

**Systemes d'Information
et de Documentation**



**jacqueline calixte
jean-claude morin**

management d'un service d'information documentaire



**les éditions
d'organisation**

Collection Systèmes d'Information et de Documentation
dirigée par Georges Van Slype

Jacqueline CALIXTE

Jean-Claude MORIN

Management d'un service d'information documentaire

*Prévoir le futur
Gérer le présent*

~~G 80~~

IDE

849

G-80

1/1

1985

les éditions d'organisation

5, rue Rousselet — 75007 PARIS

Table des matières

	Pages
Préliminaires	13
Place et importance de la fonction documentaire dans le circuit économique	15
La fonction documentaire. Son devenir	18
1^{re} partie : OBJECTIFS ET STRATÉGIES D'UN SID	
Le management d'un service d'information documentaire	21
• Le SID, pourquoi ?	21
• Le SID, quel management	21
La prévision	23
• Les Objectifs	23
• Les Politiques	24
Du problème à la solution : la prise de décision	26
Le marketing de la documentation	30
• Le SID, pourquoi ?	35
Les relations du service avec son environnement	37
• Les différents types d'environnements	38
• Création du service : quels utilisateurs ?	39
— <i>Typologie et segmentation</i>	41
— <i>Nature des services et produits documentaires sur le marché</i> ..	41
— <i>Etude des besoins</i>	43
— <i>Synthèse - Plan de mise en place du SID</i>	43
— <i>Etude des besoins des utilisateurs d'un service existant</i>	45
— <i>Etude des besoins des utilisateurs externes potentiels</i>	47
Adaptation du service à ses environnements, comment les satisfaire	59
• Plan marketing	59
Quels produits et services	61
• L'outil informatique	62
— <i>Le phénomène Micro</i>	62
— <i>Le phénomène vidéographie (en anglais videotex)</i>	63
— <i>Télématique professionnelle</i>	63
— <i>Quelle utilisation de l'outil informatique dans un SID ?</i>	64

— Création d'une banque de données	65
* Etude préliminaire	65
* Caractéristiques générales	66
Principales options proposées	67
Principaux produits documentaires attendus	69
* Constitution de la banque	70
Saisie des données	70
Mise à jour	71
* Gestion et maintenance	71
* Description fonctionnelle	72
* Chiffres clés	75
— Création de produits diffusables en mode vidéotex interactif	76
* Quel style rédactionnel	76
* La Messagerie électronique	77
— Informatique et libertés	80
— Processus et décision de branchement à des banques de données	81
— Processus méthodologique d'interrogation à distance des banques de données	90
Stratégie de produits documentaires	94
• Sous-traitance	94
• Etude de contrat d'un service : contrat avec un serveur	98

2^e partie : CHOIX D'UNE STRATÉGIE

Le SID, comment ?	103
• Ressources documentaires	103
• Quelle classification ?	106
• Quelle indexation des documents ?	109
• Quel catalogage ?	114
• Quel classement ?	114
• Terminologie	117
• La gestion de l'élimination d'un produit ou un service	119
Le SID, où ? Le SID, quel espace ?	121
• Topographie	121
• Aménagement intérieur	122
• Quelle communication ?	122
• Quel travail ?	123
• L'espace de travail : des réglementations à respecter	125
— Sécurité contre l'incendie	125
— Sécurité contre le vol	125
— Le poste de travail	125
• Appel d'offres aux fournisseurs	126
• Check list achat de mobilier	127
— Choix du mobilier	129

Le SID, quel matériel ?	130
• Quel matériel bureautique ?	130
— Micro-ordinateur	130
— Progiciels	137
— Télécopie	141
— Télex	144
— Répondeur enregistreur téléphonique	147
— Photocopieur	149
— Terminologie	152
• Quel matériel audio-visuel ?	166
— Magnétoscope	166

Le SID, quels moyens humains ?	169
• Quelle équipe ?	170
• Ethique professionnelle	173
• Quelles activités ?	174
• Des tâches documentaires, par qui ?	174
• Fiche poste de travail	176

Le SID, quels moyens financiers ?	178
• Gestion budgétaire	178
• Plan comptable général	179
— <i>Le Compte de résultat prévisionnel</i>	180
• Achat - Location - Crédit-bail	182
• La gestion des achats	185
• La gestion des stocks de fournitures de bureau	189

3^e partie : MISE EN ŒUVRE DE STRATÉGIE DE COMMUNICATION

Une politique de communication, pourquoi ?	193
• La communication, c'est quoi ?	193
• Une stratégie d'image, comment ?	196
— <i>La qualité des produits et services d'un SID</i>	198
Positionnement de la politique de communication	200
• La communication interne	201
• La communication externe	201
Stratégies de communication interne	202
• Méthodologie d'animation de l'entretien individuel	206
• Méthodologie d'animation de la réunion-discussion	208
Stratégie de communication externe	210
• Les relations publiques	210
— <i>Les visites</i>	211
— <i>La conférence de presse</i>	211
Les actions publi-promotionnelles	212
• Les actions promotionnelles	212
• Les actions publicitaires	216

4^e partie : **CONTRÔLE-AUDIT**

Contrôle	221
• Comptabilité analytique	222
• Contrôle budgétaire	224
• Tableau de bord	225
— <i>Questions et indicateurs pour l'élaboration du tableau de bord</i>	227
Audit	228
• Quelles fonctions fondamentales ?	229
Questionnaire d'audit pour un SID	
L'outil statistique	230

5^e partie : **STRATÉGIE DU CHANGEMENT**

Gérer le changement	237
BIBLIOGRAPHIE	239

L'information qu'elle soit scientifique, technologique ou économique fait partie de l'action.

La compétitivité des organisations a surtout été obtenue jusqu'ici par l'investissement lié à la production.

Celle de demain dépendra de la productivité administrative dans la mesure où le "modèle" post-industriel sera largement placé sous le signe de l'information.

Les conditions de création, traitement, diffusion et utilisation de l'information vont subir une transformation complète.

Cet ouvrage, rédigé par deux praticiens, propose à tout responsable d'un service d'information documentaire les concepts et les outils indispensables pour le créer, le réorganiser et l'animer. L'accent est largement mis sur l'outil informatique dont l'importance est désormais évidente dans le domaine de l'information documentaire.

Responsables d'organisations, d'entreprises publiques ou privées, ingénieur ou gestionnaire, spécialiste ou non-spécialiste en transferts d'information, ce livre a été écrit pour vous.

La haute compétence de ses auteurs en fait un ouvrage complet, clair, précis, de lecture aisée, abordant les méthodes alliées aux techniques les plus modernes et qui, par son aspect pratique, deviendra rapidement une référence indispensable à ses lecteurs.

Les auteurs

Jacqueline CALIXTE, diplômée de l'Ecole de Bibliothécaires-documentalistes et de l'Ecole Supérieure d'Organisation et de Sciences humaines de Marseille, a à son actif plusieurs créations de services documentaires dont la Centrale documentaire de l'ESCAE de Marseille-Luminy et le Centre international d'Information de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Marseille au Centre méditerranéen de Commerce international.

Jean-Claude MORIN, ESSEC, est consultant en management.



9 782708 106635

Code éditeur : 0113020
ISBN : 2-7081-0663-5