



HAL
open science

Optimisation d'un centre de documentation : le cas du centre de ressources du CDT du Morbihan

Amandine Myhié

► **To cite this version:**

Amandine Myhié. Optimisation d'un centre de documentation : le cas du centre de ressources du CDT du Morbihan. Sciences de l'information et de la communication. 2010. mem_00517606

HAL Id: mem_00517606

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00517606v1

Submitted on 15 Sep 2010

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Amandine MYHIE

MASTER 1, MENTION ICD
(Option : Sciences de l'Information et du Document)

MEMOIRE DE STAGE
Mission effectuée du 06 avril 2010 au 4 juin 2010

au
COMITE DEPARTEMENTAL DU TOURISME DU MORBIHAN
Vannes

**Optimisation d'un centre de documentation : le cas
du centre de ressources du CDT du Morbihan.**

Sous la direction de :

Mr J.S. Carnel (responsable universitaire)

Mme B. Pernès-Leman (tuteur professionnel)

**Soutenu le 22 juin 2010 à l'UFR IDIST
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)
BP 60149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex**

Année universitaire 2009 / 2010

Je souhaite remercier tout d'abord ma tutrice professionnelle Bénédicte Pernès-Leman, pour sa disponibilité et son soutien tout au long du stage.

Je remercie également mon responsable universitaire, Jean-Stéphane Carnel, pour son écoute et ses conseils.

Enfin, je tiens également à remercier le personnel du Comité Départemental du Tourisme du Morbihan pour son accueil.

Table des matières

Liste des abréviations	5
Introduction	6
1. Présentation générale de la structure	8
1.1 Le Comité Départemental du Tourisme du Morbihan	8
1.1.1 Présentation générale et historique	8
1.1.2 Missions	8
1.1.3 Organisation interne	8
1.2 Présentation générale du centre de ressources du CDT du Morbihan	9
1.2.1 Un centre ouvert à tous les professionnels du tourisme	9
1.2.2 Une tutelle double	9
1.2.3 Une documentation diversifiée	10
1.2.4 Services proposés	12
1.3 Pourquoi en optimiser la gestion ?	13
2. Etude du contexte grâce au benchmarking et à l'analyse des besoins du public..	15
2.1 Etape préliminaire à l'analyse du centre de ressources du CDT 56 : l'étude de centres de documentation similaires à l'aide du benchmarking	15
2.1.1 Définition et méthodologie suivie	15
2.1.1.1 Définition du concept du benchmarking	15
2.1.1.2 Méthodologie suivie	15
- Identification et contact des sujets de l'étude comparative	15
- Élaboration de la grille d'entretien et du questionnaire	16
2.1.2 Analyse comparative	17
2.1.2.1 Place des centres de ressources au sein des CDT	17
2.1.2.2 Importance du centre	18
2.1.2.3 Objectifs des centres en matière d'information	19
2.2 Analyse des besoins du public visé	20
2.2.1 Les besoins du public interne	20
2.2.1.1 But de l'étude et méthodologie suivie	20
2.2.1.2 Résultat des entretiens : des besoins variés et différenciés selon chaque pôle	21
2.2.2 Les besoins du public externe	23
2.2.2.1 But et méthodologie suivie	23
2.2.2.2 Résultats des entretiens et des enquêtes	25
3. Analyse de l'existant	26
3.1 Elaboration de la grille d'entretien et du questionnaire	26
3.2 Évaluation des capacités du centre : les moyens matériels et financiers	27
3.2.1 Les moyens matériels : un centre capable en théorie de répondre aux besoins des usagers	28
3.2.1.1 Des locaux exigus	28
3.2.1.2 Une documentation assez complète	28
3.2.1.3 Satisfaction par rapport à la documentation	29
3.2.2 Les moyens financiers : suffisants pour le moment	30
3.3 Évaluation des moyens humains	31
3.2.1 Un manque de moyens humains qui a de lourdes conséquences	31
3.2.2 Conséquences de la multiplicité des missions de la documentaliste	32
3.2.2.1 Un retard dans l'alimentation du centre	32
- Une documentation pas forcément fraîche et parfois obsolète	33
- Une base de données qui n'est pas à jour	33

3.2.2.1 Un manque de temps qui se répercute sur les services	34
- Le problème de la revue de presse	35
- Les jeudi du tourisme : satisfaction générale	35
3.2.2.2 Une absence de communication qui a de fortes conséquences	36
- Un centre pas réellement connu par les professionnels du tourisme	36
- Un fonds documentaire peu connu et peu valorisé	37
- D'où une difficulté de la part des usagers à se repérer dans la documentation.....	37
4. Pistes envisageables pour optimiser la gestion du centre.....	39
4.1 Récapitulatif : pourquoi une désaffectation du public ?.....	39
4.2 A chaque problème sa solution	41
4.2.1 Aménagement physique et aménagement du contenu	41
4.2.1.1 Un espace de consultation peu agréable.....	41
4.2.1.2 Problèmes pour se repérer	41
4.2.1.3 Documentation pas à jour et obsolète, manque de réponse sur des sujets très spécifiques	42
- Documentation vieille, voire obsolète	42
- Problème de réponse aux sujets spécifiques.....	42
4.2.2 Manque de communication.....	42
4.2.2.1 Manque de communication sur l'existence et la politique du centre :.....	42
Les solutions possibles : utiliser les Jeudi du tourisme comme outil de communication	42
- Les solutions possibles : utiliser le site.....	43
4.2.1.4 Manque de communication sur le contenu	43
- Les solutions possibles : la base de données	43
- Solution : élaborer des listes d'abonnements en cours, des numéros de revues détenus par le centre	44
- Site : description contenu : types de docs.....	44
- Véritable newsletter : public interne et externe.....	44
4.2.2 Manque de disponibilité.....	45
4.2.2.1 Augmenter l'autonomie des usagers	45
4.2.2.2 Consacrer un temps fixe	45
4.3 Plans d'action possibles.....	45
4.3.1 Laisser le centre de ressources comme un centre de stockage de l'information	46
4.3.2 Faire du centre de ressources un centre de services et de diffusion de l'information en interne	46
4.3.4 Dans l'idéal : un centre de diffusion d'information également au service des usagers externes	47
Conclusion	49
Bibliographie	50
Annexes	51
Partie 1. Grilles d'entretien et synthèse du benchmarking	52
A. Grille d'entretien pour les autres centres de ressources de CDT	52
B. Questionnaire.....	52
C. Synthèse des entretiens	54
Partie 2 : Entretiens avec le personnel du CDT	73
A. Grille d'entretien	73
B. Synthèse des entretiens avec le personnel.....	73
Partie 3 : Questionnaire pour les partenaires du CDT (Pays touristiques et OTSI).....	89

Liste des abréviations

ADT : Agence de Développement Touristique

CDT : Comité Départemental du Tourisme

CDT 56 : Comité Départemental du Tourisme du Morbihan

FDOTSI : Fédération Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats
d'Initiative

GED : Gestion Electronique de Documents

NTIC : Nouvelles Technologies d'Information et de Communication

OMT : Organisation Mondiale du Tourisme

ONT : Office National du Tourisme

OTSI : Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

TIC : Technologies de l'Information et de la Communication

Introduction

Les centres de documentation en entreprise se situent dans un contexte particulier : ils doivent s'adapter à l'entreprise en présentant une documentation spécialisée. Ce sont généralement des centres qui ont pour but de regrouper et de stocker toute la documentation de l'entreprise, et de l'enrichir afin de la mettre à jour et de la rendre pertinente pour le personnel de l'organisme.

Le centre du Comité Départemental du Tourisme du Morbihan possède un centre de ressources spécialisé sur le tourisme et les loisirs. Même si la fréquentation a toujours été faible, ces derniers temps non seulement cette fréquentation a sensiblement diminué mais aussi le nombre de demandes faites par téléphone et par mails. Pour pouvoir en trouver les causes, il était nécessaire de procéder à un audit, défini comme « un ensemble de techniques d'information et d'évaluation mises en œuvre au sein d'une démarche cohérente afin de porter une opinion »¹, ici sur le fonctionnement du centre. Il fallait notamment déterminer si le centre de ressources est en mesure de satisfaire les besoins des usagers, et comment améliorer et optimiser la gestion du centre afin d'inciter les usagers à venir et revenir. Quelles sont les étapes à suivre pour procéder à un audit puis à une optimisation d'un centre de documentation ?

Pour cela il a d'abord fallu formuler des observations préliminaires à partir de la documentation fournie par le CDT sur le centre de ressources : l'organigramme et les rapports d'activités du CDT, ainsi que le Schéma Départemental de Développement Touristique du Morbihan, et diverses études menées par des étudiants en stage antérieurement au centre de ressources (un rapport d'audit datant de 2002, qui a abouti à une réorganisation de l'espace du centre de ressources ainsi qu'une étude des besoins informationnels du personnel du CDT menée en 2006 dans le cadre de la mise en place d'un service de veille, qui n'a jamais été assurée par le centre de ressources et qui n'existe plus aujourd'hui). Cette phase d'études préliminaires s'est faite en même temps que l'observation de la documentation et du fonctionnement du centre. A ensuite suivi l'étude du contexte, grâce au benchmarking, afin de pouvoir comparer le centre de ressources du CDT du Morbihan par rapport à d'autres centres similaires. Les observations ont ensuite été complétées par les analyses des

¹ DUBOIS, Fernand, MENONVILLE (DE), Didier, RAFFEGEAU, Jean. *L'audit opérationnel*. Paris : PUF, 1989

besoins du public et de la gestion du centre de ressources, à l'aide d'enquêtes menées par entretiens avec le public interne et de questionnaires envoyés au public externe. L'analyse a abouti à un diagnostic final établissant les principales causes de la désaffectation du public, et à partir duquel il a été possible de trouver des solutions pour optimiser la gestion du centre de ressources.

Pour présenter la réflexion menée sur le centre de ressources, la progression de l'étude va suivre l'ordre des différentes étapes conduites pour aboutir au diagnostic : Dans un premier temps, nous présenterons rapidement le CDT ainsi que le centre de ressources, ses missions, sa documentation.

Dans un deuxième temps, nous observerons le contexte dans lequel évolue le centre, grâce à l'étude d'autres centres similaires et à l'étude des besoins du public.

Dans un troisième temps nous décrivons la méthodologie utilisée pour pouvoir procéder à l'analyse des causes de la désaffectation du public.

Enfin, nous terminerons par les pistes envisageables pour optimiser la gestion du centre de ressources.

1.Présentation générale de la structure

1.1Le Comité Départemental du Tourisme du Morbihan

1.1.1 Présentation générale et historique

Le CDT du Morbihan a été créé en 1978 par le Conseil Général du Morbihan. En 1992, le CDT devient une association à but non lucratif, telle que définie par la loi de 1901. En tant qu'association, il est donc géré par un conseil d'administration, dont le président est Pierrick Névéannen, premier vice-président délégué du Conseil général. Le conseil d'administration est composé de 25 membres : des élus faisant partie du Conseil Général ou de l'Association des Maires du Morbihan, ainsi que des professionnels, adhérents à la FDOTSI ou à diverses associations de tourisme.

Ce conseil d'administration, aussi appelé Commission Exécutive, oriente et valide les actions et le budget du CDT. Le président, qui devrait normalement assurer la direction de l'association, a délégué cette fonction à Jean-Jacques Micoud, directeur du CDT.

1.1.2 Missions

Les attributions du CDT sont définies par le *Schéma Départemental de Développement Touristique 2006 – 2010*, plan d'action du CDT validé par le Conseil Général. Selon ce schéma, les missions du CDT sont de fédérer les acteurs du tourisme, de coordonner les initiatives, de structurer et développer l'offre touristique départementale et de faire la promotion de l'offre touristique du Morbihan, en France et à l'étranger.

Pour remplir ces missions, le CDT a disposé en 2009 d'un budget de 2 775 500 euros, provenant en grande partie de subventions du Conseil Général.

1.1.3 Organisation interne

Le CDT compte 24 salariés, répartis en quatre pôles et deux services internes : le secrétariat qui emploie deux personnes et le service comptabilité et gestion des moyens de l'association, qui compte une employée.

- Le pôle Développement compte six salariés. Leurs principales missions sont d'assurer la mise en place du Schéma Départemental, d'aider et de conseiller les porteurs de projets dans leurs démarches, et d'observer l'évolution de l'activité touristique.
- Le pôle Marketing et Communication, comprenant cinq personnes, est chargé de la communication auprès de la clientèle et des professionnels, et de concevoir des outils et des opérations de communication dans et au dehors du département.
- Le pôle Promotion Commerciale, où travaillent quatre personnes, a pour missions de concevoir et mettre en œuvre des outils de promotion.
- Enfin, le pôle Technologies de l'Information et de la Communication emploie trois personnes qui sont en charge de la gestion du site du CDT et des bases de données départementales.

1.2 Présentation générale du centre de ressources du CDT du Morbihan

1.2.1 Un centre ouvert à tous les professionnels du tourisme

Le centre de ressources a été créé en 1995, dans l'objectif de regrouper toute la documentation détenue par chacun des membres du personnel, ainsi que les différents ouvrages et les diverses publications reçues depuis l'ouverture du CDT. Le centre a pour objectifs, selon le *Schéma Départemental du Développement Touristique 2006 – 2010*, d'«être en vigilance permanente, [de] disposer rapidement d'informations pour déceler les tendances du marché, [de] stimuler les innovations (l'offre précède la demande) ». Il n'est pas uniquement destiné au personnel, il est aussi ouvert à un public de professionnels appartenant au milieu touristique : les partenaires du CDT (les OTSI et divers réseaux de professionnels du tourisme), mais aussi les particuliers porteurs de projets, et les étudiants en tourisme.

1.2.2 Une tutelle double

Le centre de ressources est rattaché au pôle Développement. Les décisions concernant le centre sont donc prises en concertation avec le responsable de ce pôle et le directeur. Le centre est géré par une seule personne, documentaliste de formation. Elle occupe ce poste depuis 2005 et s'occupe également depuis 2006 du

label Tourisme et Handicap, dans le cadre du pôle Développement. Cette mission lui prend la majeure partie de son temps, ce qui fait qu'elle ne consacre qu'une petite partie de son temps de travail au centre de ressources, environ 20% de ses 28 heures hebdomadaires (elle ne travaille pas le mercredi). Dans le cadre du centre de ressources, elle organise des conférences appelées « Jeudi du Tourisme », à destination des professionnels du tourisme. Ces conférences ont pour but de réunir ces professionnels afin de faire partager des expériences sur des thématiques correspondant à l'actualité du tourisme. Entre trois et quatre conférences sont organisées chaque année, depuis 2006. Les thématiques sont variées : elles ont concerné le tourisme des seniors, l'accessibilité, la valorisation de l'offre sur Internet...

La documentaliste ne connaît pas le budget total dont elle dispose : celui pour les abonnements est géré par le pôle comptabilité, et jusque là aucun abonnement n'a été refusé (actuellement, le centre compte vingt-et-un abonnements en cours). Cependant, elle gère elle-même le budget pour l'achat d'ouvrage, 1 000 euros lui ont été alloués en 2010 à cet effet (en 2009, cette somme était de 1 500 euros, mais cette baisse de budget n'aura sûrement pas d'effets, car en six mois, seuls trois ouvrages ont été achetés, pour une somme de 50 euros) ; et 2 000 euros lui sont attribués pour l'organisation des conférences Jeudi du Tourisme. Ceci couvre les besoins du centre, et même si la documentaliste aimerait avoir plus de marge de manœuvre pour organiser les conférences, elle peut tout de même en organiser 3 à 4 par an.

1.2.3 Une documentation diversifiée

Le centre de ressources dispose d'une documentation sous format papier uniquement, mais de types assez variés. Elle est divisée en deux parties : la première se trouve dans des cartons fermés et est classée selon le plan de classement, basé sur le thésaurus du tourisme et des loisirs, réalisé en 1999 par le secrétariat d'Etat au Tourisme en partenariat avec l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT).

Ces cartons contiennent une documentation variée :

Tableau n° 1 : Types et exemples de documents présents dans les cartons

Types de documents	Exemples
Articles - de la presse quotidienne régionale papier ou en ligne - de la presse spécialisée papier ou en ligne	- <i>Ouest-France, Le Télégramme</i> - <i>La Gazette Officielle du Tourisme,</i> - <i>www.tourmag.com .</i>
Numéros complets de périodiques ou lettres d'information d'associations de professionnels du tourisme ou des loisirs reçus gracieusement	- <i>Lettre de l'ANCOL : Association Nationale des Collectivités Locales des Villages de Vacances Famille (VVF)</i> - <i>Infos Voies Navigables</i>
Guides ou des brochures de tout type	- <i>Brochure Loisirs Vacances Tourisme (LVT) 2002</i> - <i>Brochure Belambra Clubs 2007</i>
Des mémoires ou des rapports de stage d'étudiants	- <i>Le phénomène camping car en Morbihan 1990</i>
Etudes et rapports sur la mise en place ou la projets de projets touristiques ou de loisir	- <i>Cent ans de Tours de France au service du Tourisme 2003</i>

La deuxième partie de la documentation est principalement constituée de revues, d'études de l'observatoire ou d'organismes officiels comme l'ONT (Office National du Tourisme), et d'ouvrages. Cette documentation est en partie recensée dans une base de données Accès, mais arrêtée faute de temps ².

La plupart des revues (sauf les numéros dans les cartons fermés) proviennent d'abonnement, et les ouvrages sont achetés. Le reste de la documentation est ou a été fourni gracieusement.

² Voir à ce sujet la partie 3.3.2.1 Un manque de temps qui se répercute sur les services

Les thématiques principales sont basées sur le thésaurus du tourisme et des loisirs :

A . Activité sportive	K. Patrimoine touristique
B. Droit du tourisme	L. Politique du tourisme
C. Ecologie du tourisme	M. Prestation touristique
D. Economie du tourisme	N. Professionnel du tourisme
E. Equipement touristique	O. Promotion touristique
F. Flux touristique	P. Science et information
G Formation et emploi	Q. Sociologie des loisirs
H. Hébergement	R. Tourisme sectoriel
I. Loisirs	S. Transport
J. Manifestation touristique	T. Pays et régions.

Le centre met ainsi à disposition du public plus de 10 000 documents et est abonné à 21 revues et publications périodiques sur le tourisme ou à destination des professionnels du tourisme. Ces documents sont placés sur six étagères, et presque tout l'espace disponible est utilisé, y compris le sol sous les étagères. Cela donne l'impression que le centre est un peu à l'étroit.

1.2.4 Services proposés

Les services proposés sont

- le prêt de document, aussi bien pour le public interne que pour le public externe, sans condition (pas de date de retour imposée) et la photocopie d'articles
- la mise en ligne sur le site du CDT de la documentation produite par l'Observatoire, c'est-à-dire les données statistiques sur la fréquentation touristique du département et les différentes études produites à partir de ces données (cette mise en ligne est assurée par le responsable de l'observatoire).
- la mise en ligne des présentations en format Powerpoint des conférences des Jeudi du Tourisme.
- L'achat d'ouvrage et l'acquisition d'abonnement selon les besoins
- La liste des principales dernières acquisitions sur le site, mais pas mise à jour en 2010 (le site est actuellement en cours de refonte)

- L'envoi d'une sorte de newsletter pour informer des nouvelles acquisitions le personnel du CDT.
- L'affichage dans le coin cuisine des photocopies des couvertures des derniers numéros des revues les plus consultées.

1.3 Pourquoi en optimiser la gestion ?

La fréquentation (c'est-à-dire le nombre de demandes par téléphone, mail ou par déplacement) du centre de ressources est faible, et a eu même tendance à baisser ces dernières années. Mais comme actuellement aucune statistique n'est réellement tenue (seules les personnes externes au CDT empruntant des documents sont comptabilisées) il est difficile de se rendre compte de la réelle ampleur de la baisse de fréquentation. Les dernières statistiques tenues remontent à 2006. Si on consulte les tableaux suivants, on constate une baisse progressive du nombre de demandes par an.

Tableau n° 2 : Nombre et type de demandeurs entre 1998 et 2006 (chiffres bruts)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Etudiant		83	88	73	85	70	48	72	22
Professionnel		100	67	109	109	80	63	82	54
Stagiaire		27	15	24	18	19	8	10	4
Particulier		65	42	53	68	52	35	63	41
Total (brut)		265	212	259	280	221	154	223	121

Tableau n°3 : Mode de demande (chiffres bruts)

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Courrier				24	18	12	12	73	2
Fax				13	12	35	0	0	0
Mail				11	34	40	52	8	40
Total demandes écrites		56	46	48	64	87	64	83	42
Sur place		46	39	50	55	43	11	35	14
Téléphone		163	127	161	161	91	79	105	65

Actuellement, la documentaliste estime qu'environ 30 personnes externes se déplacent par an, et qu'elle reçoit une cinquantaine de demandes par téléphone ou par mail. Le nombre de personnes externes à se déplacer semble donc constant depuis 2005, par contre le nombre de demandes par d'autres biais (téléphone, mail) semble avoir beaucoup diminué depuis.

Cette fréquentation assez faible s'explique en partie par le caractère spécialisé de la documentation et la spécificité du public visé (les professionnels du tourisme).

Par contre, la baisse des demandes entre 1998 et 2006 est bien visible, et semble s'être accentuée depuis.

Depuis l'ouverture du centre, l'objet des demandes a évolué. Jusqu'à l'ouverture du site, celles-ci portaient majoritairement sur des chiffres clés (fréquentation hôtelière, de sites touristiques, de manifestations, les capacités d'accueil), des profils de clientèle, des bilans de saisons, demandées par plus d'une centaine ou plus d'une cinquantaine de personnes par an. Or, toute la documentation concernant ces demandes a été mise en ligne sur le site, créé en 2002. Il y a eu une augmentation des renvois vers le site, c'est ce qui explique en partie non seulement la diminution des demandes en général mais aussi des demandes sur places, qui sont plus longues qu'auparavant. En effet, la disponibilité de ces informations a modifié les demandes et le temps passé au centre de ressources. Auparavant, les personnes qui venaient ou téléphonaient demandaient la plupart du temps un chiffre, une seule information. Désormais, celles qui téléphonent et surtout celles qui se déplacent passent plus de temps et demandent plus d'un seul renseignement. Elles ont des demandes plus complexes, il ne s'agit pas que d'une demande statistique, et elles repartent plus souvent qu'avant avec un document.

Actuellement, la documentaliste oriente beaucoup de demandeurs vers le site et les publications en ligne de l'observatoire.

Cependant, cela ne suffit pas à expliquer la baisse de fréquentation ressentie actuellement par la documentaliste, baisse qui concerne aussi bien le public externe que le public interne. Il faut donc en connaître les causes, en étudiant toute l'organisation du centre, en déterminant si le centre est toujours capable, à un moment où l'information devient de plus en plus facilement accessible, de satisfaire les besoins du public visé. Il va donc falloir pour cela observer toute l'organisation, grâce à une analyse de l'existant, et aussi procéder à une analyse des besoins, des attentes et de la satisfaction du public visé.

2. Etude du contexte grâce au benchmarking et à l'analyse des besoins du public

2.1 Etape préliminaire à l'analyse du centre de ressources du CDT 56 : l'étude de centres de documentation similaires à l'aide du benchmarking

2.1.1 Définition et méthodologie suivie

2.1.1.1 Définition du concept du benchmarking

Avant de commencer l'analyse du centre de ressources, il est important de connaître le contexte, et d'étudier le fonctionnement de centres de ressources existant dans d'autres CDT. Pour cela, les méthodes du benchmarking peuvent être utilisées.

« Le benchmarking est en effet basé sur l'étude des concurrent et/ ou des partenaires, leur mode de fonctionnement, leur offre, leur système d'information, etc. Cette méthode va consister à observer, selon des critères choisis en fonction de la problématique à résoudre, ce que font les autres pour en tirer les enseignements nécessaires à sa propre optimisation. »³

Le but du benchmarking ici a été de comparer le mode de fonctionnement du centre de ressources du CDT 56 avec les autres centres de ressources existants afin d'observer leur place au sein du CDT, l'offre documentaire et l'offre de services proposées.

2.1.1.2 Méthodologie suivie

- Identification et contact des sujets de l'étude comparative

La méthodologie suivie a été celle décrite par Laurence Bonnefoy⁴: il a d'abord fallu déterminer la cible de l'étude, c'est-à-dire les centres de ressources existants dans d'autres CDT. Comme il n'existe aucun recensement de ces centres, ni sur le site de

³ BONNEFOY Laetitia. Valoriser un centre de ressources documentaires : quelles pistes envisager ? Le cas du centre de documentation de la Direction des musées de France. 2008. p. 48.(page consultée le 4 mai 2010) <<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/28/74/PDF/BONNEFOY.pdf>>

⁴ *Ibidem*

la Fédération Nationale des Comités Départementaux du Tourisme, ni même parfois sur le propre site de chaque CDT, il a été choisi de contacter dans un premier temps tous les CDT et ADT de France métropolitaine par mail pour connaître ceux qui possèdent un centre de ressources et prendre contact avec son responsable, puis dans un deuxième temps par téléphone si le contact par mail ne donnait pas assez de résultats. Il était attendu et espéré une dizaine de réponses de responsables de centres de ressources, objectif atteint puisque 35 CDT ont répondu, dont 12 possédant un centre de ressources, 3 se déclarant en réflexion pour mettre en place une structure de ce type, et 20 n'ayant pas de centres tels que nous le décrivions. Sur les 12 responsables de centres de ressources qui ont répondu, 10 ont accepté de répondre aux questions, 7 par téléphone, 3 par l'envoi d'un questionnaire par mail.

Il a donc fallu élaborer une grille d'entretien pour les contacts par téléphone, et un questionnaire pour ceux qui préféraient répondre par mail⁵.

- Élaboration de la grille d'entretien et du questionnaire

Les objectifs de l'étude des autres centres de ressources étaient de comparer le fonctionnement de ces structures et les différents services proposés aux usagers. Le questionnaire et la grille d'entretien ont donc été divisés en trois parties. La première porte sur le centre de documentation en lui-même : public visé, situation physique et hiérarchique au sein du CDT, situation du responsable (est-il documentaliste de formation ?), autres missions au sein du CDT, la part du temps consacrée au centre de ressources, et enfin les statistiques de fréquentation et de demandes. Cette partie a pour but d'évaluer la place du centre de ressources dans le CDT.

La deuxième partie est centrée sur la documentation : types de documents, volumétrie, possession d'une base de données ou d'un logiciel de GED, et le budget, afin de mesurer l'importance du centre.

Enfin, la troisième partie concerne les services et les outils de diffusions d'information proposés par les centres de ressources, dans le but de déterminer si le centre est conçu comme un diffuseur d'information ou simplement comme un réceptacle d'information. C'est surtout cette partie qui peut servir à aider à l'optimisation du centre de ressources, et principalement l'observation des services proposés par les autres centres.

⁵ Cf Annexes p. 53

2.1.2 Analyse comparative

2.1.2.1 Place des centres de ressources au sein des CDT

Les centres de ressources des autres CDT semblent souvent peu valorisés : seuls trois centres sur les dix interrogés se déclarent être indépendants hiérarchiquement au sein du CDT, tous les autres dépendent d'un service et donc d'une double tutelle voire d'une triple tutelle pour le centre des Côtes d'Armor, rattaché à l'Observatoire, lui-même dépendant du service Développement. Les décisions prises doivent être doublement validées par le responsable du service de rattachement et par le directeur du CDT.

Le plus souvent, le service de rattachement est l'Observatoire (pour 4 centres sur 7), ce qui est assez logique puisque c'est un service qui produit beaucoup de documentation et qui a des besoins importants en information.

Les responsables de ces centres sont souvent des membres du personnel désignés ou volontaires pour gérer le centre nouvellement créé, qui ont dû apprendre la gestion documentaire sur le tas. Seuls deux CDT disposent de documentalistes de formation. Ils ont tous d'autres fonctions au sein du CDT qui font qu'ils ne consacrent qu'une petite partie de leur temps au centre, au mieux 40%, mais plus généralement 10 à 20 % de leur temps.

Les objectifs de fonctionnement sont d'ailleurs simples la plupart du temps : uniquement regrouper la documentation pour 6 centres sur 10, ce qui témoigne du peu de réflexion menée par le CDT sur les missions de ces centres de ressources, qui ne sont pas vus comme de véritables services d'information mais comme des lieux de regroupement de l'information.

Enfin, la fréquentation est faible pour tous les centres, aussi bien en terme de fréquentation physique qu'en terme de demandes. Les chiffres exacts sont difficiles à évaluer, car aucun centre ne tient de statistiques.

Le centre de ressources du Morbihan semble, ici, être mieux placé que les autres centres, ce qui rend la méthode du benchmarking quelque peu paradoxale, puisque le but final de cette étude est de se comparer à meilleur que soi pour en adapter ce qui marche bien à sa propre structure. Or, ici, la direction a mené une véritable réflexion sur les missions du centre, a recruté une documentaliste de formation, qui n'a pas eu besoin de temps d'adaptation pour maîtriser les fonctions documentaires. Mais il est comme la majorité des centres soumis à une double tutelle hiérarchique qui pèse sur les décisions à prendre et les moyens alloués, et la responsable n'a que peu de temps à consacrer au centre puisqu'elle gère le label Tourisme et Handicap.

2.1.2.2 Importance du centre

Au niveau de la documentation, tous les centres ont plus ou moins les mêmes documents. Tous sont abonnés à des revues, possèdent des études (au moins celles produites par l'Observatoire, et d'autres études d'organismes officiels comme l'ONT), presque tous possèdent des ouvrages. Certains ont également intégré les photographies détenues par le CDT, ce qui n'est pas le cas au CDT du Morbihan où les visuels sont gérés par le pôle Communication. Cependant, comme nous l'avons vu dans la première partie, le CDT du Morbihan dispose d'une documentation plus variée que les centres de ressources interrogés, sûrement parce qu'il dispose aussi du plus grand volume de documents : plus de 10 000 documents papiers, contre 7 400 pour le centre de ressources qui possède la documentation la plus volumineuse (dont 6 000 visuels). Ainsi, tous les centres interrogés ont à la fois une documentation moins diversifiée et moins nombreuse que le centre de référence. Le centre de ressources du Morbihan propose donc au niveau de la documentation présente un meilleur service que les autres centres interrogés.

La plupart des centres utilisent, comme le Morbihan, le thésaurus du Tourisme et des Loisirs pour classer leurs documents. Ceux qui ne le font pas ont des thématiques moins larges que celles proposées par le thésaurus.

Au niveau de l'informatisation de cette documentation, le centre du Morbihan a un statut particulier. En effet, les autres centres sont divisés en deux groupes : ceux qui sont informatisés, majoritaires, et ceux qui ne le sont pas. Les centres informatisés disposent soit d'une base de données (le plus souvent de type Access, assez simple à utiliser) soit d'un logiciel documentaire pour certains d'entre eux. Ce qui différencie le CDT du Morbihan des autres, c'est le fait qu'une partie seulement de sa documentation soit recensée dans la base de données, alors que les autres centres y ont rentré l'intégralité de leurs documents. Le centre du Morbihan, contrairement aux autres centres informatisés, ne peut pas proposer la base de données comme outil de recherche à disposition de l'utilisateur, ni la mettre en ligne en intranet ou sur le site du CDT.

Concernant les budgets mentionnés, on ne peut pas faire de relation entre le nombre de documents possédés et l'importance du budget.

2.1.2.3 Objectifs des centres en matière d'information

Pour déterminer si un centre se conçoit comme un diffuseur d'information ou plutôt comme un réceptacle d'information, une série de questions ont concerné les services proposés aux usagers.

La majorité des centres ne proposent que des services documentaires de base, c'est-à-dire qu'ils ne proposent que le prêt de documents, voire uniquement la consultation sur place. Ceci peut s'expliquer par la faible part de temps de travail consacrée au centre de ressources, qui n'est pas une mission prioritaire des personnes qui l'ont en charge. Seuls deux centres proposent en plus du prêt une veille documentaire à destination du personnel ou des professionnels, et l'un d'entre eux, le centre de la Manche propose en plus une recherche documentaire pour le public externe et le public interne. Ce dernier est d'ailleurs celui où la responsable passe le plus de temps, environ 40 % de son temps de travail et peut donc proposer plus de services que les autres. Le centre du Morbihan, en terme d'offre de services documentaires se situe au même niveau que la plupart des autres centres interrogés.

Concernant les services de diffusion d'information, ce sont souvent des services qui prennent peu de temps : la transmission de documents aux personnes susceptibles d'être intéressées, l'intégration d'informations dans des newsletters du CDT, pas propres au centre de ressources, la liste des dernières acquisitions. D'autres services cités prennent plus de temps, car ils exigent une mise à jour constante et un temps de préparation : la mise en ligne de la base de données (sur l'intranet, et sur Internet), et la constitution de revues de presse. Ce sont là des services assez classiques. Les centres proposent assez peu de services de diffusion de l'information, leur but premier n'est pas d'être des diffuseur d'information, mais plutôt des collecteurs d'information.

Deux centres proposent cependant ont un outil original de diffusion de l'information. Le premier propose pour le public externe un blog où sont mises en ligne des enquêtes produites par le CDT, auxquelles les professionnels inscrits peuvent réagir en laissant des commentaires. Ce blog venant d'être mis en place, il ne peut pas encore être fait de bilan sur l'intérêt porté par les professionnels à cet outil.

Le deuxième outil intéressant est la mise en ligne de toute la documentation numérique (articles en ligne, articles numérisés...) sur l'intranet, à destination du public interne. Cette documentation est classée dans des dossiers thématiques correspondant aux thèmes traités par les différents services (au CDT du Morbihan, ce serait par exemple l'environnement, l'aménagement du territoire pour le pôle

Développement, l'économie du tourisme et l'actualité du tourisme pour le pôle Communication...) et chaque membre du personnel participe à l'alimentation et à la mise à jour de cette documentation. Il s'agit ainsi d'une gestion dynamique et participative de la documentation.

Nous verrons en troisième partie si ces outils pourraient être utilisés au centre de documentation du Morbihan.

En terme d'outils de diffusion de l'information, le centre du Morbihan n'est pas en reste, grâce à la mise en place de conférences thématiques à destination des professionnels du tourisme, il s'agit d'un outil original, qui de plus fonctionne de manière satisfaisante. Nous verrons par la suite si cet outil correspond aux attentes et aux besoins du public visé.

2.2 Analyse des besoins du public visé

2.2.1 Les besoins du public interne

2.2.1.1 But de l'étude et méthodologie suivie

L'analyse des besoins du public d'un centre de documentation est nécessaire pour savoir si le centre de documentation en question répond bien à ses besoins, et s'il est en capacité d'y répondre. Il faut donc d'abord identifier les besoins de chaque type d'utilisateurs, au moyen d'une enquête. Cette enquête peut se faire de plusieurs manières : « *entretiens, questionnaires, etc.* »⁶

Pour le public interne, c'est l'entretien qui a été privilégié, plutôt que le questionnaire. En effet, le nombre de personnes travaillant au CDT permettait d'interroger tout le monde directement, afin de mieux comprendre les caractéristiques de chaque membre du personnel et les besoins spécifiques propres à chaque mission. L'entretien a l'avantage d'être plus souple que le questionnaire et de pouvoir aller plus loin sur une réponse fournie si le besoin se fait sentir, il permet une certaine interactivité avec les personnes interrogées, d'adapter l'entretien en fonction de leurs réponses, ce qui n'est pas possible avec un questionnaire figé. Ils permettent donc d'avoir des réponses plus précises, ce qui facilite ensuite l'analyse des entretiens.

Un mail a donc été envoyé en interne pour expliquer les raisons de l'entretien, et la prise de rendez-vous s'est faite au fur et à mesure des passages dans les bureaux.

⁶ BONNEFOY Laetitia. *Valoriser un centre de ressources documentaires : quelles pistes envisager ? Le cas du centre de documentation de la Direction des musées de France*. 2008. p. 54 (page consultée le 4 mai 2010) <<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/28/74/PDF/BONNEFOY.pdf>>

Les entretiens individuels ont été privilégiés, cependant pour trois personnes l'entretien s'est fait collectivement, car il s'agissait de bureaux paysagers placés dans la même pièce, et il était impossible de trouver une pièce vide. Ceci n'a pas posé de réels problèmes, car ces personnes n'avaient pas de besoins en information, La grille d'entretien était la même pour tout le monde au niveau des besoins informationnels. Cette grille a aussi servi pour l'analyse des usages du centre et de la satisfaction⁷.

2.2.1.2 Résultat des entretiens : des besoins variés et différenciés selon chaque pôle

L'observation n'a pas été très concluante, car la fréquentation du centre est assez faible. La documentaliste ayant de plus été absente pendant deux semaines, personne n'est venu pendant cet intervalle de temps.

Les entretiens ont donc été très utiles pour déterminer les besoins de chacun des membres du personnel du CDT.

Les besoins en information du personnel du CDT sont très variés. Il couvrent tous les aspects du tourisme. Chaque pôle a des besoins spécifiques.

- Le pôle qui a les besoins les plus larges est le pôle Développement : ces besoins portent sur sept domaines différents : aménagement du territoire, actualité du tourisme, droit du tourisme et législations, hébergement et restauration (principalement les classements et labels), développement durable, gastronomie et tourisme équestre. Pour deux personnes, les besoins varient en fonction des projets à mener. Les personnes appartenant à ce service ont non seulement les besoins les plus larges, mais aussi les plus fréquents en information, chaque jour en moyenne. Ce sont eux qui fréquentent le centre le plus souvent, comme nous le verrons lors de l'analyse des usages.
- Le pôle Marketing et communication a des besoins moins larges et moins fréquents, principalement ciblés sur trois thématiques : actualités du tourisme, droit du tourisme et législation, événementiel et concurrentiel.

Tableau n°3 : Domaines thématiques représentatifs des besoins informationnels du CDT.

	Nombre de personnes	Pôles concernés (nombre de personnes)
Aménagement du territoire	6	Développement (4) Secrétariat (1) Promotion commerciale (1)
Actualité du tourisme	6	Développement (3) Communication (2) Promotion commerciale (1)
Pas de besoins informationnels	5	Promotion commerciale (3) Secrétariat (1) Communication (1)
Droit du tourisme et législations	4	Communication (2) Développement (1) TIC (1)
Hébergement, restauration	3	TIC (2) Développement (1)
Développement durable	2	Développement (2)
Evénementiel et concurrence touristique	2	Communication (2)
Informatique	2	TIC (2)
Varie en fonction des projets	2	Développement (2)
Autre :		
- Droit du travail et comptabilité	1	Comptabilité
- Sciences humaines et sociales (très large)	1	Marketing et communication
- Tourisme équestre	1	Développement
- Gastronomie	1	Développement

⁷ Voir Annexes p. 73

- le pôle promotion commerciale est celui qui a le moins besoins d'informations : ce pôle s'occupe principalement de gérer les réservations et de concevoir les offres de promotion, ce qui nécessite peu de besoins en documentation et en information. 3 des 5 personnes de ce pôle n'ont pas de besoins informationnels spécifiques.
- Le pôle Technologies de l'Information et des Communications a des besoins informationnels très spécifiques : en informatique, en droit du tourisme et en hébergement restauration (principalement sur les classements et les labels).
- Une des deux personnes du secrétariat travaille en collaboration avec la personne du pôle développement en charge de l'embellissement et de la valorisation des territoires. En dehors de cette mission en rapport avec le pôle développement, le personnel du secrétariat n'a pas de besoins informationnels, d'autant plus que toute la documentation qui est reçue lui est d'abord transmise, avant d'être envoyée au centre de ressources.
- Enfin, le service comptable est un service à part au sein du CDT, qui ne nécessite pas du tout d'information en rapport avec le tourisme, mais plutôt en rapport avec le droit du travail et de la comptabilité.

Chaque service a donc des besoins informationnels qui lui sont propres. Nous verrons par la suite si le centre réussit à couvrir tous ces besoins.

2.2.2 Les besoins du public externe

2.2.2.1 But et méthodologie suivie

Le centre de ressources du CDT du Morbihan étant également ouvert à tout public, il était important de connaître les besoins du public externe. Celui-ci se décompose en trois types de demandeurs : les professionnels et partenaires du CDT, les porteurs de projet, et les étudiants.

L'idéal aurait été de pouvoir interroger chaque type de demandeurs, seulement il n'a pas été possible de contacter des porteurs de projets ou des étudiants durant la période de l'enquête, ce qui n'est pas non plus un réel problème car ce sont surtout des utilisateurs occasionnels du centre, qui viennent rarement plusieurs fois.

Par contre, il était indispensable de connaître les besoins des usagers professionnels, les partenaires du CDT.

Les principaux partenaires du CDT sont les Pays touristiques du Morbihan, au nombre de neuf ainsi que les quarante-deux offices de tourisme et syndicats

d'initiative du département.

Pour les interroger, les deux méthodes (questionnaires et entretiens) ont été utilisées. En effet, les directeurs de Pays touristiques étant moins nombreux et venant plus souvent que les directeurs d'offices du tourisme d'après la documentaliste, il était préférable d'avoir un entretien avec eux, pour les mêmes raisons que pour le public interne. En revanche, vu le nombre de directeurs d'offices de touristes ou de syndicats d'initiative, il a été choisi de leur envoyer le questionnaire à tous, par mail, la documentaliste disposant déjà d'une liste de diffusion à leur intention.

En dehors du problème de disponibilité (et peut-être du manque de volonté de répondre) des directeurs des Pays touristiques, les entretiens n'ont pas posé de problèmes particuliers.

En revanche, par rapport aux questionnaires envoyés, il a fallu faire face au peu de réponses obtenues, ainsi qu'aux questionnaires incomplets, et aux réponses parfois surprenantes ou difficilement interprétables.

D'autre part, l'erreur a été de ne pas préciser de transmettre le questionnaire au directeur de l'office du tourisme, la personne la plus susceptible d'avoir des besoins informationnels que les hôtes et hôtesse d'accueil des offices. Au moment de la rédaction du mémoire, il est prévu de relancer les OTSI afin d'avoir un plus fort taux de réponse, comme préconisé par Laurence Bonnefoy : « Le taux de réponse est souvent relativement faible pour un public externe (aux alentours de 20%) mais plus élevé pour un public interne (de 50 à 60%). Une relance permet en général de majorer ces taux d'environ 10%. »⁸

Ici, 7 OTSI ont répondu sur un total de 42, ce qui donne un taux de réponse de 16,7%

Le fait de joindre tous les directeurs de Pays touristiques et d'OTSI a eu l'intérêt de pouvoir interroger à la fois les usagers effectifs mais aussi les utilisateurs potentiels (c'est-à-dire qui connaissent le centre et ne viennent pas) et relatifs (qui ne connaissent pas le centre mais à qui l'offre pourrait convenir).

⁸ BONNEFOY Laetitia. Valoriser un centre de ressources documentaires : quelles pistes envisager ? Le cas du centre de documentation de la Direction des musées de France. 2008. p.57 (page consultée le 4 mai 2010) <<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/28/74/PDF/BONNEFOY.pdf>>

2.2.2.2 Résultats des entretiens et des enquêtes.

Les besoins informationnels de tous les directeurs de Pays touristiques interrogés sont les mêmes : ils portent principalement sur le droit et la législation, l'économie et l'actualité du tourisme aussi bien dans le département que dans la région Bretagne, et même dans toute la France. Ils portent aussi sur des projets ponctuels qui varient d'une année sur l'autre et d'un Pays à l'autre : les canaux, les voies vertes, les pistes cyclables en zone touristique...

En revanche, pour les OTSI, les besoins varient beaucoup d'une structure à l'autre, principalement selon l'implication du directeur dans différents projets touristiques. Malgré le peu de personnes qui ont répondu, il semble que le droit et la réglementation du tourisme soit pour eux aussi une thématique essentielle à leurs fonctions.

Dès lors que les besoins du public interne et externe ont été identifiés, il a fallu vérifier que le centre de ressources du CDT du Morbihan répondait effectivement à ces besoins ou était au moins dans la capacité d'y répondre, grâce à l'analyse de l'existant, étape essentielle pour pouvoir optimiser la gestion d'un centre de documentation.

3. Analyse de l'existant

L'analyse de l'existant est une étape primordiale lors d'une optimisation d'un centre de ressources. Elle permet d'étudier les moyens humains et matériels dont dispose un centre de documentation afin de déterminer s'ils suffisent à répondre aux besoins et aux attentes des usagers. Il faut donc avoir une véritable démarche méthodologique :

« 1°) Dresser un état des lieux, un bilan global de l'existant (l'offre des prestataires)

2°) Bien connaître ou revalider les besoins et attentes du ou des publics, compte tenu de leur équipement, de leur façon de travailler...

3°) Dégager les caractéristiques que devrait avoir la prestation pour satisfaire ces besoins ou attentes

4°) Concevoir une nouvelle offre, rechercher une nouvelle organisation pour attendre l'objectif du centre en restant efficace »⁹.

Nous venons de voir quels sont les besoins des usagers en terme d'information. Mais pour déterminer si le centre répond effectivement à leurs attentes, il a fallu procéder à une analyse des usages, ainsi qu'à l'analyse de la satisfaction.

3.1 Elaboration de la grille d'entretien et du questionnaire

La méthodologie utilisée pour l'étude des usages et de la satisfaction des usagers est la même que pour l'étude des besoins : pour aller plus vite et éviter d'interroger les personnes plusieurs fois, les grilles d'entretiens et questionnaires élaborés portaient non seulement sur les besoins informationnels, mais comportaient également des questions sur l'utilisation du centre de ressources et sur la satisfaction par rapport au fonctionnement actuel du centre.

La grille d'entretien destinée au public interne, celle destinée aux Pays touristiques et le questionnaire envoyé aux OTSI sont bâtis sur le même modèles. Elles comportent trois parties pour le public externe, et quatre pour le public interne¹⁰.

⁹ CHAUMIER, Jacques, SUTTER, Eric. *Documentalistes : ajoutez de la valeur à vos services !* Paris : ADBS, 2007. p.39

¹⁰ Cf Annexes p.89

- Une partie porte sur les besoins en information, afin de connaître les besoins informationnels, mais aussi les différentes sources d'information, ceci dans le but de déterminer la priorité donnée aux ressources du centre, et en quelle mesure Internet concurrence les informations contenues par centre. Concernant le public externe, elle est un peu plus longue, avec des questions sur la possession éventuelle d'une documentation personnelle et organisée.
- Une deuxième partie est axée sur la connaissance du centre de ressources, en terme de documentation et de services proposés. Cette partie a pour but d'évaluer l'impact de la communication du centre de ressources sur les usagers, et son efficacité. Elle est plus longue pour le public interne, à qui le centre propose plus de services.
- La troisième partie concerne l'usage du centre de ressources, afin de pouvoir catégoriser les usagers. Elle est plus détaillée pour le public interne.
- La dernière partie porte sur la satisfaction de l'utilisateur par rapport au contenu et aux services proposés, afin de voir si l'offre correspond à la demande : « l'offre doit répondre à une demande, elle doit satisfaire les besoins et les attentes des utilisateurs effectifs et potentiels ». ¹¹ Cette partie devait également permettre à la personne interrogée de suggérer des améliorations, ce qui pouvait aider à visualiser ses attentes concernant le centre de ressources. Cette partie pour les questionnaires à destination du public externe est regroupée avec la troisième, sur l'usage du centre de ressources afin de limiter le nombre de questions et de ne pas faire un questionnaire trop long donc rébarbatif.

3.2 Évaluation des capacités du centre : les moyens matériels et financiers

L'évaluation des capacités du centre passe par l'analyse des moyens matériels et financiers : l'étude du fonds documentaire, du matériel informatique mis à disposition du documentaliste et des usagers, l'observation des locaux et du mobilier, ainsi que du budget alloué au centre de ressources.

¹¹ CHAUMIER, Jacques, SUTTER, Eric. *Documentalistes : ajoutez de la valeur à vos services !* Paris : ADBS, 2007, p. 19.

3.2.1 Les moyens matériels : un centre capable en théorie de répondre aux besoins des usagers

3.2.1.1 Des locaux exigus

Le centre de documentation dispose d'une surface de 20 à 25 mètres carré. Il s'agit d'un des plus grands bureaux du CDT, cependant, cela n'est pas suffisant. Les étagères sont plaquées contre deux murs, et deux d'entre elles sont placées à la perpendiculaire du mur le plus large afin de faire gagner de la place. Cela a pour conséquence de réduire l'espace du centre. L'espace sur les étagères n'est pas assez suffisant : pour pouvoir placer toute la documentation, un rayonnage supplémentaire a été monté sur deux des six étagères, afin d'occuper l'espace jusqu'au plafond. L'espace entre le rayonnage le plus bas et le sol est entièrement occupé par des cartons ou des caisses contenant la documentation. Même s'il reste de la place sur certains rayonnages, notamment sur ceux occupés par les ouvrages, cela donne l'impression que le centre manque d'espace, remarque formulée par plusieurs usagers internes.

L'espace de consultation est assez petit, il est en théorie possible d'être assis à deux autour de la table, cependant la table de consultation étant d'un côté couverte de documents, il n'est actuellement possible de n'installer qu'une seule personne. Il est de plus assez sombre lorsque la lumière n'est pas allumée, car il est entouré de trois étagères (deux murales, et l'étagère placée perpendiculairement au centre de la pièce qui cache la fenêtre.) L'espace de consultation est proche de la porte d'entrée du centre, donc à proximité de l'imprimante et de la photocopieuse, lieux traditionnellement assez bruyants. L'espace n'est donc pas vraiment agréable pour une personne qui souhaite y passer du temps, d'autant que la porte reste majoritairement ouverte.

L'espace et l'organisation de l'espace ne sont donc pas optimum pour un accueil agréable de l'utilisateur.

3.2.1.2 Une documentation assez complète

Pour procéder à l'analyse du fonds documentaire, il faut « faire un état des collections, de leur nature et de leurs spécificités, de leur pertinence par rapport aux objectifs du centre, de leurs volumes, mais aussi de leurs caractéristiques plus

techniques comme celles liées à leur état, leur conservation, leur évolution vers les NTIC, etc. »¹²

Nous avons vu en première partie de quels types de documents est composé le centre de ressources du CDT du Morbihan : il s'agit principalement de périodiques spécialisés sur les thématiques de l'actualité touristique, du droit du tourisme, et des associations de professionnels du tourisme, d'ouvrages sur les mêmes thématiques, d'études produites par le CDT ou d'autres organismes touristiques. Il s'agit d'une typologie assez variée. La volumétrie est difficile à évaluer, le dernier recensement a été effectué en 2006, il y avait alors à ce moment-là plus de 10 000 documents. Il s'agit donc d'un fonds riche, plus riche que les autres centres de ressources existant dans les CDT comme nous l'avons vu dans la deuxième partie. Elle couvre toutes les thématiques, puisqu'elle s'appuie sur le thésaurus du Tourisme et des loisirs, conçu pour ce type de fonds documentaire. La plupart des abonnements ne sont pas disponibles sur Internet, ou alors en accès payant. La majorité des ouvrages ne peut pas non plus être trouvée sur le Web. Seules les études produites par l'Observatoire du CDT sont disponibles sur le site, tout comme la plupart des études provenant d'autres organismes sont disponibles sur les sites de ces structures (comme l'ODIT). Le centre de ressources propose une documentation difficilement accessible sur le Net.

Les documents sont en bon état, il y a très peu de documents abîmés.

A cet égard, la documentation proposée semble pertinente et correspond aux objectifs de regrouper l'essentiel de la documentation sur le tourisme. Cependant, il faut aussi qu'elle corresponde aux besoins des usagers.

3.2.1.3 Satisfaction par rapport à la documentation

Des enquêtes et des entretiens, il ressort que les usagers sont globalement satisfaits de la documentation présente.

En interne, 89,5% des usagers, aussi bien réguliers qu'occasionnels trouvent généralement ce qu'ils recherchent. Seules deux personnes n'y trouvent que rarement ce qu'elles veulent, car elles ont des besoins qui ne sont pas disponibles au centre : le tourisme équestre pour l'une et des thématiques beaucoup plus larges que le tourisme pour l'autre (sciences humaines et sciences sociales).

¹² BONNEFOY Laetitia. Valoriser un centre de ressources documentaires : quelles pistes envisager ? Le cas du centre de documentation de la Direction des musées de France. 2008. p. 20 (page consultée le 4 mai 2010) <<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/28/74/PDF/BONNEFOY.pdf>>

Les usagers, aussi bien internes qu'externes estiment que la documentation répond assez bien à leurs besoins généraux au niveau des thématiques présentes. Cependant, lorsqu'il s'agit de thématiques plus précises, ils ne trouvent pas toujours le ou les documents correspondant à leurs attentes. Pour eux, certaines thématiques ne sont pas assez fournies, comme par exemple les labels et certifications dans l'hôtellerie et la restauration, le tourisme équestre.

Concernant les usagers internes, ceux-ci trouvent que la documentation s'adapte bien à leurs besoins, car il est possible de faire des demandes d'achats d'ouvrages ou de numéros de périodique à la documentaliste.

Le centre de ressources répond donc assez bien aux besoins généraux mais pas de manière constante aux besoins plus spécifiques.

3.2.2 Les moyens financiers : suffisants pour le moment

Comme nous l'avons vu en première partie, le budget du centre de ressources est en baisse : concernant les achats d'ouvrages, il est passé de 1 500 euros en 2009 à 1000 euros en 2010, ce qui est une baisse assez considérable. Cependant, elle ne devrait pas réellement poser de problèmes puisque depuis janvier 2010, seuls trois ouvrages et numéros de revues ont été achetés à la demande d'usagers internes, pour une somme de 50 euros environ.

Pour organiser les conférences des Jeudi du tourisme, le centre dispose de 2 000 euros par an, chiffre stable depuis la création de ces conférences en 2006. La documentaliste estime que le budget est un peu faible et qu'il ne lui permet pas toujours d'avoir les intervenants souhaités, mais il lui permet tout de même d'organiser trois à quatre conférences par an.

Le budget pour les abonnements n'est pas connu, cependant il semble assez important, puisque actuellement le centre est abonné à 21 revues, et que jusque-là aucun abonnement n'a été refusé. Vu le nombre d'abonnements, on peut l'estimer à environ 1 000 euros minimum.

Le fait que le budget total soit en baisse fait s'interroger sur les objectifs de la direction vis-à-vis du centre. Ceci témoigne de la baisse des demandes et donc de la fréquentation du centre : si la direction a décidé de diminuer le budget d'une manière aussi conséquente, c'est sûrement parce que les années précédentes le

centre de ressources n'a pas eu besoin d'utiliser tout son budget, ce qui semble être encore le cas cette année, avec à peine 50 euros de dépenses concernant les ouvrages en près de six mois.

3.3 Évaluation des moyens humains

Évaluer les moyens humains en place est obligatoire pour déterminer si le centre de documentation est en capacité de répondre à ses objectifs : « La question des effectifs est cruciale : un personnel insuffisant, mal formé aux tâches documentaires [...] peut compromettre la bonne marche du service. »¹³

Ici, ce qui pose problème, ce n'est pas la formation de la responsable, documentaliste de métier, mais la question de la multiplicité des tâches qui lui sont confiées.

En effet, nous l'avons vu en première partie, la fonction de documentaliste n'est pas la principale mission de la responsable du centre de ressources, puisqu'elle passe la majorité de son temps à travailler sur le label Tourisme et handicap. Pourtant, cela n'a pas toujours été le cas. Jusqu'à l'arrivée de l'actuelle documentaliste, en 2005, le centre était géré par une personne à temps plein. Lorsque la responsable actuelle a été recrutée, il lui était demandé de consacrer 20 % de son temps de travail sur le label Tourisme et Handicap qui venait de se mettre en place, et 80% de son temps sur le centre de ressources. Cette part est progressivement tombée à 30% jusqu'en 2009, où elle consacrait toute la journée du mercredi au centre. Or, à partir de cette année-là, la responsable est passée à temps partiel et ne travaille plus le mercredi, jour auparavant exclusivement destiné à travailler sur le centre de ressources. Comme nous l'avons vu dans la première partie, elle ne consacre actuellement qu'environ 10% de son temps au centre de ressources, majoritairement pour organiser les conférences Jeudi du Tourisme. Ceci a de lourdes conséquences sur la gestion du centre.

3.2.1 Un manque de moyens humains qui a de lourdes conséquences

Nous avons vu que la priorité de la responsable du centre de ressources n'est pas sa mission de documentaliste, mais celle pour le pôle Développement, tournée vers la

¹³ BONNEFOY Laetitia. Valoriser un centre de ressources documentaires : quelles pistes envisager ? Le cas du centre de documentation de la Direction des musées de France. 2008. p. 20 (page consultée le 4 mai 2010) <<http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/28/74/PDF/BONNEFOY.pdf>>

labellisation des logements et activités touristiques à destination des personnes en situation de handicap. Le fait de ne plus avoir de journée consacrée spécifiquement au centre de ressources a d'importantes conséquences sur son fonctionnement : en effet, la responsable ne traite la documentation que lorsqu'elle a le temps, les revues non lues s'entassent sur son bureau, tas qui ne disparaissent jamais complètement. Pour les usagers internes, qui connaissent sa situation et ses différentes missions, cela donne l'impression que si elle n'a pas le temps de lire la documentation, alors elle n'aura pas le temps de répondre à leur demande. De plus, pour le label, la responsable est amenée à faire de fréquents déplacements, et est donc souvent absente du bureau. Elle est fréquemment indisponible pour répondre à des demandes, et demande souvent un délai pour pouvoir donner l'information recherchée, alors que la plupart du temps, les demandes demandent à être satisfaites rapidement. Lorsqu'ils ont une demande, il arrive donc régulièrement aux usagers de ne pas faire appel au centre de ressources pour ne pas déranger la responsable et parce qu'ils pensent qu'ils auront plus rapidement l'information par eux-mêmes. Ainsi, plus de la moitié des usagers ne sont pas satisfaits du fonctionnement actuel du centre, principalement les usagers réguliers.¹⁴

3.2.2 Conséquences de la multiplicité des missions de la documentaliste

La fréquente indisponibilité de la documentaliste a non seulement des conséquences au niveau de la satisfaction du personnel, mais aussi au niveau de la documentation en elle-même.

3.2.2.1 Un retard dans l'alimentation du centre

En effet, la documentation qui s'entasse sur le bureau n'est pas lue, ce qui entraîne un retard au niveau du traitement de l'information et de l'alimentation du centre. Ces documents ne sont pas disponibles pour les usagers, et ne sont pas empruntables. L'information présente dans l'étagère mobile consacrée aux nouveautés et dernières parutions n'est pas la dernière information parue, ce qui pose problème à certains usagers réguliers du centre (usagers internes) qui ont besoin d'être tenus au courant de l'actualité du tourisme pour pouvoir effectuer leurs missions. Ils se sont donc constitués leurs propres sources d'information afin de se tenir eux-mêmes au courant.

¹⁴ Cf à ce sujet la synthèse des analyses des entretiens avec le personnel p. 82

- Une documentation pas forcément fraîche et parfois obsolète

Ce retard dans l'alimentation ne concerne pas uniquement les revues qui s'entassent sur le bureau, cela concerne aussi le contenu des cartons thématiques : nous avons vu que ceux-ci contiennent principalement des articles de la presse quotidienne régionale parus sous forme papier et de la presse spécialisée en ligne. Or, dans ces cartons, la documentation la plus récente remonte à septembre 2009 dans le meilleur des cas (sauf dans la thématique Pays et régions), voire à 2006 ou même avant dans certains cartons. Dans tous, on remarque d'ailleurs une rupture située à 2006 : avant 2006, la documentation est fournie, il y a plusieurs articles par sous thèmes du classement. Après 2006, la documentation se raréfie. Il manque souvent une année complète entre 2006 et 2009. Cette documentation classée par thème pourrait être encore plus intéressante si elle pouvait permettre une remise en perspective année par année, or, ceci n'est pas possible.

Dans ces cartons on trouve également de la documentation complètement obsolète, car trop vieille (une partie des documents présents sont antérieurs aux années 2000, les plus vieux remontent aux années 1970). Aucun tri n'est fait actuellement car la politique de la responsable est de tout garder car cela pourrait servir un jour à une personne.

- Une base de données qui n'est pas à jour

Une base de données Access a été créée en 2005. Assez simple, elle a été conçue dans l'objectif de pouvoir la mettre à disposition de l'utilisateur. Elle permet une recherche par un, deux ou trois mots-clés sur une partie de la documentation : les revues de référence dans le tourisme, les études de l'observatoire et des organismes institutionnels comme l'INSEE ou l'ONT, les ouvrages et les mémoires ou rapports de stage. Cependant, comme la documentation, elle n'est pas mise à jour et contient actuellement moins de 3 500 références, dont la plupart datent d'avant 2006 car la documentaliste avait décidé de commencer par les documents les plus anciens pour pouvoir tout référencer. Or, elle y a consacré de moins en moins de temps et ne rentre qu'une dizaine à une vingtaine de documents par mois environ. La base de données ne peut donc pas servir aux usagers en l'état.

3.2.2.1 Un manque de temps qui se répercute sur les services

Le manque de temps de la documentaliste pour gérer le centre de ressources n'a pas seulement des conséquences sur la documentation, cela affecte également la variété et la qualité des services proposés. Les services documentaires sont importants dans un centre de documentation. Certains d'entre eux produisent de l'information à valeur ajoutée, c'est-à-dire qu'ils présentent une « information présélectionnée, évaluée, contextualisée, qualifiée, mise en forme, en perspective... Ils se distinguent de l'information brute. »¹⁵

Actuellement, peu de services sont proposés. Le prêt de documents est ouvert à tout le monde, y compris au public externe, sans restrictions. Il n'y a pas de durée fixe d'emprunt.

Pour savoir quels documents viennent d'arriver au centre, le public dispose de trois outils : une étagère mobile au centre de ressources qui présente les derniers numéros de périodiques (à destination du public interne et externe), des affiches dans le coin cuisine (à destination du public interne) et des mails avertissant des derniers achats (en interne). La responsable prévient également par mail les membres du personnel du CDT qui peuvent être intéressés par un article ou un ouvrage venant d'arriver. Ces services prennent peu de temps à mettre à jour, et sont principalement dirigés vers le public interne.

Le centre de ressources propose également des conférences des Jeudi du tourisme, nous y reviendrons dans le paragraphe 3.3.2.2 « Une absence de communication qui a de fortes conséquences ».

Peu de services sont proposés et sont principalement à destination des usagers internes. En l'état actuel des choses, il n'est pas possible d'en proposer plus : nous avons vu d'une part le peu de temps consacré au centre de ressources, et d'autre part, le manque de traitement en profondeur de l'information nouvelle : l'information est lue rapidement par la responsable, afin de pouvoir la resituer lorsqu'une demande est faite, mais n'est pas réellement traitée (pas d'autre traitement que collecte et classement). Ceci a pour conséquence de faire du centre de ressources un lieu de stockage de l'information plus que de diffusion de l'information.

¹⁵ CHAUMIER, Jacques, SUTTER, Eric. *Documentalistes : ajoutez de la valeur à vos services !* Paris : ADBS, 2007., p.15.

- Le problème de la revue de presse

Jusqu'en octobre 2009, une revue de presse était proposée pour le public interne, mais elle a été arrêtée par manque de temps de la documentaliste. Elle consistait en une sélection d'articles issus de la presse spécialisée sur la thématique du tourisme, et était diffusée par mail. D'après les entretiens menés avec le personnel, son arrêt pose un réel problème au quart des membres du personnel¹⁶. Ce sont principalement les personnes qui ont le plus besoin d'information, des usagers réguliers du centre : elles sont actuellement obligées de rechercher l'information par elles-mêmes et ont dû se constituer leurs propres sources d'informations afin de se tenir informées. Le retour de cette revue de presse leur permettrait de gagner du temps : pour eux il s'agit d'un véritable service à valeur ajoutée comme définit plus tôt, car il permet de les « décharger de tout ou partie de [leurs] tâches »¹⁷.

Pour d'autres, à qui la revue de presse était moins indispensable, elle permettait d'avoir des informations qui pouvaient servir ponctuellement, ou tout simplement de se tenir informé des actualités touristiques. Son retour pourrait donc leur être au moins ponctuellement utile.

- Les jeudi du tourisme : satisfaction générale

Les conférences des Jeudi du tourisme sont actuellement le seul outil à visée de diffusion d'information proposé par le centre. C'est à ce service que la documentaliste consacre la majorité du temps qu'elle passe sur le centre de ressources. Trois à quatre conférences sont organisées chaque année depuis 2006, environ une tous les trois mois.

La satisfaction par rapport à ce service est bonne, aussi bien en interne qu'en externe, elles sont pour les professionnels du tourisme un véritable moyen d'information sur des thématiques actuelles.

Il s'agit d'un outil intéressant, un véritable service à valeur ajoutée, construit à partir des informations contenues dans le centre, et des thématiques actuelles repérées dans la presse spécialisée.

¹⁶ Voir annexes p. 86

¹⁷ CHAUMIER, Jacques, SUTTER, Eric. *Documentalistes : ajoutez de la valeur à vos services !* Paris : ADBS, 2007. p. 16.

3.2.2.2 Une absence de communication qui a de fortes conséquences

Les conférences des Jeudi du tourisme sont organisées par le centre de ressources. Or, elles ne sont pas utilisées comme un moyen de communication : en interne, seule 53% du personnel savent que ces conférences sont un service proposé par le centre.¹⁸ En externe, seules deux personnes font la relation, les autres pensent qu'elles sont organisées par le CDT. Ceci témoigne du manque de communication du centre de ressources, aussi bien en interne qu'en externe. En effet, le seul moyen de communication qui existe actuellement, c'est le site du CDT. Un page est consacré au centre, dans l'espace professionnel. Mais elle n'a pas été mise à jour depuis début 2010 car l'espace professionnel est actuellement en cours de refonte, et il aurait dû être prêt depuis février. Il est prévu d'améliorer la visibilité du centre qui disposera d'un onglet d'accès dès la page d'accueil de l'espace professionnel, alors qu'actuellement seul un lien, peu mis en évidence, renvoie à la page du centre. Il n'existe pas d'autres outils de communication. Or, ceci est contradictoire avec les objectifs du Schéma Départemental du développement touristique élaboré par le Conseil Général du Morbihan, qui prévoyait en 2006 d'augmenter « la communication sur le centre de ressources et le contenu de son fonds documentaire ». Depuis 2006, rien n'a été fait en ce sens.

- Un centre pas réellement connu par les professionnels du tourisme

La première conséquence du manque de communication est que le centre de ressources est peu connu à l'extérieur : seulement 57% des directeurs de Pays touristique et d'OTSI connaissent ou ont entendu parler du centre de ressources, alors que 85,7% connaissent les jeudi du tourisme, ce qui montre qu'il n'est pas clairement précisé que les conférences sont organisées par le centre. En réalité, la responsable du centre est plus perçue comme la référente du label Tourisme et Handicap au sein du CDT que comme référente du centre de ressources.

¹⁸ Voir annexes p. 87

- Un fonds documentaire peu connu et peu valorisé

La communication, ce n'est pas seulement celle sur l'existence du centre de ressources, mais aussi sur son contenu, son fonds documentaire.

Or, il y a là aussi très peu de communication sur le contenu du centre. Sur le site, on ne trouve que la liste des derniers ouvrages achetés, qui s'arrête à 2009, et qui ne permet pas de visualiser la globalité du contenu.

En interne, on a vu qu'il y avait trois moyens de faire connaître les nouveautés, mais à moins de venir au centre et de regarder sur les rayonnages, il n'y a pas de moyens de savoir quels sont les documents présents. Les types de documents cités par les usagers internes et externes sont ceux qu'ils consultent. En dehors de ce qui est déjà consulté, ils ne connaissent pas la documentation présente.

- D'où une difficulté de la part des usagers à se repérer dans la documentation

Le fait de ne pas connaître ce qui est présent au centre de ressources a un impact négatif sur le repérage dans l'organisation du centre. Il y a bien un plan de classement basé sur le thésaurus du Tourisme et des loisirs, mais il ne concerne que les boîtes cartonnées. Le reste de la documentation, c'est-à-dire les revues, les ouvrages et les études, est classée par titres, et pas dans l'ordre alphabétique. Lorsque les usagers, principalement internes, recherchent un document, ils demandent de préférence à la responsable de le chercher pour eux, pour aller plus vite. Ils ne peuvent pas chercher en autonomie, car cela prend du temps. Or, on l'a vu, la responsable n'est pas toujours disponible, souvent en déplacement. Pendant son temps d'absence, ils ne viennent pas au centre de ressources et cherchent l'information sur Internet pour ne pas perdre de temps.

L'analyse de l'existant montre que le centre de ressources du CDT du Morbihan a d'importants problèmes de gestion et de fonctionnement : il est placé dans une pièce un peu trop petite, toute la documentation tient mais tout est entassé, il ne reste plus d'espace libre en dehors des espaces de circulation. La documentation est capable de répondre aux principaux besoins des usagers, mais son alimentation prend de plus en plus de retard dû au manque de moyens humains. Ceci influe sur les services proposés, peu nombreux et ne nécessitant pas beaucoup de temps par la

documentaliste, en dehors des conférences. Le centre de ressources souffre également d'un manque quasi total de communication : il n'est pas connu par les professionnels du tourisme, et il n'existe aucun moyen de connaître la documentation contenue par le centre. Nous allons voir qu'il est possible de résoudre ces problèmes par des solutions la plupart du temps assez simples.

4. Pistes envisageables pour optimiser la gestion du centre

4.1 Récapitulatif : pourquoi une désaffectation du public ?

L'analyse de l'existant nous a permis d'établir un diagnostic assez précis des déficiences du centre de ressources du CDT 56. Celles-ci sont assez importantes. On remarque deux principaux dysfonctionnements, cause de tous les autres problèmes relevés.

Le point satisfaisant, c'est la documentation : elle répond aux besoins essentiels du public. Cependant, elle n'est pas exempte de problème, et ceci est dû à la double mission de la responsable du centre, qui fait qu'elle ne consacre qu'environ 10 % de son temps partiel au centre de ressources.

Ceci est le principal dysfonctionnement qui a d'importantes conséquences sur la gestion du centre. En effet, ce manque de temps conduit à un retard dans l'alimentation du centre et dans le traitement de l'information, qui se creuse au fil du temps. L'information n'est pas à jour, est en retard sur l'actualité, ce qui pose problème dans un secteur concurrentiel comme le tourisme, où il est essentiel de connaître les tendances, afin de produire une offre adaptée au public.

Ce manque de temps conduit également à un manque de disponibilité de la documentaliste sur le centre de ressources : elle est souvent amenée à s'absenter du bureau, voire du CDT pour mener des projets en rapport avec sa principale mission. Pendant ce temps, elle ne peut répondre aux demandes du public. De plus, lorsque la demande dépasse le cadre d'un simple renseignement (notamment la disponibilité d'un document) il lui faut souvent un certain délai pour répondre, la plupart du temps trop long pour les usagers internes, qui préfèrent chercher par eux-mêmes plutôt que demander et attendre la réponse.

Peu de services sont proposés, ce sont principalement des services qui ne demandent pas de temps de préparation en dehors des conférences des Jeudi du tourisme, qui occupent la majeure partie du temps passé à travailler sur le centre. La newsletter, autre service de diffusion de l'information, a été arrêtée. Il n'y a donc plus que la newsletter en interne et les conférences pour diffuser l'information contenue

dans le centre. L'arrêt de la revue de presse a conduit certains usagers interne à se créer leurs propres sources d'information, ce qui leur fait perdre du temps.

De manière globale, pour le public interne, aller au centre de ressources actuellement fait perdre du temps plutôt qu'en gagner, d'autant plus que la documentation n'est pas connue.

Ceci conduit au deuxième dysfonctionnement majeur : la quasi absence de communication en dehors de ce qui est mis sur le site, pas mis à jour depuis le début de l'année 2010, et des moyens mis en place pour faire connaître les nouveautés. En dehors de cela, il n'y a pas d'autres moyens de savoir ce que le fonds contient : une base de données existe mais elle n'est pas utilisable en l'état. Seul ce qui est consulté est connu.

Ceci produit chez les usagers une difficulté à se repérer dans la documentation, ce qui explique le faible nombre de personnes fonctionnant principalement en autonomie dans le public interne. Chercher un document par soi-même prend du temps. La très grande majorité du public préfère recourir à la documentaliste, et là encore le manque de disponibilité (l'absence ou la présence mais sans travailler sur le centre de ressources) conduit le public interne à rechercher l'information ailleurs. L'autre conséquence de l'absence de communication, c'est le manque de connaissance du centre de ressources par les professionnels du tourisme. Ceux qui ne connaissent pas le centre perçoivent la responsable comme la référente du label Tourisme et Handicap, pas comme une documentaliste.

Ce qui peut donc en partie expliquer la désaffectation du public interne, c'est donc le manque de disponibilité : venir au centre de ressources fait de moins en moins gagner du temps, d'autant que l'information est de moins en moins à jour. Concernant le public externe, c'est le manque de communication qui fait le plus défaut : en effet, une partie de ceux qui ne connaissent pas le centre de ressources ont précisé qu'ils étaient en poste depuis peu de temps, moins de deux ans.

4.2 A chaque problème sa solution

4.2.1 Aménagement physique et aménagement du contenu

Nous avons vu que l'aménagement de l'espace et du contenu posait certains problèmes : un espace consultation peu agréable, une difficulté à se repérer dans la documentation hors cartons, et une documentation parfois obsolète.

4.2.1.1 Un espace de consultation peu agréable.

L'espace de consultation est situé près de la porte, pas très loin de l'imprimante et de la photocopieuse, et une étagère lui cache la fenêtre, ce qui en fait un espace assez sombre sans la lumière artificielle.

- **Solution :** Réaménager l'espace

Public visé : public externe principalement, celui qui consulte le plus

But : *Rendre cet espace consultation plus agréable en le rendant plus lumineux et plus éloigné de l'imprimante et de la photocopieuse.*

Moyens à mettre en place : Changer la table de place, en la mettant près de la fenêtre. Pour ce faire, il faut également changer de place l'étagère perpendiculaire au mur qui se situe à gauche de la table, et la mettre à la place actuelle de la table de consultation.

4.2.1.2 Problèmes pour se repérer

La plupart des usagers internes ont du mal à trouver un document seul et doivent faire appel à la documentaliste. Il est donc important de refaire la signalétique

- **Solution :** Repenser la signalétique :

Public visé : Principalement le public interne

But : Faciliter leur recherche d'un type de document ou d'un document spécifique

Moyens à mettre en place : numéroter les étagères et les rayons, et utiliser la base de données (voir page : *-Les solutions possibles : la base de données*) : ajouter une table « lieu de rangement » qui indique le numéro d'étagère et de rayonnage où trouver le document. Ceci est rapide à mettre en place, et est à élaborer en même temps que la reprise de la base de données.

4.2.1.3 Documentation pas à jour et obsolète, manque de réponse sur des sujets très spécifiques

- Documentation vieille, voire obsolète

- **Solution** : Effectuer un désherbage

Public visé : le public interne (principalement les stagiaires et les usagers réguliers) et le public externe.

But : ne garder au centre que la documentation la plus récente,

Moyens à mettre en place : enlever toute la documentation antérieure à 2000 des cartons, et la mettre à la cave, qui servirait ainsi de lieu d'archivage, et jeter ce qui est vraiment trop vieux et dont l'information est dépassée.

Avantages : Fait aussi gagner de la place dans les cartons et sur les étagères.

- Problème de réponse aux sujets spécifiques

Ceci n'est pas réel problème, car aucun centre de documentation ne peut répondre à tous les besoins de son public, surtout si ceux-ci sont variés. Le centre n'a pas les moyens de creuser les thématiques : ni les moyens financiers, ni les moyens matériels (manque de place) ni les moyens humains. Il est donc normal que certains besoins très spécifiques ne puissent être satisfaits, d'autant que ces besoins sont formulés la plupart du temps par une seule personne.

4.2.2 Manque de communication

Nous avons vu que le manque de communication est l'un des deux dysfonctionnements majeurs du centre de ressources, à l'origine de plusieurs problèmes.

4.2.2.1 Manque de communication sur l'existence et la politique du centre :

- Les solutions possibles : utiliser les Jeudi du tourisme comme outil de communication

Public visé : le public externe.

But : Faire connaître le centre de ressources

Moyens à mettre en place :

- préciser dans le mail d'invitation que le centre de ressources est l'organisateur de ces conférences du type « le centre de ressources du CDT 56 vous invite à la prochaine conférence ... »

- Proposer une plaquette avec une présentation rapide du centre de ressources : horaires d'ouverture, types de documents proposés, services proposés (consultation, copie, emprunt ...). Plaquette qu'il suffit de préparer une fois et d'imprimer lorsqu'il y a une conférence.

- Les solutions possibles : utiliser le site

Public visé : le public externe

But : faire connaître la politique d'ouverture du centre, les documents proposés

Moyens à mettre en place : mettre sur le site les horaires d'ouverture du centre, l'adresse du CDT, avec un plan d'accès, le public cible, ainsi que les services proposés : l'emprunt et la copie de documents...

4.2.1.4 Manque de communication sur le contenu

- Les solutions possibles : la base de données

Public visé : Public interne voire public externe

But : faciliter la recherche d'un document et renforcer l'autonomie de l'utilisateur (en liaison avec la réorganisation de la signalétique), inciter le personnel à avoir le réflexe du centre de ressources quand il a besoin d'une information, et faire connaître le contenu de la documentation aux usagers.

Moyens à mettre en place :

- reprendre et mettre à jour la base de données déjà créée en y rentrant tous les documents présents au centre, y compris le contenu des cartons, la mettre sur l'intranet pour qu'elle soit accessible par tous les membres du personnel.

Avantages : le personnel a moins recours à la documentaliste quand il recherche un document, cela libère du temps qui compense celui passé à rentrer les documents.

Inconvénients : il faut constamment mettre à jour la base de données sous peine de prendre et d'accumuler du retard, si elle n'est pas mise à jour, elle n'a plus de réelle utilité.

- *Solution* : élaborer des listes d'abonnements en cours, des numéros de revues détenus par le centre

- **Proposer un listing des abonnements en cours et des revues présentes au centre :**

Public visé : Public interne et externe

But : que le personnel et toute personne qui va sur le site puis connaître les revues disponibles

Moyens à mettre en place : la liste des abonnements en cours existe déjà, il suffit de la mettre sur le site, l'intranet, et de l'afficher quelque part dans le centre de ressources. Il faut effectuer un recensement de toutes les revues pour identifier s'il y en a les numéros manquants, et mettre les numéros présents face à chaque revue, dans la liste des abonnements en cours lorsque le centre est toujours abonné, et sur une liste de revues disponibles au centre pour celles dont les abonnements n'ont pas été reconduits. Mettre ceci en place exige des mises à jour régulières sur le site et l'intranet.

- *Site* : description contenu : types de docs

- **Proposer sur le site une description typologique des documents présents :**

Public visé : Principalement le public externe, qui ne connaît pas le centre

But : faire connaître le contenu à toute personne consultant le site.

Moyens à mettre en place : peu de moyens, le recensement de types de documents est déjà fait. Il suffit de le mettre sur le site, et il n'y a pas de mise à jour à faire par la suite.

- *Véritable newsletter* : public interne et externe

- **Proposer une véritable newsletter :**

actuellement, la documentaliste envoie un mail au personnel du CDT de manière irrégulière.

Public visé : Public interne et externe.

But : informer régulièrement le personnel et les professionnels des nouvelles parutions.

Moyens à mettre en place : créer une newsletter mensuelle avec les principaux sujets des dernières revues parues, des dernières acquisitions (ouvrages, études).

4.2.2 Manque de disponibilité

4.2.2.1 Augmenter l'autonomie des usagers

On l'a vu, ceci passe par la mise à disposition de la base de données pour les usagers internes. Il faut prévoir le temps de l'alimenter, cependant, il est en grande partie compensé par la baisse de demandes concernant la présence d'un document dans le centre.

4.2.2.2 Consacrer un temps fixe

- **Augmenter son temps consacré au centre de ressources :**

Public visé : principalement le public interne

But : que ce soit régulier, pas seulement quand elle a le temps.

Moyens à mettre en place : fixer deux demies journées par semaines (un matin et un après-midi), non consacrées aux conférences, afin de mettre à jour la base de données, de classer les documents dans les cartons (ce qui n'est pas fait actuellement), de répondre aux demandes externes, et une demie journée par mois la newsletter. Si la revue de presse doit se faire également, il faut prévoir plus de temps que deux demies journées.

4.3 Plans d'action possibles

L'intérêt d'élaborer des plans d'action, c'est de remettre en perspective les solutions trouvées pour chacun des problèmes, et de déterminer ce qu'il est possible de mettre en place ou non selon un certain degré de faisabilité. Tout d'abord, un degré minimal, c'est-à-dire un niveau d'action obligatoires pour améliorer le centre de documentation à optimiser. Ensuite, un degré maximal, presque idéal, faisable mais qui nécessite beaucoup de moyens. Et enfin, un degré réaliste, dans la mesure des moyens disponibles prenant en compte le plan d'action minimal et quelques points du plan d'action maximal.

4.3.1 Laisser le centre de ressources comme un centre de stockage de l'information

Le niveau d'action minimal ici serait de concevoir le centre de ressources comme ce qu'il est actuellement : un centre de stockage, avec peu de services de diffusion de l'information, tourné principalement vers le public interne.

La réorganisation physique du centre prenant peu de temps à mettre en place, il est possible de la mettre en place facilement : changer de place l'espace consultation, et réorganiser le classement de la documentation n'exigent que le temps de la mise en place, et auront pour conséquence d'améliorer l'autonomie des usagers et de rendre l'espace consultation plus agréable. Cette réorganisation physique passe aussi par la réorganisation de la documentation présente dans les cartons, en enlevant ce qui est trop vieux, ce qui permet de gagner de la place dans le centre.

Il est essentiel d'améliorer la communication du centre de ressources, et on l'a vu les moyens à mettre en place sont simples et peu coûteux en temps : se servir des conférences des conférences jeudi du tourisme et du site comme de véritables outils de communication.

Pour prévenir des nouveautés, le système actuel est gardé : les mails prévenant des nouvelles arrivées, les affiches des nouveautés, en ajoutant la mise à jour sur Internet, sur le même modèle que le mail envoyé actuellement.

Le seul véritable changement, c'est la mise à disposition de la base de données qui nécessite une mise à jour constante, mais le temps consacré à cette mise à jour peut être en grande partie compensée par la baisse des demandes sur la présence d'un document.

Pour pouvoir mettre à jour la base de données, il faut que la responsable consacre un temps fixe à la documentation, au moins une demi-journée par semaine

En fonctionnant de cette manière, le centre de ressources fournirait ainsi au public cible et aux usagers les moyens d'en connaître le contenu, et au public interne les moyens de fonctionner en autonomie et disposer d'une information mise à jour.

4.3.2 Faire du centre de ressources un centre de services et de diffusion de l'information en interne

Le niveau d'action intermédiaire ajoute la notion de diffusion de l'information en interne : en plus des préconisations du niveau d'action minimal sont rajoutés des services de diffusion d'information.

Tout d'abord, pour mieux faire connaître le contenu, une véritable newsletter doit être mise au point, et envoyée mensuellement à la fois au public interne et au public externe. Ceci permettrait de mieux montrer au public externe que le centre met ses informations à leur disposition.

Autre service de diffusion d'information qui doit être mis en place en interne, ou plutôt remis en place, c'est la revue de presse : en effet, elle était indispensable aux usagers réguliers, qui sont les plus demandeurs d'information. Elle peut être bimensuelle, car un rythme hebdomadaire demanderait trop de travail.

Ceci exige que la documentaliste passe plus de temps sur le centre de ressources : une journée complète ou deux demi-journées réparties dans la semaine (de préférence un matin et un après-midi) sont indispensables pour pouvoir mettre à jour la documentation, mettre au point la newsletter et la revue de presse.

La diffusion d'information est ainsi principalement tournée vers le public interne, ce qui permet à la responsable du centre de ressources de pouvoir garder suffisamment de temps pour le label Tourisme et Handicap, tout en augmentant celui consacré au centre de ressources.

4.3.4 Dans l'idéal : un centre de diffusion d'information également au service des usagers externes

Si le centre de ressources se veut véritablement un service de diffusion d'information, il doit le faire également pour le public externe, et faire arriver l'information jusqu'à eux.

Puisqu'une revue de presse est faite pour le public interne, elle doit être envoyée également au public externe. Il doit également proposer de la recherche documentaire à destination des publics internes et externes. Le centre aurait tout intérêt à mettre la base de données sur le site du CDT, ce qui favoriserait sûrement le recours des professionnels du tourisme au centre de ressources en cas de recherche de documents.

Enfin, en tant que service d'information, le centre de ressources doit proposer de l'information retravaillée, de l'information à valeur ajoutée : sélectionnée grâce à la revue de presse, des dossiers thématiques, basés sur les besoins informationnels du public interne (par exemple sur la thématique de l'aménagement du territoire).

Conclusion

Ainsi, nous avons pu établir, grâce à une analyse méthodique du centre de ressources, les principaux dysfonctionnements dans la gestion qui conduit les usagers à moins avoir recours au centre et à chercher les informations qui leur sont nécessaires ailleurs. Nous avons vu à quel point une absence de communication et un manque de moyen pouvaient être préjudiciables pour un service d'information. Ceci témoigne d'ailleurs d'une tendance des entreprises à sous-estimer les possibilités offertes par l'existence d'un centre de documentation, plus vu comme un endroit où on peut trouver de la documentation plutôt qu'un lieu de gestion stratégique de l'information.

Il a souvent été dit ou écrit qu'à l'ère d'Internet, de Google et du tout accès à l'information, les professionnels de l'information allaient devenir indispensables pour traiter un flux exponentiel d'information. Or, ici, c'est plutôt le contraire qui s'est passé : la direction n'a cessé de diminuer la part de travail de la documentaliste consacrée au centre de ressources, empêchant la création de services à valeur ajoutés, c'est-à-dire de retraitement de l'information, et réduisant ainsi le centre à un lieu de stockage de l'information. Les défis posés par Internet sont immenses, et exige une adaptation constante et souvent rapide de la part des professionnels de la documentation.

Bibliographie

- BONNEFOY Laetitia. *Valoriser un centre de ressources documentaires : quelles pistes envisager ? Le cas du centre de documentation de la Direction des musées de France*. 2008. 229p. Mémoire pour obtenir le titre professionnel de Chef de projet en ingénierie documentaire, niveau I. Conservatoire National des Arts et Métiers – Institut National des Techniques de la Documentation [INTD], 2008. (page consultée le 4 mai 2010) <<http://memic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/37/28/74/PDF/BONNEFOY.pdf>>
- CHAUMIER, Jacques, SUTTER, Eric. *Documentalistes : ajoutez de la valeur à vos services !* Paris : ADBS, 2007. 69 p.
- DUBOIS, Fernand, MENONVILLE (DE), Didier, RAFFEGEAU, Jean. *L'audit opérationnel*. Paris : PUF, 1989.

Annexes

Partie 1. Grilles d'entretien et synthèse du benchmarking

A. Grille d'entretien pour les autres centres de ressources de CDT

I. Le centre de documentation

1. date de création
2. public visé
3. Objectifs de création (interne, externe)
4. Situation
 - hiérarchique : dépendant d'un service ? indépendant ?
 - physique
5. Responsable :
 - documentaliste de formation ?
 - - autres fonctions ?
 - part du temps consacré au centre de ressources
6. Statistiques
 - de fréquentation interne, externe
 - de demandes

II. Le fonds

1. Types de documents, moyens d'acquisition, thématiques (thésaurus ?)
2. Volumétrie
3. Base de données, logiciel de GED ? Convenance ? Projet de le changer ?
4. Situation physique des documents, surface occupée
5. Budget

III. Fonctionnement : services, moyens de diffusion de l'information

1. Services documentaires, en interne, en externe
2. Statistiques de prêt, en interne, en externe
3. Nature des documents le plus souvent prêtés
4. Outils de diffusion de l'information en interne, en externe
5. Projets d'outils, de services à mettre en place
6. Partenariat, appartenance à un réseau.

B. Questionnaire

Le centre de documentation:

1. Depuis quand existe-t-il ?
2. A qui s'adresse-t-il ? Est-il ouvert au public ? Aux partenaires du CDT ?
3. Dans quel objectif a-t-il été créé (en interne, en externe s'il n'est pas uniquement à destination du personnel du CDT)?

4. Son ouverture correspondait-elle à une attente du personnel du CDT ? Du public ? Ou d'autres personnes ?
5. Est-il indépendant à l'intérieur du CDT ou dépend-il d'un département particulier ?
6. Le centre de documentation est-il situé dans un espace qui lui est propre ? Où est-il situé ?
7. Êtes-vous uniquement documentaliste, ou avez-vous aussi d'autres fonctions au sein du CDT ? Êtes-vous seul(e) à en assurer la gestion ? Quel pourcentage de votre temps de travail consacrez-vous au centre de ressources ?
8. Fréquentation du centre : est-il souvent fréquenté par le personnel du CDT ? par les professionnels du tourisme ? par d'autres personnes extérieures au CDT ? (pouvez-vous me donner les chiffres, en gros , ainsi que ceux des demandes de renseignement par téléphone ou mail?)

Le fonds :

1. De quels types de documents est composé votre fonds documentaire ? Comment les avez-vous acquis, et d'où proviennent vos acquisitions actuelles ?
2. Quelles sont les thématiques principales ?
3. Quel est le volume de votre fonds, pouvez-vous me dire environ de combien de documents vous disposez ?
4. Quelle base de données utilisez-vous (ou GED)? Vous convient-elle ? Si non, pourquoi ? Prévoyez-vous de la changer ?
5. Les documents sont-ils accessibles sur Internet ?
6. Sont-ils placés dans le centre de documentation ou dans une pièce particulière ? De quelle surface environ dispose le centre ?
7. De quel budget disposez-vous ? Qui finance ce centre ?

Le fonctionnement du centre : services et diffusion de l'information

1. Quels services documentaires et autres proposez-vous à vos usagers ? (veille, prêt de documents...)

en interne et
en externe (professionnels du tourisme, porteurs de projets...)?

2. Si vous prêtez les documents, combien en prêtez-vous en moyenne par jour/semaine/mois (selon la fréquence de prêt) ?
Qui sont les personnes qui vous empruntent le plus de documents et le plus souvent : des personnes du CDT ou des professionnels du tourisme ? (l'objectif de cette question est de savoir vers qui vont les documents sortant, et quels types de documents sont le plus souvent empruntés)

3. quels sont les services documentaires et non documentaires les plus utilisés par les usagers ?

4. Comment diffusez-vous l'information destinée aux usagers, et avec quels outils ? (lettre d'information, dossier/panorama de presse, synthèse documentaire, bulletin bibliographique, bulletin des sommaires, note de lecture, conférences, dernières acquisitions, catalogue en ligne, base de donnée accessible sur Internet via le site ou un portail...)

- en interne ?

- en externe, vers les professionnels du tourisme ?

5. Avez-vous des projets d'outils et services à mettre en place ? (pour améliorer la circulation de l'information vers les usagers notamment) ou développer la diffusion de l'information vers les professionnels.

6. Avez-vous un partenariat avec d'autres centres de documentation (d'autres CDT, de partenaires du CDT, de la région ou du département...) ou faites-vous partie d'un réseau (de veille, de centre de documentation...)?

C. Synthèse des entretiens

Un mail de demande de renseignement a été envoyé à 91 CDT et ADT de France, soit la quasi totalité des CDT et ADT existant. Seul le CDT Territoires de Belfort n'a pu être contacté, tous les mails étant revenus sans avoir été transmis.

Au 04/05/2010, il y a eu 35 réponses. Dont

- **12 réponses positives**, c'est-à-dire que les CDT ont indiqué avoir un centre de ressources. 10 ont accepté de répondre à mes questions et y ont répondu, 7 par téléphone et 3 par mail. (Pas de réponse des centres de ressources de l'Aisne, et de Côte d'Or.)

- **3 réponses où les CDT se déclarent en réflexion** sur la mise en place d'un centre de ressources : le CDT Ille-et-Vilaine (35), dont le centre de ressource a ouvert il y a trop peu de temps pour pouvoir répondre à mes questions, le CDT Loire-Atlantique (44) a recruté un chargé de ressources documentaires en CDD pour mettre en place un centre de ce type. Le CDT de la Nièvre (58) mène actuellement une réflexion sur la mise en place d'un tel centre.

- **20 réponses négatives**, c'est-à-dire que les CDT n'ont pas de centre de ressources à proprement parler, au mieux une base de données. Il s'agit des CDT de l'Aube (10), de l'Aude, (11), du Calvados (14), de la Drôme (26), de l'Eure (27), du Gard (30), de l'Indre (36) de l'Indre et Loire (37), de l'Isère (38), du Loiret (45), du Lot (46), de la Haute-Marne (52), du Nord (59), du Pas de Calais (62), de la Seine-Maritime (76) , des Yvelines (78), de la Somme (80), de la Vendée (85), de la Haute-Vienne (87) et de la Seine Saint-Denis (93).

Voici donc la synthèse des entretiens passés avec les responsables des centres de ressources qui ont accepté de me répondre.

**Questions 1 et 2 : Date de création ?
Politique d'ouverture ?**

	Date de création	Ouvert au public	Ouvert aux partenaires et pro	Personnel CDT
Alpes Haute-Provence 04	2002	Oui	oui	oui
Ardennes 08	Années 1980	Non	oui	oui
Côtes d'Armor 22	fin années 1990	Oui	oui	oui
Jura 39	2003	en partie: sur rdv	sur rdv	oui
Maine et Loire 49	2005	Oui, pour consultation	Oui, pour consultation	Oui
Manche 50	2005-2006	Seulement recherche documentaire	Seulement recherche documentaire	Oui
Marne 51	Existait déjà en 1995, mais ne connaît pas la date exacte de création.	Non	Oui sur RV pour consultation du fonds ouvrage – emprunt photos	Oui, sont les seuls à pouvoir emprunter au fond ouvrage- presse.
Pyrénées Atlantique 64	2004	Oui	oui	Oui
Bas-Rhin 67	Dans les années 1990. Ne connaît pas la date exacte.	Non	non	Oui
Tarn et Garonne 82	2009	Non	Les pro, sur rendez-vous	Oui
Morbihan (56)	1995	Oui	Oui	Oui

Les dates d'ouvertures des centres de ressources sont assez variées.

Le plus ancien, celui des **Ardennes**, a ouvert il y a plus de 20 ans, la responsable ne connaît pas la date précise.

4 ont ouvert dans les **années 1990** : ceux des Côtes d'Armor, de la Marne, du Bas-Rhin, et du Morbihan.

6 ont ouvert dans les **années 2000** : Alpes Haute Provence, Jura, Maine et Loire, Manche, Pyrénées Atlantiques, Tarn et Garonne.

La politique d'ouverture au publique est aussi assez différenciée :

-**Tout public** : **4** : Alpes Haute Provence, Côtes d'Armor, Pyrénées Atlantiques, Morbihan)

- **Tout public restreint**, fonctionnement principalement interne : **3** : Jura uniquement sur rendez-vous, Maine et Loire, qui ne propose que la consultation en externe, et la Manche : uniquement recherche documentaire

-**Professionnels, partenaires** : **1** : Ardennes.

-**Pro, partenaires restreints**, fonctionnement principalement interne : **2** : Marne : pas d'emprunts en externe (sauf photos) et la consultation d'ouvrage se fait uniquement sur rendez-vous pour les professionnels et partenaire. Tarn et Garonne : les professionnels, sur rendez-vous.

-**Uniquement interne** : **1** Bas Rhin

6 centres ont ainsi un fonctionnement principalement tourné vers l'interne, voire uniquement interne.

5 centres n'imposent pas de conditions au public auquel ils sont ouverts.

Questions 3 et 4 : Objectifs ? Correspondait à une attente de qui ?

	Objectifs	Correspondait à une attente ?
Alpes Haute-Provence 04	Regrouper la documentation	Oui, du personnel.
Ardennes 08	veille documentaire, création d'une base de donnée touristique	Du personnel et du directeur du CDT.
Côtes d'Armor 22	Interne: regroupement de la documentation. Externe: aide au conseil	Ne sait pas
Jura 39	ne sait pas, probablement pour regrouper la documentation avec une thématique propre.	Oui, du personnel
Maine et Loire 49	Regrouper la documentation	Interne
Manche 50	Veille documentaire	Oui, du CG principalement
Marne 51	Ne sait pas	Oui, du personnel
Pyrénées Atlantique 64	mise à disposition du personnel la documentation reçue, et l'ouvrir au public.	Oui en interne.
Bas-Rhin 67	Classer la documentation	Ne sait pas
Tarn et Garonne 82	Fusions d'associations et du CDT en ADT. Mettre en commun	Oui, du CG et de certains professionnels
Morbihan 56	Mise à disposition rapide d'informations	Oui, du personnel, et du CG

Les objectifs de création des centres de ressources sont principalement :

- **regrouper et classer la documentation en un seul endroit, pour 6 centres** : Alpes Haute Provence, Côtes d'Armor, Bas-Rhin, le Morbihan, le Maine et Loire et le Tarn et Garonne (ce dernier résulte d'un changement de statut du CDT, devenu Agence de Développement Touristique après fusion de plusieurs organismes pour la promotion touristique par le Conseil Général. Il s'agissait dans ce cas de mettre en commun la documentation de toutes les structures).
- Faire de la **veille documentaire** pour **2 centres** : Ardennes et Manche
- Une fonction de **mise à disposition de la documentation pour le public**, pour les Côtes d'Armor et les Pyrénées Atlantiques (tous deux ouverts sans restriction à tout public)
- Les **autres raisons sont** : création d'une base de données touristique (Ardennes), mise à disposition du personnel de la documentation reçue (Pyrénées Atlantiques)

Pour la **quasi totalité** des centres, l'ouverture correspondait à une **attente** au moins **interne**.

Pour **3** d'entre eux, **Manche, Tarn et Garonne, Morbihan** elle était aussi **externe** : du Conseil Général dans tous les cas, mais aussi de certains professionnels pour le Tarn et Garonne.

Questions 5 et 6: Le centre de ressources est-il indépendant au sein du CDT ou est-il rattaché à un service ?

Où est-il situé, dispose-t-il d'une pièce spécifique ?

	Indépendant au sein du CDT ?	Où est situé ?
Alpes Haute-Provence 04	Rattaché à l'Observatoire	Dans un bureau de trois personnes
Ardennes 08	Pôle accueil information	Bureau un peu à l'écart
Côtes d'Armor 22	Rattaché au pôle développement et à l'observatoire	Dans le bureau du responsable, le plus grand, où tous les documents peuvent tenir.
Jura 39	Fait partie de l'observatoire, qui est indépendant au sein du CDT.	A l'observatoire
Maine et Loire 49	Indépendant	Bureau spécifique, avec photocopieur
Manche 50	Indépendant	Bureau spécifique, sans porte
Marne 51	Rattaché au pôle communication	Pas de pièce spécifique : ouvrages dans un bureau ouvert à l'étage, au rez-de-chaussée : magazines dans le hall, et photos dans un bureau
Pyrénées Atlantique 64	Indépendant	Bureau à l'intérieur du CDT
Bas-Rhin 67	Rattaché au service Accueil et information	Bureau du responsable
Tarn et Garonne 82	Rattaché à l'Observatoire.	Bureau paysager à l'observatoire
Morbihan 56	Rattaché au pôle Développement	Bureau de la responsable

-3 centres de ressources se déclarent **indépendants** au sein du CDT, ceux de la **Manche**, du **Maine et Loire** et des **Pyrénées Atlantiques**.

-4 centres sont **rattachés à l'Observatoire**, principal producteur de documentation et d'études au sein d'un CDT (avec la particularité des Côtes d'Armor où l'Observatoire est lui-même rattaché au service Développement). Cela permet de regrouper directement dans l'Observatoire les études qui sont produites et le reste de la documentation. (**Alpes Haute Provence, Côtes d'Armor, Jura et Tarn et Garonne**)

-4 centres de ressources sont rattachés à divers services : la **communication** pour la Marne, le **pôle développement** pour le Morbihan et **l'accueil et l'information** pour les Ardennes et le Bas-Rhin (il est intéressant de remarquer que, dans ces deux CDT, malgré le fait que le centre de ressources soit rattaché au service de l'accueil, le centre de ressources n'est pas ouvert au public, au mieux aux professionnels pour le centre des Ardennes)

-7 des centres sont installés dans des **pièces spécifiques**, généralement le bureau de la personne qui s'en charge (**Ardennes, Côtes d'Armor, Maine et Loire, Manche, Bas-Rhin, Morbihan et Pyrénées Atlantiques**).

-Les 4 autres sont des **bureaux paysagers** (Alpes Haute Provence, Jura, Tarn et Garonne) situés dans l'observatoire, et le dernier ne dispose **pas de pièce particulière** : celui de la Marne a des documents à la fois au rez-de-chaussée, en deux endroits différents, et au premier étage.

Questions 7, 8, 9 : Etes-vous documentaliste de formation ?

Avez-vous d'autres fonctions au sein du CDT ?

Quelle part de votre temps consacrez-vous au centre de ressources ?

	Documentaliste?	Autres missions?	Temps consacré?
Alpes Haute-Provence 04	Pas documentaliste de formation: formation sur le tas.	Missions pour l'observatoire	10% du temps de travail environ.
Ardennes 08	de formation	Participation à différents travaux	Pas renseigné
Côtes d'Armor 22	pas documentaliste.	oui, au sein de l'observatoire: observation économique	10-20% du temps
Jura 39	non, pas documentaliste de formation:	est responsable informatique et téléphonie, et responsable de la BD, ce qui lui vaut de s'occuper du centre de ressource.	1/3 de son temps de travail.
Maine et Loire 49	Pas documentaliste de formation	Responsable de l'accueil, de l'organisation et de la coordination du CDT. Responsable de l'accueil de Terra Botanica (parc d'attraction végétal) et de la diffusion de la documentation touristique dans le cadre du réseau	Quand a le temps
Manche 50	Non, pas documentaliste de formation	Oui, à l'observatoire	40% de son temps de travail
Marne 51	Non, pas documentaliste de formation	Est avant tout responsable des éditions et de la photothèque	Moins de 5 % au fonds ouvrage et magazines, 10-15% pour les photos. Va augmenter (40%) car numérisation des visuels en 2010.

Pyrénées Atlantique 64	Pas de formation de documentaliste	Participe à la newsletter pro (comité de rédaction de 5 personnes)	1/6 de son temps (17%)
Bas-Rhin 67	Pas de formation de documentaliste, formation sur le tas	Missions d'accueil et d'information	environ une demie journée par semaine, 10% du temps de travail
Tarn et Garonne 82	Pas documentaliste de formation	Oui, Observation économique	10 % du temps (va se développer)
Morbihan 56	Documentaliste de formation	Oui, s'occupe du Label Tourisme et Handicap	10 à 20 % du temps

Seuls **2** des responsables sont **documentaliste de formation** : ceux des **Ardennes** et du **Morbihan**. Les autres ont dû apprendre sur le tas.

Tous les responsables **ont d'autres fonctions** au sein du CDT, principalement dans le service où ils sont rattachés.

Pour les deux centres de ressources indépendants au sein du CDT, la responsable du centre de Maine et Loire a principalement des fonctions d'accueil et de coordination, celle de la Manche occupe d'autres fonctions à l'observatoire, et celle des Pyrénées Atlantiques participe à la rédaction de la newsletter pro.

Concernant le temps de travail passé sur le centre de ressources :

- **7** personnes indiquent y consacrer **10 à 20 %** de leur temps : Alpes Haute Provence, Côtes d'Armor, Marne, Pyrénées Atlantiques, Bas-Rhin, Tarn et Garonne, Morbihan.
- **1** personne y consacre environ **1/3 de son temps** : celle du **Jura**
- La plus grande part de temps de travail est de **40% par la Manche**.

Questions 10, 11, 12 : Comment est la fréquentation de votre centre ?

Qui sont les principales personnes à venir ?

Pouvez-vous me donner les chiffres de fréquentation ?

	Fréquentation	Qui?	Chiffres
Alpes Haute-Provence 04	Faible	Personnel CDT, service touristique du CG, OT, quelques porteurs de projets.	Pas de chiffres. Promotion auprès des pro et des institutionnels lors de réunion, et auprès des étudiants lors d'interventions de l'ADT dans des formations.
Ardennes 08	Sans réponse	Sans réponse	Sans réponse
Côtes d'Armor 22	Faible	Personnel, étudiants, profs de BTS	Pas de chiffres.

Jura 39	Faible	Principalement personnel de l'observatoire	Pas de stat: ne cherche pas à communiquer.
Maine et Loire 49	Faible en interne (documentation sur l'intranet) et faible en externe	Etudiants, professionnels et porteurs de projets. En diminution depuis l'arrêt du prêt externe.	Augmentation des demandes par mail, les personnes se déplacent moins depuis
Manche 50	Faible (fonctionnement principalement interne)	Fonctionnement majoritairement interne, donc personne du CDT	4 demandes par semaine en interne, 5 demandes par an en externe
Marne 51	Faible pour le fonds ouvrage, plus importante pour les fonds magazine et photos	Personnel (pour tous types d'ouvrage) et professionnels (uniquement pour les photos)	14 membres du personnel
Pyrénées Atlantique 64	Faible	Comité de rédaction de la newsletter pro, quelques membres du personnel du CDT (plus rarement). Très peu de déplacement de l'extérieur, documents en ligne.	Chiffres de fréquentation = ceux de la base de données en ligne. Intérêt pour photothèque et documents mis sur Internet.
Bas-Rhin 67	Faible.	Uniquement personnel du CDT, environ une trentaine de personnes	10 personnes par mois
Tarn et Garonne 82	Peu, pas encore « dans les mœurs »		
Morbihan 56	Faible	Quelques membres du personnel, porteurs de projets, partenaires	En externe : une trentaine de personnes par an

Pour tous les centres, la **fréquentation est jugée faible** par les responsables, sauf pour le centre de la Marne, où celle du fonds magazine et du fonds photo est jugée plus forte.

Il est difficile de comparer les chiffres, puisque peu de responsables ont chiffré leur fréquentation, et que le public ciblé n'est pas le même.

Cependant, on peut remarquer qu'en interne, le centre qui semble avoir la meilleure fréquentation est celui de la Manche, avec 4 demandes par semaine, ce qui en fait 16 à 20 par mois en moyenne. Pour les autres centres, il a paru difficile de chiffrer. Mais on peut estimer d'après ce qui a été dit lors des entretiens que la fréquentation est partout inférieure à 20 demandes par mois.

**Questions 13, 14 : Quels types de documents détenez-vous ?
Comment les avez-vous acquis ?**

	Types de doc	Acquisitions
Alpes Haute-Provence 04	Revue, ouvrages, études, mémoires de stage, guides...	Abonnements, achats, Internet (articles en ligne)
Ardennes 08	Ouvrages, revues, dossiers documentaires, études, qq vidéos, photothèque	Abonnements
Côtes d'Armor 22	Revue (ODIT, GOT...) études	Abonnement, "dons", documentation de l'observatoire, études des OT, collectivités territoriales, acquisition
Jura 39	Etudes et publication ODT, revues, ouvrages.	Abonnement, publications de l'observatoire
Maine et Loire 49	Ouvrages, revues, études	Abonnements (une dizaine), achats, mutualisation avec les FDOTSI et FROTSI, mises à jour par chacun sur l'intranet.
Manche 50	Etudes, études statistiques, revues, presse quotidienne locale	Abonnement
Marne 51	Livres, guides, cassettes, CD, DVD, photos, magazines de référence	Magazines par abonnement (Web ou papier) ; ouvrages et autres types de documents : achats. Photos : achat à un photographe ou à une banque d'images.
Pyrénées Atlantique 64	Articles de presse spécialisée (actualisation va être supprimée car sont très peu consultés), ouvrages, études, photothèque (photos du CDT), données statistiques de l'observatoire.	Abonnement, veille Internet, achat, prise de photo.
Bas-Rhin 67	Revue, ouvrages, études	Abonnements, achats, offres
Tarn et Garonne 82	Publications Rn2D et CAT Midi-Pyrénées.	Pas encore d'achat ni d'abonnement. Doit faire des propositions.
Morbihan 56	Etudes (de l'Observatoire et d'autres organismes) revues spécialisées, ouvrages, cartons thématiques avec brochures et guides, mémoires et rapports de stage, articles de la presse quotidienne et en ligne.	Abonnement, achat, offres, internet

Tous les fonds contiennent les **études** produites par l'observatoire et les études produites par d'autres organismes.

Tous sont abonnés à des **revues**, sauf en Tarn et Garonne, mais qui va faire des propositions (le centre est en train de se mettre en place).

8 centres disent avoir des **ouvrages** : ceux qui n'en n'ont pas sont : les Côtes d'Armor, la Manche, et le Tarn et Garonne (avec la même remarque que précédemment pour ce dernier).

3 centres précisent que les **photographies** détenues par leur CDT sont incluses dans leur centre : les Ardennes, la Marne et les Pyrénées Atlantiques.

Les autres types de supports cités sont :

- les **mémoires de stage** (par les Alpes Haute Provence et le Morbihan)
- les **guides et brochures** (Alpes Haute Provence et Morbihan)
- la **presse quotidienne** (Manche, pour les journaux complets, et Morbihan, pour les articles).
- **Supports vidéos et audio** (vidéo pour les Ardennes, et Cassettes, CD, DVD pour la Marne).

Ces documents sont acquis

-par abonnement pour les revues et la presse,

-par achat pour les ouvrages, les photos,

-par offre ou dons pour certaines revues, les études qui ne proviennent pas de l'observatoire.

- le centre de ressources du Maine et Loire a un fonctionnement différent, dans le sens que ce n'est pas uniquement la responsable du centre qui ajoute la documentation, mais tout le personnel participe par le biais de la mise à jour sur l'intranet. (voir question sur la diffusion de l'information, en page 12

On ne remarque pas de différence d'acquisition entre les centres de ressources.

Questions 15,16: Quelles sont les thématiques principales de votre fonds ?

Vous basez-vous sur le thésaurus du Tourisme et des Loisirs ?

De combien de documents disposez-vous ?

	Thématique	Volumétrie
Alpes Haute-Provence 04	Thésaurus loisirs/tourisme	Ne sait pas exactement
Ardennes 08	Tourisme, Droit, Culture, Ardennes	1500 docs, 15 abonnements (env.), 50 dossiers thématiques
Côtes d'Armor 22	Plan de classement inspiré du thésaurus	tient sur un mur
Jura 39	Thésaurus tourisme et loisirs mais adapté (montagne)	600 documents indexés, 300 à présenter
Maine et Loire 49	Hébergements touristiques, informatique, juridique	Ouvrages et documentation diverse tiennent dans une armoire, dont elle ne dépasse pas la contenance (tri du contenu pour enlever ce qui est trop vieux) ; revues dans des cases sur le bureau de consultation.
Manche 50	Thésaurus du tourisme	1000 documents
Marne 51	12 thèmes ouvrages (ne correspondent pas au thésaurus), 14 thèmes photo (basés sur thésaurus)	1473 ouvrages, 6000 visuels (diapos et numériques)

Pyrénées Atlantique 64	Thésaurus Tourisme et Loisirs.	1192 documents, 651 articles. (1/3 des docs archivés)
Bas-Rhin 67	Tourisme, loisirs, droit, économie, thématique territoriale (Alsace)	800 documents
Tarn et Garonne 82		Encore très peu de documents
Morbihan 56	Thésaurus du tourisme	Environ 10 000 documents, 30 abonnements

La **majorité (7 centres)** des centres de ressources ont un **plan de classement adapté du Thésaurus** du Tourisme et des Loisirs.

4 ne le suivent pas : le Maine et Loire, la Marne, pour le fonds ouvrage (mais elle s'en sert pour le fonds photos), le Bas Rhin, et le Tarn et Garonne, mais qui n'a pas encore assez de documents pour pouvoir les classer selon ce thésaurus.

Le **volume** des documents **varie** beaucoup selon les centres.

-**3 centres n'ont pas pu évaluer le nombre de documents** détenus : le centre d'Alpes Haute Provence, celui des Côtes d'Armor, ou toute la documentation tient sur un mur, et celui de Maine et Loire, dont le contenu tient dans une armoire.

-**2 centres ont un nombre de documents inférieurs à 500 documents** : le **Jura** (300 documents à présenter), et le **Tarn et Garonne** (où il y a encore trop peu de documents.)

-**2 centres possèdent entre 500 et 1000 documents** : la **Manche**, avec 1000 documents, et le **Bas Rhin**, avec 800 documents

-**1 centre contient 1500 documents** : les **Ardennes**.

- **3 centres contiennent plus de 1500 documents** : les **Pyrénées Atlantiques**, avec plus de 1800 documents ; la **Marne**, qui propose plus de 7400 documents (papiers et visuels) ; et enfin le **Morbihan**, le centre qui contient le plus de documents, avec plus de 10 000 documents à consulter.

L'ancienneté du centre et la variété des documents n'ont pas l'air d'être des facteurs déterminant le nombre de documents présents au centre de ressources :

- le centre le plus ancien, les Ardennes, contient 1500 documents, et est le 4^e centre en terme de nombre de documents. Il est pourtant celui qui a le plus de variété de documents (5 types de documents différents), après le centre du Morbihan (7 types de documents).
- Ceux qui ont ouverts dans les années 1990 n'ont pas forcément plus de documents que les plus récents : les Côtes d'Armor et le Bas-Rhin possèdent moins de 1000 documents, tandis que la Marne et le Morbihan en contiennent plus de 1500.
- Le centre des Pyrénées Atlantique n'a que 6 ans et se place pourtant 3^e en terme de nombre de documents. Pourtant, il ne dispose que de 3 types de documents différents.

Questions 17, 18, 19, 20 : Utilisez-vous un logiciel de base de données ou de Gestion Electronique de Documents ?

Vous convient-il ?

Avez-vous le projet d'en changer ?

Proposez-vous un accès aux documents sur Internet ?

	BD/GED?	Convenance?	Projet de changer?	Accès aux docs sur Internet?
Alpes Haute-Provence 04	BD Acces	Perfectible	Non, car convient pour usage et temps passé. Pas une nécessité.	Non
Ardennes 08	Alexandrie	Non	Oui, ne sait pas pour quoi.	Non
Côtes d'Armor 22	Rien, quelques essais d'informatisation mais n'a pas le tps de le faire.	Système actuel:document s reçus placés sur une étagère spécifique, les plus anciens sont rangés dans boîtes thématiques.	Non	Non
Jura 39	BD SQL, pas de logiciel, l'a créée.	peut avoir mieux	Non, pas une priorité.	BD accessible au public depuis espace de l'observatoire, avec mot de passe pour personnel du CDT, pour un accès à un plus grand nombre de ressources et d'informations.
Maine et Loire 49	Non, car tout est mis en intranet. A arrêté le recensement par scan des couvertures et des sommaires, car personne ne consultait.			

Manche 50	Logiciel documentaire Kentika	Pas tout a fait, trop lourd pour utilisation qui en est faite, (beaucoup d'applications) et exige du temps de formation	Non	Seulement en Intranet (droits d'auteurs)
Marne 51	Ouvrages: Access, Photo: bientôt Gallery	Sans réponse	Sans réponse	Sélection de photos sur site pro pour pro et partenaires
Pyrénées Atlantique 64	BD consultants et bibliographique hébergées sur la base régionale Tourinsoft. BD photothèque hébergée sur Etorri.net	Sans réponse	Nous venons de changer (avant site propre créé par une agence, aujourd'hui les données sont sur la BD régionale Tourinsoft sauf les photos)	La BD est en ligne avec le résumé des documents ou articles mais ne sont en téléchargement que les documents autorisés
Bas-Rhin 67	BD interne	Pourrait être améliorée	Oui, mais manque de temps. Cet été : recrutement d'une personne pour la rendre plus vivante et plus facile d'accès ?	Non
Tarn et Garonne 82	Non, car trop peu de documents. Puis petit département donc petit budget CG et ADT			Via un blog, pour le schéma de développement touristique et l'enquête de clientèle
Morbihan 56	BD Acces	Non	Oui, mais voir si vraiment utile de changer.	Etudes de l'observatoire (par l'observatoire).

- **3 centres ne sont pas informatisés**, n'ont ni base de données, ni logiciel documentaire : le centre des Côtes d'Armor n'a pas encore eu le temps de le faire, tout comme le centre de Tarn et Garonne, et le Maine et Loire ne le fait pas car les documents sont recensés sur l'intranet.

- **6 possèdent une base de données** : 3 ont Access (Alpes Haute Provence, Marne et Morbihan) ; le Jura a construit sa propre base de données SQL, les Pyrénées Atlantiques ont une base de données hébergée sur la base régionale Tourinsoft, la BD photothèque est hébergée sur Etorri.net et le Bas-Rhin ne sait pas quel logiciel il utilise.

- **2** utilisent un **logiciel documentaire** : Alexandrie pour les Ardennes, et Kentika pour la Manche (logiciel obtenu grâce au partenariat avec le Conseil Général qui l'utilise).

Aucun n'est satisfait de sa base de données ou de son logiciel :

- 3 précisent que le système actuel (la base de données) pourrait être amélioré (Alpes Haute Provence, Jura et Bas Rhin)
- la responsable de la Manche précise que le logiciel est trop lourd pour une personne qui n'a pas une formation de documentaliste, et que les fonctionnalités proposées sont trop avancées pour l'usage qui en est fait.

Parmi eux,

- **3 prévoient de la changer**, mais ne savent pas encore pour quel logiciel (le **Morbihan**, le **Bas Rhin** les **Ardennes**). Le responsable du Bas-Rhin précise qu'il manque de temps et qu'il faudrait confier la réflexion à un stagiaire ou à un CDD.

- **3 ne prévoient pas de la changer** : la responsable des **Alpes Haute Provence** qui estime que la base de données convient pour l'usage qui en est fait ; le responsable du **Jura** qui précise que ce n'est pas une priorité, et la responsable de la **Manche**.

- **1** l'a déjà changée : les **Pyrénées Atlantiques** dont les données sont désormais mises sur la BD régionale Tourinsoft.

Enfin, pour les 9 responsables qui ont un centre informatisé:

- **2 centres ont mis en ligne leur base de données** : les **Pyrénées Atlantiques** (les résumés des documents et des articles sont disponibles, il est également possible de télécharger certains documents autorisés) et le **Jura**, qui a limité une partie de l'accès en créant un mot de passe connu uniquement en interne. Le public n'a accès qu'au sommaire des documents (pour une questions de droits d'auteurs).
- la **Marne** a **mis en ligne une partie des photos** à destination des partenaires, et le **Morbihan** propose le **téléchargement des études de l'observatoire**, des présentations en format powerpoint des conférences « Jeudi du tourisme », ainsi que la liste des dernières acquisitions.
- La **Manche** propose un accès aux documents uniquement en interne, par **l'intranet**, à cause des droits d'auteurs
- Le Tarn et Garonne propose via le blog de l'ADT le schéma de développement touristique et l'enquête clientèle.
- Les **5** autres centres ne proposent **rien** sur Internet ou l'intranet.

Le centre de Maine et Loire a un fonctionnement original par rapport aux autres, tout le contenu est mis sur l'intranet, et chacun peut participer à l'enrichissement de la documentation.

Questions 21, 22, 23 : Où sont rangés les documents ?

De quelle surface le centre dispose-t-il ?

De quel budget disposez-vous ?

	Rangement docs	Surface	Budget
Alpes Haute-Provence 04	Dans le centre	5 étagères (20-25 m linéaires)	Moins de 3000 euros

Ardennes 08	Dans centre	35-40 m ²	en baisse (restrictions du CG envers CDT) pas de chiffre exact.
Côtes d'Armor 22	Dans le bureau	Sans réponse	moins de 3000 euros (CDT donc CG)
Jura 39	Dans son bureau, et ouvrages dans les bureau des personnes les plus concernées qui ont voulu les garder.	Docs tiennent dans une étagère	Ne peut pas répondre, ne s'en occupe pas.
Maine et Loire 49	Dans une armoire et dans des cases sur un bureau		Environ 1000 euros
Manche 50	Dans le centre		5000 euros
Marne 51	Ouvrages : bibliothèque(8 étagères). Visuels dans 2 armoires	15 m ²	ouvrages + abonnements : 5000 euros, visuels 15 000
Pyrénées Atlantique 64	Deux armoires dans le bureau, archives dans une armoire.	Celle des armoires	Le récent changement de système = économie. Les développements sont fait en interne (BD biblio et consultants et moteur de recherche), pour la photothèque nous sommes en attente de solution pour trouver un système performant
Bas-Rhin 67	Dans bureau		Pas de budget spécifique : abonnement dépendent du service communication, ouvrages et études du service Stratégie du territoire.
Tarn et Garonne 82	Dans bureau du centre		Pas de budget spécifique
Morbihan 56	6 étagères de 4 rayonnages, entre 35 et 40 mètres linéaires + pièce archives	20 à 25 m ²	500 euros pour les ouvrages, 2000 pour les Jeudi du Tourisme

La taille du centre ne dépend pas du volume de documents :

- **3** centres occupent un espace **inférieur à 10 m²** : Alpes Haute Provence, Jura, Pyrénées Atlantique (
- **1** centre occupe **15 m²** : celui de la **Marne**, pourtant le 2^e centre en terme de nombre de documents.

- **1** centre occupe **entre 20 et 25 m²** : celui du **Morbihan**, le premier en terme de nombres de documents
- **le plus grand** est celui des **Ardennes**, qui contient 1500 documents sur une surface de **35 à 40 m²**

Le **budget** est très variable selon les centres.

- seul le centre de **Tarn et Garonne n'en dispose pas**, mais le centre est en train de se mettre en place, et le responsable doit faire des propositions pour les abonnements et les achats d'ouvrages.
- celui des **Ardennes est en baisse**, à cause des restrictions du Conseil Général, qui se répercutent sur le CDT, et le centre de ressources. Mais le chiffre n'est pas connu
- le responsable du **Jura ne le connaît pas**, il ne s'en occupe pas
- le centre de ressources du **Bas Rhin** ne dispose **pas de budget spécifique**, les abonnements et les achats dépendent de deux services différents.
- **5** centres ont un budget **inférieur à 5000 euros** : **Alpes Haute Provence, Côtes d'Armor, Maine et Loire, Manche et Morbihan** (cependant, celui du Morbihan est certainement supérieur, car le budget concernant les abonnements n'est pas pris en compte, il n'est pas géré par la responsable du centre de ressources)
- **2** centres ont un budget **supérieur à 10 000 euros** : celui de la **Marne**, 2^e en terme de nombre de documents, et celui des **Pyrénées Atlantiques**, 3^e derrière la Marne en nombre de documents. (le budget des Pyrénées Atlantiques concerne principalement le site Internet propre au centre de ressources. Concernent le centre en lui-même, la réorganisation récente va permettre d'être plus économique : les développements du site sont fait en interne)

Questions 24, 25 : Quels services documentaires proposez-vous ?

Avec quels outils diffusez-vous l'information vers les usagers ?

	Services documentaires	Outils de diffusion de l'information
Alpes Haute-Provence 04	Personnel et adhérents CDT: emprunt. Autres: Consultation sur place.	Non, seulement transmission doc à collègues qui peuvent être intéressés.
Ardennes 08		
Côtes d'Armor 22	Description du centre sur site. Consultation	Informations du centre vont dans différentes newsletter, intégrées dans d'autres espaces du site (pas propres au centre de ressources)
Jura 39	avant: articles de presse dans des dossiers thématiques. + newsletter mais arrêté. Aujourd'hui: consultation sur place.	BD en ligne
Maine et Loire 49	Consultation et copie pour tout le monde, prêt en interne,	Mise en ligne sur l'intranet, article susceptible d'intéresser une personne transmis par mail
Manche 50	Recherche documentaire (interne et externe), veille, prêt (interne)	Revue de presse quotidienne et locale, revue de presse spécialisée, hebdomadaire.

Marne 51	Prêt des photos (à tous)	Ouvrages : liste des dernières acquisitions (par mail, en interne). Photos : via newsletter du pôle communication. Revue de presse hebdomadaire interne réalisée par une collègue.
Pyrénées Atlantique 64	veille pour collègues, veille pour pro:	Newsletter pro mensuelle rubrique nouveaux articles et nouveaux ouvrages. Même chose en interne plus transmission d'ouvrages aux collègues susceptibles d'être intéressés.
Bas-Rhin 67	Consultation sur place	Publications nouvelles
Tarn et Garonne 82	Consultation	Blog, conçu comme un outil de dialogue et d'échanges avec les professionnels.
Morbihan 56	Prêt	Conférences « Jeudi du tourisme », dernières parutions sur le site, affiche/étagère des dernières parutions, prévenir arrivée d'un ouvrage/revue aux personnes intéressées

-4 centres proposent **uniquement la consultation** : les **Côtes d'Armor**, le **Bas Rhin**, le **Tarn et Garonne** et le **Jura**, qui pourtant passe 30 % de son temps sur le centre de ressources.

-5 centres proposent le **prêt**, avec plus ou moins de restrictions : les **Alpes Haute Provence** (en interne et à destination des professionnels et partenaires du CDT) ; la **Manche** (uniquement en interne) ; le **Maine et Loire** (en interne), la **Marne** (prêt de photo en externe, prêt de tous les documents en interne) ; et le **Morbihan** (à tous)

-2 centres effectuent une **veille** : la **Manche** (en interne) et les **Pyrénées Atlantiques** (en interne et à destination des professionnels)

La responsable du centre de ressources de la **Manche** est celle qui passe le plus de son temps de travail sur le centre de ressources (40 % du total) et est celle qui propose le plus de services : la consultation, le prêt, la veille, mais aussi la recherche documentaire, en interne et en externe.

Les **moyens de diffusion d'information** sont assez **variés**

- **transmission de documents** aux personnes susceptibles d'être intéressées : **3 centres** : **Alpes Haute Provence** (seul moyen de diffusion de l'information pratiqué), **Maine et Loire**, et **Pyrénées Atlantiques**
- Informations du centre **intégrées dans d'autres newsletters** (pas propre au centre de ressources) : **2 centres** : **Côtes d'Armor**, **Pyrénées Atlantiques** (qui participe à la rédaction d'une newsletter pro mensuelle, au sein d'un comité de rédaction de 5 personnes, incluant un lycée hôtelier partenaire)
- **Base de données en ligne** : **2 centres** : **Pyrénées Atlantiques**, **Jura**
- **Revue de presse** : **2 centres** : la **Manche** (deux revues de presse hebdomadaires : une sur la presse quotidienne et locale, une autre sur la presse spécialisée) et la **Marne** (revue de presse spécialisée, hebdomadaire)
- **Liste des dernières acquisitions** et dernières parutions: **4 centres** : la **Marne** (en interne : par mail. Pour les nouvelles photos, dans la newsletter

du pôle communication, auquel est rattaché) le **Morbihan** (en ligne, sur le site, et affiches des dernières parutions dans la cuisine), les **Pyénées Atlantiques** (rubrique nouveaux articles et nouvelles acquisitions dans la newsletter pro) et le **Bas Rhin**.

- **Blog** : par le **Tarn et Garonne**, outil de dialogue et d'échange avec les professionnels du tourisme
- **Conférences** : par le **Morbihan** : conférences « Jeudi du Tourisme » à destination des partenaires et professionnels du tourisme.
- **Mise en ligne de la documentation sur l'intranet, en interne** : par le **Maine et Loire**, l'idée est que ce n'est pas seulement à la responsable de centraliser la documentation, tout le monde participe, met en commun ses propres ressources, enrichit le centre, et partage ses informations.

Ceux qui passent le plus de temps sur le centre de ressources (Jura et Manche) ne sont pas ceux qui proposent le plus de moyens de diffuser l'information.

Questions 26, 27, 28, 29: Prêtez-vous les documents ?

A quelles conditions ?

A qui prêtez-vous le plus souvent, et à quelle fréquence ?

Quels sont les documents les plus souvent empruntés ?

	Prêt? Conditions	A qui le plus souvent? Fréquence?	Documents le plus souvent empruntés
Alpes Haute-Provence 04	oui, cahier d'emprunt pour personnel du CDT et adhérents du CDT, pas de date de retour. Seulement contact si besoin du doc.	Faible: Personnel et adhérents du CDT	Etudes thématiques.
Ardennes 08	Pas renseigné	Pas renseigné	Pas renseigné.
Côtes d'Armor 22	Non		
Jura 39	Non		
Maine et Loire 49	En interne	20 prêts par an	Ouvrages, qui ne sont pas sur l'intranet, ou revues complètes.
Manche 50	Oui, en interne	Interne, 10 par mois	Cahiers espaces, thématiques précise
Marne 51	Oui. Les adhérents peuvent emprunter les photos, le personnel du CDT peut emprunter photos, ouvrages, presse.	Personnel du CDT	Ouvrages, presse.
Pyénées Atlantique 64	Oui, en interne	En interne, 5 fois par mois. Plus fréquent pour la photothèque.	Pas précisé.

Bas-Rhin 67	Non		
Tarn et Garonne 82	Non		
Morbihan 56	Oui	30 emprunts par an	Revue

4 centres ne proposent pas le prêt : les Côtes d'Armor, le Jura, le Bas Rhin et le Tarn et Garonne.

4 de ceux qui prêtent ont donné des chiffres

- le Maine et Loire prête 20 documents par an en interne
- la Manche prête environ 10 documents par mois (uniquement en interne)
- les Pyrénées Atlantiques prêtent environ 2 fois par mois en externe, principalement à des étudiants, et 5 fois par mois en interne, principalement aux membres du comité de rédaction de la newsletter pro
- le Morbihan prête environ 30 documents par an
- la Manche prête environ 10 documents par mois (uniquement en interne)
- les Pyrénées Atlantiques prêtent 5 fois par mois en interne
- le Morbihan prête environ 30 documents par an, en externe et en interne

Le nombre de documents à circuler par le moyen du prêt est donc relativement faible par rapport au fonds disponible.

Questions 30, 31, 32 : Avez-vous des projets de mise en place de services et d'outils ?

**Avez-vous un partenariat avec d'autres centres de documentation ?
Faites-vous partie d'un réseau ?**

	Projets?	Partenariat / Réseau
Alpes Haute Provence 04	Remise en service pochette nouveautés (se faisait avant, ms manque de tps)	Non
Ardennes 08		non, seulement abonnement à newsletters
Côtes d'Armor 22	non. Intégration infos centre aux newsletter est récent.	Non
Jura 39	Non	Question: relier BD à celle du CRT? Pas encore à l'état de projet, seulement une interrogation.
Maine et Loire 49	Refonte du centre de ressource, mise en place prochainement d'une réunion de travail pour connaître les attentes.	Mutualisation de la documentation avec FDOTSI et FROTSI
Manche 50	Créer à destination des professionnels une revue de presse sur des thématiques précises et un bulletin documentaire.	Partenariat avec le CG de la Manche
Marne 51	Numérisation visuels et accès sur serveur CDT via "Gallery"	Appartient au réseau local de documentalistes de Châlons-en-Champagne: Chadoc.

Pyrénées Atlantique 64	non.	Partenariat avec la CCI, co-créateur du centre et avec lycée hôtelier pour ressources en commun sur BD en ligne.
Bas-Rhin 67	Voudrait plus de services, mais pas le temps.	Non
Tarn et Garonne 82	Développement en cours	Non
Morbihan 56		Non

- **4 centres n'ont pas de projets** de mise en place de nouveaux outils ou de nouveaux services : les Côtes d'Armor (l'intégration des informations détenues par le centre dans les différentes newsletters du CDT est un projet récent), le Jura, les Pyrénées Atlantiques, et le Bas Rhin (dont le responsable voudrait offrir plus de services mais n'a pas le temps de les mettre en place)

- La responsable du centre des **Alpes Haute Provence** pense remettre en service une **pochette contenant les nouveautés**, qui circulait entre les services, et qu'elle avait arrêté par manque de temps. Pas de projets prévus vers l'externe.

- La responsable du centre de **Maine et Loire** prévoit une **refonte de son centre** de ressources, et va mettre en place une **réunion de travail** avec quelques membres du personnel afin de connaître les attentes vis-à-vis de cette refonte.

- La responsable de la **Manche** va mettre en place une **revue de presse thématique** et un **bulletin documentaire à destination des professionnels**.

- La responsable de la **Marne** va procéder cette année à la **numérisation des visuels** pour en permettre **l'accès sur le serveur du CDT**

- Le responsable du centre de **Tarn et Garonne** est en train de réfléchir aux services et outils qu'il pense mettre en place, le centre de ressources étant **encore en phase de développement**.

Seuls **4 centres** ont un **partenariat** avec d'autres structures ou font partie d'un **réseau**

- le centre du **Maine et Loire** a **mutualisé sa documentation** avec celle de la **FDOTSI** du Maine et Loire et de la **FROTSI** Pays de la Loire.
- Le centre de la **Manche** qui a un partenariat avec **le CG de la Manche** (qui lui a permis d'obtenir le **logiciel de gestion documentaire** Kentika)
- Le centre de la **Marne** dont la responsable fait partie **du réseau local de documentalistes**
- Le centre des **Pyrénées Atlantiques** qui a une **base de données commune** avec la **CCI et un lycée hôtelier**.

Un autre centre se pose la question de savoir s'il faut mettre en commun sa base de données avec le CRT : le Jura, mais ceci n'est pas encore à l'état de projet, seulement à l'état de questionnement.

Partie 2 : Entretien avec le personnel du CDT

A. Grille d'entretien

I. Besoins informationnels :

- Citer les activités du centre de ressource, ce qu'il représente.
- Dire les besoins informationnels
- Pour tous : sources d'information (autres que le centre de ressources) , fréquence de recherche d'information sans faire appel au centre de ressources, et raisons pour lesquelles ne font pas appel au centre

II. Connaissance du centre

- Activités du centre
- Contenu : types de documents, thématiques, contenu des cartons
- Nombre abonnements
- Services proposés
- Affiches des nouvelles parution

III. Type d'utilisation

- Fréquence visite
- Dans quel but vient au centre, quand y a recours, quelles informations vient y chercher
- Type d'utilisation : demande de renseignement, consultation, emprunt ? Dans quel ordre ?

IV. Satisfaction :

- Générale, sur le fonctionnement, sur la documentation, sur le classement
- Thématiques, ouvrages, abonnements manquants
- Apports du centre de ressources : utilité, réponse aux besoins, comment pourrait mieux y répondre
- Revue de presse : avis, usage qui en était fait, pertinence des informations, fréquence
- Jeudi du Tourisme : avis, fréquence de participation, citer le lien avec le centre de ressources, les améliorations possibles.

B. Synthèse des entretiens avec le personnel

Besoins informationnels

Analyse des besoins en information du personnel du CDT et manière dont le centre répond à leurs besoins.

A. Besoins en information

	Nombre de personnes	Pôles concernés (nombre de personnes)
Aménagement du territoire	6	Développement (4) Secrétariat (1) Promotion commerciale (1)
Actualité du tourisme	6	Développement (3) Communication (2) Promotion commerciale (1)
Pas de besoins informationnels	5	Promotion commerciale (3) Secrétariat (1) Communication (1)
Droit du tourisme et législations	4	Communication (2) Développement (1) TIC (1)
Hébergement, restauration	3	TIC (2) Développement (1)
Développement durable	2	Développement (2)
Événementiel et concurrence touristique	2	Communication (2)
Informatique	2	TIC (2)
Varie en fonction des projets	2	Développement (2)
Autre :		
- Droit du travail et comptabilité	1	Comptabilité
- Sciences humaines et sociales. Très large	1	Marketing et communication
- Tourisme équestre	1	
- Gastronomie	1	Développement Développement

Les besoins en information du personnel du CDT sont très variés. Ils couvrent tous les aspects du tourisme. Chaque pôle a des besoins spécifiques.

On voit que le pôle qui a les besoins les plus larges est le pôle développement : ces besoins portent sur sept domaines différents : aménagement du territoire, actualité du tourisme, droit du tourisme et législations, hébergement et restauration (principalement les classements et labels), développement durable, gastronomie et tourisme équestre. Pour deux personnes les besoins varient en fonction des projets à mener. Les personnes appartenant à ce service ont non seulement les besoins les plus larges, mais sont aussi ceux qui fréquentent le plus régulièrement le centre de ressources.

Le pôle marketing et communication a des besoins qui s'étendent sur trois thématiques différentes : actualités du tourisme, droit du tourisme et législation, événementiel et concurrentiel. Une personne n'a pas vraiment de besoins informationnels spécifiques, puisqu'elle est chargée de l'accueil et de l'orientation des personnes au sein du CDT. C'est aussi cette personne qui se charge de la revue de presse quotidienne. Une autre personne a des besoins très larges, dus à sa mission en rapport avec le marketing, qui impose d'avoir des connaissances dans des domaines très différents du marketing et du tourisme : cette personne recherche souvent des informations dans le domaine des sciences humaines et sociales

(sociologie, histoire, géographie...) qui ne peuvent être trouvées au centre de ressources.

Le pôle promotion commerciale est celui qui a le moins besoins d'informations : ce pôle s'occupe principalement de gérer les réservations et de concevoir les offres de promotion, ce qui nécessite peu de besoins en documentation et en information. 3 des 5 personnes de ce pôle n'ont pas de besoins spécifiques en information. Parmi les deux autres, une est une stagiaire qui avait besoin d'informations en rapport avec son sujet de stage, et l'autre personne a des besoins qui varient en fonction des projets et des publics ciblés par les offres promotionnelles.

Le pôle Technologies de l'Information et des Communications a des besoins informationnels très spécifiques : en informatique, en droit du tourisme et en hébergement restauration (principalement sur les classements et les labels).

Une des deux personnes du secrétariat travaille en collaboration avec la personnes du pôle développement en charge de l'embellissement et de la valorisation des territoires. En dehors de cette mission en rapport avec le pôle développement, le personnel du secrétariat n'a pas de besoins informationnels, d'autant plus que toute la documentation qui est reçue lui est d'abord transmise, avant d'être transmise au centre de ressources.

Enfin, le service comptable est un service à part au sein du CDT, qui ne nécessite pas du tout d'information en rapport avec le tourisme, mais plutôt en rapport avec le droit du travail et de la comptabilité.

B. Type d'informations recherchées au centre de ressources.

	Nombre de personnes
Uniquement à but professionnel	16
Egalement à but personnel	4
- Dont : usager régulier	0
- Dont : usager occasionnel	4

Pour quinze personnes, les informations recherchées le sont principalement à but professionnel. Pour les quatre personnes qui utilisent également le centre de ressources pour y trouver des informations personnelles, ce sont principalement des informations sur les destinations de vacances. Il est intéressant de remarquer que ces quatre personnes sont toutes des utilisatrices occasionnelles. Deux des personnes n'ayant recours au centre que dans un but professionnel a ajouté qu'elles souhaiteraient y aller dans un but non professionnel, mais qu'elles manquent de temps et que ceci pourrait être mal vu par les collègues.

C. Apports du centre de ressources :

	Nombre de personnes
Fiabilité	2
Informations pointues	2
Faire gagner du temps (quand disponible)	1
Lien social	1
Rien	1

Deux personnes citent la fiabilité des informations, qui ne sont pas toujours certifiées sur Internet. Deux autres indiquent que le centre fournit aussi des informations plus

pointues qu'Internet, des études de cas concrètes, des articles de fonds qui ne sont pas disponibles sur le Net. Pour une autre personne, le centre de ressources permet de faire gagner du temps (lorsqu'il fonctionne bien, que la documentaliste est là et a le temps, l'information est quasi instantanée) et de maintenir un lien social lors d'une recherche d'information, ce qui n'est pas le cas quand on cherche une information sur Internet. Une seule personne indique que le centre ne lui apporte rien, car il ne correspond pas à ses besoins informationnels.

II. Analyse de l'utilisation du centre

A. Fréquence de visite au centre de ressources :

Très régulièrement = au moins 2 fois par mois

Régulièrement = au moins une fois par mois

Occasionnellement = 2 à 10 fois par an

Très rarement = 1 à 2 fois par an

Fréquence de visite	Nombre brut	Pourcentage
Très régulièrement	4	17,4
Régulièrement	1	4,3
Total régulièrement	5	21,7
Occasionnellement	11	47,9
Très rarement	3	13,0
Total Rarement	14	60,9
Jamais	4	17,4
Total personnes interrogées	23	100

60,8% du personnel du CDT ne vient qu'occasionnellement ou très rarement (au moins une fois par an, et moins de 10).

Le reste se partage entre les utilisateurs réguliers, qui se déplacent au centre au moins une fois par mois, et les personnes qui n'ont jamais recours au centre.

Sur les 5 usagers réguliers du centre, 4 font partie du pôle développement, qui compte 8 personnes, dont 2 stagiaires. L'utilisateur régulier qui ne fait pas partie du pôle développement est intégré au pôle communication.

Parmi les 12 usagers occasionnels, 4 font partie du pôle développement (2 d'entre eux sont des stagiaires), 4 du pôle Marketing-Communication, 2 du pôle Promotion Commerciale (dont une stagiaire), une personne fait partie du secrétariat (cette personne a d'autres fonctions au sein du pôle développement), et la dernière fait partie du pôle TIC.

Les 3 personnes qui viennent rarement font partie du pôle promotion commerciale, elles ont peu de besoins en information dans leurs missions.

Enfin, les 4 personnes interrogées qui ne viennent jamais sont : une personne du pôle communication, qui gère la vidéothèque, la personne du service Comptabilité, et une des personnes du pôle TIC. Ces trois personnes n'ont pas besoin d'informations sur le tourisme ou les loisirs.

Tous les usagers indiquent aller de moins en moins au centre de ressources, car la documentaliste passe de moins en moins de temps à travailler sur le centre de ressources. Comme elle reçoit moins de demandes, elle diminue son temps consacré au centre, et est ainsi de moins en moins disponible pour les personnes en recherche d'information.

B. Autonomie ou non ?

La majorité des personnes (18 personnes) fait appel à la documentaliste pour trouver un document, car elles ne savent pas où chercher quand il s'agit d'un document qu'elles n'ont jamais consulté. Une personne indique qu'elle n'ose pas chercher par elle-même car elle a peur de déclasser la documentation. Par contre, s'il s'agit d'une revue déjà consultée ou des dernières parutions, elles ne demandent pas de l'aide à la documentaliste.

Seules deux personnes fonctionnent principalement en autonomie. Ce sont des utilisateurs réguliers du centre, qui ont donc une certaine connaissance de la disposition de la documentation.

C. Type de fréquentation

Ordre dans lequel les actions sont effectuées :

	En premier	En deuxième	En troisième	Jamais
Consultation	5	1	1	13
Demande renseignements	11	3	2	4
Emprunt	4	13	1	2

La majorité des personnes déclarent d'abord demander un renseignement, puis emprunter, et ne jamais consulter sur place. Les renseignements demandés concernent principalement l'aide à la recherche. L'utilisateur type vient demander de l'aide à la recherche, emprunte le ou les documents qui l'intéressent et repart directement dans son bureau une fois qu'il a emprunté les documents.

Les personnes qui disent consulter sur place font principalement partie des utilisateurs réguliers voire très réguliers.

D. Autres sources d'information

	Nombre brut	Pourcentage
Internet	19	79,2
Documentation personnelle	8	16,7
- dont : documentation qui devrait être au centre	3	12,5
Renseignement auprès de collègues du CDT	6	25
Regarde la documentation avant qu'elle n'arrive au centre.	3	12,5
Newsletters/Mailing listes	2	8,3
Renseignement auprès de personnes extérieures	2	8,3
Autres bibliothèques/centres de documentation	2	8,3
SUDOC	2	8,3

La principale source d'informations autre que le centre de ressources est Internet, pour 19 personnes interrogées. Pour 3 d'entre elles, aller sur Internet est plus rapide

que d'aller au centre. L'une d'entre elle précise qu'elle n'a pas l'impression de perdre du temps lors de ses recherches sur Internet, ce qui n'est pas toujours le cas lorsqu'elle se déplace au centre.

Une autre personne indique qu'elle sait où chercher sur le Web, et qu'Internet lui donne la possibilité de voir ce qui se fait ailleurs. Enfin, une dernière ajoute qu'Internet lui permet d'avoir des informations précises.

Un quart des personnes interrogées déclarent demander des renseignements à des collègues. Certaines de ces personnes se trouvent dans des bureaux ouverts : une personne qui a besoin d'un renseignement demande d'abord à ses collègues s'ils ont l'information recherchée, et si personne ne l'a, la première personne qui la trouve la donne à celle qui l'a demandée.

Quatre personnes possèdent de la documentation personnelle : il s'agit de documents et d'abonnements qui correspondent à leurs besoins spécifiques concernant leurs missions : droit pour la comptabilité, documentation technique pour le pôle TIC, sur la randonnée équestre, le fleurissement et les randonnées équestres pour la personne en charge de ces missions, et une documentation plus générale pour une personne du pôle marketing et communication, qui a des besoins très larges en information, plus larges que le tourisme et les loisirs.

Trois personnes déclarent avoir dans leur bureau de la documentation qui devrait être au centre : ce sont principalement des documents dont elles sont les seules à se servir, en rapport avec leurs thématiques.

Trois autres personnes regardent la documentation avant qu'elle n'arrive au centre de ressources : le secrétariat reçoit toute la documentation, et la donne ensuite au centre de documentation. Il arrive aux secrétaires de photocopier un article susceptible d'intéresser le directeur du CDT et de le lui donner directement. La troisième personne profite de ce que la documentation passe d'abord par le secrétariat pour la regarder et éventuellement se faire des copies des articles qui l'intéressent.

Les deux personnes qui se sont abonnées à des newsletters ou des mailings listes sont des utilisateurs réguliers, pour remplacer la revue de presse professionnelle hebdomadaire, arrêtée depuis Novembre.

Enfin, les deux personnes qui ont recours à d'autres bibliothèques ou centres de documentation sont les mêmes que celles qui consultent le SUDOC, catalogue en ligne du Système Universitaire de Documentation : ce sont des stagiaires qui ont besoin d'articles bien précis pour leurs mémoires de stage.

III. Connaissance du contenu et des services proposés

A. Activités du centre

Les fonctions et activités du centre qui sont les plus fréquemment citées sont :

Fonctions citées	Nombre de personnes	Pourcentage
Conserver, stocker, regrouper de la documentation	6	26,1
Classer la documentation	6	26,1

Proposer de la documentation sur la thématique du tourisme	3	13,0
Gérer des abonnements	3	13,0
Mettre à disposition de la documentation, de l'information	3	13,0
Faire des recherches thématiques ou documentaires	3	13,0
Diffuser l'information	3	13,0
Alimenter et mettre à jour les ressources	2	8,7

Les autres fonctions citées par une seule personne sont : être un centre d'information, hiérarchiser l'information, avoir rapidement l'information, retrouver l'information, accueillir le public externe, avoir une base de données, commander en fonction des besoins

On retrouve dans ce qui a été cité les principales fonctions d'un centre de documentation dans le milieu de l'entreprise : collecter l'information, la classer, la conserver, la mettre à jour, la mettre à disposition de l'utilisateur, la diffuser. Un centre de documentation doit aussi aider à la recherche, être au service de l'utilisateur, répondre à ses besoins. Et un documentaliste doit également traiter l'information qu'il reçoit.

Cependant, une des fonctions de base d'un centre de documentation en entreprise n'est pas citée, car elle n'est pas réalisée : il s'agit du traitement de l'information. Certes, cette fonction n'est pas obligatoire, mais elle est tout de même essentielle, car c'est ce qui donne de la valeur ajoutée à la documentation disponible, et crée chez l'utilisateur le besoin de venir consulter cette information qu'il ne peut pas trouver sur Internet. Ici, l'information mise à disposition est brute. Nous verrons que cette absence de traitement crée un manque chez certains usagers réguliers.

B. Connaissance du contenu

Le plus gros problème est le manque de connaissances du contenu du centre, que ce soit en terme de type de document ou en thématiques disponibles.

Type de document cité	Nombre brut	Pourcentage
Revue	12	52,2
Etudes/Observations	4	17,4
Rapports	4	17,4
Ouvrages	4	17,4

Au niveau des types de documents qui sont proposés, seul la moitié des répondants (12 personnes) citent les revues, qui constituent pourtant une grosse partie du fonds. De plus, parmi les titres de revues citées, une personne se trompe et cite une revue qui n'est pas présente et qui n'a jamais été présente au centre. Seules 4 personnes (soit un sixième des personnes interrogées) citent également les études (notamment celles de l'Observatoire), les rapports (administratifs ou autres) et les ouvrages.

Les autres types de documents cités ne le sont que par une seule personne : il s'agit de documents administratifs, de la documentation produite par le CDT, des

enquêtes, de la presse quotidienne (qui n'est pas présente au centre mais à l'accueil, ce qui témoigne du manque de connaissance du contenu du centre), des articles de presse, des revues de presse, des mémoires d'étudiants, des schémas, et des archives.

Là où le manque de connaissance du contenu est le plus flagrant, c'est lorsque les personnes sont interrogées sur les thématiques des documents : aucune thématique n'a été citée par plus de deux personnes. 17 thèmes différents ont été donnés, ce qui témoigne de la diversité des besoins des usagers réguliers et occasionnels. Les thématiques données correspondent généralement à celles qui sont consultées.

Enfin, 10 personnes ont indiqué ne pas connaître le contenu du centre de ressources : 7 ont répondu qu'elles ne connaissent que ce qu'elles consultent, et 3 autres ont précisé ne pas connaître car elles ne viennent jamais.

C. Estimation du nombre d'abonnements

	Nombre brut	Pourcentage
Inférieur ou égal à 10	5	21,7
Entre 10 et 20	8	34,8
Plus de 20	2	8,7
Ne sait pas	9	39,1

Le manque de connaissance du contenu se manifeste une nouvelle fois ici : personne ne connaît le nombre exact de revues auxquelles le centre est abonné. Toutes les personnes disent ne pas savoir, et quand elle donne un chiffre, il est généralement estimé entre 10 et 20 abonnements, inférieur aux 23 abonnements en cours. Seules deux personnes s'approchent du nombre réel d'abonnements.

D. Affiches des sommaires des nouvelles parutions

	Nombre	Pourcentage
Ne sait pas où elles sont	5	21,7
<i>Dont stagiaire</i>	3	13,0
Ne regarde pas	6	26,1
Regarde mais pas de conséquences	10	43,4
Regarde et incite à consulter	3	13,0

Près d'un cinquième du personnel ne sait pas où se situent les photocopies des couvertures des dernières revues arrivées au centre, mais trois de ces personnes sont des stagiaires (étant temporairement dans l'entreprise, ils sont moins amenés à bien connaître leur environnement de travail ou à faire attention aux affiches de la cuisine).

Parmi les 19 autres personnes qui savent où se situent les affiches, on remarque que celles-ci n'ont pas une grande influence.

6 ne les regardent pas : une personne précise qu'elle trouve les affiches « trop triste » (elles sont en noir et blanc) et souvent l'écriture est trop petite pour qu'elle puisse lire. Une autre indique qu'elle ne veut pas les regarder car pour elle le coin cuisine est un lieu pour se couper temporairement du travail.

La majorité des personnes les regarde, sans que cela ait véritablement de conséquences sur la consultation des revues et leur venue au centre. Deux d'entre elles précisent qu'elles n'ont pas besoin de ces affiches pour aller regarder l'étagère mobile contenant les dernières parutions (elles font partie des usagers très réguliers, qui viennent au minimum deux fois par mois).

Enfin, pour trois personnes, ces affiches les incitent à aller consulter les revues quand les sommaires les intéressent. Sans ces affiches, elles n'auraient peut-être pas fait le déplacement.

IV. Satisfaction et suggestions

A. Trouve ce que cherche ?

	Nombre de personnes
Trouve	12
- dont autonomie	2
- dont problème lors de la recherche	6
Ne trouve pas	2

Seules deux personnes disent ne trouver ce qu'elles cherchent que rarement, voire jamais. Pour ces deux personnes, le centre ne répond pas à leurs besoins en terme d'information : la première parce qu'elle a des besoins beaucoup trop spécifiques par rapport à la documentation du centre (sur les thématiques de la randonnée équestre et de l'embellissement du paysage) et la deuxième parce que ses besoins dépassent les thématiques du centre de ressources (elle a besoin d'informations qui couvrent des domaines très larges, ceux des sciences humaines et sociales).

Mais globalement, les usagers trouvent ce qu'ils cherchent quand ils vont au centre de ressources, y compris les deux personnes qui fonctionnent prioritairement de manière autonome avant de demander à la documentaliste si elles ne trouvent pas ce qu'elles cherchent.

Cependant, on peut remarquer que pour la moitié d'entre elles, c'est-à-dire 6 personnes, la recherche ne se fait pas sans difficultés. Cinq raisons sont mises en avant. Deux personnes signalent le « manque de fraîcheur » de la documentation, pas forcément mise à jour, que ce soit au niveau des revues qui s'entassent sur le bureau ou au niveau des cartons. Dans ces cartons, une des personnes a remarqué qu'il y a des trous dans les années, ce qui rend difficile une recontextualisation. Pour une autre personne, il manque des thèmes qui lui servent dans ses missions, principalement sur l'industrie hôtelière et de la restauration). Deux personnes indiquent que les premières fois qu'elles sont venues au centre, elles ont voulu chercher en autonomie, mais qu'elles ont du faire appel à la documentaliste car elles n'ont pas trouvé ce qu'elles cherchaient. Enfin, les deux personnes qui cherchent principalement en autonomie le font pour trouver plus rapidement l'information : en effet, actuellement, la documentaliste demande souvent un délai pour trouver une information trop long pour eux.

B. Satisfaction générale

	Nombre de personnes	Pourcentage *	Pourcentage par rapport à leur catégorie **
Oui	9	47,4	
- dont réguliers	1	5,3	20
- dont occasionnels	7	36,8	63,6
- dont rares	1	5,3	33,3
Non	10	52,6	
- dont réguliers	4	21,1	80
- dont occasionnels	4	21,1	36,3
- dont rares	2	10,4	66,7

* Base = nombre total d'utilisateurs, soit 19 personnes

** Base = nombre d'utilisateurs appartenant à la même catégorie : soit

- 5 utilisateurs réguliers
- 11 utilisateurs occasionnels
- 3 utilisateurs rares

La satisfaction des utilisateurs est assez partagée : 47,4 % d'entre eux sont satisfaits du fonctionnement actuel du centre, tandis que 52,6 % d'entre eux se disent insatisfaits. Là où la différence est la plus marquée, c'est lorsque l'on compare la satisfaction parmi les catégories d'utilisateurs. On remarque que la majorité des utilisateurs occasionnels sont satisfaits pour 63,6 % d'entre eux, tandis que 36,3 % d'entre eux se disent insatisfaits.

La part des utilisateurs réguliers à être insatisfait est la plus importante : 80 % d'entre eux trouvent que la gestion actuelle du centre de ressources ne leur convient pas.

Enfin, sur les trois utilisateurs rares, deux ne sont pas satisfaits par le fonctionnement actuel du centre de ressources, principalement parce que la documentation présente ne correspond pas à leurs besoins. Il s'agit de deux personnes ayant des besoins spécifiques et travaillant sur des thématiques qu'ils sont les seuls à consulter, ne faisant pas partie de la documentation ou n'étant pas assez développée pour satisfaire leurs besoins.

C. Satisfaction au niveau de la documentation

	Nombre de personnes	Pourcentage *	Pourcentage par catégorie d'utilisateur **
Pleinement satisfait	10	52,6	
- dont réguliers	1	5,3	20
- dont occasionnels	7	36,8	63,6
- dont rares	3	15,8	100
Pas entièrement satisfait	7	36,8	
- dont réguliers	4	21,1	80
- dont occasionnels	3	15,8	27,3
- dont rares	0	0	0
Pas du tout satisfait	2	10,5	
- dont réguliers	0	0	0
- dont occasionnels	2	10,5	18,2
- dont rares	0	0	0

* Base : la totalité des usagers, soit 19 personnes

** Base : nombre de personne dans chaque catégorie soit :

- 5 usagers réguliers et très réguliers
- 11 usagers occasionnels
- 3 usagers rares

Comme pour la satisfaction générale, quand on prend l'ensemble des usagers, la satisfaction au niveau de la documentation est assez partagée : 52,6 % des usagers se déclarent satisfaits contre 47,4 % de partiellement ou totalement insatisfaits.

La différence se fait au niveau des catégories des usagers, selon leur fréquence de venue : ceux qui viennent le plus souvent sont moins satisfaits de la documentation que ceux qui viennent occasionnellement. Seulement 20 % des usagers réguliers se déclarent satisfaits, contre 63,6 % des usagers occasionnels.

Les usagers réguliers sont en très grande majorité partiellement satisfait par la documentation.

Quand aux usagers qui ne viennent qu'une à deux fois par an, tous se déclarent entièrement satisfaits par la documentation.

Au niveau des raisons de l'insatisfaction, ce n'est pas la thématique de la documentation qui pose problème : globalement, les usagers trouvent que l'essentiel de la documentation sur le thème du tourisme et des loisirs est présente, et qu'elle répond à leurs besoins essentiels et généraux. Seuls deux usagers occasionnels ne sont pas satisfaits par la documentation, qui ne correspond pas à leurs besoins. Ce sont les mêmes que ceux qui ne sont pas satisfait du fonctionnement général du centre de ressources, pour les raisons que nous avons évoquées plus haut.

Les principales critiques envers la documentation sont

- qu'elle ne répond pas toujours à des besoins spécifiques (pour quatre personnes),
- qu'elle n'est pas toujours « fraîche », mise à jour, voire que certains documents sont trop vieux (ce qui pose problème à trois personnes, toutes venant régulièrement au centre)
- que le contenu n'est pas connu et qu'il n'y a pas d'outils pour le connaître, pour trois personnes également.

D. Classement

Cinq personnes ont déclaré s'aider du plan de classement pour trouver un document, notamment lorsque la documentaliste n'est pas là. Sur ces cinq personnes, une seule trouve que le plan de classement est clair et qu'il aide à se repérer. Pour les autres, le plan de classement n'aide pas car ils n'ont pas recours aux cartons. Toutes trouvent qu'il est difficile de s'y repérer et que trouver un document spécifique ou sur une thématique précise prend souvent du temps.

E. Thématiques manquantes ou pas assez développées

Trois thématiques ont été citées :

- labels et certifications (principalement dans le milieu de l'hôtellerie restauration)
- tourisme équestre

F. Suggestions d'abonnements ou d'ouvrages

Aucune suggestion d'abonnement n'a été donnée.

Par contre, au niveau des ouvrages, plusieurs souhaits ont été formulés

- une personne demande à ce qu'il y ait des cartes GR et des cartes touristiques (notamment les voies vertes), ainsi que des cartes générales du Morbihan pour faciliter les déplacements.

- une personne demande à ce qu'il y ait plus d'ouvrages généraux sur le Morbihan, notamment sur le patrimoine ou l'histoire du Morbihan

- Une personne demande le dernier exemplaire de « Cheval Nature », publié par le Comité National du Tourisme Equestre, qui coûte 3,50 €

G. Suggestions d'amélioration

Les suggestions sont nombreuses et portent principalement sur 3 grands domaines .

1°) *Faire connaître le contenu du centre*

La plus forte demande concerne le fait de mieux faire connaître le contenu de la documentation proposée par le centre, formulée par quatorze usagers. (Cette demande a aussi été formulée par trois des personnes qui n'utilisent jamais le centre, mais qui n'ont pas été comptabilisées dans le tableau). Elles donnent plusieurs exemples pour permettre d'améliorer les connaissances :

	Nombre de personnes
Faire connaître la documentation	14
<i>Pourcentage des usagers</i>	<i>73,7%</i>
Dont : permettre la recherche avec des mots clés	9
Dont : faire connaître les nouveautés	6
Dont : faire connaître les documents empruntés	3
Dont : faire des séances de formation	1
Dont : faire connaître les abonnements en cours	1

Les personnes qui demandent la mise en place d'un système de recherche qui permette de trouver des documents grâce à des mots clés (notamment sous forme de base de données) suggèrent qu'elle soit au moins accessible sur un poste informatique autre que celui de la documentaliste, et dans l'idéal, disponible sur l'intranet, sur l'espace Partage, afin que chacun puisse voir de son bureau si un document est disponible ou non.

Pour faire connaître les nouveautés, les moyens qui sont le plus souvent suggérés sont : une newsletter envoyée par mail qui détaille tous les documents reçus, ou un scan des sommaires de toutes les revues reçues et de tous les ouvrages.

La personne qui suggère de mettre en place un système qui permette de savoir qui a emprunté les documents propose de le faire de manière simple, sous forme d'un cahier où il faudrait indiquer son nom, son bureau, le temps d'emprunt. Ce cahier pourrait être rempli à tout moment, même en cas d'absence de la documentaliste, et permettrait à tout le monde de savoir à tout moment quels documents ont été empruntés.

Enfin, pour faire connaître les abonnements en cours, il est proposé de mettre sur Partage un fichier qui récapitule tous les titres auxquels le centre est abonné.

2°) Améliorer l'organisation (matérielle et humaine)

	Nombre de personnes
Améliorer l'organisation	12
<i>Pourcentage des usagers</i>	<i>63,2 %</i>
Dont : augmenter les moyens humains	7
Dont : augmenter la taille	7
Dont : changer l'emplacement du centre	3
Dont : améliorer le classement	3

Pour 63,2 % des usagers, l'organisation matérielle doit être améliorée.

Ceci passe prioritairement par l'augmentation des moyens humains : sept d'entre eux trouvent que le temps consacré par la documentaliste au centre de ressource n'est pas suffisant et qu'il entraîne d'une part un manque de disponibilité et d'autre part un retard au niveau du traitement de la documentation.

Autre solution concrète et qui peut être plus facilement envisagée que les deux suivantes, c'est la réorganisation de la documentation, pour améliorer l'accès aux informations en autonomie. Ceci passe par la réorganisation du classement, ou de la signalisation.

Dans l'idéal, deux autres solutions devraient être envisagées pour les usagers. Pour sept d'entre eux, il faudrait augmenter la taille du centre de ressources, afin de permettre de meilleures conditions de consultation, et permettre à plusieurs personnes de venir en même temps. Pour trois personnes, le centre de ressources devrait être situé à un meilleur emplacement qu'au fond du couloir. Il devrait notamment être plus central, pour être plus proche de la plupart des bureaux.

3°) Améliorer la convivialité et le dynamisme

Autre point à améliorer au centre de ressources, c'est la convivialité, et le dynamisme.

	Nombre de personnes
Améliorer convivialité et dynamisme	5
<i>Pourcentage</i>	<i>26,3%</i>
Dont : améliorer la convivialité	3
Dont : rendre l'aménagement plus agréable	3
Dont : rendre le centre plus dynamique	2
Dont : donner envie d'y aller	2
Dont : développer la communication interne et externe	2
Dont : mettre l'étagère de nouveautés ailleurs qu'au centre	2

Pour cinq personnes, le centre de ressource n'est pas assez convivial, ni assez dynamique.

Pour trois personnes, il faudrait améliorer la convivialité, faire du centre un endroit convivial, pourquoi pas de pause, avec un coin lecture, des fauteuils, voire installer un coin café.

Pour trois autres, il faut rendre l'agencement plus agréable : par exemple en augmentant l'espace de consultation.

Deux personnes voudraient que le centre soit plus dynamique, qu'il propose plus de choses. Deux autres demandent à ce que le centre donne envie d'y aller, ce qui pourrait passer par ce qui a été proposé précédemment : la redynamisation du centre, un espace plus agréable, voire plus convivial.

Pour deux personnes, la redynamisation pourrait passer par l'augmentation de la communication du centre, aussi bien en interne qu'en externe.

H. Services documentaires

	Nombre de personnes
Veille	6
- dont : sous forme de revue de presse	3
Retour de la revue de presse	6
Newsletter	4
Recherche et diffusion d'information personnalisée	3
Synthèses	3
Bibliographie des conférenciers invités aux Jeudi du tourisme	1

Le service documentaire le plus cité est la veille, par six personnes. Cependant, pour trois d'entre elles, cette veille pourrait être assurée par le retour de la revue de presse. Les thématiques demandées sont :

- les législations, informations juridiques
- les hébergements (classement, nouveautés, ouvertures)
- l'environnement
- l'actualité du tourisme (activités, veille concurrentielle)
- développement durable
- économie du tourisme

Six personnes voudraient le retour de la revue de presse spécialisée.

Quatre personnes souhaiteraient avoir une newsletter thématique.

Trois voudraient se voir proposer une recherche documentaire et une diffusion d'information spécialisée.

Trois autres voudraient que des synthèses soient faites : soit des synthèses d'articles importants, soit des synthèses d'ouvrages, ou des synthèses thématiques. Il voudraient trouver de l'information travaillée, par seulement de l'information brute.

Enfin, une personne demande à ce qu'une bibliographie des écrits des conférenciers invités aux Jeudi du tourisme soit créée, afin de pouvoir prolonger les conférences.

1°) Revue de presse

	Nombre de personnes
Fréquence	
- convenait	12
- trop : préfèrent tous les 15 jours	2

Utilisation	
- professionnelle	5
- personnelle	5
- les deux	4
- ne la recevait pas	1
- n'était pas là	4
Lecture	
- toutes lues	6
- épisodique	2
Avantages	
- permettait de gagner du temps	5
- ouverture	2

Généralement, la fréquence convenait, sauf pour deux personnes qui trouvaient que c'était trop fréquent et préféreraient l'avoir tous les quinze jours, car beaucoup d'informations leur parviennent.

Cinq personnes disent s'en être servi dans un but principalement professionnel, et cinq autres dans un but principalement personnel. Quatre personnes s'en servaient aussi bien dans un but professionnel que dans un but personnel. Enfin, une personne ne s'en servait pas car elle n'était pas reliée à l'Intranet du CDT, et quatre personnes n'étaient pas encore là (il s'agit des stagiaires et d'une personne employée temporairement au CDT)

Six personnes la lisaient à chaque fois, et deux n'avaient le temps de la lire que de façon épisodique.

Pour cinq personnes, le retour de la revue de presse est important car elle permettait de faire gagner du temps en regroupant des informations qu'elles sont actuellement obligées de chercher par elles-mêmes, ce qui prend du temps. Pour deux autres personnes, elle permettait une certaine ouverture vers les autres services, car elles se trouvent dans un pôle à part au sein du CDT : il s'agit du pôle TIC et du pôle comptabilité.

2°) Jeudi du tourisme

Dix-neuf personnes ont été interrogées sur les conférences des Jeudi du tourisme. Tous trouvent ces conférences bien, utiles, elles font le lien entre les professionnels du tourisme et le CDT.

	Oui	Non
Fait la relation	10	9
Bon outil d'information	19	0
Y est allé	11	10

Tous les membres du personnel du CDT trouve que les conférences sont un bon outil d'information, qu'elles sont bien organisées, et que les intervenants sont majoritairement biens choisis.

Tous ne font pas la relation entre le centre de ressources et les conférences. Ceux qui ne savent pas que les conférences sont organisées par le centre de ressources disent faire la relation car les conférences sont préparées par la responsable du centre, et avec la documentation.

Onze personnes y sont déjà allées, les autres n'y sont pas allées principalement par manque de temps.

Quelques personnes proposent certaines améliorations :

- Deux proposent d'augmenter la communication du centre de ressources dans le cadre de ces conférences : par exemple en indiquant clairement qu'elles sont organisées par le centre, en communiquant sur les horaires, la documentation présente, les conditions d'accès...
- Deux autres pensent que le choix de la problématique devrait revenir uniquement au centre de ressources : cela pourrait instaurer une certaine continuité entre les sujets, actuellement souvent déterminés au dernier moment.
- Une personne pense que les conférences devraient être à double niveau : une série de conférences « grand public » comme ce qui est fait actuellement et une autre série de « perfectionnement » avec des sujets plus pointus, qui permettraient de creuser véritablement les thèmes choisis, et d'attirer des personnes ayant déjà une connaissance de base du thème traité (pas forcément à la même fréquence que les conférences actuelles : pourquoi pas une sorte de séminaire annuel, sur au moins une journée)
- Enfin, une personne estime que les conférences devraient être enregistrées, et mises à disposition sous forme de DVD, afin de pouvoir les transmettre (par vente ou prêt) à ceux qui n'ont pas pu être présents.

Partie 3 : Questionnaire pour les partenaires du CDT (Pays touristiques et OTSI)

1°) Connaissez-vous ou avez-vous entendu parler du centre de ressources du CDT56 ?

a) Si oui, comment ?

b) Que représente-t-il pour vous ?

I. Besoins informationnels

2°) a) Quels sont vos besoins ? (en terme d'information, de documentation : juridiques, économiques...)

b) Vers quelle structure vous dirigez-vous quand vous avez besoin de d'informations ? ou de documentation ?

3°) Avez-vous de la documentation dans votre structure ? (si non, reportez-vous à la question 6°)

a) Si oui, de quel type ? (revues, ouvrages, études, ...)

b) Quelles sont les thématiques principales (droit, économie...)

4°) Est-elle organisée ?

a) Si oui, comment ?

b) Si non, pourquoi ? (pas le temps, pas le besoin, pas le budget...)

5°) Si vous êtes abonné à des revues :

a) Combien d'abonnements avez-vous souscrit ?

b) A quelles revues ? (s'il y en a trop, citez les principales revues)

6°) Dans tous les cas : prenez-vous le temps de regarder et traiter l'information que vous recevez ?

a) Comment ? Qui s'en charge ?

II. Connaissance du centre de ressources

7°) Par rapport aux conférences « Jeudi du Tourisme »

a) Les connaissez-vous, en avez-vous entendu parler ?

b) Faites-vous la relation entre les Jeudi du Tourisme et le centre de ressources ?

c) Y allez-vous ? si non, pourquoi ?

d) Est-ce que la formule actuelle vous convient ? (thématiques, fréquence, manière dont le sujet est traité ...)

e) Auriez-vous des améliorations à proposer ?

8°) De quelle manière voudriez-vous que le centre de ressources vous transmette les informations dont il dispose ? Avec quels outils ?

9°) Par rapport au centre de ressources du CDT 56 : dites, si vous le savez, ce que vous pouvez y trouver (thématiques, types de documents...)

10°) Vous est-il déjà arrivé d'y venir ? (non : question 11° ; oui : question 12°)

Si non :

11°) Pourquoi ?

Si oui :

12°) Êtes-vous venu plusieurs fois ? (non : voir question 13° ; oui : voir question 14°)

13°) Si non, pourquoi n'êtes-vous pas revenu ?

III. Utilisation du centre de ressources

Si vous êtes venus plusieurs fois,

14°) Savez-vous à quelles revues le centre est abonné ? (ou combien environ ?)

15°) Que vous apporte le centre de ressources ? (que vous ne trouvez pas ailleurs ?)

16°) Dans quel contexte y venez-vous ? Quels types d'information venez-vous y chercher ?

17°) A quelle fréquence venez-vous ?

18°) Combien de temps y passez-vous (en moyenne) ?

19°) Venez-vous le plus souvent pour demander un renseignement, consulter les dossiers, emprunter ?

20°) Êtes-vous satisfait de la documentation qui y est présente ?

21°) Êtes-vous satisfait du fonctionnement actuel du centre de ressources ?

Résumé :

L'optimisation du centre de ressources du Comité Départemental du Tourisme (CDT) du Morbihan est l'occasion de procéder à un audit destiné à évaluer son mode de fonctionnement. Cette étude présente d'abord le contexte dans lequel évolue le centre de ressources du CDT, puis les étapes préalables à une analyse du centre. Dans un troisième temps sont abordées les méthodes mises en place pour pouvoir procéder au diagnostic final, qui explique les différentes raisons de la désaffectation des usagers du centre. Enfin, dans un dernier temps, un certain nombre de solutions sont proposées afin de pouvoir résoudre le problème de la baisse de fréquentation et du nombre de demandes.

audit – analyse des besoins informationnels – baisse de fréquentation - benchmarking - centre de ressources de documentation d'entreprise – optimisation

Abstract :

The optimisation of the resource center of the Comité Départemental du Tourisme (CDT) du Morbihan was the opportunity to conduct an audit of this center, in order to value how it is working. The present study considers, first of all, the context in which the resource center works, then it considers the preliminary steps to analyse the center.

The third part deals with the methods implemented in order to diagnostic the causes of the decreased attendance of the users.

Finally, solutions are given in order to resolve the decreased attendance.

Audit – informational needs analysis – decreased attendance – benchmarking – resource center - optimisation