



REALISATION D'UN PROJET DE SERVICE DOCUMENTAIRE





Sommaire

- I- Présentation du service
- II- Le constat de l'activité
- III- Le projet



I- Présentation du service

- 1- Historique

- 2- L'activité du service

- 3- Composition de l'équipe



I- Présentation du service

1- Historique

- Date de création du centre de documentation
- Equipement et localisation du centre de documentation
- Dates des différentes évolutions
 - Informatisation du fonds documentaire
 - Accès à Internet
 - Création d'un Intranet, etc.
- Evolution de la fréquentation et des emprunts du fonds documentaire
- Mise en place des réseaux documentaires (RNDH...)





I- Présentation du service

2- Activités du service

- Accueil et horaires
- Formation à la recherche documentaire et aux NTIC
- Bibliographies
- Recherches documentaires
- Prêts
- Veille documentaire
- Revue des sommaires
- Mise à jour de l'Intranet
- Traitement des documents : catalogage, indexation, classification, équipement.





I- Présentation du service

3- Composition du service

- Nombre de documentalistes et aides-documentalistes, secrétariat...
- Temps de travail du personnel en équivalent temps plein





II- Le constat d'activité

- 1- Le public
- 2- L'évolution de l'activité
- 3- Les modifications du travail
- 4- L'enquête auprès des usagers



II- Le constat d'activité

1- Le public

- Pour les Instituts de formation : nombre d'écoles, d'étudiants, d'enseignants
- Pour les autres centres de documentation : personnels de l'établissement, personnel médical, paramédical, administratif...





II- Le constat d'activité

2- L'évolution de l'activité

- La fréquentation
 - au total
 - par catégorie d'emprunteurs
- Les emprunts
 - au total
 - par catégorie d'emprunteurs
 - par thèmes
 - par type de document





II- Le constat d'activité

3- Les modifications du travail

- Evolutions de l'activité : importance du travail écrit pour le DE des formations paramédicales, modules optionnels...
- Importance de la recherche sur les banques de données via Internet, veille
- Nécessité de maîtriser les NTIC





II- Le constat d'activité

4- L'enquête auprès des usagers

- Pour connaître les besoins et les attentes des différents publics
 - Par rapport au fonctionnement
 - Par rapport au fonds documentaire
 - Par rapport aux services proposés
 - Par rapport aux locaux, aux équipements...
- ⇒ Faire une synthèse des réponses et des propositions





III- Le projet

Le projet s'inscrit dans un contexte particulier : niveau social, économique, financier, institutionnel...dans le cadre d'un changement de logiciel, d'un déménagement, d'une amélioration de la qualité du service...

- 1- La mission principale du CDE
- 2- Les objectifs généraux
- 3- Les valeurs de référence
- 4- Les ressources
- 5- La mise en œuvre
- 6- La planification
- 7- Le bilan



III- Le projet

1- Les missions du CDE

- Pour défendre un projet, il est nécessaire de définir les missions du centre de documentation pour prioriser les actions.

⇒ Pour le CDE de Rennes, la mission principale est de contribuer à l'information et à la formation initiale et continue des étudiants du CHU





III- Le projet

2- Les objectifs généraux

- Les objectifs généraux vont servir d'axes au développement du projet

⇒ Pour le CDE de Rennes, les objectifs consistent, entre autres, à mettre à disposition une information pertinente et adaptée et développer l'autonomie de l'utilisateur.





III- Le projet

3- Les valeurs de référence

- Les valeurs de référence sous-tendent l'action et demandent l'adhésion de l'équipe
- ⇒ Pour le CDE de Rennes, les valeurs de référence se définissent autour de la compétence, de la disponibilité et de la réactivité





III- Le projet

4- Les ressources

Il est important d'analyser la situation de départ au niveau des ressources humaines, matérielles, informatiques, budgétaires et architecturales.

Pour chaque élément, il est nécessaire d'évaluer ce que le projet exige comme modifications éventuelles

Quelles sont les contraintes financières, juridiques et techniques ?



III- Le projet

5- La mise en œuvre du projet

- **Reprendre chaque objectif, détailler autant d'objectifs spécifiques que de besoin avec les activités nécessaires pour les atteindre, avec un calendrier et les acteurs impliqués.**
- ⇒ Exemple :

Objectif : fournir une information pertinente et adaptée

↳ Objectif spécifique : actualiser le fonds documentaire

↳ Activités : éliminer les monographies obsolètes, enrichir le fonds par de la « littérature grise » (rapports téléchargeables), définir une politique de conservation des périodiques...

Un calendrier est prévu pour chaque activité, avec une fin d'exécution et un responsable.





III- Le projet

6- La planification

- En regard de chaque tâche, il faut indiquer
 - La durée estimée, exprimée en jours
 - La charge estimée, exprimée en jours/pers.
 - Les contraintes/dates de début et de fin.
 - Les délais imposés entre 2 tâches

La planification donne une vue réaliste du projet.



III- Le projet

7- Le bilan

- Le bilan, indispensable, permet de mesurer les écarts à partir des objectifs principaux
- L'analyse met en lumière les raisons qui ralentissent le projet ou qui le modifient. A partir des nouveaux éléments, le projet est aménagé. Un projet de service s'inscrit dans la durée avec des objectifs à 2 ou 3 ans.
- Il peut y avoir des projets plus ponctuels qui seront plus ciblés dans le temps. Le projet de service mobilise toute l'équipe et permet une meilleure adaptation des services du centre de documentation aux besoins des utilisateurs.
- Durant tout le projet, il est important d'anticiper et de traiter les résistances, d'ajuster et de communiquer en interne et en externe.
- Le projet de service contribue à structurer l'équipe. Il constitue un facteur d'unité autour d'une mission dont le sens est clair.

Un projet de service doit améliorer la qualité du service pour les utilisateurs et faire reconnaître le rôle du centre de documentation au sein de l'institution.



En conclusion

- Un projet de service exige de la méthodologie et un accompagnement de l'équipe. Il ne s'improvise pas !
- La gestion de projet est une réponse à ceux qui cherchent un moyen de travailler différemment, qui cherchent à capitaliser la connaissance et à dynamiser les équipes.



Eléments de bibliographie

- Garel G. *Le management de projet*. La Découverte, 2003
- Grosjean P. *Elaborer et mettre en œuvre un projet de service*. Masson, 2000
- Marchat H. *Kit de conduite de projet*. Editions d'Organisation, 2003
- Néré J-J. *Comment manager un projet ?* Démos, 2000