

Diagnostic du fonds documentaire du Service d'Oncologie du Centre Hospitalier et Universitaire de Treichville (CHU-T)

KOUAME Sali épouse BLÉ

Responsable de l'unité Archives et documentation au Service de Cancérologie du Centre Hospitalier et Universitaire de Treichville (CHU-T)

salikouame@yahoo.fr

TANOAH Zakary

Enseignant permanent Institut National Supérieur des Arts et de l'Action Culturelle

(INSAAC-Côte d'Ivoire)

zakarytanoh@yahoo.fr

KOUASSI Kouamé Konan Yvon

(Maitre de conférences agrégés, oncologie médical)

Service cancérologie CHU de Treichville (CHU-T)

yvonkouassi@gmail.com

Résumé

La recherche et la collecte de l'information deviennent de plus en plus importantes dans les structures hospitalières. Pour une exploitation efficace de son fonds documentaire, le service d'oncologie du CHU de Treichville doit s'approprier les nouveautés en matière d'organisation documentaire. Cet article se veut être un guide, un outil d'aide à la recherche, à l'enseignement et pour les besoins du service. Il met en lumière les insuffisances de l'organisation documentaire en place au sein de la structure et en propose les mesures correctives. Pour ce faire, nous avons mené une étude diagnostique qui s'est appuyée, d'une part, sur le cadre théorique systémique de Van Campenhoudt et Quivy (2011, pp.93-94), ainsi que la théorie orientée-usager de Francis Jauréguiberry et Serge Proulx (2011, p. 25). D'autre part, elle s'est fondée sur une approche à la fois qualitative et quantitative reposant sur l'analyse de contenu, les entretiens explicatifs, l'observation, le questionnaire ainsi que l'utilisation du modèle SWOT. Aussi, propose-t-il des stratégies de gestion et de valorisation afin d'aboutir à la

mise en réseau des données documentaire du service. Ce, dans le but de permettre une utilisation continue et une viabilité du fonds documentaire.

Mots clés : *Étude diagnostique, fonds documentaire, service d'oncologie, gestion de l'information, intranet, CHU de Treichville.*

Abstract

Research and information collection are becoming increasingly important within hospital structures. To ensure the effective use of its documentary resources, the Department of the University Teaching Hospital of Treichville must adopt an updated documentary organization system. This article aims to serve as both a guide and a support tool for research, teaching, and addressing the Department's needs. It highlights the shortcomings of the current documentary organization within the structure and proposes corrective measures. To achieve this objective, a diagnostic study was conducted. On the one hand, it draws on the systemic theoretical framework of Van Campenhoudt and Quivy (2011, pp. 93–94), as well as the user-oriented theory developed by Francis Jauréguiberry and Serge Proulx (2011, p. 25). On the other hand, it is based on both qualitative and quantitative approaches, including content analysis, explanatory interviews, observation, questionnaires, and the use of the SWOT model. Also, the study proposes management and development strategies aimed at establishing a networked documentary data system within the Department, in order to ensure continuous use and long-term sustainability of the documentary collection.

Keywords: *Diagnostic study, documentary collection, oncology department, information management, Intranet, CHU of Treichville.*

Introduction

De nos jours, la recherche, la collecte et la diffusion de l'information deviennent de plus en plus importantes dans les administrations. En effet, les structures documentaires, perçues comme des organismes où se créent, se traitent et se transforment l'information en vue de la satisfaction d'un

besoin, apparaissent indispensables pour toutes prises de décisions. Elles sont ainsi précieuses et se trouvent au cœur du processus de transmission donc de diffusion de l'information pertinente et actuelle. Cheville ouvrière de l'entreprise, elles assurent son bon fonctionnement et son positionnement. De ce fait, dans la fonction publique comme dans bon nombre de secteurs de l'administration, les métiers des sciences de l'information et de la documentation se trouvent en effervescence. Cette émergence résulte du fait que les spécialistes ont adopté des pratiques d'organisation, de gestion et, ont opté pour des techniques nouvelles de travail et d'exploitation des données mises à leur disposition. On assiste donc à une convergence vers des procédures nouvelles qui mettent en avant la gestion, la promotion et la valorisation des informations pertinentes.

Ainsi, l'AFNOR définit la documentation comme « *l'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique de documents ou données, incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche, la diffusion de ceux-ci, pour l'information des usagers* » (Accart, 2015, p.368). Cela implique dorénavant les mesures appropriées de gestion, de diffusion et de protection de l'information utile en vue de son exploitation par les acteurs économiques.

Les institutions hospitalières disposent généralement d'une documentation abondante qui, lorsqu'elle est bien organisée et structurée, constitue une ressource importante pour la recherche scientifique et l'enseignement. Cependant, en dépit de ce potentiel, la pratique documentaire demeure encore insuffisamment développée au sein de ces structures. De même, au sein de celle-ci, la structure documentaire en particulier, se pose avec acuité des difficultés liées au stockage,

à la conservation et à l'organisation des documents mis à la disposition des usagers. Ces insuffisances entravent non seulement l'accès efficace à l'information, mais limitent également l'exploitation optimale des ressources documentaires à des fins scientifiques et pédagogiques.

À cet égard, le dépôt documentaire du service se compose de dossiers de patients, de quelques thèses et mémoires de fin de formation, de revues (désormais obsolètes), ainsi que de quelques ouvrages de spécialités. Cette documentation se trouve quelque peu en souffrance du fait de l'exiguïté de l'espace de rangement. Par ailleurs, le local dédié au fonds ne répond plus aux normes requises, dans la mesure où il n'occupe qu'à peine le sixième (1/6) de la superficie totale de la structure. En outre, les dossiers des patients couvrant la période de 1993 à 1999 sont empilés les uns sur les autres et conservés dans des cartons. Vu le nombre de dossiers produits chaque année, l'espace devient progressivement exigu et inapproprié au stockage ainsi qu'à la conservation des documents. Cette situation rend difficile la gestion de la masse documentaire et, par conséquent, le travail du spécialiste.

Outre l'exiguïté du local, le fonds documentaire n'est pas organisé conformément aux normes de gestion documentaire. Il s'ensuit que la transmission de l'information est parfois lente. Par conséquent, afin de satisfaire les besoins des usagers, le spécialiste se voit contraint de les assister, voire d'effectuer les recherches à leur place. Ce qui pose le problème réel d'utilisation, même d'exploitation du fonds proprement dit. Dès lors, le problème qui sous-tend cette étude est l'inaccessibilité et l'inorganisation du fonds documentaire du service d'oncologie du Centre Hospitalier et Universitaire de Treichville. De plus, la question centrale qui gouverne cette étude se présente comme suit : Dans quelle mesure une

meilleure organisation du fonds documentaire permet-elle d'optimiser le travail et le rendement du personnel, des médecins et des étudiants en spécialités dans le service ? Les questions secondaires de recherche visent à savoir d'une part, quel est l'état des lieux du fonds documentaire du service d'oncologie ? et d'autre part, quelles sont les stratégies à mettre en place pour une meilleure diffusion de l'information ?

Au demeurant, la nécessité d'une pertinence de l'information s'impose et ce, au-delà de la fonction patrimoniale. En outre, l'actualisation du fonds documentaire et la satisfaction réelle des besoins informationnels des usagers du service d'oncologie requièrent un dispositif primordial inhibé par la précarité des paradigmes physico-techniques. En conséquence, l'hypothèse principale de travail postule qu'une meilleure organisation du fonds documentaire permet d'améliorer l'accessibilité de l'information scientifique et médicale, contribuant ainsi à l'amélioration de la performance du personnel, des médecins et des étudiants en spécialité au sein du service d'oncologie. Les hypothèses secondaires précisent d'abord que le fonds documentaire du service d'oncologie est caractérisé par des insuffisances en matière de classement, de conservation et d'accès aux documents, ce qui entrave son exploitation efficace par les usagers. Ensuite, ils indiquent que la mise en place de stratégies adéquates de gestion et de diffusion de l'information documentaire, notamment à travers un meilleur système managérial du fonds documentaire, favorise une utilisation plus optimale des ressources documentaires par le personnel médical et les étudiants. C'est pourquoi, d'un point de vue général, cette étude vise à évaluer la contribution d'une organisation efficace et rationnelle, ainsi que l'utilisation adéquate du fonds documentaire du service d'oncologie du CHU de Treichville, en

vue de la satisfaction des besoins de ses usagers, notamment le personnel, les étudiants en cycle DESC et les étudiants en médecine.

De façon spécifique, la contribution de cet article se situe à un double niveau. Premièrement, il s'agit de faire l'état des lieux du fonds documentaire du service d'oncologie du CHU-T. Deuxièmement, il convient de proposer des techniques nouvelles de diffusion de l'information, adaptées aux besoins des usagers, afin de redynamiser de l'unité documentaire.

La vérification des différentes hypothèses requière l'emploi des propriétés méthodologiques ancrées dans le modèle systémique et celle orientée-usager. Quant aux articulations à examiner, elles gravitent autour des axes suivants :

- Cadre méthodologique ;
- Diagnostic fonds documentaire du service d'oncologie du CHU-T;
- Stratégies d'adoption de techniques nouvelles de diffusion de l'information en fonction des besoins des usagers, et ce, en vue de redynamiser de l'unité documentaire.

1. Cadre méthodologique

Le cadre de la présente étude se limite au Centre Hospitalier et Universitaire de Treichville (CHU-T), plus précisément au service d'Oncologie, un service de spécialité médicale qui étudie et traite les tumeurs de toutes natures, sans distinction de races ni de religion. De fait, le cadre méthodologique constitue une démarche qui a pour objectif de définir l'univers de la recherche, mais aussi une stratégie utilisée pour mener à bien cette dernière. Pour ce travail, plusieurs théories permettent d'appréhender les faits

documentaires, de les comprendre et de les rendre accessible à toutes les personnes désirant se forger une connaissance sur une réalité sociale. C'est dans ce cadre que nous mobilisons, pour notre étude, l'approche systémique et la théorie orientée-usager. En effet, la systémique qui fait partie intégrante de la théorie orientée-système, selon Paul N'Da (2015, p.115), consiste à : *« élaborer une représentation (ou un modèle) logique d'un objet concret total en tant qu'il est organisé, qu'il est un tout, une entité avec des composantes. Le fonctionnement de cette réalité repose pour beaucoup sur les liaisons et les relations entre ses composantes ou les éléments qui la constituent, lui donnent son unité et lui maintiennent son identité en dépit des changements qui peuvent survenir »*. La systémique est invitée étant donné que notre cadre d'étude est le Service d'Oncologie, un service de spécialité qui est un système dans une collectivité mère : le CHUT. Vu sous cet angle, Van Campenhoudt et Quivy (2011, pp.93-94) disent que dans un système, les comportements interagissent, car ils *« ont un impact direct ou indirect sur le comportement de l'ensemble des autres, de sorte qu'à chaque changementc'est l'ensemble du système que se réajuste »*. Cependant, *« D'un point de vue pratique, on peut faire remarquer que l'analyse systémique intelligemment utilisée permet de tenir compte à la fois du contexte, des intrants, du processus et des produits. Mais il se prête aussi à une utilisation idéologique »* (N'Da, 2015, p.115). Cette théorie met l'accent sur la constitution du canal de transmission de l'information qui permet à l'utilisateur d'accéder à l'information dont il a besoin. De plus, elle nous permet de mettre en avant les ressources adéquates pour une bonne description des lieux, des objets et des techniques à utiliser. Une chose est de mettre en place un moyen efficace de communication, mais une autre chose est de faire

correspondre ce canal de communication aux aspirations des usagers. Dans cette perspective, la théorie orientée- usager, à laquelle nous faisons appel, dans notre étude, constitue un complément à la systémique. Ainsi, selon Francis Jauréguiberry et Serge Proulx (2011, p. 25), le terme usager apparaît dans des études visant à mettre en relief les significations culturelles complexes des conduites de la vie quotidienne et connaît, depuis quelques décennies, une vraie floraison dans le domaine de la communication. Apparu aux antipodes des paradigmes traditionnels de la communication de masse (modèle dit télégraphique, théorie sur les effets directs, etc.), le concept d'usager met en évidence le rôle du récepteur/destinataire en tant qu'acteur au sein du processus communicationnel.

Cette théorie contribue non seulement au respect des aspirations informationnelles des usagers, mais aussi une approche psychologique dans le management des services d'information documentaire. Elle met en avant les besoins informationnels réels des usagers ainsi que leurs pratiques, car la satisfaction de ses besoins doit constituer la priorité du spécialiste. Par ailleurs, la présente étude s'appuie sur des données quantitatives et qualitatives issues de l'analyse documentaire, des observations, des entretiens et des enquêtes par questionnaire qui se sont déroulés en 2025. Dans le but d'obtenir le maximum d'information nécessaire à l'élaboration de notre sujet, plusieurs techniques d'échantillonnage ont été retenues. Il s'agit de l'échantillon non probabiliste, dit « *par commodité* », qui « *consiste à sélectionner des individus disponibles au moment de l'enquête et accessibles au chercheur* ». En outre, l'échantillon par commodité (DAGENAIS Sylvie, 1991, p.112) a porté sur le personnel, les étudiants en formation DESC et les thésards, afin recueillir des statistiques et leurs points de vue sur le sujet.

Nous nous inscrivons en effet, dans la perspective de Claude JAVEAU (1982, p.44) selon laquelle, aucun échantillon ne devrait comporter moins de trente individus, un échantillon de soixante (60) personnes été alors choisi sur un total de trois cents (300) individus. Pour ce faire, en plus des méthodes quantitative et qualitative, nous avons utilisé des techniques de collecte telles que le SWOT : Strengths, Weaknesses, Opportunities et Threats. Le modèle SWOT est une méthode anglaise d'analyse qui permet de déterminer les forces, faiblesses, opportunités et menaces du fonds documentaire du service d'oncologie du CHU-T.

2. Diagnostic fonds documentaire du service d'oncologie du CHU-T

2.1. Résultats

En ce qui concerne la présentation des données de l'enquête, sur les soixante (60) questionnaires distribués, nous avons pu acquérir cinquante-quatre (54) réponses dont celles de vingt-huit (28) hommes soit 51,9% et vingt-six (26) femmes soit 48,1% des réponses. Cette population est constituée essentiellement du personnel médical : 42 réponses dont 17 de médecins et 25 des étudiants en spécialité et thésards ; paramédical : 08 réponses et administratif : 04 réponses. En effet, l'analyse s'est faite sur l'ordre des questions posées aux usagers. Ainsi, nous avons fait des calculs statistiques afin de déterminer le pourcentage des réponses recueillies dans chaque cas. Ainsi, en adoptant la méthode quantitative qui consiste en une description chiffrée des données, nous nous sommes servis des effectifs. Pour le calcul des taux (t), nous avons procédé ainsi : $t = (n/N) * 100$ avec n = nombre de réponses recueillies

N = nombre total des questionnaires recouverts.

2.1.1. Rubrique 1 : Connaissances de l'unité

2.1.1.1. Connaissance de l'unité documentaire du service d'oncologie

Question 1 : Avez-vous connaissance de l'existence de l'unité de documentation et d'archives du service d'oncologie ?

Tableau 1 : Connaissance de l'unité documentaire du service d'oncologie

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Oui	41	75,9
Non	13	24,1
Total	54	100

Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Pour ce qui est de la connaissance de l'unité par les enquêtés, nous constatons que 41 personnes sur les 54 connaissent son existence et 13 personnes ne le savent pas.

Nous pouvons dire ici que la majorité des enquêtés soit 75,9% ont connaissance de l'existence de l'unité contre 24,1% soit environ $\frac{1}{4}$ de la population cible ne sont informés de sa présence dans le service.

2.1.1.2. Rôles de l'unité documentaire

Question 2 : Si oui, quels sont, selon vous, ses rôles ?

Tableau 2 : Rôles de l'unité documentaire

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Organisation et gestion de la masse documentaire	15	36,6
Recherche et gestion des sources et information selon les besoins	9	21,9
Mise à disposition d'un fonds physique et numérique	4	9,8
Facilitation de l'accès à l'information	13	31,7
Aucune idée	0	0
Total	41	100

Source : KOUAMÉ Sali, TANOÛ Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

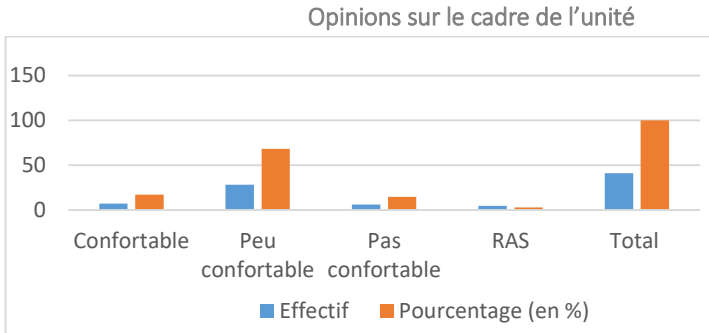
Concernant le rôle de l'unité documentaire, sur les 41 agents qui connaissent son existence.

De ces différentes réponses, nous pouvons affirmer qu'une grande partie des enquêtés soit 36,6% supposent que le rôle de l'unité c'est d'organiser et gérer la masse documentaire ; une autre part soit 31,7% pensent qu'il sert à faciliter l'accès à l'information mais il convient de ne pas négliger ceux qui estiment que son rôle c'est de rechercher et gérer des sources et information selon les besoins dans la mesure où ils représentent 21,9% de la population. Par ailleurs, 9,8% considèrent que le rôle de l'unité documentaire est de mettre à la disposition des usagers un fonds physique et numérique.

2.1.1.3. Rôles de l'unité documentaire

Question 3 : Comment trouver-vous le cadre ?

Figure 3 : Opinions sur le cadre de l'unité



Source : KOUAMÉ Sali, TANOÛ Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Concernant le cadre, seulement 7 des 41 enquêtés disent qu'il est confortable ; 28 le trouvent peu confortable et 6 pensent qu'il n'est pas du tout confortable. Après la définition du rôle par les enquêtés, nous pouvons dire que la plus grande partie des enquêtés (68,3%) trouve le cadre peu confortable à une fréquentation continue et régulière. Cela voudrait-il signifier l'exigüité notable du cadre de consultation et de stockage.

2.1.2. Rubrique 2 : Accès aux documents

2.1.2.1. Fréquentation de l'unité documentaire

Question 4 : Fréquentez-vous l'unité ?

Tableau 4 : Fréquentation de l'unité documentaire

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Oui	33	61,1
Non	21	38,9
Total	54	100

Source : KOUAMÉ Sali, TANOÛ Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Pour ce qui est de la fréquentation de l'unité, il ressort que 33 enquêtés la fréquentent contre 21 sur les 54 qui ne la fréquentent pas. De cette série, nous pouvons noter que 61,1% des enquêtés affirment qu'ils viennent effectivement dans l'unité et 38,9%, une part non négligeable des agents, n'y va pas. D'où la nécessité de penser à une véritable stratégie de communication et de publicité autour de cette unité.

2.1.2.2. Rythme de fréquence

Question 5 : Si oui, quelle est votre fréquence de visite ?

Tableau 5 : Rythme de fréquence de visite

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Régulière	9	27,3
Occasionnelle	24	72,7
Jamais	0	0
Total	33	100

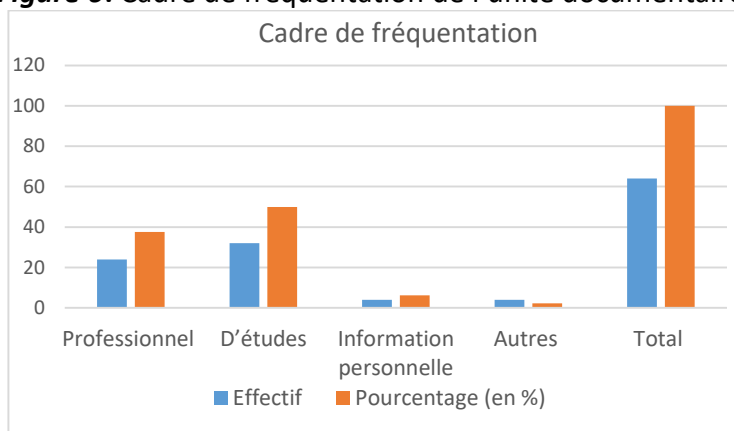
Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Des 33 agents qui fréquentent l'unité, seulement 9 sont réguliers et 24 y viennent occasionnellement. À la question de la fréquence, nous constatons que des 33 usagers qui visitent l'unité, seul 9 personnes soit 27,3% sont régulières. La majorité des enquêtés (72,7%) ne vient au centre que de façon occasionnelle et dans un but précis. Selon ces chiffres, nous constatons que l'unité est très peu fréquentée.

2.1.2.3. Cadre de fréquentation de l'unité documentaire

Question 6 : Dans quel cadre, la fréquentez-vous ?

Figure 6: Cadre de fréquentation de l'unité documentaire



Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

À cette interrogation, plusieurs propositions ont été faites. Ainsi, nous constatons que sur les 33 usagers réguliers. Ainsi, à la lecture du tableau, nous pouvons dire qu'au niveau des 54 enquêtés et des 33 qui visitent effectivement l'unité, nous avons obtenu 64 réponses car le choix était ici multiple. L'on constate que la plupart des usagers fréquentent l'unité pour les études (50%) et dans le cadre professionnel (37,5%). En revanche seulement 6,25% y vont pour des recherches personnelles et aussi par curiosité.

2.1.2.4. Avis sur la signalétique de l'unité documentaire

Question 7 : Que pensez-vous de la signalétique en place ?

Tableau 5 : Avis sur la signalétique de l'unité documentaire

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Bonne	20	37
Mauvaise	24	44,5
Inexistante	10	18,5
Total	54	100

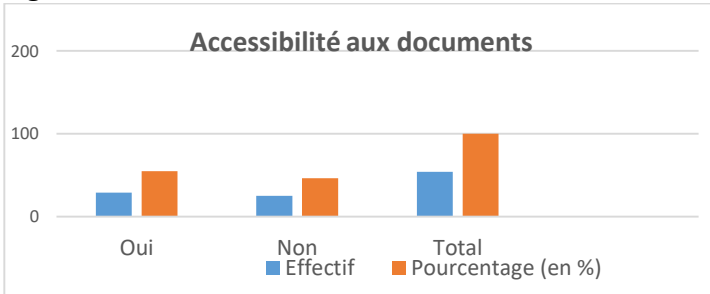
Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Plusieurs propositions ont été faites à cette question. Ainsi, nous avons, sur un effectif de 54 enquêtés, 44,5 % estiment que la signalétique ne répond pas à leurs attentes et 18,5% la trouvent même inexistante. Cependant, les 37% qui la trouvent bonne sont des habitués. De cette analyse, nous pensons qu'il est important de mettre en place une bonne signalétique pour mieux orienter les usagers. Car, des propositions, il ressort que des panneaux d'information doivent être plantés dans le CHU pour orientation et le nom de l'unité doit être bien inscrit à l'entrée du bâtiment.

2.1.2.5. Accessibilité aux ressources documentaires

Question 7 : Permet-elle d'accéder facilement aux documents ?

Figure 7 : Accessibilité aux ressources documentaires



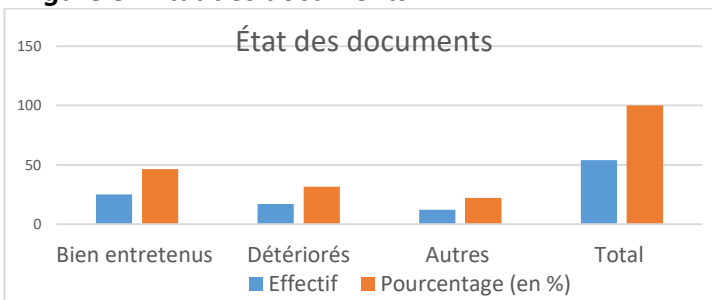
Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

À la lecture du graphique, bien vrai qu’une grande part (54,7%) des agents pensent qu’ils se retrouvent dans le fonds mais il n’en demeure pas moins qu’une part non négligeable (46,3%) ne se retrouve pas dans leurs recherches avec la signalétique dans le fonds. De cette analyse, nous pensons qu’une bonne signalétique doit être mise aussi bien à l’extérieur qu’à l’intérieur de l’unité.

2.1.2.6. État des documents

Question 8 : Comment trouvez-vous les documents du fonds ?

Figure 8 : État des documents



Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Les données de ce graphique indiquent que 46,3% des enquêtés se sont prononcés et ne sont pas satisfaits de la qualité de l'entretien du fonds documentaire. 31% disent qu'ils sont détériorés et 22,2% trouvent qu'ils ne sont pas très bien entretenus pour certains et d'autres sont restés sans avis. D'où la nécessité d'une réorganisation et de la mise en place d'une politique réelle d'entretien permanente et continue des documents du fonds.

2.1.3. Rubrique 3 : Offres et services documentaires

2.1.3.1. Objet de la recherche

Question 9 : Quel est l'objectif de votre recherche dans le fonds documentaire ?

Tableau 9 : Objet de la recherche (choix multiple)

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Études	35	44,9
Collecte de données informationnelles	19	24,4
Raisons pédagogiques (enseignement)	15	19,2
Information personnelle	7	8,9
Autres	2	2,6
Total	78	100

Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Le tableau ci-dessus relatif à l'objectif de la recherche présente les résultats comme suit :

L'analyse de ce tableau nous amène à affirmer que 44,9% des usagers visitent l'unité documentaire dans le cadre de l'étude. 24,4% s'intéressent à la structure que pour la collecte de données informationnelles. 19,2% exploitent les ressources

documentaires pour des raisons pédagogiques. 8,9% fréquentent l'unité pour des informations personnelles. Enfin, 2,6% y vont pour autres besoins.

2.1.3.2. Choix des documents

Question 10 : Parmi les différentes sources d'information citées, pouvez-vous indiquer celles dont vous avez recours fréquemment ?

Tableau 10 : Choix des documents (choix multiple)

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Dossiers de consultation	32	29,3
Dossiers d'hospitalisation	45	41,3
Mémoires	10	9,2
Documents sur le cancer (livres)	21	19,3
Autres	1	0,9
Total	109	100

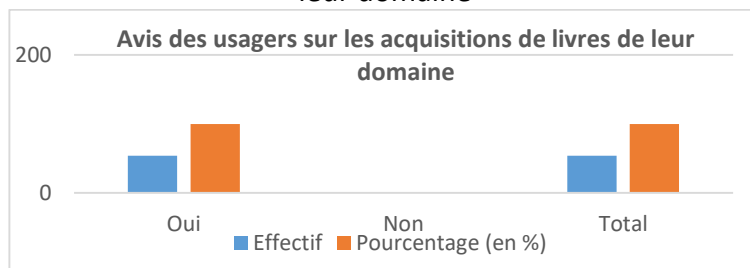
Source : KOUAMÉ Sali, TANOZ Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

À ce niveau, étant une question dont la réponse est à choix multiple, l'analyse du tableau relève que 29,3% des ouvrages consultés sont des dossiers de consultation ; 41,3% sont des dossiers d'hospitalisation. Seulement répondent à leurs besoins donc actualisés. Cependant, 85% des enquêtés affirment que le fonds ne répond pas à leurs besoins. De cette analyse, nous pensons qu'étant dans un service de spécialité médicale, les documents produits sont plus utilisés donc doivent être bien organisés. Les mémoires (9,2%) et livres consultés (19,3%) ne le sont que pour des raisons d'études. Mais ce taux est relativement bas car le fonds n'est pas fourni en ouvrages.

2.1.3.3. Avis des usagers sur les acquisitions de livres de leur domaine

Question 11 : Aimeriez-vous avoir un fonds fourni en ouvrages (livres) sur la pathologie cancéreuse ?

Figure 11 : Avis des usagers sur les acquisitions de livres de leur domaine



Source : KOUAMÉ Sali, TANOZ Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

À la question de l'acquisition de livres du domaine de l'oncologie, nous constatons que tous les 54 agents interrogés (100%) ont répondu « oui » donc disent vouloir avoir un fonds fourni en ouvrages sur la pathologie cancéreuse.

L'analyse du tableau révèle que 100% des enquêtés sont unanimes pour de nouvelles acquisitions. De cette analyse, nous pensons que le fonds documentaire doit être renforcé et les documents à acquérir doivent être d'actualité afin de répondre aux besoins des usagers. Cela pourra contribuer à l'amélioration du taux de la fréquentation de l'unité par les agents et les étudiants en spécialité pendant leur temps creux ou libre.

2.1.3.4. Services attendus de l'unité documentaire

Question 12 : Quels sont les services que vous attendez de la structure documentaire du service ?

Tableau 12 : Services attendus de l'unité documentaire

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Consultation sur place	12	22,2
Prêt	4	7,4
Recherche documentaire	11	20,4
Accès à l'information sans se déplacer	27	50
Autres	0	0
Total	54	100

Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Au regard du tableau ci-haut, 22,2% des usagers préféreraient la consultation sur place. 7 soit 4 % auraient aimé que l'unité adopte le prêt. 20,4% souhaiteraient la recherche documentaire. 50% aimeraient avoir accès à l'information sans se déplacer et 0% voir voudraient autre chose.

2.1.4. Rubrique 4 : Satisfaction des usagers

2.1.4.1. Convenance du délai de communication de l'information

Question 13 : Le temps de la demande d'information, vous convient-il ?

Tableau 13 : Convenance du délai de communication de l'information

	Effectif	Pourcentage (en %)
Oui	26	48,1
Non	28	51,9
Total	54	100

Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

Le tableau nous montre que 48,1% des usagers disent que le délai de communication de l'information convient contrairement à 51,9% qui disent que le délai ne convient pas.

2.1.4.2. Accompagnement de l'utilisateur par le spécialiste de l'information

Question 14 : Bénéficiez-vous de l'accompagnement du spécialiste de l'information ?

Tableau 14 : Accompagnement de l'utilisateur par le spécialiste de l'information

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Oui	27	50
Non	27	50
Total	54	100

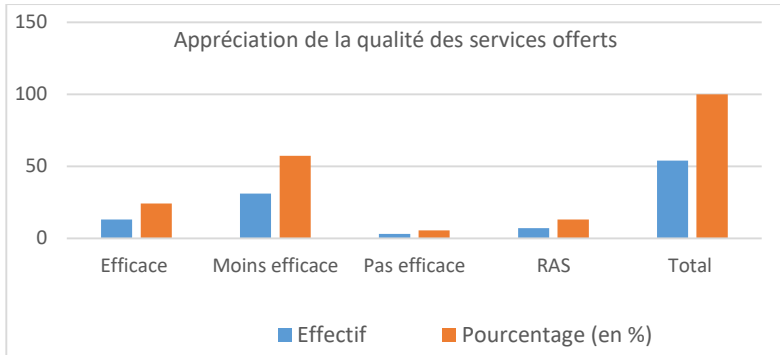
Source : KOUAMÉ Sali, TANOÛ Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

À la vue des réponses fournies, la moitié des enquêtés soit 50% disent bénéficier de l'accompagnement de l'utilisateur par les spécialistes alors que l'autre moitié c'est-à-dire 50% font leur recherche seule.

2.1.4.3. Appréciation de la qualité des services offerts

Question 15 : Appréciez-vous le service offerts ?

Figure 15 : Appréciation de la qualité des services offerts



Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

La lecture du graphique indique que 24,1% des enquêtés jugent les services offerts « efficaces » alors que plus de la moitié (57,4%) les trouvent « moins efficaces ». 5,5% l'évaluent comme « pas efficaces » les services offerts et 13% n'ont rien eu à signaler (RAS). Ce qui sous-entend la mise en place des services de qualité pour le bien des utilisateurs.

2.1.5. Rubrique 5 : Suggestions pour une meilleure gestion du fonds Documentaire

2.1.5.1. Suggestions pour une meilleure gestion du fonds documentaire

Question 15 : Que préconisez-vous pour une gestion performante de l'unité ?

Tableau 15 : Suggestions pour une meilleure gestion du fonds documentaire

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Recruter du personnel qualifié	12	22,2
Définir une politique réelle de gestion	19	35,2
Informatiser l'unité	21	38,9
Autres	2	3,7
Total	54	100

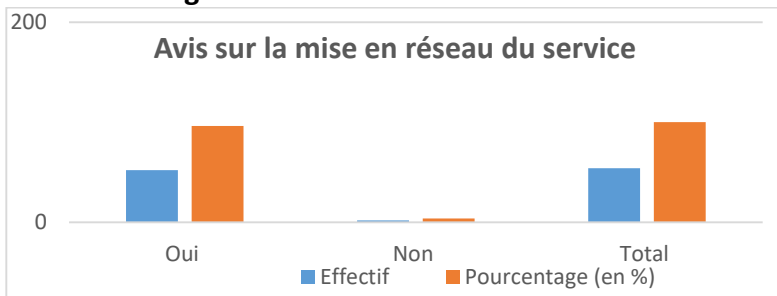
Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

À la lecture de ce tableau, 22,2% des enquêtés souhaiteraient que l'unité recrute du personnel qualifié. 35,2%, quant à eux suggèrent la définition d'une politique réelle de gestion. 38,9% veulent informatiser l'unité. 3,7% ont opté pour autres.

2.1.5.2. Avis sur la mise en réseau du service

Question 16 : Pensez-vous que la mise en réseau du service pourrait faciliter l'accès à l'information documentaire ?

Figure 16 : Avis sur la mise en réseau du service



Source : KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

À la lumière des informations recueillies, 96,3% des usagers interrogés c'est-à-dire plus de neuf dixième (9/10) sont favorables à cette question. Ils pensent que la mise en réseau du service facilitera l'accès à l'information voulue. Donc celle-ci pourra permettre au service de s'assurer une continuité.

2.5.3. Impact de la mise en réseau

Questions 17 : Selon vous, quel serait l'impact de cette mise en réseau sur les prises de décisions thérapeutiques et le suivi des patients ?

Tableau 17 : Impact de la mise en réseau du service

Réponses	Effectif	Pourcentage (en %)
Impact positif	40	74,1
Impact négatif	0	0
RAS	14	25,9
Total	54	100

Source : KOUAMÉ Sali, TANOË Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan

En ce qui est de l'impact de la mise en réseau du service sur les prises de décisions et le suivi des patients, 74,1% soit environ les trois quart ($\frac{3}{4}$) disent que l'impact sera positif. Mais 25,9% restent susceptibles à cette question. D'où la nécessité d'un entretien d'avec les responsables, enseignants et seniors du service.

2.2. Discussion des résultats de l'enquête

Il s'agit ici d'interpréter les résultats issus des questionnaires et des guides d'entretien qui aboutit à la mise en place de stratégies pour une meilleure valorisation du fonds

de l'unité documentaire du service d'oncologie du CHU de Treichville.

- **État des lieux du fonds documentaire du service d'oncologie du CHU de Treichville**

L'analyse des résultats de l'enquête par questionnaire montre que l'unité de documentation et d'archives est méconnue d'une part non négligeable de ses usagers. D'où la nécessité de notre étude. En effet, étant dans un service de spécialité, et après avoir adressé un questionnaire aux usagers sur sa connaissance, son accessibilité, ses offres et services, nous nous sommes rendus compte que presque le quart (¼) des enquêtés ignore l'existence de l'unité. Ceux qui la connaissent (75,9%) la trouvent peu confortable à toute visite ; ce qui explique sa fréquentation partielle et occasionnelle (72,7%). Ils disent également qu'ils la fréquentent que parce qu'ils doivent rendre compte dans le cadre de leur fonction pour certains (37,5%) et d'études pour d'autres (50%). De plus, au niveau de l'accessibilité, la plupart des enquêtés trouve la signalétique mauvaise (44,5%) et même inexistante (18,5%), car elle ne facilite pas l'accès aux documents (46,3%). Ce qui les amène à solliciter parfois l'aide du spécialiste (50%) afin de mieux effectuer leurs recherches. Néanmoins, certains trouvent les documents bien entretenus (46,3%). Par ailleurs, ils préconisent un accès à l'information sans se déplacer (50%). Ainsi, cette idée est partagée par l'article 3 de la Charte des bibliothèques élaborée en 1991 par le Conseil Supérieur des Bibliothèques qui met en avant l'accessibilité de l'information. Ces propos sont soutenus par Cecil Rabot (2015, p.250), sociologue, maître de conférences à l'Université Paris Ouest Nanterre, quand elle dit qu'une unité documentaire « doit assurer l'égalité d'accès à la lecture et aux sources

documentaires pour permettre l'indépendance intellectuelle de chaque individu et contribuer au progrès de la société. »

En outre, pour une fréquentation régulière, les utilisateurs pensent qu'en plus des documents produits : dossiers de consultation (29,3%) et dossiers d'hospitalisation (41,3%) ; les gestionnaires du service doivent penser à une politique réelle d'acquisition d'ouvrages de spécialité (100%) dans le but d'actualiser, améliorer, approfondir leurs connaissances dans le domaine, formant des spécialistes en oncologie médicale. À cet effet, les dires des enquêtés corroborent avec l'écrit de Pascale Bouton, (2017, pp.33-34), en ces termes :

Il est souhaitable même dans une unité documentaire d'élaborer une politique d'acquisition consistant à poser des règles pour l'enrichissement des ressources documentaires..... Les choix d'acquisition s'appuient sur une bonne connaissance des centres d'intérêt, mais aussi des pratiques documentaires. Cette connaissance s'acquiert dans le cadre d'une analyse des besoins au fil d'échanges réguliers, et grâce à une lecture régulière des comptes rendus de réunion et autres documents internes. ».

Cette étude vise donc à apporter un changement au niveau du service dans la mesure où la qualité des services considérée comme moins efficace (57,4%) peut être améliorée. Cependant, pour une organisation et une gestion efficiente, les résultats de l'enquête préconisent la rédaction de procédures claires de gestion (35,2%), le recrutement de personnel qualifié dédié à l'unité (22,2%) et l'informatisation du centre (38,9%). Pour ce qui est de digitalisation du centre, 96,3% pensent qu'en plus de la gestion informatique et numérique, la mise en réseau

du service sera d'un apport capital pour l'optimisation (74,1%) des activités du service.

- **Dynamisation du service d'oncologie du CHU de Treichville**

L'analyse des résultats des guides d'entretien montre l'importance et la place qu'occupe une unité de documentation et d'archives dans la consolidation du savoir dans un service de spécialité.

De plus, il ressort que la mise à disposition de données et d'information est nécessaire pour les besoins de ses utilisateurs. Ainsi, organisées de façon rationnelle, les données issues de l'unité seront d'un appui considérable pour la formation, l'enseignement et le bon déroulement des activités du service. Ainsi, avec une bonne stratégie de gestion et une politique documentaire selon les besoins, elle sera fréquentée par les usagers et ses ressources documentaires seront exploitées. De ce fait, elle pourra être autonome et fonctionner comme toute structure documentaire soucieuse d'efficacité. Ce, afin d'assurer la mission a lui confiée et être un exemple pour les autres services du CHU.

En outre, cette argumentation est soutenue par Pascale Bouton (2017, p.17), quand elle écrit « *le responsable d'un service de documentation doit prioritairement s'attacher à définir la politique documentaire conçue par le documentaliste, validée par la hiérarchie, cette politique conditionne l'organisation et la gestion de la fonction documentaire de la structure.* »

De ce qui ressort de la discussion de l'enquête, le tableau d'analyse SWOT de cette étude se décline comme suit :

		Interne			
Positif	Forces	Faiblesses	Négatif	Opportunités	Menaces
	<ul style="list-style-type: none"> - Diversification des collections ; - accessibilité au fonds pour des cas cliniques et études sur les patients qui aboutissent à des publications ; - traçabilité des patients dans chaque sous service ; - appui à la recherche médicale ; - gestion efficiente du fonds documentaire du service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cadre de lecture peu confortable, - exigüité de la salle de conservation, - absence de signalétiques pour orienter les usagers potentiels ; - fonds documentaire pauvre en ouvrages de cancérologie, - absence de financement pour l'achat de livres ; - systèmes de codification diversifiée ; - désorganisation du fonds documentaire ; - suivi des patients ; - insuffisance de personnel qualifié ; - difficultés dans la recherche documentaire dues aux méthodes traditionnelles de gestion. 		<ul style="list-style-type: none"> - Réseautage avec d'autres institutions médicales et universitaires pour le partage d'expériences, - procédures normatives de gestion ; - formation continue sur la recherche documentaire ; - élaboration de produits documentaire ; - digitalisation de l'unité documentaire ; - accès à l'information médicale en ligne ; - accroissement du taux de fréquentation ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Divulgation de l'information confidentielle ; - perte de données importantes en cas de sinistre ; - exode massif des usagers vers d'autres structures documentaires dont le fonds répond à leurs attentes ; - inefficacité des différents sous services ; - fonds documentaire accessible à tous ; - disparition de l'unité documentaire.

	<ul style="list-style-type: none"> - référence en matière de gestion documentaire ; - qualité des services. 		
Externe			

Source : *Tableau d'analyse réalisé par KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan*

À l'issu des réponses recueillies du questionnaire, des entretiens et d'après le tableau de l'analyse selon la méthode SWOT, nous pensons que pour la satisfaction des besoins des usagers, il faut penser une communication (publicité) autour de l'unité. Le système de signalisation doit être fiable avec des écriteaux clairs et nets. De plus, pour une amélioration de la qualité des services offerts, l'on doit songer à la mise en place de procédures de gestion. C'est en cela que disent Kouassi Yvon, Odo Bitti et Oseni Akanji, lors de l'entretien, en ces termes : « *il est donc nécessaire de mettre en place des stratégies et politiques adéquates pour rendre l'unité plus performante, dynamique afin répondre aux attentes et besoins des usagers en vue de leurs satisfactions.* » Aussi, faudrait-il s'assurer de la mise en place d'une politique d'acquisition d'ouvrages de spécialité (actualisés) ; et procéder à court terme à l'informatisation complète et donc à la mise en réseau des données documentaires du service.

3. Stratégies d'adoption de techniques nouvelles de diffusion de l'information en fonction des besoins des usagers

3.1. Valorisation de l'unité

Pour une valorisation des acquis du service, le responsable de l'unité doit prendre en compte les composantes majeures de la communication que sont la publicité et la promotion.

Pour ce qui est de la publicité, elle est l'élément le plus visible de la communication car elle se fait de façon directe avec les usagers. À ce sujet, Jean-Michel Salaün rappelle que la diffusion documentaire est un outil stratégique contribuant à valoriser les ressources informationnelles et de renforcer la visibilité des structures documentaires auprès de leurs usagers.

Ainsi, la publicité à l'avantage de réunir en une seule action l'art et la technique de communiquer. De ce fait, le rôle de la publicité serait pour l'unité de bâtir la notoriété des produits et services. Par ailleurs, de par ses objectifs, le gestionnaire doit avoir une idée claire du pourquoi il veut utiliser la publicité dans sa stratégie de valorisation. Il doit donc identifier les usagers pour le produit ou service à rendre et décider de quel genre de stimuli il cherche à obtenir chez sa cible tout en alliant cette publicité à la promotion. Dans la mesure où celle-ci s'intéresse uniquement aux usagers.

3.1.1. Amélioration de la qualité des services

Un centre de documentation propose divers services à ses usagers tels que les renseignements, la consultation, l'accès à la structure documentaire, la mise à disposition de documents, l'interrogation de bases de données, l'accès à l'information etc.

Ces fonctions doivent être matérialisées physiquement par le biais de l'aménagement des lieux et la signalétique. Pour ce faire, un panneau d'affichage ou graphisme soigné doit être positionné à l'extérieur de la salle de consultation. Ce panneau doit préciser le nom du service et ses horaires d'ouverture. Cependant, afin de mieux répondre aux besoins des usagers, ces horaires doivent être les plus praticables possibles et facilement mémorisables.

À l'intérieur de la salle d'entreposage, une signalétique claire doit permettre au visiteur de distinguer les divers espaces et de comprendre leur organisation spatiale. Ainsi, chaque espace sera aisément identifiable.

Par ailleurs, le classement des documents doit être compréhensible pour la plupart des documents disponibles dans le fonds. A ce niveau Suzanne Briet rappelle que la gestion efficace des ouvrages constitue un facteur déterminant de la fonction documentaire, car elle contribue énormément à la recherche et l'usage efficient de l'information documentaire.

Pour ce qui est du plan de classement, il doit être mûrement réfléchi, solide et souple en même temps, pour pouvoir évoluer à court, moyen et long terme sans devoir être remis en cause. Il doit être détaillé et prendre en compte de futures compétences de la structure ou préoccupations des agents.

- Réorganisation (espace, collections, tâches) : la politique documentaire

Le principal souci d'une structure documentaire est d'optimiser ses ressources internes ; mobiliser tous les éléments nécessaires pour parvenir à satisfaire la demande et assurer la qualité des services aux usagers. En effet, comme le souligne Yves Alix le management d'une structure documentaire se fonde sur une organisation efficiente des

ressources et sur la mise en œuvre de stratégies favorisant d'optimiser l'accessibilité à l'information et la qualité des services proposés aux usagers. Par ailleurs, pour qu'une politique de valorisation soit à la fois pérenne, globale et appropriée, il faut que la structure documentaire inscrive celle-ci dans sa politique documentaire qui se caractérise surtout par des choix et des priorités définis au préalable. Selon Bertrand Calenge, la politique documentaire passe, d'une part, par la mise à disposition de documents pertinents, la maîtrise du système de production de ces documents, la rationalisation et la réorganisation des processus de traitement des informations. Ce, par la révision des procédures d'élaboration, de stockage et de conservation des documents du fonds. D'autre part, elle nous offre l'occasion de se donner les moyens de satisfaire la demande et de fournir la meilleure qualité des collections dans le but d'amener les usagers à fréquenter l'unité. Cette politique couvre la politique d'acquisition, de conservation, d'accès à l'information et la politique de médiation des collections, incluant les modalités d'organisation et de communication des collections. Dans cette perspective Jean-Philippe Accart souligne que la qualité d'un service documentaire dépendant de la pertinence de ses collections et l'efficacité des dispositifs mis en place pour assurer le traitement et l'accessibilité de l'information documentaire.

3.2. Modernisation par l'automatisation du fonds

Cette modernisation passe par la numérisation progressive et complète du fonds documentaire. Cette opération qui a débuté avec les dossiers de consultation, les acteurs de l'unité doivent penser à numériser entièrement le fonds. En effet, en fonction des missions, la politique documentaire et les collections, l'on peut donner l'image d'un

centre virtuel aux demandeurs. Ainsi, les documents pourraient être enlevés des rayonnages et emmagasinés, le dépôt devenant de plus en plus petit. Cette numérisation va donner l'occasion à ses acteurs de réorienter les épis et travées disponibles. A cet égard Paul Otlet avait déjà mentionné l'importance de l'organisation et de la communication de l'information documentaire à travers des systèmes documentaires capables de dépasser les difficultés matérielles du support papier.

De plus, elle permettra la sauvegarde des informations disponibles afin de conduire progressivement vers la dématérialisation de l'unité. Au regard de ce qui précède, force est de constater qu'un bon diagnostic documentaire nécessite non seulement une expertise, une approche méthodique et réfléchie mais également une adaptation à l'évolution du moment d'où la mise en réseau intranet du service.

Conclusion

Cet article nous a permis de cerner la subtilité de la question de la gestion dans une structure documentaire. Au-delà de cet objectif, cette étude nous a permis de mettre en évidence les dysfonctionnements dans la gestion documentaire du service d'oncologie du CHU de Treichville.

Ainsi, l'enquête menée auprès des usagers nous a permis de dresser le tableau SWOT, mettant en lumière les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces liées au fonctionnement de cette structure documentaire. Ces constats révèlent que les insuffisances observées au niveau l'unité sont dues à l'absence d'une planification spatiale et d'une politique managériale clairement définie. De plus l'exiguïté du local, le manque de publicité, l'inadéquation du système d'accès à

l'information, le manque d'outil de dynamisation empêche la communication efficace et donc le contrôle efficient des informations véhiculées. Au demeurant, cette étude s'est axée sur le cadre méthodologique, le diagnostic fonds documentaire du service d'oncologie du CHU-T, ainsi que les stratégies d'adoption de techniques nouvelles de diffusion de l'information en fonction des besoins des usagers, et ce, en vue de redynamiser de l'unité documentaire.

Sur le plan utilitaire, cet article constitue un instrument d'aide à prise de décision pour les responsables du Service d'Oncologie du Centre Hospitalier et Universitaire de Treichville (CHU-T), en proposant des stratégies concrètes d'amélioration l'organisation spatiale, du management documentaire et des dispositifs de diffusion. Il peut aussi servir de guide pratique pour la mise en place de systèmes d'information plus performants, contribuant un accès rapide, fiable et structuré aux ressources documentaires.

Il est alors urgent de doter l'unité de moyens afin qu'il puisse mettre en pratique les stratégies et le plan de réorganisation proposé. Si cette réorganisation est faite de façon rigoureuse, elle s'avèrera nécessaire pour l'accessibilité facile à l'information médicale tout en garantissant une qualité optimale des soins et des résolutions. Il est donc impératif que les responsables hiérarchiques prennent conscience de cet aspect crucial pour une amélioration significative de la performance organisationnelle et une interconnexion véritable via intranet des différentes unités du service. Cependant, notre étude ne prétend pas avoir épuisé toute la problématique de la gestion documentaire en vue de la satisfaction totale des usagers. Une autre étude pourrait venir en appoint pour un projet la dynamisation du service, car la question de la

documentation dans une structure hospitalière revêt d'une importance capitale.

Références bibliographiques

1. Sources orales

1.1 Sources orales

N°	Nom et prénoms	Statut social	Date de l'enquête	Lieux de l'enquête	Thème abordé
01	ADOUBI Innocent	Chef de service	06/05/2025	À son bureau à l'unité d'oncologie médicale, à Treichville	Raisons de la création et perspectives à long terme
02	TOURÉ Moctar	Chef de service adjoint	30/04/2025	À son bureau en chirurgie, 16/04/2024, à Treichville	Raisons de la création et perspectives à long terme
03	KOUASSI Kouamé Yvon	Professeur agrégé, responsable de l'encadrement	16/04/2025	À son bureau (aux bureaux des entrées), à Treichville	Place, organisation et stratégies de réorganisation du fonds documentaire
03	ODO Bitti Addé	Assistant chef de clinique	16/04/2025	Dans les locaux de l'unité, ex-registre des cancers, à Treichville	Place, organisation et stratégies de réorganisation du fonds documentaire
05	OSENI Akanji	Oncologue médical, senior	16/04/2025	À son bureau, à Treichville	Place, organisation et stratégies de réorganisation du fonds documentaire

Source : Tableau d'analyse réalisé par *KOUAMÉ Sali, TANOH Zakary et KOUASSI Yvon, 2025, Abidjan*

2. Bibliographie

ACCART Jean Philippe et RETHY Maria, 2015. *Le métier du documentaliste* (4^{ème} édition), éditions du cercle de la librairie, Paris

ALIX Yves, 2015. *Bibliothèques en mutation : un espace public à réinventer*, Éditions du Cercle de la Librairie, Paris

BOUTON Pascal, 2017. *Gestion de l'information et de la documentation dans les collectivités*, territorial éditions, Paris

BRIET Suzanne, 1951. *Qu'est-ce que la documentation ?*, Éditions Documentaires Industrielles et Techniques, Paris

CALENGE Bertrand, 2008. *Bibliothèque et politique documentaire à l'heure d'internet*, Éditions du cercle de la librairie, Paris

DAGENAIS Sylvie, 1991. *Sciences humaines et méthodologie : Initiation Pratique à la recherche*, Éditions Beauchemin, Québec

JAUREGUIBERRY Francis et PROULX Serge, 2011. *Usages et enjeux des technologies de communication*, Édition Érès, Toulouse

JAVEAU Claude, 1982. *L'enquête par questionnaire : manuel à l'usage du praticien*, Édition de l'Université de Bruxelles, Bruxelles

N'DA Paul, 2015. *Recherche et méthodologie en sciences sociales et humaines : réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel, et son article*, L'Harmattan, Paris

OTLET Paul, 1934. *Traité de documentation : livre sur le livre, théorie et pratique*, Mundaneum, Bruxelles

RABOT Cécile, 2015. *La construction de la visibilité des bibliothèques : communication, médiation et valorisation des services*, Presses de l'ENSSIB, Paris

SALAÛN Jean-Michel et ARSENAULT Clément,
2010. *Introduction aux sciences de l'information*, la Découverte,
Paris

VAN CAMPENHOUDT Luc et QUIVY Raymond, 2011. *Manuel de
recherche en sciences sociales*, 4^e édition, entièrement revue et
augmentée, Dunod, Paris