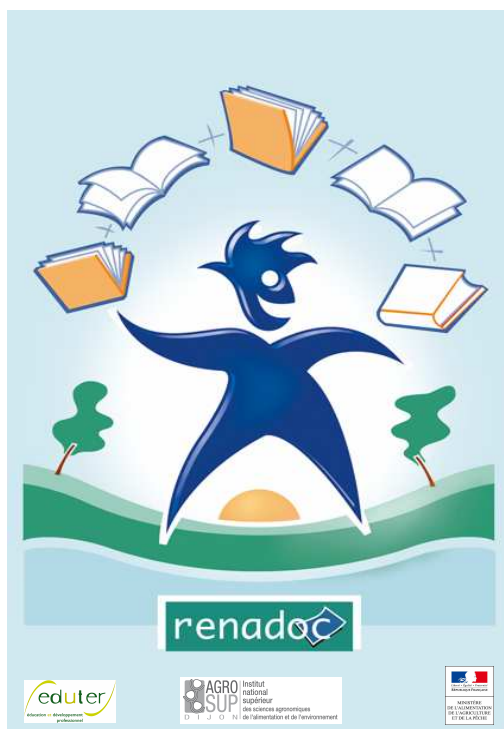


LES INDICATEURS DE PERFORMANCES

INTERNES AU CDI



Commission Ingénierie Documentaire
Réseau Rénadoc

INTRODUCTION

Les Indicateurs d'activité ou Indicateurs de performance

Notions générales :

Les indicateurs de performance¹ (IP) constituent un tableau de bord de gestion permettant de suivre et d'anticiper le fonctionnement et l'activité de l'entreprise ou du service, et de permettre ainsi un pilotage de la performance.

Un indicateur type présente la progression en fonction d'un objectif fixé. Ainsi l'utilisateur sait quelles actions il doit entreprendre pour atteindre son objectif. Les indicateurs permettent de gérer et piloter la performance par une quantification (pourcentage, délai, échelle de satisfaction, etc.) en donnant en permanence une photo de l'activité. Notons que l'échantillon d'indicateurs est souvent réduit, tout ne pouvant être quantifié ; il faut se concentrer sur ce qu'il y a de plus significatif.

Dans les CDI :

L'IP permet de présenter les activités du CDI de manière rigoureuse, en structurant l'information. C'est un outil précieux dans la gestion du CDI et un bon outil de communication en général. Cela répond particulièrement à la culture de « normes de qualité » nécessaires à la vie de toute entité. Le CDI montre ainsi qu'il répond aux besoins des usagers, mais qu'il peut également anticiper la demande, élargir et se projeter dans l'avenir. Ce processus d'évaluation devient une pratique courante et régulière ; cette auto-évaluation du CDI ne peut être que bénéfique pour le suivi de la politique documentaire. C'est un outil de fonctionnement qui permet d'évaluer ce qui se passe au CDI par rapport à tel ou tel item ; il indique le travail accompli par rapport aux objectifs fixés et permet de ce fait de mesurer la pertinence de ces objectifs. Ceci peut fournir la base de la réflexion pour envisager un objectif particulier, afin d'établir un stade prévisionnel et d'évaluer l'avancement de la réalisation de cet objectif en utilisant au mieux ses ressources. Il peut donc servir d'appui et d'aide à la décision en étant réducteur d'incertitude.

Il est également un bon indicateur de la pluridisciplinarité du CDI, est porteur de sens et valorise le métier de documentaliste. La réalisation d'un auto-diagnostic permet aussi de définir des priorités. En prenant en compte l'ensemble des facteurs de succès de l'activité, le tableau de bord permet un bon pilotage de la dite activité.

¹ La norme ISO 11620 qui régit les IP est consultable à <http://bbf.enssib.fr/consulter/image/bbf-1998-6-p43.jpg>

SOMMAIRE

■ Introduction	p. 3
■ Méthodologie	p. 5
■ Médiations et moyens humains	p. 6
■ Gestion documentaire	p. 10
■ Mesure des moyens matériels	p. 13
■ Remerciements	p. 16



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

Le tableau de bord bien conçu est un référentiel commun pour des échanges constructifs.

De plus, il permet de mesurer :

- l'efficacité du service, c'est-à-dire la mise en perspective des résultats, du travail accompli, par rapport aux objectifs fixés,
- l'efficience du service, c'est-à-dire la mise en perspective des moyens par rapports aux résultats, utilise-t-on au mieux ses moyens ?
- la pertinence du service, c'est-à-dire la mise en perspective des objectifs par rapports aux moyens de celui-ci.

(Cf RENARD, Pierre-Yves, La norme ISO 11620 : un outil généraliste dans les démarches d'évaluation. Juin 2006.)

Pour aboutir à ce tableau de bord, le principal outil de l'Indicateur de Performance est le carnet de bord² qui est une mise à plat, une collecte, de toutes les informations (ou « indicateurs ») concernant le CDI (budget, personnels, compétences, groupe de travail, matériel, mouvement du fonds, locaux, partenaires, etc.). Cet état des lieux se fait par le biais d'une « cartographie de l'information ».

Mais, attention, il ne s'agit en aucun cas d'uniformiser les CDI ou de normaliser le travail des documentalistes. Le but principal, rappelons-le, est de quantifier le travail afin de prendre conscience de certains éventuels déséquilibres ou erreurs, dont la correction peut être facile, et d'optimiser l'organisation afin de la rendre plus rationnelle.³

² A ne pas confondre avec le tableau de bord ; ce dernier est le document final, c'est-à-dire la collecte des infos + l'analyse + les conclusions ; le carnet de bord ne représente que la partie collecte des infos.

³ D'ailleurs ces remarques ont été également celles du CRDP de Poitou-Charentes dans le cadre des Journées départementales 2002-2003 des enseignants documentalistes à propos de la politique documentaire et de la nécessité d'évaluer son activité dans la perspective de l'élaboration d'une politique documentaire. http://ww3.ac-poitiers.fr/doc/contributions/pol_doc/indicatr.pdf



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

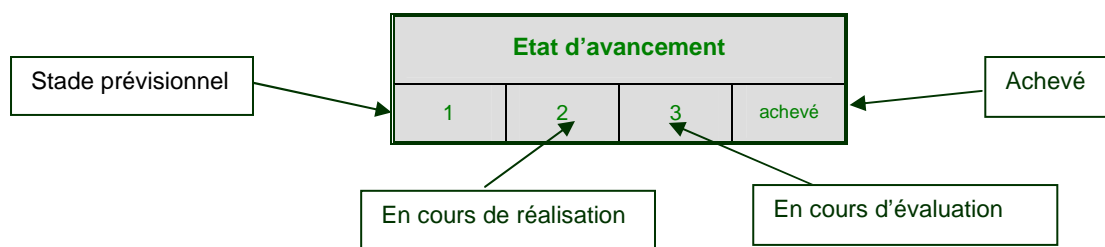
METHODOLOGIE

Nous rappelons que ce tableau d'indicateurs est un outil dont l'utilisation est laissée à l'appréciation de chaque documentaliste. Vous pouvez très bien utiliser certains indicateurs ; d'autres non ; de même certaines « cases » objectives sont remplies car ces objectifs nous ont paru assez généraux, alors que les autres, variant selon chaque CDI et sont laissés à votre appréciation.

Ce tableau n'est en aucun cas figé et la commission ID prévoit d'en réajuster les critères régulièrement.

Vous pouvez également avoir des indicateurs qui vous sont propres, n'hésitez pas à les utiliser.

- La colonne « Situation actuelle » vous permet de « photographier » votre CDI à un instant T.
- La colonne « Objectif » vous permet de préciser le but que vous voulez atteindre.
- La colonne « Etat d'avancement » est scindée en 3 étapes afin de faciliter la gestion du plan de développement de l'objectif:



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

Médiations : formation à l'information documentaire

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Utilisation pédagogique	Volume des interventions pédagogiques du documentaliste						
Temps d'occupation en groupe de recherche (inclus les heures faites par les documentalistes)	Cahier de réservation du CDI (et des salles de groupe % de participation de la communauté éducative)	Développer la venue des enseignants avec leurs classes - arriver au moins à 75%					
Temps de fréquentation du CDI	Statistiques sur 1 semaine						



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■



Médiations et moyens humains

Médiations : formation à l'information documentaire

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Heures de doc. des référentiels (http://www.chlorofil.fr/certifications/textes-officiels/referentiels-fiches-rncp-et-grilles-horaires.html)	Emploi du temps (classes concernées)	Respect des référentiels					
Pluri documentation /Français inscrites dans les référentiels	Tableaux de réservation	Travail avec les enseignants					
Pluri à la demande des enseignants	Tableaux de réservation	Travail avec les enseignants					
Pluri à la demande des documentalistes	Tableaux de réservation	Travail avec les enseignants					
Aide individualisée dans la recherche documentaire	Nb d'interventions	Sensibiliser tous les élèves à la recherche documentaire					



Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

Médiations : activité d'animation

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Temps d'animation et de conception	Nbre d'animations. Diversité des thèmes abordés	Respect des référentiels					
Découverte et réussite des animations	Nbre de classes venant voir l'expo et/ou participant	Travail avec les enseignants					



Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

Moyens humains

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Le personnel du CDI (Documentalistes : titulaires et contractuels, tepeta...)	Nbre de personnes travaillant au CDI (statut et temps moyen passé dans le service) - Niveau de formation des personnels en documentation	Evaluer l'investissement de formation mise à jour des connaissances					
Partenaires (personnel établissement ou extérieurs)	Projet commun CDI/CDR. Liaison vie scolaire, ESC, partenaires extérieurs (bibliothèque municipale, etc.)	Mettre en place des actions communes					



Gestion documentaire

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Etat du fonds / inventaire	<p>% de renouvellement général (REN = documents acquis - documents éliminés/disparus)</p> <p>Taux de prêt (R) : R = Nombre de prêts annuel + consultations sur place (estimation)</p> <p>% du budget consacré à l'achat des périodiques</p> <p>Fonds morts : % de documents non empruntés par rapport au stock global</p>	Au moins 50%					
Ressources numériques	Nbre de ressources/ nbre de prêts						
Ressources d'autoformations (langues...)	Nbre de ressources/ nbre de prêts						





Gestion documentaire

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Amplitude d'ouverture et accessibilité du CDI hors temps scolaire	Horaires d'ouverture, personnel disponible pour ouvrir. Fréquentation du CDI hors temps scolaire et ouverture du soir						
Statistiques de prêts	% des élèves n'ayant jamais emprunté sur l'année	Diminuer ce pourcentage					
Répartition par utilisateurs, par niveaux de classes, par enseignants, par non enseignants	Nombre d'emprunts						
Nombre d'usagers extérieurs	Nombre d'emprunts						
Nombre total d'usagers (élèves, profs, personnel administratif, ...)	Inscription						
Lisibilité du classement des documents	Liste d'autorité du CDI	Autonomie de l'élève					
Accessibilité directe ou non : part des doc. en rayon, en archives, sous clefs...	Plan de classement, plan de renouvellement						



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

Gestion documentaire

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Modalités de choix des achats	Commission CDI. Concertation avec les enseignants, cahiers de suggestions	Liaison avec le projet d'établissement					
Temps imparti au processus de commande	Schéma du processus de commande	Raccourcir le délai (délai correct : 1 semaine)					
Service documentaire	Veille doc. : portail, intranet ou blog, revue de presse, liste biblio pour un public ciblé...	Développer la communication et la diffusion de l'information					



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■



Mesure des moyens matériels

Moyens matériels : configuration des locaux et équipement matériel

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Superficie	Nombre de m2 / nombre d'élèves	Optimiser la capacité d'utilisation des lieux : superficie, capacité d'accueil, mode de réservation (pour les salles de groupe ou audiovisuelles) - avoir au moins un local d'archives - adapter sa politique de conservation à la place disponible					
Quantification de l'espace libre	Nombre de places assises - locaux annexes - bureaux...	au moins une pièce bureau séparée du CDI					



Moyens matériels : configuration des locaux et équipement matériel

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Interventions matérielles	Nombre d'impressions, photocopies, aide au traitement de texte ou à l'utilisation	Si trop d'interventions car problème de matériel : envisager de changer de matériel					
Equipement logiciel	Logiciel doc, logiciels bureautique	autonomie pour les usagers					
Réseau	Possibilité de consultation hors cdi, hors établissement Accès internet - Accès bases de données extérieures	Intégration des outils documentaires de l'établissement dans les différents services de l'EPLA, dans le territoire local (rayonnement, partenariats : médiathèques, autres CDI, chambres d'agriculture, etc)					
Niveau d'indépendance du documentaliste vers l'extérieur	Ligne téléphone directe ou non	Obtenir une ligne directe					



Moyens matériels : configuration des locaux et équipement matériel

Données mesurées	Indicateurs	Objectifs	Situation actuelle	Etat d'avancement			
				1	2	3	achevé
Quantification de l'espace animation	Taille de l'espace concerné	Avoir un espace dédié					
Quantification de l'espace de rangement	Surface linéaire (étagères,...). Matériel de rangement (armoires, casiers...)	extension moyenne à prévoir (weka) : 1 quotidien 2.5 ml par an, un hebdo 0.5 ml/an, un mensuel 0.2 ml/an					
Localisation et signalisation (lisibilité)	Fléchage - Points d'orientation						
Quantification du matériel	Nombre de postes de consultation - Imprimantes / Scanner	ratio /nombre d'usagers correct					
Gestion et maintenance	Type de personne - fréquence de mise à jour des outils doc	Plus d'autonomie pour le documentaliste					



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

REMERCIEMENTS

Cet outil a été réalisé par les membres de la commission Ingénierie Documentaire de Rénadoc :



Jeannick Arondel, professeur documentaliste, LEGTA Coutances,
 Samuel Clochard, documentaliste, CHEPP du Tremblay sur Mauldre
 Myriam Deloge, professeur documentaliste, LEGTA Chartres La Saussaye,
 Marie-Véronique Robardet-Deguînes, AgroSup Dijon, Eduter, Equipe Technique Rénadoc
 Anne Vidal, professeur documentaliste, LEGTA Saintes

Nous tenons à remercier également Catherine Dardart (CdR EPLEA des Vosges), Marie-Pia Hornebeck (CdR CFPPA-CFA Metz Courcelles-Chaussy), Irène Girard (CdR CFPPA de Nancy Pixérécourt) et Catherine Jacquot (CdR de Toul) pour leur lecture et leurs suggestions

et

Marie-Thérèse Figuet qui a bien voulu tester cet outil dans son CDI de Besançon.



■ Com. ID Rénadoc ■ Octobre 2009 ■

NOTES PERSONNELLES



A series of 15 horizontal dashed blue lines spanning the width of the page, providing space for handwritten notes.

NOTES PERSONNELLES



A series of horizontal dashed blue lines spanning the width of the page, intended for writing personal notes.

