



TOGETHER
for a sustainable future

OCCASION

This publication has been made available to the public on the occasion of the 50th anniversary of the United Nations Industrial Development Organisation.



TOGETHER
for a sustainable future

DISCLAIMER

This document has been produced without formal United Nations editing. The designations employed and the presentation of the material in this document do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of the Secretariat of the United Nations Industrial Development Organization (UNIDO) concerning the legal status of any country, territory, city or area or of its authorities, or concerning the delimitation of its frontiers or boundaries, or its economic system or degree of development. Designations such as “developed”, “industrialized” and “developing” are intended for statistical convenience and do not necessarily express a judgment about the stage reached by a particular country or area in the development process. Mention of firm names or commercial products does not constitute an endorsement by UNIDO.

FAIR USE POLICY

Any part of this publication may be quoted and referenced for educational and research purposes without additional permission from UNIDO. However, those who make use of quoting and referencing this publication are requested to follow the Fair Use Policy of giving due credit to UNIDO.

CONTACT

Please contact publications@unido.org for further information concerning UNIDO publications.

For more information about UNIDO, please visit us at www.unido.org

not restricted

Projet DP/POR/77/022

COMPTE-RENDU DE LA MISSION DE M. DAVID

A LISBONNE AUPRES DU LNETI

SEMINAIRE SUR LA GESTION DE L'INFORMATION

15 JANVIER - 26 JANVIER 1980

09434

BUT

Cette mission s'inscrit dans le projet de l'ONUDI pour la formation des "Information Officers" dans le cadre du LNETI. A la suite des cinq séminaires organisés en 1979, deux autres ont été prévus en 80, pour traiter, respectivement de :

Gestion de l'information

Automatisation de l'information

J'ai eu pour mission d'animer le séminaire sur la gestion

Le but était d'aider les participants dans la mise en route ou dans le fonctionnement du centre d'information où ils se trouvent, en appliquant les enseignements des précédents séminaires.

PARTICIPANTS

Une douzaine de participants ont suivi régulièrement les séances.

Leurs activités et leurs préoccupations sont très différentes pour les uns et les autres : mise en route d'un centre d'information pour les uns, amélioration du calcul des coûts pour d'autres, projets de réseau pour les troisièmes..... De même, sont très différentes leurs responsabilités, leur expérience professionnelle, et les organisations dans lesquelles ils travaillent (cf. annexe I, liste des participants)

Cependant, grâce à la série des cinq séminaires qu'ils ont tous suivi, ces participants ont une même conception de leur rôle d'informateur, des besoins en information et des tâches à entreprendre, pour répondre à ces besoins. C'est ce qui a permis une unité dans le séminaire, tout en s'efforçant de répondre aux desiderata de chacun.

PROGRAMME

Le détail du programme figure en Annexe II. (Schéma du Séminaire)

Il a été défini avec les participants et en se basant sur les desiderata de chacun. C'est ce qui explique le découpage suivant en trois parties :

1ère Partie

Desiderata des participants

Analyse de leurs préoccupations - choix et évaluation des services à fournir - détermination et contrôle du budget - calcul des coûts - choix et formation du personnel, contrôle des activités - établissement et contrôle du programme - planification des activités.

2ème partie

Méthodes de base à appliquer pour répondre aux différents desiderata
Définition des objectifs - Critères de choix des produits et des services - Méthodes de choix des sources d'information - Méthodes de calcul des coûts - Critères de choix des matériels

3ème partie

Cas concrets d'application : planification - contrôle de fonctionnement

DEROULEMENT DU SEMINAIRE

Pour répondre au but assigné, le séminaire a été mené avec la participation de tous et à partir de leurs idées, propositions ou suggestions. De même, l'étude des méthodes a tenu compte des possibilités d'application aux différents cas.

Cependant, je me suis efforcée de les amener à dépasser leurs préoccupations immédiates pour avoir une conception, une vue d'ensemble des activités et des buts de leurs centres d'information respectifs dans les conditions où ils se trouvent actuellement et dans les évolutions prévisibles.

Cette façon de faire leur a permis, non seulement, d'étudier une base de références dans leur propre travail, mais aussi d'avoir une même conception dans le fonctionnement et le développement de leur service.

RESULTATS

Les participants se sont montrés actifs, très conscients des difficultés auxquelles ils se heurtent et très soucieux de rendre leur service efficace, et dans une certaine mesure rentable. Si le séminaire n'a pas donné à chacun la solution des problèmes qu'ils rencontrent, faute de temps pour les étudier individuellement, du moins leur a-t-il permis de se rendre compte de l'importance de ces problèmes, des moyens nécessaires pour les apaiser, en d'autres termes, de ce qui était utile et possible.

Il a permis, également une mise en commun et une confrontation des préoccupations de chacun, les incitant à poursuivre ce genre de discussions en organisant à l'avenir de telles rencontres. Il a également aidé à se rendre compte des avantages et des possibilités d'établir, entre ces centres, un réseau formel d'échanges d'informations et de services.

Il est un peu à regretter, que certains de ceux choisis pour bénéficier des stages prévus à l'étranger pour la formation des Information Officers, n'aient pas suivi le séminaire avec la régularité souhaitée.

Toutefois, comme pour le précédent séminaire que j'ai animé dans ce cycle (), j'ai rédigé le texte des deux premières parties (Annexe II), à la fois pour fournir un document de travail aux participants, et pour donner un support d'information à ceux qui n'ont pu venir régulièrement.

- 4 -

EN CONCLUSION, j'ai eu le plaisir de constater les progrès par rapport à l'an dernier, tant dans les capacités de ceux qui ont suivi le cycle, que surtout dans leurs soucis de fournir des informations qui soient utiles et utilisables.

Il m'a également été très agréable d'apprécier leur dynamisme et leur enthousiasme.

Enfin, le LNETI et en particulier les responsables du Séminaire, Mmes TAVARES et ANDRADE, l'avaient très bien préparé et organisé. J'ai eu à ma disposition tous les moyens de reproduction et de projection dont j'avais besoin. Ceci a joué un rôle essentiel dans les résultats.

A. DAVID



CIT.01-69 SEMINÁRIO INTEGRADO NO PROJEC
TO LNETI-UNIDO "Formação de In-
formation Officers"

PARTICIPANTES

Lisboa, 17 e 18 e
21 a 25/1/80

NOME

EMPRESA ou ORGANISMO

X	Dr. António Carlos de Oliveira Seguro Serra	Compa. Nacional de Petroquímica
) X	Engº António Guilherme Trindade Lourenço Pinheiro	Direcção-Geral das Indústrias Electro-mecânicas
X	Carlos António Rodrigues Barreiro	Inst. de Apoio às Pequenas e Médias Empresas Industriais
X	Dra. Ilda Monteiro Louzeiro	LNETH-Metalurgia
X	Dra. Isabel Maria dos Reis Torroães Valente Girbal	Associação Industrial Portuguesa
) X	Enga. Isilda Piedade Neves Ribeiro Andrade	LNETH-Departamento das Ind. Químicas Alimentares
X	Engº Jorge Canossa da Silva	Direcção-Geral da Qualidade
X	Engº Manuel Sérgio Trindade Seta de Carvalho	Instituto Nacional Investigação Científica
X	Enga. Maria da Assunção Crespo Abranches Soveral	LNETH-Centro de Informação Técnica para a Indústria
X	Enga. Maria da Conceição Cabrita Correia F. Nico	LISNAVE-Estaleiros Navais de Lisboa
X	Enga. Maria Cristina de Jesus Albuquerque Gama Dias	LNETH-Laboratórios
X	Enga. Maria Helena da Silva Blanqui Teixeira	LNETH-Centro de Informação Técnica para a Indústria
X	Enga. Maria Hermínia Seabra de Andrade	LNETH-Centro de Informação Técnica para a Indústria

X	Enga. Maria José Celestino Rodrigues Pereira Brito	Direcção-Geral das Ind. Transformadoras Ligeiras
X	Dra. Maria Leonor Bacharel	Direcção-Geral da Marinha do Comércio
X	Enga. Maria Manuela Azevedo	PETROGAL-Centro de Documentação <i>(Médium de la D. - f. de la D. de l'Énergie)</i>
X	Enga. Maria Odete S.O. de Barros Henriques	Quimigal - E.P.
X	Enga. Maria Piedade Roberto	Direcção-Geral de Energia
X	Engº Nuno Jorge Falcão Antunes	Inst. de Apoio às Pequenas e Médias Empresas Industriais

*personas de procedent estrangeira
menqueres a citu. ci*

Eng António Costa LEGAL

Eng Maria Palmira COPPOLINA

Eng António Afonso

Projet DP/POR/77/022

GESTION DE L'INFORMATION

Schéma (1) du Séminaire intégré au
Cycle de Formation des
"Information Officers"

09434

LISBONNE 16 Janvier - 25 Janvier 1980

Animateur A. DAVID

1) Ce schéma est essentiellement le reflet des discussions et des explications données au Séminaire. Il est dépourvu d'exemples et d'explications, ce qui rend la compréhension plus difficile pour ceux qui ne l'ont pas suivi.

TABLE DES MATIERES

	<u>Pages</u>
INTRODUCTION	
Pourquoi le Séminaire - But - Programme	1
PREMIERE PARTIE	
. Desiderata des participants	
- Services, produits à proposer choix - évaluation - contrôle	5
- Finances : Budget, calcul des coûts, calcul des prix	7
- Personnel : Critères de choix, actualisation des connaissances contrôle des activités	11
- Programmation	12
DEUXIEME PARTIE	
. Méthodes de base	
- Définition des objectifs : quels objectifs - comment les définir - comment les consigner	13
- Critères de choix des produits, des services à fournir caractéristiques - modalités de choix	15
- Choix des sources d'information - catégories - modalités de choix	23
- Calcul des coûts quels coûts ? cadre de calcul	27

- Choix des matériels

quels matériels ? Critères de choix 32
comment procéder ?

ANNEXES

- I - Tableau comparatif des méthodes, matériels et personnels à prévoir en fonction des opérations à effectuer dans un Centre d'Information
- II - Nomenclature des opérations susceptibles d'être effectuées dans un Centre de Documentation

INTRODUCTION

Pourquoi ce Séminaire ?

Dans le cadre de formation de spécialistes en information pour l'industrie au Portugal, les participants ont senti le besoin de compléter les 5 premiers séminaires qui concernent chacun un aspect particulier du transfert de l'information, par deux autres qui les aident à appliquer concrètement à leur propre cas l'ensemble des sujets traités. La majorité est responsable de centres d'information, et grâce aux précédents séminaires, ont mis à profit leur expérience pour se rendre compte des progrès, des développements, des orientations à donner. Pour y parvenir, leurs préoccupations sont de deux ordres :

- Utilité et possibilité d'automatisation : thème du 7e. Séminaire
- Choix et évaluation des produits et services à offrir - Contrôle de fonctionnement et d'activité du centre d'information : thème de ce Séminaire

But

Dans ces conditions, le Séminaire a pour but :

- d'aller à la rencontre des préoccupations de chacun
- de dresser un cadre, sorte de guide adapté à ces préoccupations, de façon à servir à chacun de référence pour leurs choix, pour juger leurs résultats, pour suivre efficacement leurs activités d'information de l'industrie

Programme

1ère partie

Desiderata des participants : analyse de leurs préoccupations pour assurer la gestion de l'information

• 2ème partie

Méthode de base : Définition des objectifs, critères de choix des produits et des services, des procédés, des moyens (personnel, matériels, documents) - Calcul des coûts

• 3ème partie

Application de la méthode à des cas concrets : ceux des participants, tels qu'ils ont été présentés dans la première partie. Pour cette raison, cette deuxième partie n'est pas reproduite.

PREMIERE PARTIE

Desiderata des participants

Constat

Les besoins exprimés sont relatifs à :

. SERVICES - PRODUITS à fournir

- Selon quels critères choisir les services à proposer ?
- Comment repenser l'organisation d'un service existant quand l'organisme dans lequel il se trouve, et lui-même, reçoivent une nouvelle mission ?
- Comment évaluer les services et les produits fournis selon un programme préalablement défini ?
Comment chiffrer les résultats ?
- Comment suivre et contrôler la préparation et la diffusion des produits et des services ?

. PERSONNEL

- Selon quels critères choisir le personnel ?
- Comment suivre ses activités ?
- Comment l'encourager : Statut - responsabilités
- Comment répartir les tâches ? les responsabilités ?
- Selon quels critères assurer l'actualisation des connaissances
 - . formation aux techniques documentaires
 - . connaissances du sujet traité, des conditions d'utilisation des informations fournies
- Par qui et où assurer la formation ?

. FINANCES

Budget : Comment calculer le budget, sur quelles bases ?

Comment le justifier ?

Comment contrôler les dépenses ?

Coût : quels coûts calculer ?

Comment les calculer ?

Prix : quelle politique des prix appliquer ?

faut-il la pratiquer ?

Comment, sur quelle base, calculer les prix ?

. PROGRAMMATION

- Comment établir le programme de l'année ?

- Comment planifier les activités du service ?

commandes, achats, produits, services, formation.....

- Comment suivre et contrôler le programme ?

. RESEAU de Services d'information (dans un même organisme)

- quelles relations établir, quelles répartitions de tâches prévoir, entre service central et unités spécialisées ?

- Comment un service spécialisé peut-il choisir la documentation à avoir sur place, et la documentation à demander au service central d'information ?

. UTILISATEURS

- faut-il les former ? comment ? par qui ?

Conséquences

Comment y répondre ?

Pour répondre à ces questions, les éléments à définir et selon les cas à chiffrer sont, pour chacun de ces thèmes, les suivants :

SERVICES PRODUITS

• Le choix des services et produits à proposer pour diffuser les informations dépend :

- a) - de la mission assignée au Centre d'information par la Direction dont il dépend
- des besoins des utilisateurs auxquels le Centre d'information est destiné
 - des caractéristiques, buts et activités des organismes auxquels le Centre s'adresse
 - des conditions imposées au Centre, et dont il n'est pas maître. Ce peut être selon les cas, des conditions relatives au local, au personnel, au budget, à certains matériels...

Ces quatre points constituent les objectifs assignés au Centre pour la diffusion des informations : une méthode est nécessaire pour pouvoir les déterminer et quantitativement et qualitativement.

- b) - de l'identification, en fonction des objectifs, des composants des produits et services à fournir (forme, périodicité, contenu, préparation). Pour cela également il faut pouvoir s'appuyer sur une méthode
- c) - de la détermination des moyens nécessaires à la réalisation (personnel, matériels, documents). Il faut là aussi pouvoir s'appuyer sur une méthode
- d) - de l'expérience passée, soit par le Centre lui-même dans le cas où sa mission est redéfinie, soit dans tous les cas, par d'autres centres d'information ayant des objectifs identiques ou analogues. Ceci demande de savoir repérer des centres d'informations utiles, et de savoir identifier chez chacun, les caractéristiques que nous venons de définir. C'est là un des aspects des moyens de travail du Centre auquel s'applique la méthode de choix des moyens.

. L'évaluation des services et produits fournis, éventuellement, selon un programme préalablement défini, nécessite de :

- a) - connaître l'avis des utilisateurs. C'est là un des aspects du choix des objectifs, auquel s'applique la méthode
- b) - connaître le coût, le comparer aux résultats et selon les cas aux recettes directes et indirectes. Rechercher une réduction des coûts. Il faut pour cela : une méthode de calcul des coûts applicable à tous les cas, ainsi qu'une base homogène pour l'évaluation des prix à faire payer (ceci est l'objet du point suivant)
- c) - comparer les résultats au programme, ou à défaut aux objectifs du Centre ou encore à la mission spécifique qui lui serait assignée. Pouvoir expliquer les causes des déficiences et des différences, trouver les améliorations. Il faut pour cela savoir établir un programme (c'est l'objet d'un autre paragraphe), s'appuyer sur une méthode pour définir les objectifs, ainsi que les composants des produits et services, contrôler régulièrement la préparation et la diffusion des produits et services
- d) - des ratios, résultant du contrôle des activités, ou de comparaisons avec des centres d'information se trouvant dans les mêmes conditions, et par suite, de préférence portugais

. Le contrôle de la préparation et de la diffusion demande un relevé régulier (mensuel dans la plupart des cas) : du volume de travail, des dépenses, des recettes, du temps passé aux différentes opérations.

Ceci nécessite :

- une planification (objet d'un paragraphe ultérieur) ou bien, à défaut, une base de comparaison avec une autre période, c'est-à-dire un même cadre d'enregistrement d'un mois sur l'autre, et d'une année sur l'autre
- un budget (objet d'un paragraphe ultérieur)
- une nomenclature des opérations à prévoir : son établissement est la base de la méthode de choix des moyens, qui par suite s'applique également ici
- des ratios, en particulier de temps passé, le calcul dans un centre fait partie de la méthode de calcul des coûts

FINANCES

. Le budget nécessite pour l'établir, le contrôler, le justifier de :

a) pour l'établir : prévoir et calculer les postes de coûts : personnel, sources des informations, investissements, frais généraux, divers

- personnel : salaires et frais de formation

Les frais de formation dépendent du programme de formation (traité au paragraphe suivant).

Les salaires se calculent à partir des différentes catégories de personnel, du nombre dans chaque catégorie, et du salaire dans la catégorie.

/salaires

Pour cela deux moyens : réactualiser les/de l'année précédente, et prévoir des promotions, dans le cadre de la politique des salaires de l'entreprise. Cette façon de faire, pratiquée couramment, ne permet ni de justifier le budget pour les tâches à assumer, ni de l'ajuster en toute connaissance de cause, quand il subit des modifications. Aussi est-il préférable, de baser le calcul sur l'identification des catégories de personnel pour chacune des tâches à assumer. Ceci demande une nomenclature des opérations, à prévoir, et pour cela, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, d'appliquer la méthode de choix des moyens.

Le nombre de personnes est déterminé par le volume de travail à prévoir, et la détermination du temps unitaire de chaque opération, en suivant pour cela une méthode proposée pour le calcul des coûts.

- sources des informations

Trois catégories de dépenses sont à considérer :

1 documents proprement dits nécessaires à avoir sur place au centre d'information

2 consultation de spécialiste

3 Achats de services à l'extérieur : abonnements à l'accès en ligne des bases de données, à un service de renseignements

Dans les trois cas, le choix est lié aux objectifs du Centre, en appliquant la méthode de choix des moyens.

- Investissements: matériels, équipements, installations

On prend en compte le coût annuel d'utilisation, que l'équipement soit loué ou acheté. Dans ce dernier cas, il est d'usage d'amortir le prix d'achat sur 5 ans. Si le matériel est partagé entre plusieurs services, il faut estimer une quote-part du coût annuel en fonction de la répartition de son utilisation.

- Frais généraux : loyer, éclairage, chauffage, froid, eau, transport, téléphone, poste, entretien.....

Ces frais-là sont pour la plupart indépendants du service.

Le montant est fixé au service, selon une clef de répartition entre les différents postes de dépenses de l'organisme

- Divers : frais de voyage, de réception

b) pour le justifier, s'appuyer sur les éléments de référence suivants :

- les prévisions budgétaires de l'entreprise et plus précisément celles relatives aux salaires et aux investissements
- le coût des produits et services offerts par rapport aux avantages de chacun (utilité, recettes, services rendus à l'organisme)
- la répartition du budget entre les trois catégories d'activité du Centre d'information : production des produits et services, constitution du fonds documentaire, fonctionnement

Ces deux derniers éléments de référence pour justifier le budget, nécessitent d'établir celui-ci, en se basant sur une nomenclature des opérations, selon le schéma ci-après :

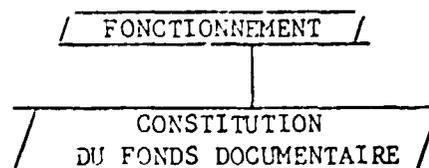
	Opérations à prévoir par le Centre	Postes de Coût		
		Personnel	Sources Inform	Investissements
. Constitution du fonds				
. Fabrication des produits et services				
. Fonctionnement				
TOTAL				

Budget = total des postes de coût + Frais généraux

C'est comme nous allons le voir maintenant le schéma qui est la base du calcul des coûts

- . Le calcul des coûts est susceptible de concerner
 - le coût des produits et services
 - le coût de chacune des opérations
 - le coût des catégories d'activités du service

Schématiquement, les activités d'un centre d'information, se présentent de la façon suivante :



Pour calculer les différents coûts, il est nécessaire, comme nous venons de l'indiquer :

- de dresser la nomenclature des opérations à assurer par le service, ce qui suppose d'avoir défini les objectifs, et d'avoir caractérisé les produits et services
- d'avoir choisi les moyens nécessaires aux opérations
- de connaître les coûts de matériels, les salaires, les temps unitaires de travail, le volume de travail
- de répartir les coûts de fonctionnement et de constitution du fonds documentaire entre les coûts de fabrication propres aux produits et services A, B, C, D, E, F.

Ce sera là, l'objet de la méthode de calcul des coûts (expliquée en 2ème partie). Elle servira également à l'établissement et à la justification du budget.

- Le calcul des prix est susceptible de concerner les différentes recettes qui peuvent être imputées au Centre d'information :
 - vente à l'extérieur des produits et des services
 - ventes du centre, à titre d'intermédiaire
 - ventes internes : produits et services fournis aux autres départements de l'organisme
 - échanges

Le prix de vente est établi en se basant :

- sur le coût du produit
- sur le prix marché dont la connaissance rejoint l'étude des objectifs
- sur la politique de l'organisme pour la vente du produit (action publicitaire, service rendu, source de recettes.....)
- sur le coût de la publicité propre au produit

Le prix de vente interne est en général pratiqué quand l'organisme applique une comptabilité analytique à tous ses services. Il est en général égal au prix de revient du produit.

Les échanges, dans certains cas sont considérés comme sources de recettes, quand on veut comparer ce que l'on donne à ce que l'on reçoit. Ils doivent alors figurer au chapitre des recettes pour ce que l'on donne, et sur la base du prix de vente, et au chapitre des dépenses pour ce que l'on reçoit, sur la base du prix d'achat.

PERSONNEL

- Les critères de choix du personnel sont liés aux opérations à effectuer et au matériel à utiliser.

Le personnel nécessaire à chaque opération est caractérisé par les facteurs suivants :

- aptitude
- expérience
- formation nécessaire : aux techniques documentaires - au domaine concerné, et à l'usage qui sera fait des informations fournies.

Nous expliquerons ces conditions en expliquant la méthode de choix des moyens

- L'actualisation des connaissances à prévoir sera définie, en comparant les caractéristiques du personnel pour les fonctions qu'il occupe ou est appelé à occuper aux aptitudes préalablement définies pour ces activités : l'actualisation aura pour but de combler les lacunes, ou de mettre au courant de techniques nouvelles.

La décision de formation dépendra ensuite : de la politique de formation dans l'entreprise, du budget, des possibilités du service.

- Le contrôle des activités doit être essentiellement un contrôle de production du service, et un contrôle de la programmation, en particulier, afin de pouvoir déceler les "goulots d'étranglement" quand ils se produisent. Le contrôle consiste à faire enregistrer périodiquement la production de chacun et le temps passé aux opérations documentaires qu'il exécute. On utilise pour cela un bordereau de temps passé sur lequel est portée la nomenclature des opérations du Centre.

- La répartition des tâches se fait en se guidant sur le tableau des qualifications nécessaires aux opérations, et sur le nombre de personnes à prévoir aux différents postes.

L'on tient compte : des connaissances, de l'expérience acquise, des aptitudes, des nécessités de changement chez le personnel, du souci de promotion, du budget possible.

PROGRAMMATION

- L'établissement du programme nécessite :
 - le choix des produits et services répondant aux objectifs
 - l'évaluation des moyens nécessaires
 - le calcul du budget à prévoir : dépenses et recettes
 - la fixation du budget possible
 - la révision des moyens possibles
 - le choix définitif des produits

- La planification des activités intéresse :
 - les commandes : documents, matériels
 - les produits et services : préparation, publicité, diffusion
 - les contrôles
 - la formation, et les visites

Elle nécessite de calculer, lors de l'établissement du programme : les durées et les délais d'exécution

- Pour suivre et contrôler le programme, il est utile de disposer :
 - d'un planning de travail
 - d'un relevé mensuel des temps de travail dans les différentes parts d'activité du service, afin de les comparer mois/mois entre eux, et par rapport au programme prévu
 - d'un relevé mensuel des recettes et de ventes par produit et service, afin de suivre mois par mois l'évolution des ventes et la comparer aux prévisions.

EN CONCLUSION, les méthodes sur lesquelles les participants auront à s'appuyer pour répondre à ces préoccupations sont les suivantes :

Définition des objectifs

Critères de choix des produits, des services

Critères de choix des procédés et des opérations

Choix des moyens (documents, matériels, personnel)

Calcul des coûts

Planification des opérations

Ce sera l'objet de la deuxième partie.

DEUXIEME PARTIE

Méthodes de base

DEFINITION DES OBJECTIFS

L'objectif d'un centre d'information est simple : répondre aux besoins d'information assignés à sa mission, éventuellement selon certaines conditions imposées.

Quels
Objectifs ?

a) Les besoins d'information sont identifiés en sachant :

- Qui informer : quels organismes, quelles fonctions, si possible quel nombre de personnes dans chaque catégorie

. Dans les organismes à informer, l'on distingue : d'une part, les entreprises, les administrations, les instituts de recherche, les établissements d'enseignement - d'autre part, les services internes à l'organisme du centre d'information, les organismes externes, les membres d'un réseau si le centre en fait partie (dans le cas où des relations ou des services contractuels existent), les accords de coopération s'il en existe

. Dans chaque type d'organismes, l'on distingue les catégories d'activités ou d'utilisateurs dont les besoins d'information diffèrent : direction, recherche, réalisation ...

- Où informer : c'est-à-dire en précisant la zone géographique des organismes à informer

- Quelles informations fournir ? c'est-à-dire, quels sont pour chacun des groupes d'utilisateurs :

les sujets d'intérêt

pour chacun des sujets, le caractère des informations (scientifique, technique, économique)

pour chacun des sujets, les thèmes utiles (matériaux, matériels, procédés, analyse, mesure, installation....)

- Dans quelles conditions les informations sont reçues ? c'est-à-dire
quelle est l'attitude de l'utilisateur vis-à-vis d'un centre
d'information : souhaite-t-il être informé ?
So s quelle forme désire-t-il être informé ?

b) Etant identifiés, les besoins d'information sont à définir qualitativement
et quantitativement dans l'état actuel, et dans leur évolution prévisible

Comment
les définir

- . Identifier les groupes d'utilisateurs que le centre a pour mission
d'informer, ainsi que ceux qu'il aura à informer dans son évolution
prévisible
- . Dans chaque groupe, consulter un échantillon représentatif, sur son
activité, ses projets, les informations utilisées, les difficultés
rencontrées pour s'informer, ses goûts, ses desiderata.
- . Evaluer le nombre probable d'utilisateurs à servir actuellement et dans
un avenir prévisible
- . De la consultation des utilisateurs, définir pour chaque groupe les
informations utiles d'après son activité, celle de l'organisme où il
se trouve, le contexte du pays. D'après les projets du groupe, déduire
les informations à prévoir.

Comment
les consigner ?

Remplir les tableaux I et II, ci-joints

NATURE DES BESOINS

TYPE ORGANISME	ACTIONS	DOMAINE D'INTERET	CARACTERE DES INFORMATIONS Scient. Techn. Econ. Juridique	FORME SOUHAITEE	INTERET DE L'UTILISATEUR
ENTREPRISES	Direction Recherche Réalisation Actualisation				
ADMINISTRATIONS	Direction Recherche Réalisation Actualisation				

CARACTERISTIQUES DES OBJECTIFS

COMPOSANTS \ CARACTERISTIQUES	NATURE (1)	VOLUME	LIMITES	EVOLUTION
<p>• <u>POPULATION</u> (1) à servir (fonctions, zone géographique)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services internes - Organismes extérieurs - Réseau - Coopération <p>• <u>DOMAINES</u> (1) <u>D'INTERET</u> à considérer</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sujets - caractère { scientifique, techn. économique, juridique <p>• <u>INTERETS DES UTILISATEURS</u> (1)</p> <ul style="list-style-type: none"> - forme souhaitée pour recevoir les informations - Motivation pour être informé - Conditions imposées 				

1) Se servir du tableau ci-joint pour définir la nature des domaines d'intérêt des différentes populations à servir, ainsi que l'intérêt des utilisateurs à être informés.

CRITERES DE CHOIX DES PRODUITS, DES SERVICES

à fournir

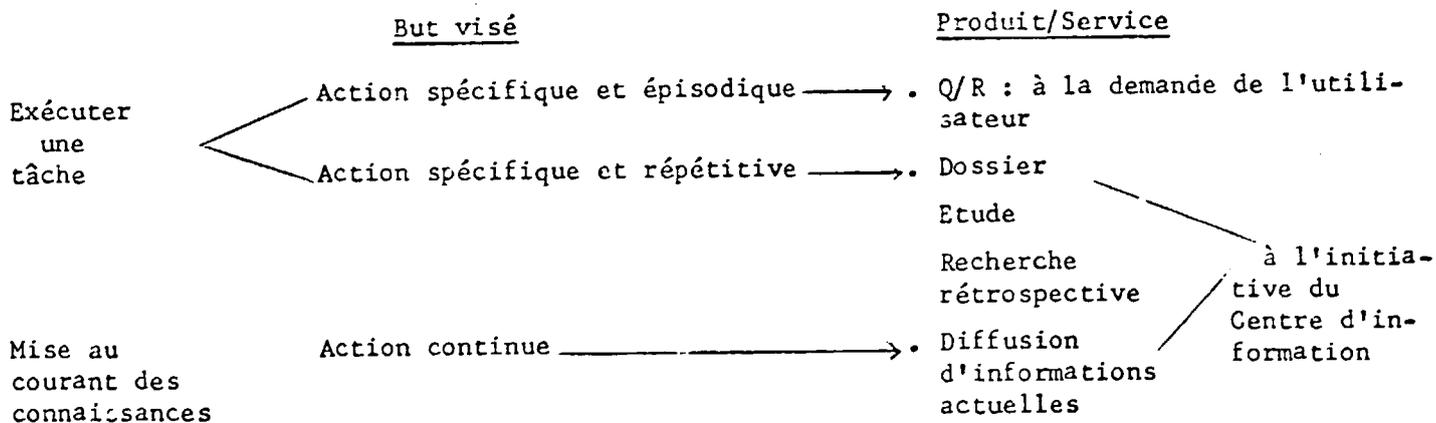
Les produits et les services sont les réalisations du centre d'information pour satisfaire les besoins d'information assignés à sa mission

QUELS
PRODUITS

Ils se distinguent :

- a) par le but visé : exécuter une tâche spécifique - actualiser ses connaissances
- par la fréquence: tâche épisodique, ponctuelle, non répétitive, tâche spécifique répétitive
- action continue

Cette distinction par le but visé permet de considérer les trois catégories suivantes de produits et de services :



- b) par l'initiateur : utilisateur ou centre d'information

Les caractéristiques et les critères de choix du service questions-réponses ont fait l'objet d'un précédent séminaire et ne seront pas repris ici.

Nous ne considérerons que les produits et service élaborés et diffusés à l'initiative du centre d'information.

c) par leurs caractéristiques

Pour les produits et services qui nous concernent ici, ces caractéristiques sont (cf tableau III) :

- véhicule de la diffusion

document, image, dessin, objet, analyse ou signalement du titre, informations proprement dites

- Périodicité, ou durée de la diffusion selon qu'il s'agit d'un produit destiné à actualiser les connaissances, ou d'un produit destiné à des actions spécifiques et répétitives

- Degré de sélectivité

selon que le produit est "de la confection" ou du "sur mesure"

- Présentation - Forme - Diffusion - Publicité

- Tirage

- Contenu : sujet, thème, caractère des informations diffusées

- Evolution

TABEAU III

CARACTERISTIQUES DES PRODUITS ET SERVICES

COMPOSANTS	S U P P O R T I N F O R M A T .			S I G N A L E M E N T		I N F O R M A T I O N Direct.			
	VEHICULE (Inf)	DOCUMENT	OBJET	IMAGE	TITRE	ANALYSE	Inf. écrite	Parole	
<ul style="list-style-type: none"> . Sujet . Nature du véhicule . Sélectivité . Périodicité . Présentation . Nombre . Coût . Evolution 									
Nature du } Produit Service	Exposition Circulation Consultation Vente Traduction	Exposition	Exposition Consultation Projection Vente	Bul. sommaires Bul. signalétique Bibliographie Catalogue	Bul. bib. Profil Recherche Rétrospective (bibliographie)	Liste de données Revue Bull. inf. Etude de Synth Dossier	Confér. Réunion Congrès Cours Conseils	Exposé Sémi- naire	

COMMENT
CHOISIR ?

Pour un centre d'information, le choix consiste à effectuer successivement et dans l'ordre, les sélections suivantes : catégories de produits à considérer - caractéristiques des produits et services répondant aux objectifs du Centre (telles qu'ils ont été préalablement définis) - produits et services effectivement réalisables compte tenu des possibilités du Centre (moyens effectifs ou possibles)

a) catégories de produits à considérer

La sélection s'effectue à partir de l'analyse des besoins (tableau I)

b) Caractéristiques des produits et services répondant aux objectifs du centre d'information (tableau III).

Définir successivement et dans l'ordre : les véhicules possibles - pour chacun, la nature du produit, et chacune des composantes dans l'ordre où elles figurent sur le tableau III.

A cet effet, se guider sur les critères de sélection suivants

- Véhicule de la diffusion

Les critères à prendre en considération sont :

- 1 - Acceptation par l'utilisateur : adaptation à son goût, à ses habitudes - simplicité d'utilisation - adaptation au temps qu'il peut consacrer à la consultation
- 2 - Qualité du service fourni pour l'action visée
- 3 - Sujet
- 4 - Qualification et matériel nécessaires pour fabriquer le produit
- 5 - Utilité pour le centre de la diffusion du produit ou de la fourniture du service
- 6 - coût

Le choix s'effectue, en se guidant sur le tableau ci-après , dans lequel, chacun des critères est affecté d'un coefficient d'appréciation qui dépend du centre d'information et de ses objectifs.

GRILLE D'APPRECIATION

1 2 3 4 5 6

Document

Objet

Analyse

Information
écrite

Parole

+++ très bon 0 nul
++ bon
+ faible

L'on choisit, en fonction des critères jugés les plus importants.

- Sujet

En fonction du choix du "véhicule" de la diffusion

En fonction des sujets d'intérêt des utilisateurs auxquels le produit s'adresse et tels qu'ils ont été définis par l'analyse des besoins (tableau I)

- Nature du véhicule

C'est-à-dire : quels documents utiliser, quels objets présenter, quels titres diffuser, quelles analyses utiliser ?

Le choix dépend des utilisateurs à atteindre, des thèmes qui leur sont utiles (matériels, matériaux, produits, procédés.....) et par voie de conséquence dans les documents qui en traitent

- Sélectivité

Le contenu du produit (sujet et documents signalés ou utilisés) est-il choisi pour un seul profil d'intérêt (celui d'un utilisateur ou d'un groupe), ou au contraire pour plusieurs catégories ou groupes. Dans le premier cas, il est "sur mesure", dans le second cas, il est standard.

Les critères de choix à prendre en considération sont ceux utilisés pour le choix des véhicules de la diffusion, en utilisant une grille d'appréciation analogue.

La sélection s'effectue d'après les critères jugés les plus importants.

- Périodicité au période d'utilisation (selon le produit considéré)

La sélection s'effectue en fonction :

- 1 - du temps de fabrication nécessaire, et de la durée approximative pour le centre compte tenu des moyens et des autres travaux
- 2 - de la durée de vie de l'information (s'il s'agit d'un produit destiné à la mise au courant des connaissances)
- 3 - pour les produits périodiques, du volume utilisable pour la clientèle visée
- 4 - de la durée de vie du produit

- Présentation - Organisation

La conception et de l'organisation du produit, et de sa présentation, se base, par ordre d'importance

- 1 - sur la façon dont les utilisateurs visés recevront et tiendront compte du produit
- 2 - sur l'utilisation à laquelle il est destiné : dans la présentation, présenter le service rendu et non pas la nature du produit dans l'organisation, prévoyez la meilleure commodité pour consulter, retrouver, ce qui sera utile aux utilisateurs visés
- 3 - les moyens dont dispose le Centre (matériels, personnel)
- 4 - le coût
- 5 - l'image de marque, la tradition de l'organisme émetteur

- Nombre

En fonction de la définition des objectifs (tableau I)

- Coût

En première approximation, l'on évalue un coût approximatif. Une analyse précise du coût sera faite ensuite pour les produits et services effectivement réalisés par le Centre.

- Evolution

En se reportant aux évolutions prévisibles des objectifs du Centre d'information : utilisateurs, domaine d'intérêt, besoins en général, examiner la possibilité pour le produit d'être adapté, sans transformation ou changements radicaux, à de nouvelles caractéristiques résultant des évolutions prévisibles.

c) Produits et services effectivement réalisables par le Centre

Après avoir défini, comme nous venons de le montrer, les produits et services répondant aux objectifs du centre, comment choisir parmi eux, ceux qui sont réalisables par le Centre, avec les moyens ou les possibilités dont il dispose, ou dont il pourrait disposer (avec son budget et les relations qu'il a établies) ?

Dans ce cas, nous prenons, bien entendu, en considération tous les produits et services choisis pour répondre aux objectifs du Centre, y compris le Service Q/R s'il a été jugé utile (1)

Les critères de choix sont : moyens nécessaires (personnel, matériel) - coût/recettes (directes ou indirectes) s'il y en a - Priorité de l'utilisation - Possibilité d'évolution

1 - moyens nécessaires :

personnel : temps approximatif à passer, qualifications et catégories du personnel nécessaire

matériel

2 - coût global approximatif (indiqué précédemment) - recettes prévisibles

3 - Priorité de l'utilisation à laquelle est destiné le produit ou le service

4 - Faciliter l'évolution du produit

Le choix s'effectue en se guidant sur la grille ci-après, regroupant les critères de choix. L'on sélectionne les produits et services en fonction des critères jugés les plus importants dans les objectifs du Centre.

(1) Les critères d'identification du Service Q/R ont été étudiés dans le séminaire consacré à ce sujet.

GRILLE DE CHOIX DES PRODUITS ET SERVICE

A REALISER AU CENTRE

CRITERES DE CHOIX PRODUITS POSSIBLES	MOYENS	COUT	REGETTES	PRIORITE DANS L'UTILISATION	EVOLUTION
	Personnel Matér.				

CHOIX DES SOURCES D'INFORMATION

Quelles
sources
d'information

Nous désignons par là :

Les supports d'informations : documents - sources vivantes

Les moyens d'atteindre ou d'obtenir les informations (moyens d'informations) - les documents (moyens de documentation)

a) Documents

Les supports d'information en prendre en considération sont :

documents écrits

documents sonores

images

objets

Nous distinguerons :

Les documents émanant de l'organisme dont dépend le Centre, et qui ne sont pas diffusés à l'extérieur : documents internes - Les documents circulant à l'extérieur de l'organisme émetteur : documents externes (cf. Tableau V)

b) Sources vivantes

Ce sont les hommes, susceptibles de transmettre directement à d'autres hommes, leurs connaissances ou leur expérience, sans avoir à recourir à un intermédiaire, le document. On les atteint, soit à travers l'organisme où ils exercent leur métier (firmes, instituts de recherche, laboratoire, administration.....) soit directement pour ceux qui travaillent seuls (ingénieurs conseils)(cf. tableau V)

c) Moyens d'information - Moyens de documentation

Nous distinguerons les organismes (de documentation ou d'information) et les instruments de travail pour repérer les sources, les références, ou fournir les informations (cf. Séminaire sur le Service Questions-Réponses pour l'industrie, p.5)

Critères
de
Choix

Le choix s'effectue en fonction : de la mission et des objectifs du centre d'information - des produits et services qu'il est appelé à fournir - des conditions de sécurité et d'économie à assurer à l'utilisateur et à rechercher pour le Centre d'information.

a) Mission et objectif du centre d'information

Deux cas sont à considérer selon que le centre a pour mission :

- d'exploiter un domaine d'intérêt donné, de constituer une réserve d'informations, ou d'accès à des moyens d'information, d'être ainsi spécialisé dans le domaine d'intérêt considéré. Dans ce cas il se doit de disposer de toutes les possibilités d'identifier ou d'atteindre les informations correspondantes
- d'assurer à un groupe donné d'utilisateurs (d'une entreprise, d'un Institut, d'un groupe) les informations qui leur sont utiles. Dans ce cas, il se doit d'être en mesure d'avoir ou d'obtenir les informations utiles à l'activité du groupe, et dont le domaine d'intérêt varie avec celui du groupe.

b) Produits et services à fournir

Considérant dans ce cas, ceux qui sont effectivement réalisés par le Centre, ceux dont la réalisation est prévue, ainsi que les évolutions prévisibles (se reporter au Tableau III, page 17)

c) Conditions de sécurité et d'économie

L'utilisateur attend du Centre :

La sécurité d'obtenir les informations qui répondent à son besoin, parmi toutes celles qui existent sur le sujet. D'où la nécessité pour le Centre de repérer ou de collecter dans les domaines d'intérêt dont il s'occupe, les différentes sources d'information, ou (et) les documents.

Le Centre d'information a un souci :

d'économie. Les documents qu'il collecte représentent un investissement, assimilable au stock de matières premières dans une entreprise. De même que l'entreprise, il a le souci :

- de collecter et de stocker ce qui est indispensable
- d'avoir le moyen d'obtenir à l'extérieur ce qu'il n'a pas au Centre, quand on le lui demande

Il est indispensable de stocker au Centre :

- 1 - les documents qui n'existent pas ailleurs que le Centre ne peut se procurer ailleurs qui doivent être à portée de main, au moment où l'on en a besoin qui sont consultés suffisamment pour justifier l'achat et le traitement que le Centre a mission de collecter et de stocker
- 2 - les adresses des sources vivantes dans les pays utiles aux objectifs du Centre
- 3 - Les moyens d'information répondant aux objectifs du Centre dans les pays qui l'intéressent

Comment
Choisir ?

Nous désignerons par politique d'acquisition les règles selon lesquelles un Centre d'information choisit les sources d'information (documents, organismes, moyens) qu'il collecte ou qu'il identifie.

Ces règles sont les suivantes :

- 1 - Délimitation des domaines d'intérêt du Centre :
S'il s'agit d'un centre travaillant pour un groupe donné d'utilisateurs, délimiter par catégories, les domaines d'intérêt
Pour chaque domaine retenu, en fonction des besoins à satisfaire :
définir les thèmes d'intérêt, les aspects des informations utiles (scientifique, technique, économique, juridique)
- 2 - Identification, dans chaque domaine d'intérêt, et en fonction des thèmes et des aspects des informations, des catégories de documents à collecter ou à repérer, et pour chacun des pays d'origine utiles au Centre (tableau V)
- 3 - Pour chaque type de document utile au Centre
repérage : de ce qui est à collecter au Centre
des moyens à utiliser pour en avoir connaissance éventuellement des concours ext. pour guider les choix.

/ne

- 4 - Pour les documents utiles qui/sont pas systématiquement collectés au Centre :

repérage des bibliothèques, et autres moyens d'information auprès desquels les documents peuvent être connus et obtenus ou consultés, tant dans le pays d'origine que dans les pays qui l'intéressent

- 5 - De même que pour les documents (point 2) repérage des adresses de sources vivantes utiles dans les pays intéressant le Centre .

Utiliser pour cela, les relations des spécialistes (y compris les Ambassades des pays considérés), les adresses décelées au fur et à mesure de l'activité, les moyens et instruments d'information spécialisés

- 6 - Repérage dans les domaines d'intérêt du Centre, des moyens d'information existants dans les pays qui lui sont utiles. Identification des objectifs de chacun (selon les indications données dans le séminaire Questions-Réponses pour l'industrie (p.5 et schéma XII)

Dans ce cas également, le repérage se fait progressivement, en suivant les règles de la politique d'acquisition.

SOURCES D'INFORMATION SELON LA DESTINATION

DES INFORMATIONS

CATEGORIE DE SOURCES DESTINATION DES INFORMATIONS ORGANISME FINALITE	SOURCES FIGEES : DOCUMENTS										SOURCES VIVANTES : HOMMES										
	MANUELS	OUVRAGES	PERIODIQUES	REGLEMENTATION	NORME	BREVET	CONGRES	CATALOGUES	RECHERCHES	PLANS	STATISTIQUES	ETUDES	MINISTERE	ENTREPRISES	OFFICE	SYNDICAT	LABO.	INSTITUTS	SPECIALISTES	ORGANIS. INTERNL.	BANQUE
DECISION		X	X	X		X	X	X		X		X	X					X	X		X
RECHERCHE		X	X		X	X		X	X							X	X	X	X	X	
EXECUTION	X	X		X	X		X	X					X			X			X		
CONJONCTURE			X	X	X		X	X	X										X		
DECISION		X	X		X	X	X	X				X				X	X	X	X		
ETUDE	X	X	X	X			X	X	X						X	X	X				
CONSEILS																					
INFORMATIONS		X					X							X			X	X	X	X	
CONJONCTURE		X				X	X										X	X			

ENTREPRISE

ORGANISMES DE RECHERCHE

CALCUL DES COUTS

Pourquoi calculer

les coûts ?

quels coûts

Dans la première partie relative à l'examen des desiderata des participants, une méthode de calcul des coûts s'impose pour déterminer et justifier le budget, définir les prix de vente à l'extérieur et à l'intérieur des produits et services d'un centre d'information.

Elle est nécessaire également pour : le choix des produits et services - pour guider dans la définition des règles entre les services dans un réseau - pour connaître l'impact sur les produits et services, d'un changement dans les composants (méthode de fabrication et matériels, personnel, documents) - pour comparer des produits voisins - pour rechercher les possibilités de réduire les coûts - pour rechercher les possibilités de rentabiliser les frais d'entrée (imput) et de fonctionnement d'un centre - pour justifier le choix ou la suppression de produits ou services pour juger le coût d'activités secondaires non payantes, telles que déplacements, retards, accueil d'étudiants ou d'autres visiteurs....., pour comparer entre une opération à effectuer dans le centre ou bien à sous-traiter à l'extérieur, telle que analyse....

Dans ces conditions, les coûts à calculer sont plus particulièrement : le prix de revient des produits et services - les coûts respectifs de fabrication, entrée, fonctionnement, les coûts des diverses opérations.

Cadre de calcul

Nous avons vu dans la première partie, que les postes de coûts sont essentiellement : le coût du personnel, des matériels, des documents. Les postes de coût eux-mêmes sont fonction des opérations.

a) Pour les opérations

Pour établir les comparaisons recherchées, entre services, dans un même service, d'une année sur l'autre, entre entrée, fabrication, fonctionnement entre plusieurs matériels pour assurer une même ou plusieurs opérations, il est nécessaire que : les opérations prises en considération soient définies sans ambiguïté, le soient de la même façon d'un centre à un autre, et d'une année sur l'autre. Pour cela, il convient de se référer à une liste

aussi complète que possible de toutes les opérations susceptibles d'être effectuées dans un centre de documentation. Une telle liste prend en particulier en considération, pour une même activité, le cas où les opérations sont effectuées à l'aide d'un matériel automatisé, et celui où les opérations sont effectuées manuellement. Nous avons proposé à cet effet, la nomenclature mise au point par des groupes de travail dans le cadre de l'OCDE et de la CEE (Commission Economique pour l'Europe) et testées puis appliquées par de nombreux centres de documentation travaillant avec des moyens manuels ou avec des moyens automatiques (cf Annexe II).

Dans cette liste, les opérations sont regroupées selon le processus logique de travail : entrée, fabrication, fonctionnement. Nous indiquons également, en tête de la liste, l'essentiel de chaque groupe.

b) Pour les postes de coût

Chacun des postes coût se calcule selon les principes donnés en première partie. Précisons ici, quelles sont au préalable les données à mesurer ou les caractéristiques à définir pour cela :

1 - Coûts personnel

Le calcul de ces coûts tel que nous l'avons indiqué en première partie nécessite d'avoir au préalable :

- une définition précise des caractéristiques nécessaires à l'exécution des opérations à effectuer dans un centre donné. Ces caractéristiques étant rappelons-le : connaissances techniques (du travail à effectuer et du sujet traité) expérience, aptitude. Elles dépendent de la méthode de travail choisie, et des matériels utilisés. De plus, les changements et les évolutions prévisibles d'un centre de documentation entraînant des changements de procédés et (ou) de matériel nécessitent un entraînement ou même une formation préalable du personnel, qui sont également à prendre en considération.

Le choix des méthodes ayant été traité dans les précédents séminaires, nous n'en parlerons pas ici.

Nous traiterons au chapitre suivant du choix des matériels.

Dans le cas du calcul des coûts, pour guider dans le choix des qualifications selon les opérations et matériels utilisés ou prévus, nous proposons d'utiliser le tableau comparatif proposé en Annexe I.

2 - Coûts Sources d'information - Le choix des sources utiles a été traité au chapitre précédent

3 - Coûts matériels - Le choix des matériels sera traité au chapitre suivant. Rappelons qu'il est admis de prévoir cinq ans pour les amortissements d'équipements.

a) Enregistrement des données

Le calcul des coûts n'est pas une opération simple et bon marché. Il prend du temps, et demande une organisation méthodique et rigoureuse pour mesurer et enregistrer les données utiles : enregistrement du temps des opérations, des prix, du nombre de tâches, de produits et services vendus, prévision de travail

Pour cette raison, il est indispensable qu'un centre de documentation ait au préalable soigneusement défini quels sont les coûts qui lui sont utiles, pourquoi il en a besoin, et en conséquence, c'est-à-dire, selon ce qu'il aura à faire de ces coûts, quelles sont les données nécessaires, et comment les mesurer, et les enregistrer. En fonction de ce choix, l'on procédera alors comme suit :

- 1 - Choix des opérations à retenir (en se référant pour le choix à la nomenclature des opérations, donnée en Annexe II)
- 2 - Choix des temps à mesurer (pour les opérations retenues, et pour l'usage à faire du calcul des coûts), en distinguant :
 - les opérations jugées répétitives. Dans ce cas, choix des échantillonnages pour calculer ces temps (période de mesure, nombre d'unités à mesurer)
 - les opérations non répétitives. Dans ce cas, détermination au préalable des conditions, et de la précision de la mesure

3 - Choix des données à enregistrer, et des conditions d'enregistrement.

En général, l'enregistrement est fait par chaque collaborateur du centre d'information pour son propre travail. On utilise à cet effet un bordereau sur lequel est portée la liste des opérations à considérer.

Un tel bordereau est également une base pour le contrôle de fonctionnement du centre (cf. Chapitre contrôle, dans la troisième partie).

La cadence des enregistrements dépend, et des nécessités du service, et de l'organisation de l'organisme où travaille le centre (un enregistrement du travail est dans certains cas demandé à tout le personnel, et selon un schéma pré-établi). Une cadence commode et valable est le mois

4 - Détermination, en fonction des qualifications nécessaires, de la catégorie (ou des catégories) de personnel nécessaire (s) pour chacune des opérations considérées.

5 - Examen avec tout le personnel concerné des éléments du calcul, du but, et des conditions d'enregistrement

6 - Relevés réguliers selon la cadence choisie, des bordereaux d'enregistrement

b) Calcul proprement dit

Nous renvoyons à un ouvrage spécialisé (1) pour avoir les explications détaillées des différents calculs possibles, énumérés en introduction à ce chapitre. Nous indiquons, ici, le principe de calcul pour la ventilation des frais généraux, et le prix de revient des produits et des services.

1 - Ventilation des frais généraux

Ils sont répartis dans les coûts d'entrée, de fabrication, de fonctionnement, au pro-rata de la part de chacun dans le total des trois, c'est-à-dire :

soit : F = Frais généraux
 I = Coûts entrée
 Q = Coûts de fabrication

G = Coûts de fonctionnement

Les frais généraux à affecter à I, soit F_I , sont

$$F_I = Fx \frac{I}{I+Q+G}$$

et de même pour les autres.

2 - Calcul du prix de revient d'un produit

Considérons que les coûts d'entrée, de fonctionnement, de fabrication, sont augmentés de leur part de frais généraux (nous les désignons toujours dans ce cas par I, Q, G)

Le prix de revient du coût total de fabrication est

$$\text{Prix de revient de Q} = I+Q+G$$

Or le coût de Q = \sum des coûts des produits et services fabriqués, que nous désignerons par A, B, C, D, E

$$Q = A+B+C+D+E$$

Dans ces conditions, le prix de revient de l'un des produits, A, par exemple est :

$$\text{Prix de revient de A} = A \times \frac{I+Q+G}{Q}$$

(1) O. BERNARDIN - Le coût de la documentation

Principes et méthodes de calcul

1 Ouvrage 1979 - 129 pages, tabl. Editions d'Organisation - 5, rue

Rousselet - 75007 - PARIS

CHOIX DES MATERIELS

Quels matériels ?

Nous considérons ici les types de matériels mis en oeuvre pour les fonctions documentaires :

- Reproduction : Photocopie
microfiche - microfilm
magnétophone
- Impression : machine à écrire
matériel à traitement de texte
duplicateur
offset - impression
photocomposition
- Lecture : lecteur de diapositives
lecteur de microfiches-microfilms
lecteur de cassettes, bandes sonores
- Fichiers (rangement, tri) : Fichiers manuels -(boîtes)
Fichiers mécaniques (Sélecto...)
Fichiers magnétiques : matériel à traitement de texte,
bandes, terminal, mini ordinateur, ordinateur

Quels critères de choix ?

- Opérations à réaliser : caractéristiques - volume de travail - délai - développements prévisibles
- Catégories de matériels envisageables (c'est- le cas par exemple quand un choix est à faire entre fichiers manuels, et bandes magnétiques traitées sur ordinateur)

- Qualité du matériel :

références d'utilisation et de fonctionnement dans des conditions analogues
marché , prix

évolution à prévoir dans le type de matériel

caractéristiques à définir et à vérifier pour le travail prévu

capacité de l'entreprise qui fabrique (sérieux, solidité sur le marché ..)

- Conditions d'achat

délai et conditions de livraison et d'installation

conditions de ~~paiement~~

- Conditions de fonctionnement

quelle est la maintenance, nécessaire ?

possible ?

coût ?

quelle est la qualification du personnel ?

nécessaire ?

possible ?

quelles sont les installations nécessaires ?

possibles ?

coût ?

quelles sont les conditions de sécurité, d'hygiène ?

quels sont les auxiliaires et équipements nécessaires ? leur coût

quelles sont les caractéristiques, le coût, les disponibilités à l'achat
(délai de livraison) des matières consommables à utiliser

Selon le même processus que toute recherche d'informations

- Définir le type de matériel

les conditions de travail

les caractéristiques à connaître et à vérifier

- Rechercher les fournisseurs, à partir d'annuaires et de catalogues de

foires, ou encore en visitant les expositions, foires

- Comparer sur un tableau à double entrée, les caractéristiques des différents fournisseurs
 - Procéder à des essais et à des comparaisons, ou à des consultations pour les matériels qui répondent aux conditions possibles pour le centre
 - Choisir en fonction des résultats
-

ANNEXE I

Tableau comparatif des méthodes matériels,
et personnels à prévoir en fonction des
opérations à effectuer dans un Centre d'information

NOMENCLATURE DES OPERATIONS	METHODES DE TRAVAIL				
	NATURE	VOLUME DE TRAVAIL	LIMITES	EVOLUTION	Réalisation
1 Acquisition Détection des sources documentaires Acquisition des documents primaires Acquisition des documents secondaires					
2 Traitement des matières premières Traitement intellectuel des documents Mémorisation Stockage des fichiers automatiques					

ENTREE

NOMENCLATURE DES OPERATIONS	M E T H O D E S D E T R A V A I L				
	NATURE	VOLUME DE TRAVAIL	LIMITES	EVOLJTION	Réalisation
<p>3 Fabrication</p> <p>PRODUITS SERVICES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Surveillance périodique de la littérature - Recherche rétrospective bibliographique - Q/R - Publication périodique <p>PRODUCTION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bande magnétique - Etude de Synthèse - Autres 					
<p>4 Fonctionnement</p> <p>FONCTIONNEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> Administration Entretien Formation Relations publiques Publicité Relations publiques Publicité Frais généraux 					

M A T E R I E L S

C A R A C T E R I S T I Q U E S		N O M B R E	
Actuelles	Prévisibles	Actuel	Prévisible

POSTES DE COUT

PERSONNEL	DOCUMENTS	MATERIELS	AUTRES

ANNEXE II

Nomenclature des opérations susceptibles
d'être effectuées dans un centre de
documentation

4. Quels sont les postes de coût ?

Nomenclature des postes de coût

explicative sur les éléments de la nomenclature, p. 41.

Les deux premières questions avaient pour objet de justifier le calcul des coûts et d'en définir les principes. Nous présentons ici la nomenclature des postes de coût.

En face de chaque opération, figurent les unités d'œuvre (5) nécessaires au calcul de son coût. Nous verrons au chapitre 4 comment ces unités d'œuvre interviennent lorsqu'on utilise la méthode de calcul comme aide à la décision.

La nomenclature des postes de coût est suivie d'une note explicative sur ceux d'entre eux qui ont semblé justifier une définition ou une explication complémentaire. Le calcul des éléments des postes de coût est l'objet du chapitre 2 (questions 5 à 11).

(5) Éléments quantitatifs mis en jeu lors d'une opération, et dont la variation entraîne une variation du coût de cette opération.

Nomenclature des postes de coût (Résumé)

	Personnel	Équipement	Matières consommables
<i>Opérations d'entrée</i>			
1. Acquisition			
1.1.	détection des sources documentaires		
1.2.	acquisition des documents primaires		
1.3.	acquisition de documents secondaires		
2. Traitement des matières premières			
2.1.	traitement intellectuel des documents		
2.2.	mémorisation		
2.3.	stockage des fichiers automatisés		
3. Opérations de fabrication			
3.1.	surveillance périodique de la littérature		
3.2.	recherche rétrospective bibliographique		
3.3.	recherche d'informations		
3.4.	recherche de sources d'information		
3.5.	publication signalétique		
3.6.	bande magnétique		
3.7.	étiquetage synthétique		
3.8.	autres produits et services		
4. Opérations de fonctionnement			
4.1.	administration du système		
4.2.	maintenance du système		
4.3.	développement du système		
4.4.	administration de l'organisation locaux		
4.5.	locaux		
4.6.	frais généraux		

POSTES DE COÛT

NOMENCLATURE	ÉVALUATION DU VOLUME ANNUEL
OPÉRATIONS D'ENTRÉE	
1. Acquisition	
1.1. <i>Détection des sources documentaires</i>	
1.11 Étude, collecte, identification	
1.12 Mise en mémoire et mise à jour du fichier des sources	
1.2. <i>Acquisition des documents primaires</i>	
1.21 Sélection des documents	
1.22 Commande, réception des documents	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de périodiques reçus • nombre de non-périodiques reçus • nombre de périodiques retenus • nombre de non-périodiques retenus • nombre de prospectus techniques et de dossiers commerciaux reçus • nombre de résumés utilisés
1.23 Copyright	
1.3. <i>Acquisition de documents secondaires</i>	
1.31 Acquisition de fichiers sur support carton	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de fichiers reçus
1.32 Acquisition de bandes magnétiques	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de bandes reçues
1.321 achat ou abonnement	
1.322 support	
1.323 droits d'utilisation	
1.33 Accès on-line à des fichiers extérieurs	
1.331 abonnement ou droits d'utilisation	
1.332 redevance pour documents imprimés off-line	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de documents imprimés off-line • nombre de documents par catégorie
1.4. <i>Mouvement</i>	
2. Traitement des matières premières	
2.1. Traitement intellectuel des documents	
2.11 Préparation des documents	
2.111 tri et sélection des documents	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de documents sélectionnés • répartition par type et par langue
2.112 traitement matériel des documents	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de documents photocopiés • nombre de photocopies • nombre de documents microfichés

2.113 catalogage	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de documents catalogués • nombre de zones de catalogage • nombre de titres traduits
2.12 Traitement du contenu des documents	
2.121 Indexation - classification-codage	
	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de documents indexés • nombre moyen de termes d'indexation par document • nombre de rubriques de classement
2.122 résumés	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de résumés • nombre de résumés d'auteurs • longueur moyenne des résumés (en mots)
2.123 traduction des résumés et titres	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de résumés traduits • longueur moyenne des résumés (en mots) • nombre de résumés par langue originale
2.124 traduction des mots-clés	<ul style="list-style-type: none"> • nombre moyen de mots-clés traduits par document
2.2. Mémorisation	
2.21 Préparation des données	
2.211 saisie, vérification, contrôle, correction	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de références saisies • nombre moyen de caractères par référence
2.212 conversion des fichiers acquis à l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de références converties • nombre d'erreurs détectées • nombre de références introduites dans le système
2.22 Mise en mémoire	<ul style="list-style-type: none"> • taille des fichiers gérés • nombre de bandes stockées • nombre de bandes manipulées
2.3. Stockage des fichiers automatisés	
3. OPÉRATIONS DE FABRICATION	
3.1. Surveillance périodique de la littérature (diffusion sélective de l'information)	
3.11 Traitement intellectuel	
3.111 formulation et mise à jour des profils (individuels ou de groupe)	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de profils individuels • nombre de profils de groupe • nombre moyen de termes par profil • temps de mise au point par profil
3.112 formulation des profils standards	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de profils standard • nombre moyen de termes par profil
3.12 Traitement ordinateur	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de profils individuels • nombre de profils de groupe • nombre de profils standard

- temps moyen d'ordinateur :
 - recherche
 - impression
 - nombre de livraisons par an
 - taille moyenne du fichier exploré à chaque passage
 - nombre moyen de réponses par profil
 - contenu des réponses : nombre de champs et de caractères
 - mêmes unités d'œuvre que pour 3.12
- 3.13 Traitement manuel
- 3.14 Traitement matériel
- 3.141 contrôle de reproduction des réponses
- 3.142 diffusion et vente
- 3.2. *Recherche rétrospective bibliographique*
- 3.21 Formulation de la question
- 3.22 Traitement manuel
- 3.221 recherche dans les fichiers
- 3.222 élaboration des réponses
- 3.223 matérialisation de la réponse (frappe)
- 3.23 Traitement informatique
- 3.231 traitement ordinateur
- 3.232 contrôle et validation des réponses
- 3.233 communications (système on-line)
- 3.24 Diffusion et vente
- tirage de chaque profil
 - nombre total de références reproduites
 - nombre d'envois effectués
 - nombre d'utilisateur
- nombre de questions formulées par an
 - nombre moyen de termes par question
 - temps de mise au point par question
- temps moyen de recherche
- temps moyen de mise en forme
 - nombre moyen de références par recherche
- temps moyen de frappe par recherche
- nombre de questions traitées par an
 - temps moyen d'ordinateur :
 - recherche
 - impression
 - taille moyenne des fichiers explorés
 - nombre moyen de références par recherche
 - contenu des réponses : nombre de champs et de caractères
 - nombre moyen de références imprimées
- nombre de reproductions de chaque recherche
 - nombre total de références reproduites
- nombre d'envois effectués
 - nombre d'utilisateurs

- 3.3. *Recherche d'information*
- 3.31 Formulation de la question
- 3.32 Traitement manuel
- 3.321 recherche dans les fichiers
- 3.322 extraction de l'information à partir des documents
- 3.323 frappe
- 3.33 Traitement informatique
- 3.331 traitement en ordinateur
- 3.332 contrôle et validation des réponses
- 3.333 extraction de l'information à partir des documents
- 3.34 Diffusion et vente
- 3.4. *Recherche de sources d'information*
- 3.41 Formulation de la question
- 3.42 Traitement manuel
- 3.421 recherche
- 3.422 mise en forme de la réponse
- 3.423 frappe
- 3.43 Traitement informatique
- 3.431 traitement ordinateur
- 3.432 contrôle et validation des réponses
- 3.44 Diffusion et vente
- 3.5. *Publications signalétiques*
- 3.51 Traitement intellectuel avant traitement informatique
- 3.52 Traitement informatique
- nombre de questions formulées par an
 - nombre moyen de termes par question
 - temps de mise au point par question
- temps moyen de recherche
- temps moyen de mise en forme
 - temps moyen de frappe
- nombre de questions traitées par an
 - temps moyen d'ordinateur :
 - recherche
 - impression
 - taille moyenne des fichiers explorés
 - nombre de reproductions de chaque recherche
- nombre d'envois effectués
 - nombre d'utilisateurs
- nombre de questions formulées par an
 - nombre moyen de termes par question
 - temps de mise au point par question
- temps moyen de recherche
- temps moyen de mise en forme
 - temps moyen de frappe
- nombre des questions traitées par an
 - temps moyen d'ordinateur :
 - recherche
 - impression
 - taille moyenne des fichiers explorés
 - nombre de reproductions de chaque recherche
 - nombre d'envois effectués
 - nombre d'utilisateurs
- nombre de rubriques gérées

3.521 traitement ordinateur et/ou composition programmée	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de références édités • nombre de caractères édités • temps d'ordinateur • temps de photocomposeuse • périodicité • contenu des références éditées
3.522 reproduction et impression	<ul style="list-style-type: none"> • tirage • nombre de pages imprimées par an • nombre de caractères et/ou de lignes imprimées
3.53 Traitement manuel	
3.531 choix des références à signaler	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de références par numéro • temps moyen par numéro • périodicité • contenu des références éditées
3.532 organisation et préparation des publications	<ul style="list-style-type: none"> • mêmes unités d'œuvre qu'un 3.531
3.533 préparation des index	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de mots-clés par numéro • nombre moyen de mots-clés par référence • temps moyen par numéro • tirage • nombre de pages imprimées par an • nombre de caractères et/ou de lignes imprimées
3.534 édition	
3.54 Traitement matériel	
3.541 diffusion et vente	<ul style="list-style-type: none"> • nombre d'envois • nombre d'abonnés par type de publication
3.6. Bandes magnétiques	
3.61 Traitement mécanique	
3.611 préparation des documents	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de références par an • périodicité
3.62 Traitement matériel	
3.621 diffusion et vente	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de bandes envoyées • nombre d'utilisateurs
3.7. Etudes de synthèse	
3.71 Définition du sujet	<ul style="list-style-type: none"> • nombre d'études par an
3.72 Rassemblement des Informations	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de références par étude
3.73 Examen des documents	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de documents analysés par étude
3.74 Consultation de spécialistes	<ul style="list-style-type: none"> • tirage moyen de chaque étude
3.75 Mise en forme	
3.76 Édition et vente	
3.8. Autres produits et services	
3.81 Bibliographies	
3.811 choix des références à signaler	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de bibliographies par an • nombre de références par bibliographie • tirage moyen de chaque bibliographie

3.812 édition et vente	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de rapports par an • temps moyen d'élaboration • tirage moyen d'un rapport • nombre de mots traduits dans chaque langue • temps moyen de traduction par mot • temps de traduction orale
3.82 Dossiers	
3.83 Rapports	
3.831 élaboration	
3.832 édition et vente	
3.84 Traductions	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de recherches par an • temps moyen de recherche
3.85 Fournitures de données: (banque de données)	<ul style="list-style-type: none"> • temps moyen par photocopie • nombre total de photocopies par an • nombre total de documents photocopiés • temps moyen de manipulation d'un document • nombre total de microfiches par an • nombre total de documents microfichés
3.86 Fournitures de photocopies et de microfiches	
3.87 Communication des documents	<ul style="list-style-type: none"> • nombre total de prêts par an • nombre d'usagers
3.88 Circulation périodique des documents	<ul style="list-style-type: none"> • nombre d'usagers recevant des documents en circulation • nombre moyen de documents reçus par usager et par an
4. OPÉRATIONS DE FONCTIONNEMENT	
4.1. Administration du système	
4.11 Encadrement moyen	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de personnes concernées • nombre d'utilisateurs concernés
4.12 Formation du personnel	
4.13 Formation des utilisateurs	
4.14 Consultation	
4.15 Marketing et promotion	
4.16 Participation à un réseau	
4.17 Divers (notamment voyages)	
4.2. Maintenance du système	
4.21 Maintenance du langage documentaire	<ul style="list-style-type: none"> • nombre de références entrées dans le système par an
4.22 Documentation sur le système	
4.23 Maintenance du logiciel	
4.24 Divers	
4.3. Développement du système	
4.31 Conception et développement initiaux	
4.32 Développements nouveaux	
4.4. Administration de l'organisation	
4.41 Direction et administration du système	

