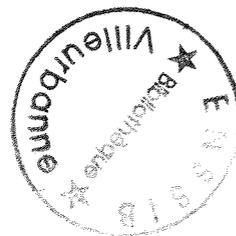


E.N.S.S.I.B.
ECOLE NATIONALE SUPERIEURE
DES SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DES BIBLIOTHEQUES

UNIVERSITE
CLAUDE BERNARD
LYON I

DESS en INFORMATIQUE DOCUMENTAIRE

RAPPORT de STAGE



**“Réflexions en vue de la restructuration
de la documentation dans le cadre
du projet informatique de l'entreprise”**

REZZOUQI-CATHENOD Marie-Line

Maître de stage : Françoise DUROUSSET

Responsable Communication-Documentation
Société Gattefossé
36, chemin de Genas
BP 603
69804 Saint-Priest

1992
ID
ST19

1992

“Réflexions en vue de la restructuration de la documentation dans le cadre du projet informatique de l’entreprise”

REZZOUQI-CATHENOD Marie-Line

RESUME : L’objectif du stage était de réorganiser et moderniser le service documentation d’une entreprise du secteur chimique. Après étude des besoins des utilisateurs, plusieurs propositions ont été suggérées et, pour la plupart, menées à terme : choix d’un nouveau logiciel documentaire, mise à disposition de tous de la documentation dispersée dans l’entreprise, élaboration d’une classification commune pour les articles, réactualisation du thésaurus, tri du fonds documentaire, réaménagement des locaux.

DESCRIPTEURS : documentation, entreprise, modernisation, organisation, logiciel, classification, thésaurus.

ABSTRACT : The aim of this work was the reorganisation and modernisation of the documentation department in a chemical firm. After review of the users needs, different suggestions have been made and most of them have been brought to a conclusion : choice of a new document retrieval software, putting at everybody disposal of the documentation spread in the firm, elaboration of a common classification of the articles, renewal of the thesaurus, sorting of the documents, disposition of the offices.

KEYWORD : information systems, firm, modernization, organization, software, classification, thesaurus.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION

PREMIERE PARTIE : ETUDE DE L'EXISTANT

page 2 : L'ENTREPRISE :

- page 2 : L'historique
- page 2 : Les activités
- page 4 : Les aspects économiques
- page 5 : Organigramme

page6 : LE SERVICE DOCUMENTATION/COMMUNICATION :

- page6 : Les fonctions
- page7 : Les moyens
- page9 : Les activités et produits du service Documentation
- page13 : Les activités et produits du service Communication

DEUXIEME PARTIE :

CRITIQUE DE L'EXISTANT-BESOINS DES UTILISATEURS

page15 : CRITIQUE DE L'EXISTANT

- page15 : Moyens en locaux
- page15 : Moyens bureautiques et informatiques
- page16 : Le fonds documentaire
- page17 : Les recherches documentaires

page18 : BESOINS DES UTILISATEURS

- page 18 : Etude statistique du type de questions posées par les utilisateurs
- page 21 : Enquête sur les besoins des utilisateurs

TROISIEME PARTIE : PROPOSITIONS

page 23 : CHOIX D'UN NOUVEAU LOGICIEL DOCUMENTAIRE

page 23 : Projet informatique de Gattefossé ; critères de choix

page 24 : Compte rendu de la journée "logiciels documentaires" à l'ENSSIB

page 26 : Propositions concernant le service de documentation.

page 26 : Examen des autres logiciels disponibles sur le marché.

page 26 : Renseignements complémentaires sur "Alexandrie".

page 29 : CENTRALISATION DE TOUTE LA DOCUMENTATION DISPONIBLE DANS L'ENTREPRISE DANS LA BANQUE DE DONNEES INTERNE : MISE EN PRATIQUE

page 29 : Réunion du groupe de travail
Documentation/Informatisation"

page 29 : Compte-rendu de cette réunion

page 29 : DECISIONS PRISES PAR LA DIRECTION CONCERNANT LA DOCUMENTATION-CONCLUSIONS

page 30 : ELABORATION D'UNE CLASSIFICATION COMMUNE POUR TOUTE LA DOCUMENTATION DISPERSEE DANS L'ENTREPRISE

page 30 : Préparation de la classification

page 31 : Classification

page 31 : REACTUALISATION DU THESAURUS

page 31 : Edition de la liste des mots-clés introduits depuis la réalisation du thésaurus

page 31 : Corrections

page 32 : AUTRES PROPOSITIONS

page 32 : Tri du fonds documentaire et signalisation

page 33 : Système de gestion des prêts

page 33 : Amélioration de l'information des utilisateurs

page 33 : Réaménagement des locaux

CONCLUSION

ANNEXES

BIBLIOGRAPHIE

INTRODUCTION :

Un projet de modernisation de l'informatique est en place au sein de l'entreprise Gattefossé. A cette occasion, la documentaliste a souhaité moderniser le service documentation, en particulier en choisissant un nouveau logiciel documentaire, mais d'autres propositions seraient les bienvenues.

L'objectif de mon stage était donc de faire un bilan du fonctionnement du service et d'aider la documentaliste à faire avancer son projet et à convaincre la direction.

1ère PARTIE : ETUDE DE L'EXISTANT

1-L'ENTREPRISE :

Gattefossé est une PME indépendante de l'industrie chimique.

1-1-L'historique :

La société Gattefossé a été créée en 1880 par Louis Gattefossé. Son activité s'oriente rapidement vers les produits aromatiques et leurs dérivés, sous l'impulsion de R. M. Gattefossé. Ses ouvrages publiés à l'époque et la création en 1908 de la revue "La parfumerie moderne" lui donnent un statut de précurseur en ce domaine.

En 1937, l'entreprise s'oriente vers l'oléochimie et la rhéologie cosmétique. Dans les années 50, le plan de nouvelles activités est tracé : "produits aromatiques spécifiques", "esters d'acides gras" et "émulsions et émulsoides". Des techniques sont mises au point et une nouvelle organisation commerciale et technique est mise en place.

En 1988, les activités de la société sont redéfinies. Elles se concentrent sur trois métiers amont :

- Oléochimie
- Biologie végétale
- Biologie animale

et vers trois marchés :

- Pharmacie
- Cosmétique
- Diététique

1-2-Les activités :

1-2-1-Les métiers de base :

-L'oléochimie = chimie des corps gras :

Activité grâce à laquelle Gattefossé a acquis une grande notoriété dans le domaine des composés amphiphiles (=molécules ou systèmes à double affinité : hydrophiles et lipophiles), qui lui permettent de proposer des excipients adaptés à toutes les formes médicamenteuses.

-La biologie végétale et animale :

Extraction et conservation de produits d'origine animale ou végétale.

1-2-2-Les produits :

Gattefossé est un spécialiste des produits industriels suivants :

- excipients pour médicaments ;
- bases et actifs cosmétiques ;
- additifs nutritionnels ;

1-2-2-1-Excipients :

L'excipient est la partie inactive du médicament, la substance permettant sa mise en forme. L'excipient conditionne l'administration du médicament (voie orale, rectale, cutanée,..) et son transport jusqu'à l'organe cible.

Gattefossé est le spécialiste de l'excipient pour les voies rectales (n°1 en France pour la vente des masses pour suppositoires, 2^{ème} fournisseur mondial).

Spécialiste également de l'excipient pour les voies cutanées, Gattefossé étend son activité aux autres voies d'administration : en particulier les gélules contenant des gels ou des liquides et permettant une diffusion plus lente des principes actifs dans l'organisme.

1-2-2-2-Bases et actifs cosmétiques :

L'avancée technologique de Gattefossé s'affirme dans de nombreux domaines : mise au point des micro-émulsions et des liposomes, nouvelles applications biomédicales de la fibre de collagène.

Gattefossé est le 1^{er} fournisseur français de produits biologiques destinés à la cosmétique.

1-2-2-3-Diététique :

Domaine vers lequel Gattefossé s'est tourné récemment.

Huiles riches en acides gras polyinsaturés, extraits végétaux, protéines, qui entrent dans la composition de produits favorisant l'amincissement ou de compléments nutritionnels.

L'activité de Gattefossé est orientée vers un mix produit/service : la documentation fait partie du service qui accompagne les produits.

Autres services : aide à la formulation de produits finis, enregistrement des produits Gattefossé

Autres caractéristiques des activités de Gattefossé : marchés à cycles longs, niveau de qualité au sens pharmaceutique du terme, contraintes réglementaires très lourdes.

1-3-Les aspects économiques :

Gattefossé est une société anonyme à actionnariat familial.

Chiffre d'affaire : 132,3 MF en 1991, dont 52% à l'exportation.

Répartition du CA :

Pharmacie : 62%

Cosmétique : 37%

Diététique : 0,7%

Nombre de salariés : 100 (+ 30 dans les filiales).

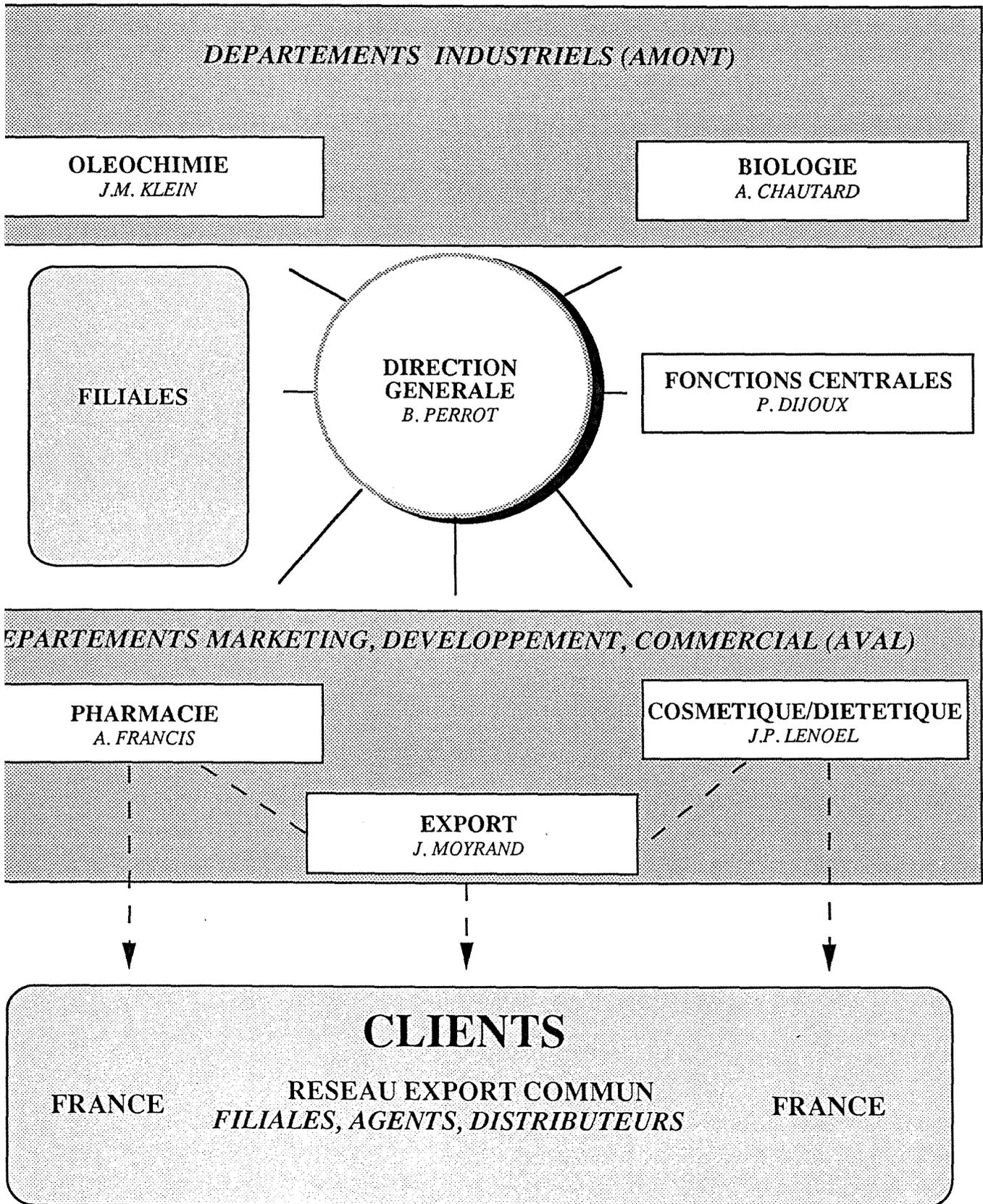
50% de l'effectif fait partie de l'encadrement (chimistes, pharmaciens, cosméticiens, biologistes et ingénieurs commerciaux).

5 filiales de distribution à l'étranger : Italie, Suisse, Allemagne, Espagne, USA

1 filiale de production : laboratoire Mathé à persan (Val d'Oise).

47 agents distributeurs.

1-4-Organigramme :



Les départements “amont” correspondent à la recherche, production, contrôle, des produits de la société.

Les départements “aval” correspondent à la commercialisation des produits.

Le service documentation/communication fait partie des fonctions centrales.

2-LE SERVICE DOCUMENTATION/COMMUNICATION :

2-1-Les fonctions :

Le service documentation/communication faisant partie des fonctions centrales (comme la comptabilité, les ressources humaines,...), il est au service de chacun dans l'entreprise.

2-1-1-Communication :

Veiller à l'image de l'entreprise aux niveaux interne et externe.

Au niveau interne : porter à la connaissance de tous les informations de toute nature concernant l'entreprise.

Au niveau externe :

-relations avec la presse

-actions spécifiques visant à donner une représentation institutionnelle de l'entreprise

-assistance des responsables concernés (commerciaux, chefs du marketing,...) pour la communication spécifique produits ou marchés.

2-1-2-Documentation :

Mettre le fonds documentaire de l'entreprise à la disposition de l'ensemble des salariés ainsi que des publics extérieurs car le service est associé au mix produit/service du projet d'entreprise.

Rechercher une information précise sur les produits de l'entreprise, sur ses centres d'intérêt (oléochimie, biologie, pharmacie, cosmétique, galénique...), ainsi que sur des questions juridiques (normes, marques, brevets) ou économiques (renseignements sur la concurrence, le marché,...). Ce qui nécessite entre autre analyse et suivi de la presse professionnelle.

Mise à disposition du document primaire, qu'il se trouve à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise.

2-2-Les moyens :

2-2-1-En personnel :

Actuellement : 6 personnes.

Chantal Pessima et Pascale Voidey : hôtesse standardistes, toutes 2 à temps partiel (3/4). Leur fonction est rattachée au service communication.

Jeannine Penaud : employée de bureau à temps plein. Chargée de la distribution du courrier, des fournitures de bureau et des tickets repas, de la circulation des revues et de la réalisation des photocopies (pour les tirages supérieurs à 3 exemplaires d'un même document).

Martine Ettouatti : secrétaire du service documentation/communication, affectée à 50% de son temps à la documentation. Chargée de la création graphique interne. 10% de son temps est affecté à la maintenance informatique dans différents services.

Françoise Durousset : responsable du service Documentation/Communication. Affectée à 35% de son temps à la documentation.

Edwige Martinez : employée de bureau en CDD depuis avril 91 et jusqu'à septembre 92. Affectée à la documentation pour 50% de son temps.

2-2-2-En locaux :

Documentation : environ 40 m² + mezzanine (3 personnes travaillent actuellement dans ce local).

Bureau d'environ 12 m² occupé par Jeannine Penaud.

Un local pour les archives (revues), partagé avec le service comptabilité.

Une pièce appelée "bibliothèque" qui sert actuellement de salle de réunion et dans laquelle les livres et les thèses les plus anciens sont archivés.

2-2-3-Moyens financiers :

Le budget global correspondant aux sections Documentation/Communication s'élève en 1992 à 1416 KF.

2-2-4-Matériel bureautique et informatique :

Un minitel 2 et une petite imprimante.

Un Macintosh II couleur, 8 Mégaoctets de mémoire vive, 20 Mégaoctets de disque dur, connecté à un Miniordinateur Norsk Data.

Un logiciel Texto implanté sur le Norsk Data.

Des logiciels implantés sur le Macintosh : Word, Excel, Mac Draw, Power-Point...

Une imprimante laser partagée avec un autre service.

Télécopieuse et photocopieuse : dans un autre service.

2-2-5-Le fonds documentaire :

-34 abonnements à des revues scientifiques, techniques ou économiques, très spécialisées ou plus généralistes. Ces abonnements sont réactualisés selon les besoins des lecteurs.

-Un fonds d'ouvrages : environ 700 à la documentation dont certains sont très anciens, et auxquels s'ajoutent tous ceux qui sont archivés à la bibliothèque.

-Environ 350 thèses et rapports de stages (effectués ou non pour le compte de Gattefossé) auxquels s'ajoutent environ 200 à la bibliothèque.

-Les usuels : dictionnaires, catalogues, répertoires,...à consultation fréquente

-Des dossiers thématiques: dossiers portant sur les produits ou les activités Gattefossé ou sur les entreprises du même secteur. Dossiers constitués d'articles ou de photocopies d'articles ayant été commandés (il est d'usage de toujours conserver une photocopie de tout article ayant été demandé par un utilisateur de la documentation, pour ne pas avoir à le commander à nouveau s'il est demandé une deuxième fois), ou obtenus par d'autres biais que la documentation (congrès, salon,...).

-Les normes.

-Les brevets.

2-2-6-La base de données interne :

Existe depuis 1984.

Fonctionne sous le logiciel Texto, version 2C.

On y accède par le Macintosh connecté au Miniordinateur Norsk Data. On peut consulter la base de données interne depuis n'importe quel terminal de l'entreprise, mais une seule personne à la fois peut le consulter : pas de fonctionnement en réseau et surtout Texto n'est pas utilisable par un personnel non initié.

La base de données interne contient actuellement 4800 références + 15 à 20 /semaine.

Elle comporte les fichiers suivants (et leurs documents paramètres associés) :

-Fdoc3 : fichier documentaire contenant des articles (84%), des rapports de stages (3%), des brevets (6%), des thèses (3%), des ouvrages (4%), tous postérieurs à 1984 bien-sûr.

Document paramètre de FDoc3 :

nom : PDoc3

général : 6

champs : ref auteur titre date nature publica (?)mot-cle,(a)indexmcle langue localisa comment

-Frevues : fichiers des abonnements aux revues.

-Fsaint-rémy : fichiers des "Accadémiciens des Alpilles", c'est-à-dire des personnes ayant participé aux "journées galéniques" organisés tous les ans par Gattefossé à Saint-Rémy de Provence (cf activités de communication ci-dessous).

-Fpresse : fichier des journalistes avec lesquels Gattefossé est en contact.

2-2-7-Accès aux ressources externes :

Abonnement au serveur Questel.

Compte à la BU Lyon Sciences pour la commande d'articles.

Compte à l'INPI, à l'AFNOR.

Adhésion à l'Institut des Corps Gras=ITERG qui donne droit à des recherches bibliographiques (une DSI est envoyée tous les mois directement au département oléochimie) et à la fourniture de documents.

De plus certains départements ont un contrat de veille technologique à l'ARIST.

2-3-Les activités et produits du service Documentation :

Je les ai étudiés en détail car, comme je devais réfléchir à la réorganisation du service, il me fallait connaître parfaitement son fonctionnement.

2-3-1-Gestion du fonds documentaire :

2-3-1-1-Les revues :

-obtention :

Par abonnements. Les renouvellements, suppressions et nouveaux abonnements sont gérés sur Texto par la secrétaire (fichier FRevue).

-traitement :

Les revues sont analysées par Françoise Dourousset. Les articles concernant des produits ou des activités Gattefossé sont indexés dans la base de données interne (fichier FDoc3).

L'indexation se fait à l'aide d'un thésaurus papier (réalisé en 1990 par une autre stagiaire du DESSID).

Si un article est particulièrement intéressant, il est résumé et fait l'objet d'un "lu pour vous" : note d'information qui circule auprès des cadres susceptibles d'être intéressés.

-circulation :

Après indexation des articles intéressants, les revues sont remises à Jeannine Penaud qui se charge de leur mise en circulation : chaque revue est équipée d'une fiche de circulation correspondant à la liste générale des personnes intéressées par la lecture d'une ou plusieurs revues.

Jeannine Penaud consulte un fichier manuel: le kardex, pour identifier les personnes intéressées par chacune des revues.

La circulation se fait en marguerite. La secrétaire dispose d'un fichier des revues en cours de circulation, elle note sur chaque fiche le nom de la personne à qui elle remet la revue et la date, ce qui lui permet de faire des relances éventuelles et de savoir exactement où se trouve chaque revue. Les lecteurs les plus rapides sont prioritaires.

Lorsque tous les lecteurs intéressés ont consulté la revue, elle revient à la documentation et est rangée sur des rayonnages dans la mezzanine.

Après 1 an, la revue est stockée aux archives.

Lorsqu'une revue envoie son index annuel, sa photocopie est rangée dans un classeur prévu à cet effet.

2-3-1-2-*Les thèses et rapports de stage :*

-obtention :

Ils sont remis par les membres de l'entreprise ayant participé au jury.

-traitement :

Ils sont indexés dans le fichier FDoc3 de la base de données interne.

Ils sont étiquetés avec un numéro d'ordre après consultation du cahier catalogue reprenant l'ensemble de ces documents.

Ils sont rangés sur les rayonnages de la mezzanine.

-circulation :

Ils peuvent être prêtés.

Les prêts sont notés dans l'ordre chronologique dans un cahier.

2-3-1-3-*Les ouvrages et les usuels :*

-obtention :

Ils sont commandés aux éditeurs.

-traitement :

Ils sont indexés dans la base de données interne.

Ils sont affectés d'une cote selon une classification "maison".

Ils sont classés dans la mezzanine ou dans la pièce principale pour les plus utilisés.

-circulation :

Ils peuvent être prêtés ou consultés sur place.

La gestion des prêts est la même que pour les thèses et rapports de stage.

2-3-1-4-Les dossiers :

Composés d'articles ou de photocopies d'articles ne provenant pas des revues reçues à la documentation.

-obtention :

Ils peuvent être le fruit d'une recherche bibliographique, dans ce cas ils sont commandés à la BU Lyon Sciences par télécopie, qui se les procure par le PEB si elle ne les a pas ; ou sont commandés à l'ITERG .

-traitement :

Indexés dans la base de données, en indiquant la localisation, c'est à dire le nom du dossier dans lequel il est classé.

Rangement dans le dossier suspendu correspondant, dans des tiroirs métalliques.

Un carnet listant les nom des dossiers par ordre alphabétique indique le n° ou le nom du tiroir métallique dans lequel ils sont rangés ; ce qui permet de les retrouver.

-circulation :

Les articles peuvent être photocopiés.

2-3-1-5-Les brevets :

Obtenus par commande à l'INPI.

Indexés dans la base de données.

Classés dans les dossiers suspendus du tiroir métallique "brevets".

2-3-1-6-Les normes :

Commandés à l'AFNOR.

Ne sont pas indexées dans la base de données.

Rangées dans un classeur, par numéro.

Il est inutile de les indexer dans la base de données car on les recherche toujours par numéro.

2-3-2-Les recherches documentaires :

2-3-2-1-Expression de la demande :

Oralement ou par un "bon vert" = bon d'étude et d'échantillonnage (utilisé pour toute demande entre des services différents).

Dans ce cas, la documentaliste demande éventuellement des explications supplémentaires par téléphone.

Un délai est fixé après négociation entre les 2 partenaires.

2-3-2-2-Types de questions et de demandeurs :

Répartition des demandes :

Services aval : 60%

Services amont : 20%

Fonctions centrales : 5%

Demandes externes (filiales, clients, étudiants...) : 15%

Les départements aval ont besoin d'informations précises sur les produits Gattefossé et leurs caractéristiques (absorption, pénétration, dégradation, stabilité,...). Ils demandent des articles sur ces sujets qui leur servent de support et aide à la vente.

Les départements amont ont besoin d'informations sur :

-leurs matières premières (corps gras, végétaux,...).

-les techniques analytiques utilisées ou utilisables pour ces produits.

Les autres demandes portent sur les entreprises du même secteur d'activité, les marchés, les noms de marques,...

2-3-2-3-Recherches :

-Dans la base de données interne par mots-clé.

-Parfois par une recherche manuelle directement dans les dossiers thématiques, dans le classeur des normes, ou de mémoire dans les ouvrages ou dans le fichier manuel des thèses et rapports de stage (plus rapide quand on a le nom de l'auteur).

-Dans le classeur des index annuels des revues reçues à la documentation.

-Par les bases de données externes en choisissant la base adéquate dans le guide de Questel (aucun thésaurus de ces bases de données n'est disponible à la documentation).

2-3-2-4-Produits documentaires :

Bibliographie et les documents correspondants, obtenus sur place ou commandés à la BU (photocopies d'articles ou ouvrages en prêt), à l'INPI ou à l'AFNOR.

2-4-Les activités et produits du service Communication :

2-4-1-Au plan interne :

-Accueil, téléphone : par le personnel du standard.

-Edition du Flash-Info (journal interne) :

Tous les 2 mois, destiné au personnel de l'entreprise et des filiales.

Ils contiennent des informations générales sur les résultats de l'entreprise, ses projets, les annonces de visites et réunions, les changements d'adresse, les nouveaux embauchés, les stagiaires, le carnet rose, une revue de presse...ainsi qu'une liste des dernières acquisitions (ou dons) du service documentation (concernant uniquement les ouvrages, les thèses et rapports de stage).

Tous les membres du personnel peuvent insérer un article.

La préparation du Flash-Info est assurée par un comité de rédaction composé de membres de différents services.

-Edition du journal Gattefossé-Contact :

Trimestriel, destiné à l'encadrement.

Signale tous les congrès, colloques, conférences, séminaires susceptibles d'intéresser les cadres de l'entreprise.

Ces informations sont issues de l'analyse des revues reçues à la documentation ainsi que des renseignements apportés par les membres de la société.

-Affichage des articles de presse et publicités parues sur Gattefossé, de photos prises lors de visites et d'un exemplaire de "Gattefossé-Contact".

-Gestion de tous les problèmes de communication interne : choix et amélioration des salles de réunion par exemple.

2-4-2-Au plan externe :

-Edition du "Bulletin Technique" :

Annuelle.

Comprend des articles scientifiques qui rendent compte des communications effectuées lors des "Journées Galéniques" : séminaire organisé tous les ans par Gattefossé à Saint-Rémy de Provence qui rassemble des chercheurs et industriels sur un thème donné. Ces journées représentent un important support publicitaire pour Gattefossé.

Le Bulletin Technique est réalisé par une société d'édition (Synaps) mais le service communication en a la responsabilité.

Il est destiné aux "Académiciens des Alpilles", c'est à dire aux personnes ayant participé aux journées galéniques, ainsi qu'aux pharmaciens, clients, BU, filiales,...

-Edition de diverses plaquettes de prestige sur l'entreprise ou sur ses produits.

-Réalisation des documents (transparents, diapositives,...) nécessaires lors des réunions internes ou colloques, séminaires,...

-Relations avec la presse, les visiteurs,...

-Le service communication est associé à toute opération visant à représenter l'entreprise à l'extérieur : choix d'un logo, de posters, d'un tableau d'affichage lumineux, etc...

2ème PARTIE : CRITIQUE DE L'EXISTANT- BESOINS DES UTILISATEURS :

1-CRITIQUE DE L'EXISTANT :

D'après mes propres observations et celles du personnel du service documentation.

1-1-Moyens en locaux :

La consultation sur place n'est pas aisée au rez-de chaussé : manque de place, manque de chaises, c'est pourtant là que se trouvent les ouvrages les plus souvent consultés.

Une rénovation des peintures et du mobilier ne serait pas superflue !

1-2-Moyens bureautiques et informatiques :

1-2-1-Le minitel 1 et son imprimante pour l'accès aux bases de données externes :

-Limite l'accès à certains serveurs seulement, accessibles par Videotex (DIALOG par exemple n'est pas accessible par Minitel).

L'abonnement à Questel est-il suffisant ? Correspond-il aux besoins, existe-t-il des bases de données intéressantes pour Gattefossé qui ne sont pas sur Questel ? (BIOSIS, KOSMET...).

-Tous les problèmes d'ergonomie liés au Minitel : petitesse de l'écran, du clavier, lenteur,...

-Il est impossible de remettre en forme les bibliographies obtenues avant de les imprimer. De plus la petite imprimante édite des listings en petit format. Le résultat est très médiocre.

1-2-2-Le logiciel Texto implanté sur Norsk Data, accessible par le Macintosh II :

-Texto ne peut être interrogé que par un personnel formé.

-L'utilisation de Texto pose de nombreux problèmes même pour un personnel averti :

-La fenêtre active sur le Macintosh ne peut pas être agrandie, elle n'occupe que la moitié de l'écran.

-Les corrections des commandes ne sont pas toujours faciles.

-Il n'y a pas de thésaurus en ligne sur Texto ; on utilise un thésaurus papier, difficile à mettre à jour.

-Pour imprimer les bibliographies éditées sur Texto, on fait un "coupé-collé" pour transférer les références intéressantes de Texto à Word, puis on met en forme et on imprime.

-On ne peut pas interroger la base de données interne à la documentation lorsque le Macintosh est utilisé pour des travaux sur Word ou un autre logiciel, c'est à dire la plupart du temps car le Macintosh est surtout utilisé pour des tâches liées à la fonction communication. Il faut aller travailler dans d'autres services sur un terminal Norsk Data.

1-3-Le fonds documentaire :

-Le classement des ouvrages est plutôt obscur pour un non initié. Les lecteurs ne peuvent pas trouver eux-même le livre dont ils ont besoin. Françoise Durousset utilise d'ailleurs plus souvent sa mémoire que le classement pour s'y retrouver !

De plus certains ouvrages sont très anciens et pourraient être placés aux archives.

Les ouvrages étant peu nombreux, un classement plus simple peut être envisagé.

-Les thèses et rapports de stage : certains présentent peu d'intérêt pour Gattefossé (rapport lointain avec ses activités) : pourraient être stockées aux archives.

-Le système de gestion des prêts d'ouvrages, thèses, rapports de stage et usuels est peu pratique et il n'existe aucun contrôle des retours.

Les prêts étant peu nombreux, un prêt informatisé n'est peut-être pas justifié, un fichier prêt manuel serait sans doute peu apprécié des utilisateurs qui empruntent souvent des usuels pour une très courte durée et serait trop lourd à gérer et à mettre en place pour un faible nombre d'emprunts. Il me semble que le système des "fantômes" serait assez adapté à cette situation.

-Les dossiers thématiques contiennent à la fois des articles fort intéressants et utiles, surtout pour les départements "aval", et des articles datant de plus de 20 ans, offrant peu d'intérêt. De plus, les dossiers sont surchargés, trop serrés, ce qui gêne parfois la recherche d'un article précis. Un tri serait donc bienvenu.

Pour diminuer la quantité de documents stockés à la documentation, on pourrait envisager de ne plus faire de photocopies des articles reçus, de les envoyer directement au demandeur et de n'en garder trace que dans la base de données interne avec sa localisation.

Le classement peut également être amélioré : les tiroirs contenant ces dossiers sont désignés tantôt par des noms, tantôt par des numéros (hérités d'une classification ancienne) ; la classification n'est pas toujours très rigoureuse.

Les dossiers concernant les entreprises concurrentes pourraient être gérés par un autre service, qui possède déjà et utilise beaucoup ce genre de documents : le département oléochimie.

-Les revues :

Le nombre d'abonnements est important par rapport à la taille de l'entreprise. Aucun ne semble pouvoir être supprimé. Certains pourraient-ils être gérés par le labo qui en a fait la demande ?

L'analyse des revues pour indexation de tous les articles concernant les produits Gattefossé ou ses activités exige que les revues restent un certain temps à la documentation avant d'être mises en circulation. Une indexation limitée aux seuls articles évoquant les produits Gattefossé prendrait beaucoup moins de temps. On pourrait peut-être envisager de faire l'indexation après la circulation. Ou de laisser certaines revues en consultation sur place. Un téléchargement pourrait également être envisagé : mais porterait-il sur tous les articles des revues ou ferait-on une sélection ?

Toutes ces questions étaient en suspens à mon arrivée à Gattefossé.

-Le fonds documentaire de l'entreprise Gattefossé ne se limite pas à celui disponible au centre de documentation : les laboratoires disposent sans doute de ressources intéressantes pour l'ensemble du personnel, qu'il serait sans doute utile de répertorier et éventuellement d'indexer dans la base de données en indiquant leur localisation.

1-4-Les recherches documentaires :

Le système des "bons verts" présente à mon avis l'inconvénient de limiter les visites des utilisateurs au centre de documentation et par conséquent de placer ce service à l'écart du reste de l'entreprise.

Cette impression demande à être confirmée ou infirmée en interrogeant le personnel sur la notoriété et l'image de la documentation dans l'entreprise.

2-BESOINS DES UTILISATEURS :

2-1-Etude statistique du type de questions posées par les utilisateurs:

Le personnel de la documentation note sur un cahier toutes les demandes faites par l'intermédiaire des bons verts.

Les interrogations de bases de données externes sont également relevées afin de permettre d'en attribuer le coût au département demandeur.

Ces 2 cahiers m'ont permis de faire le point sur les besoins *exprimés* des utilisateurs, sur l'usage qu'ils font actuellement des services de la documentation. Ce travail m'a permis de préparer l'étape suivante, c'est à dire l'enquête auprès des utilisateurs sur la base d'un questionnaire, que j'ai pu rendre plus précis, plus adapté à la situation présente.

Cette étude a été réalisée également dans le but de tenter de répondre à la question : "faut-il continuer à indexer dans la base de données les articles ne concernant pas précisément un produit Gattefossé ? ; un téléchargement pourrait-il s'y substituer ?"

2-1-1-Etude des demandes faites par l'intermédiaire des bons verts :

Etude sur l'année 1990 car le cahier de 1991 n'était pas complet (en raison du congé maternité de la secrétaire).

Nombre total de demandes : **109**

Questions sur les produits fabriqués par Gattefossé : **48**

(leur utilisation, leurs effets,...)

Autres questions : **40**

(en amont de la fabrication d'un produit, bilan sur un produit non encore fabriqué ou utilisé, sur une méthode...)

Autres demandes : **21**

(commandes, rapports de stage, normes,...)

Evidemment, toutes les demandes ne passent pas par l'intermédiaire d'un bon vert.

La plupart des demandes, même celles qui ne concernent pas les produits Gattefossé, sont traitées par l'intermédiaire de la base de données interne : sur ces 109 demandes, **33** sont traitées par les bases de données externes, dont environ 15 pour des questions très simples (marques, entreprises,...). La base de données, telle qu'elle est alimentée actuellement, semble donc satisfaire suffisamment les utilisateurs, puisqu'ils ne demandent pas souvent de compléter par une recherche externe.

Il est probable également que certaines recherches n'exigent pas un maximum d'exhaustivité (questions sur des méthodes de mesure, d'analyse,...).

2-1-2-Etude de l'utilisation des bases de données externes :

Etude sur 3 ans : de janvier 89 à décembre 91 :

Voir tableau :

NOM DE LA BASE :	NOMBRE DE DEMANDES :				
	Produits Gattefossé	Autres	Sujet Indéterminé	Total	%
PASCAL	15	22	11	48	23%
CHEMICAL ABSTRACT	6	7	13	26	12%
MEDLINE	6	9	1	16	7,7%
IALINE	3	2	1	6	2,8%
EPAT (brevets européens)	1	0	3	4	23%
FPAT (brevets français)	0	8	4	12	
WPI ou WPIL (brevets internationaux)	2	17	11	30	
PHARM (brevets pharmacie)	0	2	0	2	
NORIANE (normes)	1	1	0	2	
TMINT (marques)	0	15	0	15	
FMARK (marques)	0	16	0	16	10%
DBFM (entreprises)	0	12	0	12	
ESSOR (entreprises)	0	8	0	8	
DUN'S EUROPA (entreprises)	0	2	0	2	
SCRL (liquidations judiciaires)	0	1	0	1	
MERCK (encyclopédie pharma.)	0	0	1	1	
MEETING (congrès)	0	2	1	3	
CIS (Sécurité Hygiène Travail)	1	0	0	1	
FRANCIS (sciences sociales)	0	0	1	1	
AGRA (AFP)	0	0	1	1	
TOTAL :	35	124	48	207	

Remarques :

Il se dégage de cette étude qu'une part importante (environ 50%) des interrogations de bases de données externes est consacrée à des demandes brèves sur des brevets, des marques, des entreprises, des normes ou des meeting.

Les autres questions, plus complexes, nécessitent pour la plupart l'interrogation de PASCAL ou de CHEMICAL ABSTRACT.

On peut se demander si d'autres bases plus spécialisées que PASCAL en biologie, en cosmétique, ou en pharmacie, comme BIOSIS, KOSMET, BIAM, IPA,..., ne correspondraient pas davantage au type de questions posées.

Cependant ces bases ne sont pas sur Questel et le faible nombre d'interrogations ne justifie pas un abonnement à un serveur supplémentaire.

2-1-3-Conclusions :

Concernant les articles traitant des produits Gattefossé : il est indispensable de continuer à les indexer car il arrive que le produit soit cité très brièvement ; dans ce cas, le terme n'apparaît pas dans les mots-clé, ni dans le titre, ni dans le résumé. Un petit test rapide sur PASCAL m'a permis de le vérifier (GELUCIRE* : 11 réponses ; alors que la bibliographie de Gattefossé sur les Gelucires comporte actuellement 59 références ; même en interrogeant également une base de pharmacie, on n'en obtiendrait sans doute pas autant.

Concernant les autres articles : un téléchargement gagnerait du temps mais coûterait beaucoup plus cher et pour être vraiment efficace nécessiterait un abonnement à un autre serveur.

2-2-Enquête sur les besoins des utilisateurs :

2-2-1-Questionnaire :

Voir en annexe.

Il a été soumis à 11 personnes, choisies parmi les membres du personnel utilisant le plus souvent les services de la documentation et appartenant à des départements variés.

L'enquête s'est déroulée sous forme d'interviews, le questionnaire servant de support mais restant très ouvert.

2-2-2-Dépouillement du questionnaire-Conclusions :

Voir en annexe.

Ces conclusions ont été soumises à Françoise Durousset et (oralement) aux 4 personnes faisant partie du groupe de travail "Documentation et Informatisation". Ce groupe de travail a été créé à l'initiative de Françoise Durousset en janvier 92 afin de réfléchir au devenir du service Documentation en liaison avec le projet informatique de la société.

3ème PARTIE : PROPOSITIONS :

En relation avec les critiques et les besoins des utilisateurs énoncés précédemment, divers projets de réorganisation et modernisation du service ont été élaborés et parfois menés à terme dans le cadre de mon stage.

1-CHOIX D'UN NOUVEAU LOGICIEL DOCUMENTAIRE :

1-1-Projet informatique de Gattefossé : critères de choix :

Actuellement le système informatique de l'entreprise est constitué :

- d'un miniordinateur Norsk Data et de plusieurs terminaux dispersés dans différents services, servant à la comptabilité.

- d'un ensemble de Macintosh dispersés dans les secrétariats, pour les applications bureautiques.

La restructuration de l'informatique de Gattefossé a été confiée à un cabinet conseil : le cabinet Deloitte et Touche.

Il a été décidé de mettre en place un réseau de PS comprenant un serveur AS 400 pour la comptabilité et un réseau de Macintosh pour la bureautique ; un serveur Macintosh relié à l'AS 400 permettant la liaison entre les 2 réseaux.

Le Macintosh présent à la documentation étant celui qui dispose de la plus grande capacité mémoire, celle-ci pouvant encore être augmentée, il a été choisi comme serveur.

Ce sont les informations dont je disposais au moment où j'ai commencé à réfléchir au choix d'un nouveau logiciel, rien de plus précis n'ayant encore été décidé à cette date (fin mars).

La documentation étant assimilée à un service bureautique, nous avons considéré que le nouveau logiciel documentaire sera probablement installé sur un Macintosh.

Conformément au choix des utilisateurs, il serait souhaitable que ce logiciel puisse fonctionner en réseau et qu'il présente une interface conviviale.

D'autres critères de choix seront encore examinés lors de la comparaison des différents logiciels : gestion de thésaurus, facilité de transfert de l'ancien système sur le nouveau, statistiques, gestion des commandes,...

Il est important de noter que la société Chemdata offre gratuitement, dans le cadre du contrat de maintenance de Texto présent à Gattefossé depuis 1984, la dernière version de Texto.

Par conséquent, si le matériel choisi était un PC, il est probable que le choix se porterait sur Texto.

1-2-Compte rendu de la journée "logiciels documentaires" à l'ENSSIB :

Journée organisée conjointement par l'ENSSIB et l'AEDESSID le 26 mars 1992 à l'ENSSIB.

27 logiciels de gestion et de recherche documentaires étaient présentés, par des exposés et par des démonstrations.

J'ai opéré une première sélection sur la base du type d'application de ces logiciels : seuls les logiciels de recherche documentaires nous intéressent, et non ceux qui s'appliquent à la gestion de bibliothèques ou à la gestion multimedia.

Sur les 17 logiciels de recherche documentaire, j'ai sélectionné ceux qui fonctionnent sur Macintosh.

J'ai donc examiné 4 logiciels : Alexandrie, Basethèque, Phrasea, Westhèque. Les critères de comparaison étaient en priorité le fonctionnement en réseau et la facilité d'interrogation par des utilisateurs non initiés.

BASETHEQUE :

Il est proposé par une très petite société : composée de 2 personnes.

Il ne fonctionne pas en réseau.

Il ne semble pas apporter des fonctionnalités supplémentaires par rapport aux autres logiciels étudiés plus loin : en particulier, il est plus cher qu'Alexandrie en version monoposte (voir plus loin), pour à peu près les mêmes fonctions.

WESTHEQUE :

Bien que ce logiciel soit utilisable pour une recherche documentaire classique, il est très orienté vers la gestion multimédia, l'exposé et la démonstration étaient totalement accés sur cet aspect.

Il ne semble donc pas adapté à nos besoins.

PHRASEA :

Il fonctionne en réseau.

Bien que son ergonomie soit assez bonne, il semble moins facile à interroger pour un non initié que le logiciel Alexandrie.

Il ne comporte pas de thésaurus, l'indexation est automatique en texte intégral : tous les mots sont indexés sauf les mots vides (dont on peut modifier la liste). Il y a un lexique de tous les mots indexés et un dictionnaire des synonymes (et analogiques).

La recherche se fait en texte intégral, avec des opérateurs de proximité, des troncatures, etc...C'est très sophistiqué mais présente des inconvénients : On obtient davantage de références non pertinentes qu'avec un système de mots-clé (il faut donc faire un tri après la recherche).

Comme nos références ne comportent pas de résumé, seuls les mots du titre seront indexés : c'est insuffisant.

L'interrogation par hypertexte, c'est à dire en se "promenant" dans le dictionnaire des synonymes, est moins rapide et moins rigoureuse que l'utilisation d'un thésaurus.

Et surtout le dictionnaire des synonymes doit être mis à jour régulièrement. Etant donné que notre base de données actuelle est déjà associée à un thésaurus, il serait dommage de l'abandonner et de perdre du temps avec un nouveau système.

D'autre part, Phrasea ne fait pas la gestion des prêts, la gestion des commandes, les statistiques (contrairement à Alexandrie).

ALEXANDRIE :

Fonctionne en réseau. Consultable en réseau par l'intermédiaire d'un Minitel ou d'un terminal émulé en Minitel.

Différents types de réseaux physiques sont envisagés :

- par Transpac.
- par RTC (Réseau Téléphonique Commuté).
- par un réseau Appletalk.

Puisque la société doit être équipée d'un réseau de type Appletalk, la troisième solution est la plus intéressante. Alexandrie serait interrogeable par les Macintoshs émulsés en Minitel. Le nombre de connexions simultanées dépend du nombre de voies choisies lorsqu'on achète le logiciel.

Alexandrie propose trois niveaux d'interrogation :

- un premier niveau : par Minitel, très facile, avec possibilité d'utiliser les troncatures, les opérateurs "et" et "ou" à l'intérieur d'un champ, et seulement "et" entre 2 champs différents. On peut consulter le thésaurus en cours d'interrogation.
- un deuxième niveau : directement par le Macintosh, avec tous les opérateurs booléens.
- un troisième niveau : recherches plus complexes, par des professionnels, avec de nombreuses parenthèses (mais pas d'opérateurs de proximité).

De plus, Alexandrie propose des fonctions de gestion budgétaire, statistiques, gestion des prêts, maintenance du thésaurus, téléchargement, édition des étiquettes codes-barre. Certaines de ces fonctions paraissent très utiles à Françoise Dourousset dans le cadre du fonctionnement du service documentation à Gattefossé (gestion budgétaire, statistiques).

1-3-Propositions concernant le service de documentation :

Avant d'approfondir mon investigation (en étudiant d'autres logiciels, en enquêtant auprès des concepteurs), il nous a semblé préférable de soumettre nos premières conclusions à M Dijoux, Directeur des fonctions centrales. Il serait en effet inutile de continuer dans cette direction si cette solution lui paraissait irréalisable.

Un récapitulatif lui a donc été adressé (assez détaillé conformément à son propre souhait) :

Voir en annexe : "projet informatique, propositions concernant la documentation"

Réponse de la Direction :

Il serait nécessaire également de faire le point des services que continuera à rendre la documentation et de la réorganisation envisagée : gardera-t-on encore des photocopies des articles ? Indexera-t-on toute la documentation de l'entreprise dans la base de données?...

Quant au choix du logiciel documentaire, rien n'est encore décidé, nos propositions ont été soumises à la société Deloitte et Touche.

1-4-Examen des autres logiciels disponibles sur le marché, non présentés lors de la journée de l'ENSSIB :

Le catalogue du CXP ("Gestion Electronique de Documents, Gestion documentaire" ; édition 91), ainsi qu'un article de SVM Mac sur la gestion documentaire sur Macintosh (cf bibliographie) m'ont permis d'examiner les autres logiciels documentaires fonctionnant sur Macintosh.

Babylone et Biblio-Tech semblent intéressants (mais ils ne permettent pas de réaliser automatiquement des profils, il faut répéter la question à chaque fois).

Everdoc : pas de gestion budgétaire, pas de statistiques, pas de profils...

Documenta : ne fonctionne pas en réseau; pas de gestion budgétaire, pas de statistiques.

Topic : recherche par concepts plutôt que par un thésaurus, donc peu adapté à une base déjà associée à un thésaurus.

Pour tous ces logiciels : il est difficile de juger de leur ergonomie sans les avoir vus en démonstration.

Dans la mesure où Alexandrie nous semble correspondre à nos besoins et où nous en avons eu une démonstration satisfaisante, compte tenu du fait que la facilité d'interrogation est notre critère de choix primordial, il me semble inutile d'approfondir cette étude comparative.

Le problème essentiel reste le transfert de la base de données actuelle sur Norsk-Data gérée par Texto au nouveau système.

Ce problème sera évoqué avec les différentes personnes que j'ai contactées pour obtenir des informations complémentaires.

1-5-Renseignements complémentaires sur "Alexandrie" :

J'ai cherché à obtenir quelques informations supplémentaires, en particulier sur ce qui nous préoccupe le plus : le fonctionnement en réseau et le transfert de l'ancien système sur le nouveau.

1-5-1-Auprès d'une utilisatrice d'Alexandrie :

J'ai contacté par téléphone la documentaliste de Carbone Industrie, utilisatrice d'Alexandrie :

-Alexandrie ne fonctionne pas en réseau actuellement chez Carbone Industrie, mais un projet est à l'étude.

-Alexandrie est chargé sur un Mac II SX de 160 Mo de disque dur et 8 Mo de mémoire vive (pour une base de données de 2800 références actuellement, un Modem et un DON).

Elle a donc prévu une capacité bien supérieure au minimum prévu par GB Concept, pour assurer dans de bonnes conditions un éventuel fonctionnement en réseau et une extension de la base.

On peut se demander en comparaison si notre disque dur de 20 Mo sera suffisant.

-Aucun transfert de base de données n'a été nécessaire puisqu' Alexandrie a remplacé des fichiers manuels.

-D'autre part, la documentaliste de Carbone Industrie est tout à fait satisfaite des fonctionnalités d'Alexandrie pour les raisons suivantes :

-très facile d'utilisation.

-formats de saisie paramétrables, plusieurs formats possibles.

-corrections multiples.

-contrôles à la saisie par comparaison avec le thésaurus, la liste d'autorité,...

-utilisation du crayon optique pour enregistrer les revues directement grâce au code-barre.

-édition des codes-barre pour les documents et les emprunteurs.

-édition des étiquettes avec la cote, le titre,...

-recherche par le thésaurus : recherche hiérarchique ou directement en tapant un mot-clé. Une amélioration est prévue par GB Concept : la gestion des listes permutées du thésaurus.

-L'indexation automatique n'est pas très utile : la recherche en texte intégral étant très lente.

-La documentaliste utilise peu les statistiques, la gestion budgétaire.

1-5-2-Auprès de la société G.B. Concept : Editeur d'Alexandrie.

J'ai contacté la société G.B. Concept par téléphone :

-Alexandrie ne fonctionne en réseau chez aucune des sociétés de la région lyonnaise utilisatrices d'Alexandrie.

-Le fonctionnement d'Alexandrie en réseau n'est pas encore satisfaisant dans les centres de documentation où il a été mis en place car le matériel informatique sur lequel il est chargé n'est pas suffisamment performant.

-Concernant le transfert de l'ancienne base de données de Texto à Alexandrie : un module d'importation de données est compris dans Alexandrie, il importe tout fichier en format ASCII, il suffit de paramétrer un format de saisie correspondant sur Alexandrie. Il resterait à étudier les possibilités d'exportation de Texto, en consultant Chemdata.

1-5-3-Auprès de la société Keydata : fournisseur de Gattefossé pour tout le matériel Apple.

Nous avons profité de la visite au service documentation du Technico-Commercial de Keydata pour lui demander son avis sur notre projet :

Implanter Alexandrie sur le Macintosh qui servira également de serveur ne lui semble pas très recommandé : ce serveur devra assurer d'autres tâches (échanges de fichiers, messagerie...) ; il abritera (en plus d'Alexandrie) Appelshare, la carte permettant la liaison avec l'AS400, le runtime de 4D,... Ce choix risque de poser des problèmes à long terme : problèmes de capacité disponible, problèmes de sauvegarde (il faudra un second disque dur), problèmes techniques car ce système lui paraît assez lourd ; d'après lui, les informaticiens conseillent plutôt aujourd'hui de disperser les applications.

Parallèlement à ces recherches d'informations et à ces réflexions quant au choix du nouveau logiciel documentaire, les autres projets de réorganisation du service documentation ont été poursuivis, en particulier le projet de centralisation dans la base de données interne de toute la documentation de l'entreprise, selon le souhait des utilisateurs (cf. "projet informatique-propositions concernant la documentation" en annexe).

Suite aux recommandations de M Dijoux (voir p.26), nous avons décidé de faire le point sur le fonctionnement futur du service en réunissant le groupe de travail "Documentation et Informatisation".

A cette occasion, le choix du nouveau logiciel sera également abordé.

2-CENTRALISATION DE TOUTE LA DOCUMENTATION DISPONIBLE DANS L'ENTREPRISE DANS LA BANQUE DE DONNEES INTERNE ; MISE EN PRATIQUE

2-1-Réunion du groupe de travail "Documentation/Informatisation" :

Préparation de cette réunion : cf "Réunion du groupe de travail...", en annexe.

2-2-Compte-rendu de cette réunion :

Cette réunion nous a permis de mettre en évidence un point essentiel : les Macintoshs des secrétariats étant très peu disponibles, un logiciel sur Macintosh serait finalement peu interrogé en réseau.

D'autre part nous avons vu précédemment que le fonctionnement en réseau pouvait poser des problèmes techniques si on n'investit pas suffisamment dans un matériel très performant et une capacité mémoire importante.

Nous avons donc opté pour un logiciel en monoposte en libre service à la documentation.

Voir en annexe : "Compte-rendu de la réunion du groupe de travail..."

3-DECISIONS PRISES PAR LA DIRECTION CONCERNANT LA DOCUMENTATION-CONCLUSIONS :

Nous en étions à ce stade de nos réflexions, lorsque M Dijoux nous informa que la société Deloitte et Touche avait décidé que le logiciel documentaire serait finalement chargé sur un PS et avait choisi Texto en version réseau 5 postes.

Dans le cadre du contrat de maintenance et dans la mesure où Texto est en place chez Gattefossé depuis 1984 et n'a jamais nécessité d'intervention de maintenance, Gattefossé a d'importantes possibilités de négociation concernant les tarifs de la version réseau 5 postes.

C'est la raison essentielle pour laquelle Texto a été choisi plutôt qu'un autre parmi les nombreux logiciels documentaires sur PS et fonctionnant en réseau disponibles sur le marché (Adhoc, BRS, Edibase, Infobank, Polybase, Spirit, Superdoc, Tamil, Taurus,...pour ne citer que ceux qui étaient représentés lors de la journée "logiciels documentaires" de l'ENSSIB).

J'ai donc abandonné mon étude sur le choix d'un nouveau logiciel pour me consacrer à d'autres tâches.

4-ELABORATION D'UNE CLASSIFICATION COMMUNE POUR TOUTE LA DOCUMENTATION DISPERSEE DANS L'ENTREPRISE :

Au cours de la réunion du groupe de travail "Documentation /Informatisation" (cf ci-dessus), il a été décidé de ne plus conserver à la documentation les doubles des articles commandés, ils seront conservés par le laboratoire demandeur. La base de données permettra de les localiser. Il faut donc que ces articles soient facilement accessibles à tous. Le groupe de travail a demandé que soit élaborée une classification commune afin de faciliter la recherche d'un document identifié grâce à la base de données. J'ai donc été chargée de cette tâche.

4-1-Préparation de la classification :

J'ai commencé par rechercher quelques conseils de base dans l'ouvrage de J. Maniez "Les langages documentaires et classificatoires" :

Etant donné la diversité du fonds (articles scientifiques, plaquettes, rapports de visite...pharmacie, biologie, oléochimie, cosmétique...), il n'est pas possible de reprendre une classification connue (Dewey, CDU...) et il est préférable d'utiliser une classification hiérarchique plutôt qu'une classification à facettes. De même, il sera plus facile de partir des documents eux-mêmes pour établir des micro-classes, puis des classes (méthode ascendante), plutôt que de commencer par créer des classes (méthode descendante).

Il est préférable de s'inspirer des diverses classifications existant déjà à la documentation et dans les laboratoires (quand il y en a une) et de s'en éloigner le moins possible.

J'ai donc fait l'inventaire de toute la documentation de l'entreprise, en circulant de bureau en bureau.

Puis j'ai cherché à regrouper tous ces dossiers en micro-classes et en classes en m'inspirant des classifications préexistantes, mais aussi :

-de la structure du thésaurus.

-de la table des matières des ouvrages de base dans certains domaines (chimie en particulier).

-de la classification utilisée à la Bibliothèque Universitaire de Lyon I (en chimie et biochimie).

4-2-Classification :

Une première proposition de classification a été soumise au groupe de travail. Elle a été légèrement modifiée en fonction de leurs remarques.

Classification définitive : voir en annexe.

5-REACTUALISATION DU THESAURUS :

Le thésaurus établi en 1990 par une autre stagiaire du DESSID n'a pas été réactualisé depuis et de nouveaux mots-clé ont été introduits dans la base de données et pas dans le thésaurus.

De plus, comme Texto n'autorise aucun contrôle de saisie, il y a un certain nombre de fautes de frappe à corriger parmi les mots-clé.

5-1-Edition de la liste des mot-clés introduits depuis la réalisation du thésaurus :

J'ai commencé par éditer la liste des mots-clé introduits après la réalisation du thésaurus par les commandes :

E

champs : mot-clé

QE

question : date >=1990

Un "coupé-collé" de Texto à Word m'a permis d'éditer la liste des nouveaux mots-clé triés par ordre alphabétique.

5-2-Corrections :

J'ai d'abord corrigé tous les mots mal orthographiés et remplacé tous les termes pour lesquels le thésaurus prévoyait un autre terme à employer ("EM"...).

Il restait 150 termes à corriger.

Conformément à ce qui a été fait lors de l'élaboration du thésaurus en 1990, j'ai remplacé tous les noms de principes actifs par leur catégorie thérapeutique (ex : antihistaminique, antinéoplasique...), avec l'aide du Vidal 91.

Comme cela a été fait également en 1990, j'ai placé les noms de principes actifs dans le champ "comment" de la base de données, afin d'en garder trace pour le cas où un trop grand nombre de documents correspondraient à la même catégorie thérapeutique, du fait, par exemple, d'un intérêt soudain des scientifiques pour une certaine molécule.

Pour tous les autres termes, je me suis reportée à la référence sur Texto ou à l'article lui-même pour bien en comprendre le sens. J'ai également consulté le Merck Index (dictionnaire de chimie), la Pharmacopée Française, les divers ouvrages à ma disposition. Puis j'ai comparé avec le thésaurus pour décider si le terme doit y être introduit et avec quelles relations hiérarchiques, ou s'il existe déjà un terme synonyme ou quasi synonyme dans le thésaurus.

J'ai également corrigé quelques anomalies du thésaurus :

Par exemple, des termes choisis comme descripteurs ne correspondant pas en fait aux termes les plus couramment employés (ex : 2-4 diaminopyridine au lieu de trimethoprime).

Autre exemple : le terme "extraits animaux" n'était pas descripteur alors que le terme "extraits végétaux" l'était.

J'ai ensuite réalisé toutes les corrections correspondantes sur Texto.

6-AUTRES PROPOSITIONS DE REORGANISATION :

6-1-Tri du fonds documentaire et signalisation :

Les ouvrages les plus anciens et présentant peu d'intérêt ont été archivés à la bibliothèque.

Il en reste environ 400.

Modifier la classification ne semble pas indispensable étant donné le faible volume des ouvrages, d'autant plus que cela imposerait de nombreuses modifications dans Texto.

Par contre, il semble indispensable d'améliorer la signalisation afin de permettre aux usagers de se servir eux-mêmes.

A l'occasion de la rénovation des locaux, un nouveau mobilier sera acheté et la signalisation pourra être mise en place à ce moment là, au moyen d'étiquettes et éventuellement de "faux livres".

J'ai également trié les articles des dossiers thématiques dont certains étaient très anciens ou trop généraux ou ne concernaient plus des activités de Gattefossé.

La même opération de tri pourrait être effectuée pour les thèses, dont certaines ne concernent pas directement les activités de Gattefossé (elles ont été rapportées par un membre de l'entreprise ayant participé au jury).

6-2-Système de gestion des prêts :

Les opérations de tri et de classement ont permis de découvrir des boîtes de fiches fantômes, qui pourront être utilisées dorénavant pour la gestion des prêts des ouvrages, thèses et rapports de stage.

6-3-Amélioration de l'information des utilisateurs :

-Circulation d'une liste des revues disponibles dans l'entreprise.
-Circulation une fois par mois d'une liste des articles commandés par la documentation.

6-4-Réaménagement des locaux :

La direction a également décidé de rénover la bibliothèque et de transformer l'architecture de la documentation :

La mezzanine sera transformée en bureau réservé au service communication, ouvrant par une verrière sur la documentation. Celle-ci sera aménagée de manière à offrir un espace de consultation sur place aux lecteurs.

Tout le fonds documentaire de la documentation (sauf archives bien-sûr) sera installé à ce niveau, associé à une signalisation lisible, et un PC sera disponible pour les interrogations de la base de données interne.

CONCLUSION :

Le stage m'a permis, d'une part, d'avoir une meilleure connaissance de l'offre du marché concernant les logiciels documentaires.

D'autre part, la réactualisation du thésaurus, l'élaboration de la classification et les opérations de tri m'ont donné l'occasion de me familiariser avec le vocabulaire en chimie et en pharmacie, ce qui pourra m'être utile ultérieurement sur le plan professionnel. J'ai également amélioré mes connaissances en ce domaine en participant à l'indexation des nouveaux articles.

J'ai par ailleurs fait connaissance avec la vie en entreprise et j'ai pu mesurer toute l'importance de la diplomatie et des relations humaines dans mon futur métier.

ANNEXES

ENQUETE SUR LES BESOINS DES UTILISATEURS DU SERVICE DE DOCUMENTATION

NOM:

Département :

Fonction (amont/aval) :

Parmi les services suivants, que peut offrir la documentation, lesquels avez vous déjà utilisés, à quelle fréquence, avec quel degré de satisfaction ?

	Rarement	Parfois	Souvent	Satisfaction
BDD EXTERNES				
- brevets				
- marques				
- entreprises				
- normes				
- question + complexe				
RÉCHERCHE INTERNE				
- ouvrage				
- thèse ou r. de stage				
- article				

Autres services utilisés :

Lorsque vous demandez une recherche documentaire par sujet (autre que brevet, marque, norme, ...), quel est généralement l'objectif, l'intérêt pour vous de cette recherche ?

- A- Obtenir des articles sur des produits Gattefossé servant de support de vente.
- B- Faire un bilan des recherches sur un thème précis.
- C- Connaître les propriétés d'un produit que vous voulez utiliser (biodisponibilité, absorption...propriétés d'une plante...).
- D- Connaître une méthode (dosage...)
- E- Autres.

Avez vous besoin d'une recherche la plus exhaustive possible, ou seulement de quelques articles de base ?

Avez vous besoin d'articles très récents ?

Quel est, dans votre domaine, la date de parution en deçà de laquelle les articles vous semblent périmés ?

Idem pour les thèses et les ouvrages.

Connaissez-vous les bases de données externes auxquelles vous pouvez avoir accès par le service de documentation ?

Auxquelles avez vous recours le plus souvent ?

Avez vous connaissance d'une base de données qui vous intéresserait beaucoup dans votre domaine et à laquelle nous n'avons pas accès ?

Exemples : BDD plus spécialisées dans un domaine comme :
BIOSIS en biologie
KOSMET en cosmétique
MARTINDALE ON LINE, PHARMLINE, PHIND, SEDBASE, IPA, ...en pharmacie.

Plus généralement : qu'attendez vous du service de documentation ?

La circulation des revues vous satisfait-t-elle ?

Y a-t-il un problème de retard ?

Que pensez vous de la solution adoptée en cosmétique : 1 ou 2 personnes se chargent de la lecture des revues et elles informent les autres par une réunion ?

Souhaiteriez vous disposer à la documentation d'un espace destiné à la consultation sur place (des ouvrages, usuels, revues, articles,...) ?

Souhaiteriez vous pouvoir consulter la base de données interne depuis votre laboratoire, par votre terminal. Sachant que dans ce cas :

- une brève formation serait nécessaire.
- il serait plus judicieux alors d'indexer dans cette BDD l'ensemble des documents disponibles dans l'entreprise : seriez vous prêt à faire indexer tout document que vous vous êtes procurés par d'autres moyens ?

Quels sont vos autres sources d'information que le service documentation de Gattefossé ?

Avez vous votre propre documentation dans votre laboratoire ? Quel type de documents ?

Avez vous des critiques particulières à formuler concernant le service de documentation ?

Quelle est à votre avis l'image du service de documentation dans l'entreprise ?
(bonne/assez bonne/moyenne/médiocre/mauvaise)

Quelle est sa notoriété ?
(peu connue/assez connue/très connue)

Connaissez vous d'autres personnes qui souhaiteraient donner leur opinion sur les besoins des utilisateurs du service de documentation ?

DEPOUILLEMENT DU QUESTIONNAIRE-CONCLUSIONS

1-IMAGE DU SERVICE DOCUMENTATION:

Sur 11 personnes interrogées :

3 pensent que son image est bonne ou très bonne.

4 pensent que son image est moyenne.

1 pensent que son image n'est pas très bonne

3 pensent que le service de documentation n'a pas d'image particulière, ne suscite ni éloges ni critiques, a besoin de se bâtir une place dans l'entreprise.

2-NOTORIETE :

Excellente, grâce au Flash-Info en particulier.

3-SATISFACTION :

La plupart des utilisateurs se sont déclarés globalement satisfaits du service documentation.

Leurs critiques portent parfois sur le manque d'espace, l'aspect peu moderne du local, ou le manque de disponibilité du personnel, occupé à d'autres tâches que le service de documentation.

La moitié des personnes interrogées estiment nécessaire de réserver un espace destiné à la consultation sur place. Les autres pensent que la mezzanine remplit déjà cet office.

5 personnes sur 11 reprochent à la documentation un certain flou dans ses objectifs et ses réalisations.

On ne sait pas précisément ce qu'on peut en attendre et avec quel degré de fiabilité, on ne connaît pas ses sources.

La circulation des revues semble satisfaisante, exception faite du département cosmétique qui se plaint de ne pas recevoir en priorité les revues de cosmétique. Elles passent d'abord par d'autres services moins concernés par la cosmétique, et ils sont eux-même informés avec beaucoup de retard sur les nouveaux produits.

4- LES BANQUES DE DONNEES EXTERNES :

La plupart des utilisateurs ne connaissent pas les bases de données externes auxquelles on peut avoir accès à la documentation. Ils font entièrement

confiance à Françoise Durosset pour choisir la base de données à interroger.

Seule KOSMET a été citée comme base de données pouvant se révéler utile à interroger, mais , avec quelques réserves cependant : cette base assez récente n'est, paraît-il, pas encore très intéressante, mais elle sera peut-être améliorée ultérieurement. Une personne a souhaité obtenir des informations sur le commerce extérieur, sur les statistiques de la direction générale des douanes. (BEATRICE correspondrait à ce dernier besoin, accessible par Minitel en kiosque, en 3617).

Il semble d'après cette enquête et d'après mon étude des demandes de recherches bibliographiques faites au service de documentation, que les utilisateurs n'ont pas nécessairement besoin d'une recherche la plus exhaustive possible, qu'une recherche en interne peut souvent suffire, que les bases de données externes sont assez peu interrogées. Exception faite du secteur recherche et développement qui utilise un peu plus fréquemment les bases de données externes.

Mais il faut savoir que jusqu'à présent on conservait dans des dossiers thématiques tous les articles commandés, on indexait même les articles traitant des activités de Gattefossé et pas uniquement des produits. Si on indexait uniquement les articles sur les produits, éventuellement les produits concurrents, ce comportement vis à vis des bases de données externes serait sans doute modifié.

Il est important de noter que les utilisateurs disposent de nombreuses autres sources d'informations s'ajoutant à la documentation de l'entreprise : l'ITERG, l'ARIST, la Bibliothèque Universitaire, les chercheurs de l'Universités, ont été cités par la moitié des personnes interrogées. Les autres citent bien-sûr les salons, congrès, relations, etc...

5-ACCESSIBILITE A LA BASE DE DONNEES INTERNE PAR UN RESEAU INFORMATIQUE :

Les utilisateurs montrent dans l'ensemble un grand intérêt, voire un grand enthousiasme, pour la possibilité d'interroger la base de données interne depuis leur propre terminal. Ils estiment que ça ne nécessiterait pas un apprentissage très rébarbatif et que cette solution permettrait de gagner du temps, d'éviter de faire intervenir le personnel de la documentation.

Deux personnes montrent peu d'enthousiasme à cette idée, jugeant ce dispositif disproportionné par rapport aux besoins, au nombre d'interrogations.

Par contre, la suggestion d'indexer dans la base de données interne tous les documents se trouvant dans l'entreprise suscite une vive approbation, surtout en ce qui concerne les informations sur la concurrence, ou les

produits concurrents, car ce type de renseignements est très dispersé dans l'entreprise. Certains aimeraient que soient également indexés dans cette base de données interne tous les articles commandés.

L'obligation de faire indexer tous les documents qu'ils se sont procurés par un autre biais que la documentation ne semble pas les rebuter. A l'exception d'une personne qui craint que ce système ne soit trop lourd à mettre en place et que les gens se lassent au bout d'un certain temps.

6-LES BESOINS :

Les utilisateurs n'ont toujours forcément besoin d'articles récents, une recherche historique est parfois nécessaire, pour les clients ou les stagiaires par exemple. D'où l'utilité de conserver les articles commandés, même si ce n'est à la documentation.

Inventaire des besoins des utilisateurs :

- articles sur les produits Gattefossé.
- articles sur les produits concurrents.
- articles sur les produits finis.
- articles sur la concurrence (bien que parfois on signale que le réseau personnel est plus efficace pour ce genre d'information).
- études de marché.
- informations sur les fournisseurs.

- toute la bibliographie sur un sujet, lié à la pharmacie, chimie, biologie ou cosmétique.
- informations dans de nombreuses disciplines.
- synthèses des articles les plus intéressants.
- synthèses des articles sur les produits Gattefossé.
- inventaire de la documentation technico-commerciale.

EN CONCLUSION :

Les besoins sont très variés et les ressources très dispersées !

Il serait intéressant de centraliser les informations dispersées dans les différents laboratoires dans une base de données interne.

Le service de documentation ne peut pas satisfaire de manière optimale des besoins aussi larges, il faut donc faire un choix.

Concernant les informations scientifiques sur les produits, les méthodes, l'état de l'art dans un domaine,...les bases de données externes sont plus compétentes, l'ARIST et l'ITERG apportent déjà beaucoup d'informations.

Il faut que la documentation apporte un plus par rapport à ces autres

sources d'information. Il est préférable à mon avis qu'elle se spécialise dans les domaines où l'information ne peut pas, ou difficilement, être obtenue par d'autres moyens : c'est à dire les produits Gattefossé, la concurrence, les marchés, etc...

De plus, une redéfinition plus sélective des objectifs du service de documentation apporterait cette "transparence", qui manque, dit-on, à ce service.

Ce "plus" pourrait être également la fourniture de synthèses des articles les plus intéressants, et pas seulement de bibliographies. La production de "documents secondaires" semble en effet représenter la tendance actuelle dans les centres de documentation. Mais cette évolution est impossible à réaliser actuellement à Gattefossé en raison du manque de disponibilité du personnel.

PROJET INFORMATIQUE :

Propositions concernant le service de documentation.

PREAMBULE:

La synthèse et les propositions données ci-dessous ont été dressées à partir des éléments en notre connaissance à ce jour ou supposés, à savoir : réseau Macintosh installé pour la bureautique et postes de travail auprès de chaque secrétariat.

Nous nous sommes par ailleurs appuyés sur les orientations exprimées par le groupe de réflexion GV/BM/AC/FF/FD dont les principes ont été confirmés par les interviews des utilisateurs effectués par Marie-Line Rezzouqi, stagiaire au service documentation actuellement.

1-OBJECTIFS :

1-1-Objectifs dégagés après enquête sur les besoins des utilisateurs :

1-1-1-L'enquête auprès des utilisateurs de la documentation révèle que la plupart des personnes interrogées souhaiteraient vivement pouvoir consulter la base de données interne sans l'aide d'un professionnel, depuis leur propre bureau ou laboratoire.

Le logiciel documentaire à choisir devra donc fonctionner en réseau et présenter une interface conviviale.

1-1-2-L'enquête révèle également qu'il serait souhaitable que le service documentation recentre ses activités sur les informations liées aux produits GATTEFOSSÉ éventuellement à la concurrence, et qu'on utilise les bases de données externes pour les autres informations.

Afin de valoriser ce type de ressources documentaires (édition de profils...), il serait intéressant que le nouveau logiciel documentaire propose une fonction téléchargement.

Cependant, la base de données interne devra toujours permettre de retrouver les ouvrages, thèses, rapports de stages, articles se trouvant à la documentation.

De plus, les utilisateurs ont massivement exprimé le besoin de centraliser dans la base de données interne l'ensemble des informations intéressantes dispersées dans l'entreprise (sans que les documents soient centralisés à la documentation, la base de données permettrait de les localiser).

Pour ces trois raisons, il faudra envisager un plus grand accroissement annuel de la base de données interne.

1-2-Objectifs dégagés après étude de l'existant :

1-2-1-La base de données actuelle doit être conservée (4800 références) ; elle devra donc être transférée sur le nouveau système, de préférence sans que cela ne nécessite une saisie manuelle.

1-2-2-La base de données actuelle est associée à un thésaurus papier qui donne entière satisfaction mais est difficile à mettre à jour ; il est donc souhaitable que ce thésaurus puisse être transféré sur le nouveau système, qu'il soit consultable en ligne par les utilisateurs et que le logiciel propose une fonction "gestion de thésaurus".

1-2-3-Actuellement, un des gros problèmes posés par la base de données sur TEXTO est la difficulté d'éditer la bibliographie obtenue après interrogation.

Ce problème doit être résolu par le nouveau logiciel : les utilisateurs doivent pouvoir imprimer facilement le résultat de leur recherche, sur une imprimante du réseau.

1-2-4-Le transfert de la base de données actuelle hébergée sur NORSK DATA sur le nouveau système monopolisera pendant un certain temps l'ordinateur sur lequel elle sera chargée.

Or le Macintosh II présent au service documentation est utilisé en permanence pour des travaux liés au service communication.

D'autre part, même après installation, il serait souhaitable de disposer d'un Macintosh réservé à la documentation, pour réaliser des interrogations plus complexes de la base de données interne ou des bases de données externes, pour l'indexation des documents, pour gérer les commandes, éventuellement les emprunts,...

2-PROPOSITIONS:

Face à ces objectifs, deux solutions sont envisageables.

2-1-Première solution :

A l'occasion de la journée "logiciel documentaire" à l'ENSSIB, nous avons sélectionné un logiciel documentaire qui répond pour l'essentiel à nos besoins : le logiciel ALEXANDRIE.

2-1-1-Le logiciel documentaire Alexandria fonctionne sur Macintosh ; il est interrogeable en réseau de type Appletalk ; le nombre d'accès simultanés restant à déterminer (2 ou 4).

Prix pour 4 accès simultanés :

Logiciel Alexandria (dans sa version consultable en réseau) : 14000 F

Voie Appletalk / réseau : 6400 F

Trois niveaux d'interrogation ont été définis sur Alexandrie, dont l'un est très convivial.

L'accès à la base en écriture peut être protégé par un mot de passe.

2-1-2-Alexandrie propose une fonction "téléchargement".

Alexandrie nécessite au minimum 2 Mo de mémoire vive et 20 Mo de disque dur. Le Macintosh II de la documentation dispose actuellement de 8 Mo de mémoire vive et de 20 Mo de disque dur.

Cependant ces limites représentent un minimum et sont calculées dans l'hypothèse où l'ordinateur est utilisé uniquement pour la gestion de la base de données. Ce qui n'est pas le cas du Macintosh II actuel.

Il faudrait donc :

- Soit acheter un nouveau disque dur.
- Soit disposer d'un nouveau Macintosh : ce qui réglerait le problème de la monopolisation du Macintosh pendant l'installation du nouveau logiciel, offrirait un meilleur service aux utilisateurs pour les recherches documentaires plus complexes et faciliterait l'indexation des documents et la gestion des commandes par le personnel de la documentation.

2-1-3-L'exportation des fichiers du Norsk Data au Macintosh reste un problème, cela nécessitera peut être l'intervention d'un spécialiste et/ou l'achat d'un logiciel de reformatage (à faire préciser et évaluer par la société G.B.Concept, éditrice d'Alexandrie, si cette solution est envisagée).

2-1-4- Le thésaurus actuel est disponible sur disquette, il pourra donc peut-être être exporté directement en format texte, mais il faudra créer à nouveau sa structure.

Il est interrogeable en ligne, même dans le cas du premier niveau d'interrogation (mais il faudrait le vérifier).

Alexandrie dispose d'une fonction "gestion de thésaurus".

De plus, il présente également d'autres fonctions fort intéressantes : statistiques, gestion budgétaire, gestion des prêts...

2-1-5-L'édition des bibliographies est très simple sur Alexandrie.

2-2-Deuxième solution :

Les utilisateurs souhaitent surtout pouvoir interroger eux-mêmes la base de données, même si elle n'est pas accessible depuis leur propre terminal et s'ils doivent se rendre à la documentation pour le faire ; cette solution représenterait malgré tout un progrès à leurs yeux et un gain de temps considérable.

Dans ce cas, il serait indispensable de disposer d'un second ordinateur à la documentation, puisque le Macintosh II est rarement disponible.

Le choix du logiciel dépendra alors du matériel utilisé.

-Si c'est un PC : le logiciel TEXTO serait offert par la société CHEMDATA dans le cadre du contrat de maintenance.

Mais pour que TEXTO puisse être consulté aisément par les utilisateurs, il faudrait lui adjoindre l'interface WINDOWS et le programme Logotel.

Texto propose également des modules supplémentaires assurant le téléchargement et la gestion de Thésaurus : Tex-load et Dixit.

Le transfert de la base de données actuelle sur Norsk data gérée par Texto vers ce nouveau système ne devrait pas poser de difficultés, d'après Chemdata.

-Si c'est un Macintosh : la version d'Alexandrie ne fonctionnant pas en réseau pourrait convenir, mais d'autres logiciels peuvent être examinés dans cette optique.

CONCLUSION:

Nous avons le sentiment de ne pas avoir encore assez évalué tous les éléments composant ces propositions, tant sur le plan budgétaire que sur le plan de leur réalisation. Les informations manquantes peuvent être obtenues auprès des concepteurs des logiciels que nous n'avons pas contactés directement. Pour cela il nous paraît nécessaire d'obtenir à ce stade de notre réflexion votre accord quant à la poursuite et à l'affinement de l'une de ces deux propositions. Nous sommes à votre disposition pour détailler ces propositions.

REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL AUTOUR DU PROJET "DOCUMENTATION - INFORMATISATION"

1-Résultats de l'enquête.

Objectifs.

Propositions : les 2 solutions (réseau ou consultation libre à la documentation).

2-Questions qui restent à éclaircir concernant la centralisation dans la base de données interne de la documentation dispersée dans l'entreprise (mise en pratique, problèmes concrets) :

- chaque département devra être responsable de la gestion de sa propre documentation (classement, indexation,...).

En particulier, le responsable devra récupérer les documents demandés par les stagiaires.

- sur quels critères se baser pour décider qu'un document doit être indexé ou non (voir ci-dessous : que conserve t-on dans la base de données interne ?).

- l'indexation se fera t-elle par l'intermédiaire d'un bon vert ?...

- La documentation de chaque laboratoire devra t-elle être accessible en libre service ?

- La classification sera t-elle la même dans tous les services ?

Adoptera-t-on la même qu'à la documentation ? Doit elle être améliorée ?
Problème des classifications préexistantes.

3-Autre question : que conserve t-on dans la base de données interne ?

-Les articles sur les produits Gattefossé (sachant qu'il y a actuellement sur Texto 400 références sur ce thème).

Quid des plaquettes, catalogues.... ?

-Les ouvrages, thèses, rapports de stages et les articles ayant été commandés.

-Concernant la documentation sur la concurrence : de quel type de documents s'agit-il ? (inventaire ?).
Lesquels indexe t-on ? (Produits concurrents, entreprises concurrentes...).

-Fait-on un télédownload sur profil ? ou télédownload de tous les articles dans les revues auxquelles nous sommes abonnés ? ou sur profil ET dans nos revues ? ou télédownload uniquement pour les articles commandés ?

4-Circulation des revues :

Fait-on une fiche de circulation différente pour chaque revue en fonction de son thème pour que les lecteurs les plus concernés soient prioritaires ?
Mais en contre-partie, ceux-ci devront avertir Jeannine Penaud lorsqu'ils sont en déplacement.

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU GROUPE DE TRAVAIL
"DOCUMENTATION/INFORMATISATION"
DU JEUDI 9 AVRIL 92

Suite à nos propositions concernant le choix d'un nouveau logiciel documentaire, nous avons réuni le groupe de travail "Documentation/Informatisation", composé de FF, AC, GV, BM, afin de leur exposer les résultats de l'enquête sur les besoins des utilisateurs, de leur soumettre nos solutions, de redéfinir avec précision les services que rendra la documentation et de mettre au point certains aspects concrets.

1-SOLUTIONS PROPOSEES :

Concernant les 2 solutions proposées (consultation en réseau ou consultation en libre-service à la documentation), la seconde solution est finalement préférée car les Macintosh des secrétariats sont très peu disponibles ; la consultation en réseau ne semble donc pas représenter la solution idéale s'il s'agit d'un réseau de Macintosh.

2- PRECISIONS CONCERNANT LES SERVICES RENDUS PAR LA DOCUMENTATION :

-Les utilisateurs pourront consulter la base de données interne en libre-service à la documentation.

Un micro-ordinateur sera donc réservé à cet usage.

La base de données sera transférée sur ce micro-ordinateur et gérée par un nouveau logiciel documentaire d'interrogation facile (Alexandrie ou un autre, à étudier).

Le thésaurus sera également enregistré et pourra être consulté en ligne pendant l'interrogation.

Ce poste pourrait également être équipé d'un Modem, d'un logiciel de communication et d'une imprimante pour permettre l'interrogation des bases de données externes sur Questel (plus ergonomique et plus économique que le Minitel et meilleure impression des résultats).

-Seront indexés dans la base de données interne tous les articles, thèses, rapports de stage, ouvrages reçus à la documentation ou dans les différents laboratoires : en effet, les utilisateurs souhaiteraient pouvoir localiser tous les documents intéressants dispersés dans l'entreprise, grâce à la base de données interne (voir ci-dessous, les aspects pratiques de cette centralisation).

Seront également indexés les brochures, plaquettes, catalogues,...sur la concurrence (en indiquant le nom de la société et la date), car les besoins de centralisation sont importants en ce domaine

Les revues reçues à la documentation seront encore analysées par F. Durousset et les articles les plus intéressants indexés.

Une part de cette activité pourra peut-être ultérieurement être remplacée par un téléchargement, mais il serait nécessaire de tester l'efficacité de ce procédé lorsque le nouveau logiciel permettant le téléchargement sera en place.

En effet, les producteurs des bases de données externes ne dépouillent pas toutes les revues auxquelles nous sommes abonnés, le dépouillement n'est pas exhaustif, et l'indexation est moins précise, faite dans un esprit différent, qu'une indexation "maison".

Un téléchargement automatique et régulier sur profil pourra également être envisagé (c'est à dire répondant aux centres d'intérêt de chaque utilisateurs).

Mais il faut aussi tenir compte du coût du téléchargement.

- Concernant la circulation des revues :

L'analyse et l'indexation des articles les plus intéressants prend du temps et retarde la circulation des revues. De plus, certaines revues très spécialisées arrivent tardivement dans les départements les plus concernés, après avoir circulé dans d'autres services.

Il a été proposé d'aménager un espace pour la consultation sur place de certaines revues (ou autres documents) au rez-de-chaussée de la documentation.

Une photocopie des sommaires des revues circulerait auprès des lecteurs potentiels.

Les utilisateurs ont aussi souhaités être informés des articles commandés par la documentation (le Flash-Info ne signale que les ouvrages, thèses et rapports de stage).

A partir de la liste actualisée des revues auxquelles l'entreprise est abonnée, le groupe a exprimé une demande vis à vis d'abonnements supplémentaires à prendre :

- le Moniteur des pharmacies
- Pharmaceutical Research
- le bulletin de l'Ordre des Pharmaciens

Le service documentaire regrette que ces demandes ne viennent pas se substituer à des abonnements actuels, compte tenu du nombre déjà important d'abonnements et du nombre de lecteurs.

3 - CENTRALISATION DES DOCUMENTS DISPERSÉS DANS L'ENTREPRISE : ASPECTS PRATIQUES

Il a été décidé de ne conserver à la documentation que les articles portant sur les produits Gattefossé, de ne plus faire de photocopies des autres articles commandés. Ceux-ci seront conservés dans le laboratoire concerné, et localisés grâce à la base de données interne.

Cela soulève quelques problèmes pratiques :

- De nombreux articles sont commandés par des stagiaires. Il seront localisés dans la base de donnée interne sous le nom du maître de stage. Il faut donc s'assurer que ces articles seront bien récupérés avant le départ du stagiaire. Il a été proposé que chaque responsable de stage se charge d'informer le stagiaire de l'obligation de remettre sa bibliographie et sa documentation avant son départ, et se charge de les recueillir à la fin du stage.

- Concernant la classification du fond documentaire de chaque laboratoire, il a été proposé d'adopter une classification commune, identique à celle de la documentation, afin que chacun puisse retrouver un document sans faire intervenir la secrétaire.

Une fiche fantôme mentionnant la date et le nom de l'emprunteur remplacera le document emprunté.

- Critères de choix des documents à indexer dans la base de données interne :

Il est difficile de décider de l'intérêt d'un document pour les autres utilisateurs. Ceux-ci souhaiteraient que tout soit indexé dans un premier temps. Le problème du choix dépendra en fait de la quantité de documents à gérer.

CONCLUSION :

Ces diverses précisions devraient permettre de mettre en oeuvre la réorganisation du service de documentation.

Il reste à comparer les autres logiciels documentaires sur Macintosh avec Alexandria, à assister à des démonstrations chez des utilisateurs, à demander éventuellement la version de démonstration du logiciel afin de vérifier qu'il correspond bien à nos attentes et à mettre en place le matériel nécessaire (un Macintosh de 20 ou 40 Mo de disque dur et 8 Mo de mémoire vive, éventuellement un Modem, un logiciel de communication et une imprimante).

A l'occasion de la réfection des locaux de la documentation, il sera envisagé d'aménager un espace pour la consultation sur place.

La classification des ouvrages et des articles va être redéfinie afin d'établir un même classement dans chaque département et rendre ainsi l'accès en libre-service possible.

CLASSIFICATION :

GENERALITES :

- industrie cosmetique
- industrie pharmaceutique
- cosmetologie
- parapharmacie
- biologie-biotechnologies
- histoire de la cosmetique et de la pharmacie

SOCIETES :

classées par ordre alphabétique du nom de la société

ORGANISMES :

par ordre alphabétique
(exemples : AFNOR, ITERG, IFREB, ANRT, ASEAN, ADESAC)

RELATIONS EXTERIEURES :

exemples : St Rémy, conférences, rapports de visite, congrès, manifestations,...

PRODUITS GATTEFOSSE :

par ordre alphabétique du nom du produit
pour chaque produit (si beaucoup) : classement par forme galénique
(cutanée, orale sèche, orale liquide, injectable, rectale, vaginale, autre)

PRODUITS BIOLOGIQUES :

- Biomateriaux
- PRODUITS D'ORIGINE ANIMALE :
 - Collagène :
 - propriétés mecaniques
 - biochimie
 - structure
 - maturation et vieillissement
 - dégradation
 - analyse
 - procédés de préparation
 - applications médicales
 - applications cosmétiques
 - divers

- Placenta :
 - biochimie
 - analyse
 - applications médicales
 - applications cosmétiques
 - généralités
 - divers
- Autres produits d'origine animale
 - élastine
 - glycosaminoglycanes
 - sérum
 - liquide amniotique
 - facteur de croissance
 - lait-collustrum
 - facteur intrinsèque
 - ADN
 - extraits d'organes
 - acide hyaluronique
 - autres...
- Polémiques/Produits d'origine animale

-PRODUITS D'ORIGINE VEGETALE :

- extraits végétaux : généralités
- plantes et extraits végétaux : par ordre alphabétique du nom de la plante
- mélanges de plantes
- produits de la mer
- composants chimiques des plantes

-OBJECTIVATION :

TECHNIQUES ET METHODES :

-CHIMIE ANALYTIQUE :

- méthodes chimiques (indices, méthodes de dosage, ...)
- méthodes physico-chimiques (pH, densité, indice de réfraction, viscosité, point de fusion, spectrométrie, chromatographie, électrophorèse...)
- autres

-AUTRES TECHNIQUES ET METHODES :

- méthodes d'extraction
- méthodes de contrôle qualité
- solubilisation, filtration
- calorimétrie
- rhéologie

-APPAREILS

BIOCHIMIE :

- protéines
- acides aminés
- lipides
- glucides
- vitamines
- enzymes
- oligoéléments

CHIMIE ORGANIQUE :

-CORPS GRAS :

- acides gras
 - saturés
 - monoinsaturés
 - polyinsaturés
 - cycliques
 - acides gras à fonctions secondaires (hydroxyacides, époxyacides, cétoacides)
- glycérides
 - monoglycérides
 - diglycérides
 - triglycérides
- phosphatides
- cérides
- insaponifiables : triterpènes, stérols, alcools gras, hydrocarbures,...

-AUTRES :

CHIMIE GENERALE :

ex : soufre et ses dérivés...

GALENIQUE :

-FORMES GALENIQUES :

- généralités
- formulation (=galénique en cosmétique)
- formes cutanées
- formes orales sèches
- formes orales liquides
- formes injectables
- formes rectales
- formes vaginales
- formes nasales
- formes oculaires
- émulsions
 - en cosmétique
 - en pharmacie
 - alimentaires
- microémulsions
 - en cosmétique
 - en pharmacie
- émulsions multiples
- cristaux liquides
- liposomes
- autres formes : pompes, prodrogues
- comparaisons entre voies d'administration
- interactions principe actif/excipient

-COMPOSANTS :

- antibactériens, conservateurs
- antifongiques
- solvants
- gélifiants
- tensio-actifs
- anti-oxydants
- colorants
- émulsionnants
- ...

-TECHNOLOGIE-PROCEDES

COSMETOLOGIE :

-PEAU ET ANNEXES :

- histologie et physiologie de la peau
- microbiologie de la peau
- biochimie de la peau
- glandes sébacées et sébum
- glandes sudoripares
- le poil
- le cheveu
- l'ongle
- pigmentation-mélanine
- acide urocanique
- peau et soleil
- vieillessement de la peau
- affections cutanées
- allergies
- alopécies
- cellulite
- chirurgie esthétique

-PRODUITS FINIS EN COSMETIQUE :

- rouges à lèvres
- maquillage des yeux
- crèmes
- produits de protection solaire
- produits bronzants
- produits de bain
- shampoings
- démaquillants
- dentifrices
- cosmétiques pour peaux noires
- traitements capillaires
- etc...

LEGISLATION-REGLEMENTATION :

- alimentaire
- vétérinaire
- parfumerie
- cosmétique
- pharmaceutique
- produits chimiques

- marques

CONTROLES ET TOXICOLOGIE :

- généralités
- toxicologie :
 - médicaments
 - cosmétiques
 - alimentation
 - produits Gattefossé
- contrôle bactériologique
- insecticides

- ...

PHARMACIE :

- pharmacopée
- pharmacocinétique

- ...

DIVERS :

- emballage
- diététique

BIBLIOGRAPHIE :

Gestion Electronique de Documents, Gestion documentaire
Catalogues du CXP
Paris : ADBS Editions, 1991



La gestion documentaire sur Macintosh
Puyrabeau F.
SVM Mac, n°17, avril 1991.

Les logiciels de gestion et de recherche documentaires : guide de visite de
l'exposition du 26 mars 92, journée organisée conjointement par l'ENSSIB et
l'AEDESSID.

Documentation du logiciel Alexandrie
G.B.Concept

Documentation du logiciel Biblio-Tech
BNT Technologies

Les langages documentaires et classificatoires : conception, construction et
utilisation dans les systèmes documentaires.
Jacques MANIEZ.
Paris : les Editions d'Organisation, 1987.

Pharmacopée Française, X^e édition.
Association pour la Recherche Appliquée à la Pharmacopée.
Moulin-lès-Metz : Maisonneuve Editeur, 1992.

VIDAL 1991.
Paris : Editions du Vidal, 1991.

Index Nominum 1984 : Répertoire des substances médicamenteuses.
Zürich : Centre Scientifique de la Société suisse de Pharmacie, 1984.

The Merck Index, an encyclopedia of chemicals, drugs, and biologicals, XI^{ème}
édition.
Rahway (USA) : Merck & Co., 1989.



959627B