

Compte-rendu de la visite ADBS PACA Marseille au Service de Documentation de la Région SUD le mardi 5 mars 2019

Notre groupe était constitué de 11 professionnels de l'information-documentation et des bibliothèques, provenant d'organismes très divers en majorité du secteur public. Ainsi étaient présents une bibliothécaire travaillant à la BMVR de Marseille, des documentalistes venant du CEREQ, de la Cité des Métiers, de la DREAL, de l'IRTS PACA et Corse, ou encore de la Chambre régionale des comptes, le responsable du Pôle Info-Doc de la DREAL, une chargée IST et ressources scientifiques numériques du Laboratoire d'économie et de sociologie du travail, une chargée de documentation et une aide-archiviste d'AMP Métropole. Le secteur privé était également présent, avec un documentaliste-archiviste d'EDF.

1 – Un accueil chaleureux

Les participants ont été chaleureusement accueillis par l'équipe du Service Documentation, dirigé par Marie-Jane Virrion, qui vient du monde du journalisme et de la communication, et sa collaboratrice Françoise Bellier, chef de projet. Lors de l'accueil café, l'ensemble des participants ainsi que l'équipe du Service se sont présentés.

2 – La visite du Service

Les documentalistes de la Région SUD ont tout d'abord fait visiter les différents espaces du Service (les collections de périodiques, la bibliothèque « concours et examens professionnels » avec son espace de travail, la bibliothèque professionnelle en relation avec les compétences régionales, le fonds institutionnel...) Les participants ont posé de nombreuses questions par rapport aux modes de travail et au fonctionnement du Service.

3 – La démonstration du portail i-Doc et les bases de données utilisées

- La démonstration en direct du portail i-Doc a permis de voir les différentes fonctionnalités du portail documentaire.

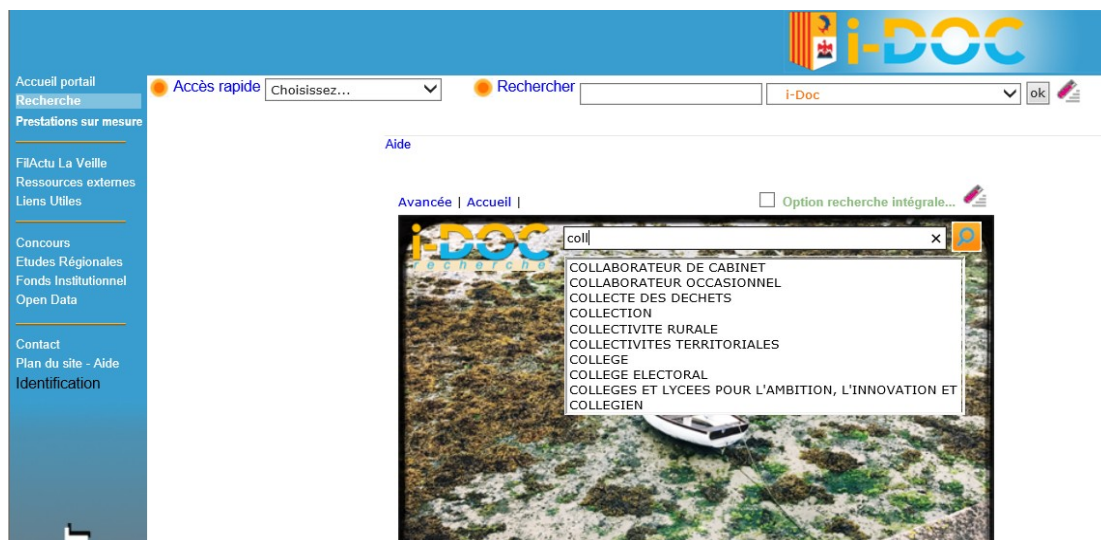


Figure 1 : capture d'écran du moteur de recherche suggérant des mots-clés

- Certains outils, comme l'accès aux bases de données payantes pour les agents de l'Institution ont été intégrés au portail documentaire la Gazette des communes (Gazette numérique et 4 Clubs), Dalloz, Weka RH, CIG Grande Couronne...

4 - FilActu la Veille

- Un vrai défi était posé par la typologie des **utilisateurs** :
 - Leur nombre : 6.200 lecteurs potentiels, dont 4.000 agents régionaux des lycées très dispersés sur le territoire,
 - La diversité, l'éloignement.
- Les canaux de surveillance choisis essentiellement pour la veille : les flux **RSS, surveillés et organisés grâce à l'agrégateur de flux RSS « Tiny Tiny RSS »**
- Quels **outils** ?
 - La solution *Cadic Intégrale* adoptée depuis 2004 qui s'est révélée adaptable (composants libres et open-source), permettant à son informaticien dans le Service de créer en interne de nouvelles fonctionnalités voire des projets plus substantiels et ainsi faire évoluer régulièrement le S.I. Documentaire en complément des évolutions réalisées par l'Editeur.

- Un outil linguistique : le thesaurus Interdoc.
- Les ressources et services :
 - Le portail i-Doc met en avant sur sa page d'accueil trois veilles selon l'actualité du moment, il comporte un moteur de recherche documentaire dont le mode simple suggère des mots-clés lors de la saisie des termes recherchés, avec l'option de pouvoir lancer sa recherche (voir figure 1) en texte intégral. Le portail documentaire est organisé en Espaces thématiques (Concours, Open Data, Ressources externes, Fonds Institutionnel...) et sa base de données stocke quelques 140.000 documents selon diverses typologies : *Articles, Ouvrages, Revues, Ressources numériques, Littérature grise, Dossiers documentaires...*
 - La lettre hebdomadaire envoyée à plus de 650 abonnés tous les mardis :



Figure 2 : extrait d'une lettre




- La possibilité de s'abonner aux alertes par email à chacune des 21 thématiques réparties en quatre grands blocs et rassemblant aujourd'hui plus de 1.000 abonnés,
- Un espace personnel donnant accès à des fonctionnalités spécifiques : réservation d'ouvrages, abonnements à des profils...



Figure 3 : l'application mobile FilActu Mobile créée en partenariat avec l'équipe projet du SDOC, la DSI et le prestataire Cadic Services et qui diffuse les infos en temps réel depuis septembre 2017

- Ouvert récemment : un service dématérialisé permettant à l'utilisateur, via un Workflow dédié, de passer une commande de prestation documentaire sur mesure depuis le portail documentaire (figure 4 p. suivante) :

Prestations sur mesure

 
Service Documentation
Provence-Alpes-Côte d'Azur
5990  Contact

Besoin d'information sur un sujet précis ? À la recherche de documents en lien avec l'actualité ?

La Documentation réalise pour vous des veilles personnalisées, des panoramas de presse, des dossiers thématiques, des bibliographies sur mesure.

L'équipe vous accompagne également sur les événements Région (Séminaire, Assises) avec un présentiel défini (stand avec publications, présentation d'ouvrages, revues).

Pour bénéficier de nos prestations sur mesure, complétez simplement ce formulaire !

Expression du besoin | Livraison, diffusion et exploitation | Contexte de la demande

Descriptif détaillé de la demande (*)

Type de documents

Zone géographique

Documents en anglais

Documents datant de moins de...

(*) champs obligatoires

Conditions générales d'utilisation de ce service : [cliquer ici](#).

Figure 4 : capture d'écran « Prestations sur mesure »

- L'équipe des **veilleurs** est constituée de huit documentalistes, et d'un informaticien. Le travail de veille représente 50% de leur temps de travail pour certains veilleurs. Le travail de veille se répartit collaborativement ainsi :
 - Le principe de la répartition du travail prévoit que chaque documentaliste assure une ou plusieurs thématiques précises. ex. Une documentaliste est chargée de la fonction publique territoriale, du recrutement, et des concours, une seconde de l'économie et du numérique, une troisième de la formation et de la vie étudiante, une quatrième de la culture et du tourisme (liste non exhaustive : transports, environnement, collectivités territoriales, aménagement...).
 - Les assistantes-documentalistes peuvent effectuer un travail de pré-catalogage.
 - Un workflow est organisé de façon que les documentalistes valident ou non les notices, en les enrichissant de mots-clés normalisés selon le thesaurus Interdoc.

- L'informaticien a établi le dispositif technique et méthodologique en collaboration avec ses collègues du SDOC : mise en place de la plateforme mutualisée de veille, élaboration de l'espace éditorial dans le portail, construction de la "matrice" Newsletter, intégration des back-offices de capitalisation des notices et de diffusion pour l'application mobile.
- Des services ciblés :
 - Les prestations documentaires « sur mesure » : le choix d'un service bien encadré par un formulaire en ligne (cf. capture écran plus haut)
 - Un accueil organisé par roulement au sein de l'équipe et sur deux localisations
 - Des statistiques présentées régulièrement pour rendre compte de l'activité du service



Figure 5 : Un public attentif à la démonstration du portail i-Doc et de FilActu la Veille

5 – Un Service Documentation résolument ouvert

- Le service dispose d'une bibliothèque pour la préparation des concours et examens professionnels de la fonction publique territoriale (essentiellement pour les filières administrative et technique) juxtaposée à une bibliothèque spécialisée sur les compétences régionales, à une salle de lecture.
- Le service a également accueilli deux enquêtes publiques cette année l'une sur le SRADDET (Schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires) et l'autre sur le plan régional de prévention et de gestion des déchets de la Région.
- Une salle de réunion équipée d'un grand écran permet également de réaliser des formations.
- Un espace numérique relié au Wi Fi et doté de cinq postes informatiques est dédié aux formations en distanciel du CNFPT.
- Enfin le service a développé l'accueil de manifestations : présentation notamment d'une étude sur les transports par deux chercheurs du CNRS et envisage d'accueillir plusieurs conférences, ou interventions annuelles.

6 – Des projets plein la tête

La visite s'est terminée sur un projet d'échanges, dont nous aurons l'occasion de reparler, afin d'évoquer les questionnements en cours des documentalistes sur l'exercice du métier afin de rendre un service toujours plus performant, attractif et utilisé.