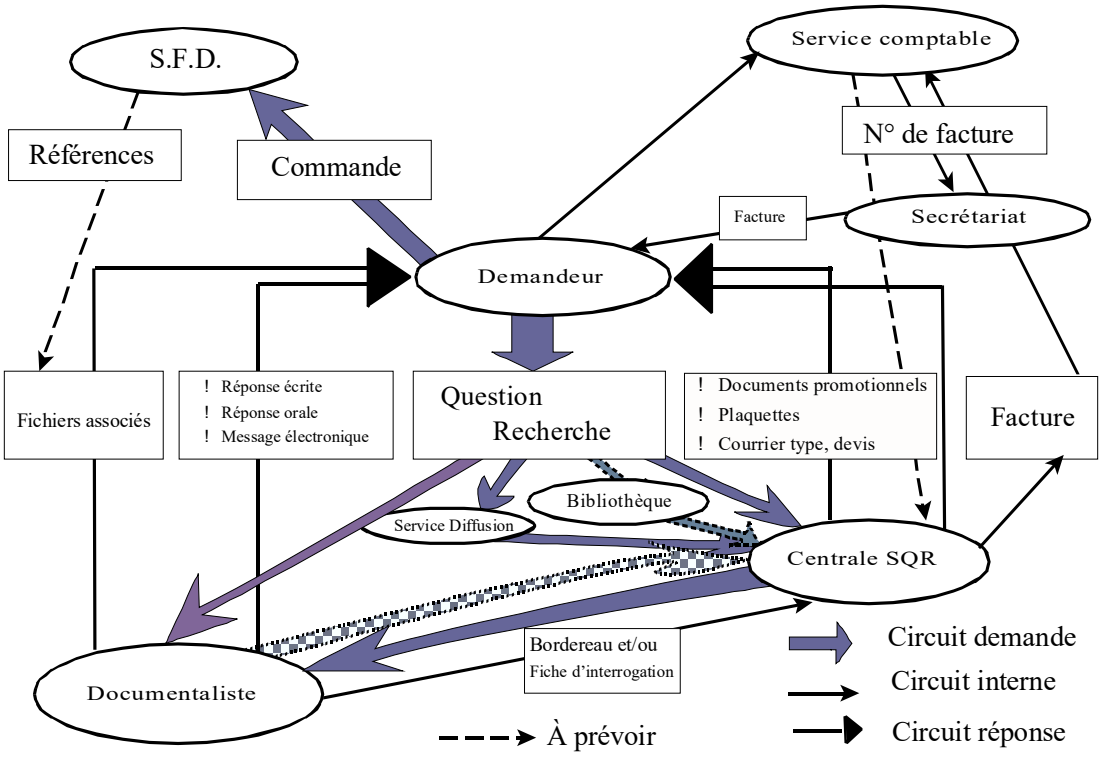

Schéma 3 : Les utilisateurs identifiés du SQR externe

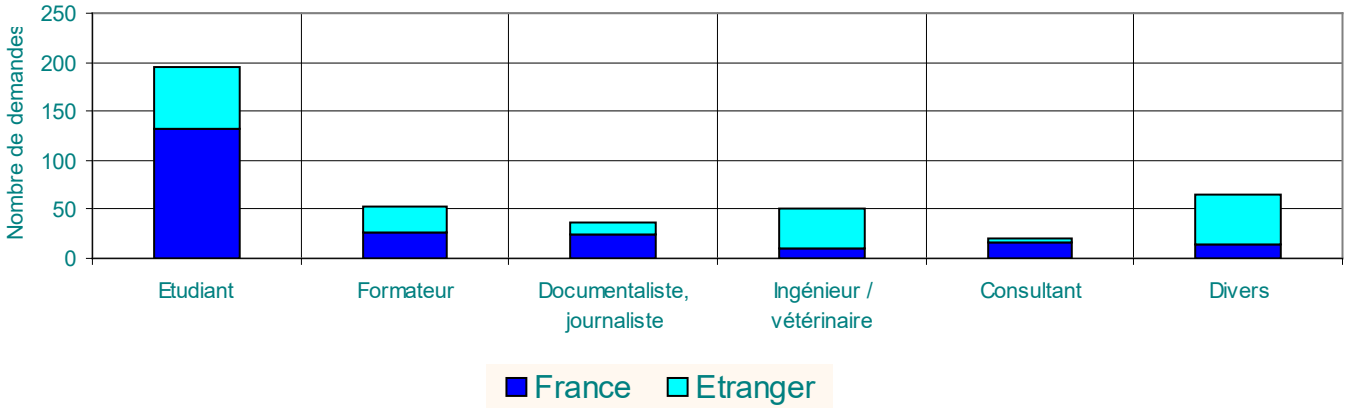

Schéma 4 : Répartition des outils et sources utilisées

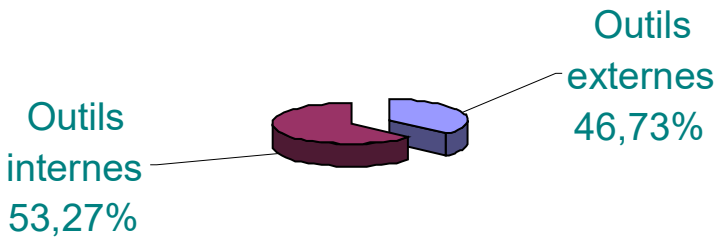

Schéma 5 : : Outils et sources internes utilisés

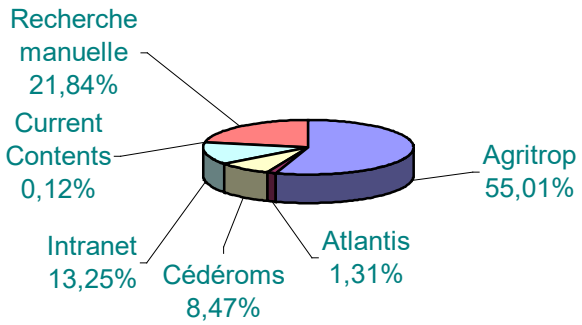
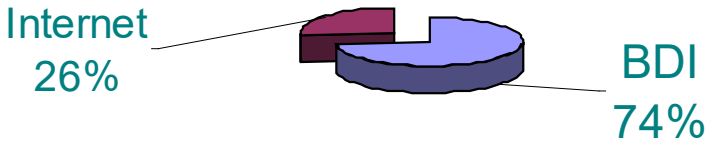
Schéma 6 : Répartition des sources externes utilisées