

Comment mettre en place un guichet unique sur les données de la recherche ?

1. Enjeux

Les données de la recherche sont un objet complexe et la mise en œuvre d'un service d'accompagnement des chercheurs sur ce sujet nécessite de rassembler des compétences variées. Dans le domaine de la Science Ouverte, la formation et l'accompagnement à l'ouverture des publications scientifiques sont surtout affaire de professionnels de l'information scientifique et technique. Or pour les données de la recherche, les compétences documentaires doivent s'allier aux compétences numériques, juridiques, informatiques et scientifiques, comme le rappelle le webinar *De la multiplicité d'acteurs au guichet unique ?* proposé le 24/03/22 par le GTSO Données de Couperin et [disponible en replay](#).

Les enjeux principaux pour proposer un guichet unique de services autour des données résident ainsi dans l'identification des bons interlocuteurs au sein de l'établissement et dans la mise en relation de ces acteurs en bonne intelligence. L'objectif du guichet unique est alors de permettre à un chercheur de savoir simplement à qui s'adresser pour toute question liée aux données de la recherche.

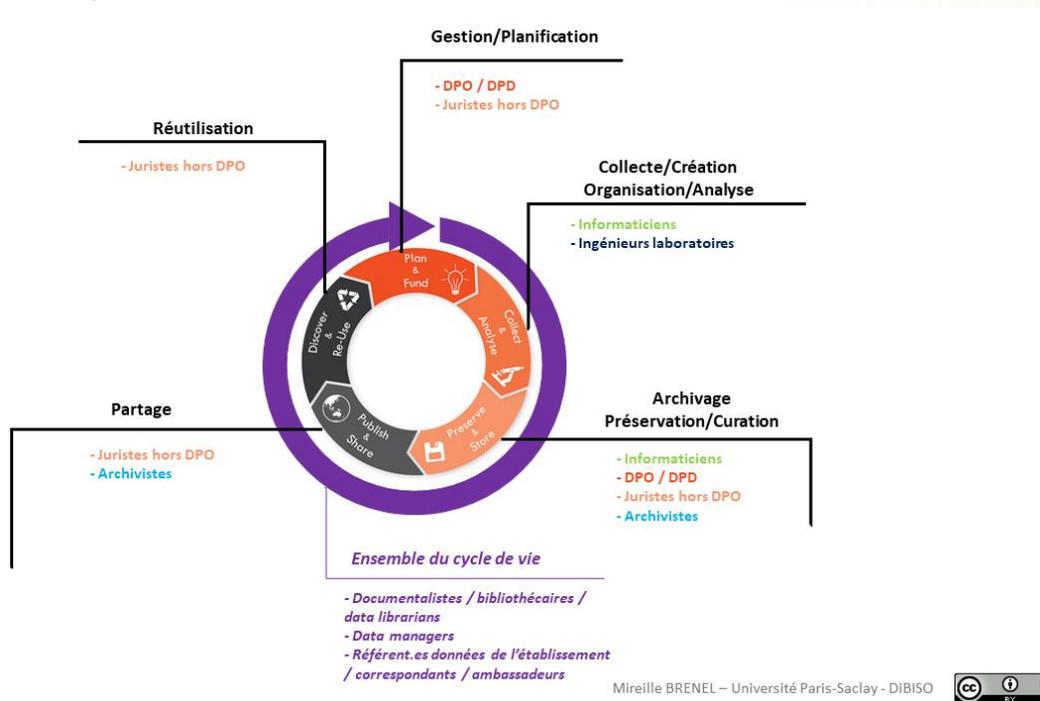
En effet, l'organisation en guichet unique apporte des avantages, tant pour les professionnels que pour les utilisateurs :

- Faciliter l'accès au service en fédérant les acteurs : pas de dilemme pour l'utilisateur sur le choix de la personne à contacter et réception centralisée des demandes pour les professionnels ;
- Assurer une réponse dans un temps réduit : il y a toujours quelqu'un derrière le guichet !
- Fédérer un réseau : réunir derrière un même guichet des collègues de services, d'établissements différents favorise l'esprit de groupe et un sentiment d'appartenance à un réseau ;
- Accompagner la montée en compétences des professionnels : les réponses apportées par d'autres experts participent à la formation.

Cette fiche propose de répondre aux questions suivantes : Quels acteurs faut-il mobiliser ? Quelles sont les solutions techniques existantes pour organiser un guichet unique ? Comment organiser et animer ce réseau ?

2. Quels acteurs mobiliser au sein du guichet unique ?

Le guichet unique fait appel à plusieurs métiers et compétences et mobilise des acteurs issus de différents services de l'établissement, dont les missions peuvent se cumuler.



Acteur	Besoins auxquels il répond	Etape du cycle de vie de la donnée
Documentaliste / bibliothécaire / data librarian	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil sur la gestion des données selon les principes FAIR et la diffusion des données et du code, y compris lors des demandes de financement • Accompagnement au plan de gestion des données • Accompagnement au dépôt de jeux de données dans l'entrepôt et curation • Conseils pour le nommage et l'arborescence des fichiers • Formations aux données de la recherche • Conseils pour la rédaction de data papers, information sur les politiques éditoriales des revues en matière de données (<i>data journal</i> ou non) • Sensibilisation aux aspects juridiques et éthiques • Aide à l'estimation des coûts de la gestion des données et du code 	Ensemble du cycle de vie de la donnée
Informaticien (service transverse de l'établissement type Direction des systèmes d'information, du numérique...)	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition d'espaces de stockage et d'infrastructures de recherche, de calcul • Sécurité informatique, bases de données et applications web • Questions d'impact écologique des données numériques 	Collecte/création Archivage et partage
DPO / DPD (<i>data protection officer / délégué à la protection des données</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions juridiques liées au traitement des données personnelles • Accompagnement pour les livrables liés au règlement général sur la protection des données (RGPD): déclaration de traitement, analyse d'impact de protection des données (AIPD) • Aide à la rédaction de formulaire de consentement 	Gestion/planification Préservation/curation (pour la partie conditions générales d'utilisation (CGU)) Archivage (pour la partie CGU)
Juriste hors DPO (spécialistes de la propriété intellectuelle, comité d'éthique, référent intégrité scientifique)	<ul style="list-style-type: none"> • Conseil sur la propriété intellectuelle des données (droit d'auteur, brevets...) et les licences de diffusion, droit des bases de données • Accompagnement pour les livrables éthiques 	Gestion/planification Réutilisation Archivage et partage (pour la partie CGU)
Référent.e données de l'établissement / correspondant / ambassadeur	Relai entre les services d'accompagnement et le terrain (chercheurs, ingénieurs): ambassadeurs des données ou "data champions"	Ensemble du cycle de vie de la donnée
Archiviste	<ul style="list-style-type: none"> • Conseils pour le nommage et l'arborescence des fichiers • Accompagnement de projets pour l'archivage pérenne, liens avec le Centre informatique national de l'enseignement supérieur (CINES) • Accompagnement pour les durées de conservation des données 	Préservation/Curation Archivage/partage
Ingénieur laboratoire	<ul style="list-style-type: none"> • Traitement des données massives: collecte, fouille, scrapping, visualisation, "dataviz" • Création de corpus web • Traitement/analyse statistique de données • Anonymisation, pseudonymisation des données • Cryptage des données sensibles • Systèmes d'information géographiques • Cartographie • Accompagnement à la rédaction de software management plans (SMP) 	Collecte/création Organisation/analyse
Data manager	Suivi de l'ensemble des questions liées aux données au sein d'un projet de recherche	Ensemble du cycle de vie de la donnée

En fonction du maillage territorial local, un établissement peut porter seul le guichet unique ou s'associer à des partenaires. Selon la taille et la configuration des organismes concernés, les acteurs sont susceptibles de travailler dans différentes institutions : Plateforme Universitaire des Données (PUD), Maison des Sciences de l'Homme (MSH), université, organisme de recherche, mésocentre, datacenter...

La variété des profils et des compétences réunies au sein du guichet unique permet d'apporter une première réponse à la plupart des questions posées. Pour des demandes plus complexes ou plus spécifiques, il peut être nécessaire de solliciter des experts.

Parmi les personnes auxquelles les membres du guichet unique peuvent faire appel on trouve par exemple :

- Administrateur des données, des algorithmes et du code (ADAC) pour le côté politique
- Ingénieurs de montage de projet pour le relai des actions du guichet unique auprès des chercheurs qui déposent des demandes de financement
- Editeurs
- Fonctionnaire sécurité défense (FSD)
- Responsables de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)
- Partenaires des Ateliers de la donnée, dont les centres de références thématiques et les centres de ressources

Enfin, les membres du guichet peuvent se former auprès d'autres acteurs :

- Unités régionales de formation à l'information scientifique et technique (URFIST)
- Centres régionaux de formation aux carrières des bibliothèques (CRFCB)
- Ecole nationale supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB)
- Réseaux métiers tels que le Consortium unifié des établissements universitaires et de recherche pour l'accès aux publications numériques (Couperin), l'Association des directeurs et personnels de direction des bibliothèques universitaires et de la documentation (ADBU), Mate-SHS...

3. Quelles solutions techniques ?

Un guichet unique a pour objectif de centraliser les points d'accès aux sources d'information et aux contacts utiles pour guider le chercheur dans le dédale de la gestion des données. Il peut être déployé selon différentes solutions techniques, à choisir selon le budget et les ressources humaines disponibles de l'institution (ou fédération d'institutions) qui le porte. Veiller à définir des règles claires de fonctionnement est la clé de réussite commune aux trois solutions proposées (cf. point 4.3).

C'est un service qui peut commencer modestement et s'améliorer au fil du temps mais il s'agit d'une vitrine importante de l'activité de soutien aux chercheurs, car c'est souvent le premier contact qu'ils auront.

3.1. Une adresse email générique

De nombreux exemples d'adresses génériques sont présents sur le répertoire [SOS-PGD](#).

Cela permet à plusieurs personnes de rediriger automatiquement tout email arrivant sur cette adresse vers les destinataires rattachés. Le fonctionnement du guichet peut s'appuyer sur une série de mails types.

Avantages :

- Point unique de contact facile à retenir et à communiquer ;
- Facilité de mise en œuvre ;
- Faible coût (opéré par le service informatique de l'établissement porteur sur un serveur de messagerie déjà installé) ;
- Pas de limite de destinataires : par exemple tous les accompagnants à la gestion de données d'un atelier de la donnée, ou toutes les personnes impliquées dans un établissement (personnel IST, juriste, archiviste...) ;
- Montée en compétence de l'ensemble des accompagnants grâce aux échanges de mails (liste en copie à chaque réponse).

Inconvénients :

- L'adresse est anonyme donc le chercheur ne connaît pas les interlocuteurs accompagnants ;
- Une équipe trop nombreuse derrière l'adresse dilue les responsabilités ; d'où la nécessité d'une bonne organisation.

3.2. Un site web

La solution la plus courante est de proposer :

- Soit une ou plusieurs pages web hébergées sur le site internet d'une institution ;

Exemples :

- [La Science Ouverte à l'Université de Lorraine rubrique Atelier de la donnée](#)
- [Science Ouverte à l'Université Paris-Saclay rubrique données](#)
- [Sciences Po Paris rubrique données](#)

- Soit un site web autonome de la cellule d'accompagnement.

Exemples :

- [dat@UBFC](#)
- [INRAE rubrique Datapartage](#)

Avantages :

- Centralisation des contacts et des liens vers les différents documents utiles, fiches pratiques etc... ;
- Communication facilitée auprès des chercheurs ;
- Possibilité d'avoir une identité graphique claire ;
- Matérialisation de la collaboration entre membres et institutions du guichet ;
- Facilité de prise en main des éditeurs de sites web actuels et mise à jour possible par plusieurs contributeurs (répartition de la charge de travail associée à la maintenance du site) ;
- Complémentarité avec l'adresse mail générique.

Inconvénients :

- Dépendance vis-à-vis du bon référencement du site sur les moteurs de recherche internet (Google, Bing ...) et internes ;
- Maintenance régulière et soutenue (actualités) : une équipe éditoriale doit être nommée ;
- Travail de communication en plus de l'activité courante : il faut envisager le soutien d'un chargé de communication interne ;
- Travail de réarchitecture web à prévoir si chaque service a créé sa propre page web avant le lancement du guichet unique.

3.3. Un système de ticketing

Il va permettre la gestion des demandes suivant des workflows préétablis. Il s'agit d'une application informatique (souvent full web) qui propose à tout demandeur de poser sa question (via des interfaces diverses telles qu'un formulaire de saisie sur un site web, un commentaire ou question sur réseau social, un message email voire un appel téléphonique), ce qui initie ainsi un "ticket" ; et pour les personnes en charge de traiter ces tickets dans une interface commune ergonomique, de répondre, suivre l'état d'avancement, partager les échanges entre les demandeurs et les différents accompagnants, de faire des statistiques et tableaux de bord ... jusqu'à la résolution et fermeture finale du ticket.

Avantages :

- Bonne ergonomie des interfaces pour la gestion ;
- Le workflow peut être automatisé et permettre une redirection automatique suivant certains critères paramétrables (par exemple redirection vers une bibliothèque suivant l'affiliation du demandeur ou délégation en cas d'absence pendant les vacances) ;
- Génération facilitée d'indicateurs ;
- Facilite le lien avec les équipes informatiques.

Inconvénients :

- Réticence des utilisateurs à utiliser un formulaire en ligne (crainte de non-réponse) ;
- Projet informatique à mener depuis son instruction (cahier des charges et spécifications fonctionnelles et techniques) jusqu'à la mise en œuvre (recette, qualification, mise en production, et maintenance), des ressources informatiques (et maîtrise d'ouvrage) sont donc à mobiliser ;
- Coût de licence de l'application (si installée sur les serveurs d'établissement) ou de l'abonnement si application en mode Saas (en ligne / cloud) ; si l'outil est interne, le coût de l'infrastructure (serveur) peut être important.
- Lourdeur d'organisation.

Quelle que soit la solution choisie, il est recommandé d'élaborer des indicateurs de suivi des demandes, afin de pouvoir évaluer la charge associée et de s'adapter sur le long cours aux types de demande et aux populations ciblées. Exemples : nombre de demandes / mois, profil des demandeurs (porteur de projet, chercheur, doctorant...), objet de la demande (juridique, organisationnel, informatique, stockage...).

4. Comment animer le guichet ?

Une fois les acteurs rassemblés et l'outil technique choisi, que ce dernier prenne la forme d'une adresse générique, d'un site web ou encore d'un système de tickets, il est nécessaire de réfléchir à l'animation de ce réseau pour traiter efficacement les demandes.

4.1. Harmoniser les pratiques

Dans le cadre d'un établissement multi-tutelles, comprenant notamment des Unités Mixtes de Recherche (UMR), il est important, avant de lancer le guichet unique, d'harmoniser les positions des répondants sur certaines thématiques récurrentes, telles que le choix d'un entrepôt ou d'un modèle de plan de gestion de données. Par ailleurs, entre directions (Documentation, Recherche, Affaires Juridiques, Numérique...), il est nécessaire d'acter formellement la participation au guichet afin de clarifier le temps de travail consacré par chaque agent à cette mission.

4.2. Ménager les équipes

Les acteurs pouvant avoir une compétence sur le dossier des données sont pléthoriques. Pour autant, un guichet unique derrière lequel se trouvent des dizaines de personnes risque de ne pas fonctionner efficacement. Il vaut donc mieux privilégier un groupe resserré de quelques personnes, dont la mission de réponse au guichet sera clairement définie. Dans le cadre d'un établissement multisites, on peut également penser à une répartition des réponses par site ; ou par établissement, dans le cadre d'un guichet unique pluri-institutionnel.

4.3. S'organiser

Quel que soit l'outil choisi, il est primordial de répartir les réponses aux questions en fonction des thématiques. Les destinataires directs des questions doivent établir une liste des sujets auxquels ils peuvent répondre directement (accompagnement PGD, aide au dépôt, recherche de jeux de données...) et ceux qui nécessitent de faire appel à un acteur de l'établissement hors guichet (par exemple questions sur la protection des données dans le cadre d'un brevet, sur la mise en œuvre d'une fonctionnalité technique...).

Outre cette répartition par thématique, des jours fixes de réponse peuvent être attribués aux répondants pour faciliter la réponse à des questions génériques.

Il est nécessaire d'établir des process clairs, voire d'établir une charte. Elle peut prendre la forme d'une arborescence des thématiques, de services avec les contacts individuels, et comprendre des règles sur les remplacements en cas d'absence ou encore sur les délais de réponse. Si elle existe, la charte doit être acceptée par chaque personne en signe d'engagement.

4.4. Penser à l'échelle nationale

Le guichet unique d'un établissement peut également faire appel à des acteurs externes et nationaux en cas de demande spécifique. L'écosystème Recherche Data Gouv prévoit ainsi que les [ateliers de la donnée](#) (sur les territoires) puissent faire appel aux [centres de référence thématiques](#) tels que Progedo ou Data Terra. Ces centres de référence peuvent être sollicités même sans être labellisés "atelier de la donnée".

5. Liens utiles

[Les acteurs de la gestion et du partage des données de la recherche – DoRANum](#)

[De la multiplicité d'acteurs au guichet unique ?](#) - webinar organisé par le GTSO Données de Couperin

[Comment monter un service d'accompagnement aux données](#) - fiche pratique du GTSO Données de Couperin