



HAL
open science

S'approprier un outil de travail commun: capitaliser les connaissances et accéder à l'information, Apport du traitement documentaire

Brigitte Tanga

► To cite this version:

Brigitte Tanga. S'approprier un outil de travail commun: capitaliser les connaissances et accéder à l'information, Apport du traitement documentaire. domain_shs.info.gest. 2007. mem_00000650

HAL Id: mem_00000650

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000650v1

Submitted on 30 May 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS
INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA DOCUMENTATION

MEMOIRE pour obtenir le
Titre professionnel "Chef de projet en ingénierie documentaire" INTD
niveau I

présenté et soutenu par
Brigitte Tanga ép. Goyémidé

le 08 novembre 2007

S'approprier un outil de travail commun:
Capitaliser les connaissances et accéder à l'information
Apport du traitement documentaire

Jury
Brigitte Guyot, Maître de Conférences
Gwénaél Cau, Documentaliste, Centre de Formation Saint Honoré

Cycle supérieur Promotion XXXVII

*Je dédie ce mémoire à mes enfants Joanna, Jérémie, Abigaël et Bénédicte
qui ont supporté mon indisponibilité toute cette année, sans manquer de
me soutenir par leurs encouragements, en dépit des moments difficiles que
nous avons connu.*

Remerciements

Mes remerciements vont à tous ceux qui m'ont permis de mener ce projet de longue date à bon terme, par leur aide, encouragement et compréhension : famille, amis, collègues, enseignants, et toute l'équipe de l'INTD, particulièrement à Brigitte Guyot qui a dirigé ce mémoire.

Mes remerciements particuliers également à Gwénaél Cau qui a accepté de se plier à mes contraintes durant mon stage.

Notice

Après l'analyse des besoins d'un groupe d'utilisateurs, l'élaboration d'un thesaurus et l'étude de son intégration dans la base en vue de l'indexation des données capitalisées, ce mémoire présente des préconisations, fondées sur l'utilisation des techniques documentaires, pour la restructuration d'une base de données sous Microsoft Access. Ces préconisations cherchent à souligner le rôle de médiation du langage documentaire, et plus généralement des techniques documentaires, dans l'appropriation d'un outil de travail commun par ses utilisateurs. Il explore pour cela les concepts de travail collaboratif, de capitalisation de connaissances et les règles d'accessibilité à l'information,

Appropriation, capitalisation, outil de recherche, recherche d'information, traitement documentaire, indexation, Microsoft Access.

Table des matières

INTRODUCTION	8
PREMIERE PARTIE TRAVAILLER ENSEMBLE, CAPITALISER LES CONNAISSANCES ET ACCEDER A L'INFORMATION	13
1 TRAVAILLER ENSEMBLE	14
1.1 Le travail collaboratif	14
1.2 Culture collaborative	17
2 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES	19
2.1 L'information et la connaissance	19
2.2 La capitalisation des connaissances	20
2.3 Les objectifs de la capitalisation	21
2.4 Les méthodes de capitalisation	21
2.5 La démarche de capitalisation	22
3 ACCEDER A L'INFORMATION	28
3.1 Les techniques documentaires	28
3.2 Les techniques de recherches	32
DEUXIEME PARTIE METHODOLOGIE, UNE INGENIERIE DE LA FORMATION, MON EVALUATION DE LA BASE DE DONNEES	38
1 METHODOLOGIE SUIVIE SUR LE TERRAIN	39
1.1 Dialogue	39
1.2 Observation du groupe	40
1.3 Outil d'évaluation de la base	40
2 UNE INGENIERIE DE LA FORMATION	41
2.1 Le contexte	41
2.2 Le service de la Formation continue	41
2.3 Démarche d'ingénierie de la formation	44
3 MON EVALUATION DE LA BASE DE DONNEES	47
3.1 Le système informatique	47
TROISIEME PARTIE REALISATION DU THESAURUS, PRECONISATIONS POUR LA RESTRUCTURATION DE L'INTERFACE UTILISATEUR	59
1 REALISATION DU THESAURUS	60
1.1 Le thesaurus de la formation continue	60
2 PRECONISATIONS	64
2.1 Modalités d'utilisation du thesaurus dans la base	64
2.2 Création de nouvelles interfaces de recherche	68
CONCLUSION	76
CONCLUSION ET DISCUSSION	77

BIBLIOGRAPHIE	80
ANNEXES	85
ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN	87
ANNEXE 2 : OUTIL D'ÉVALUATION DE LA BASE DE DONNEES PENELOPE	88
ANNEXE 3 : 7 COPIES D ECRAN DE L APPLICATION PENELOPE	89
ANNEXE 4 : MODELE DE CAHIER DES CHARGES	97
ANNEXE 5 : MODELE DE FICHE DE PROGRAMME DE FORMATION	101

Liste des tableaux

TABLEAU 1 : TYPOLOGIE DE LA DOCUMENTATION PRODUITE	44
--	----

Liste des figures

SCHEMA 1 LES ETAPES DE LA RECHERCHE PAR DESCRIPTEURS	35
SCHEMA 2 : ORGANIGRAMME DU SERVICE DE LA FORMATION CONTINUE	43
SCHEMA 3: PRODUCTION DU CAHIER DES CHARGES : TACHES DES ACTEURS.	46
SCHEMA 4: : CARTOGRAPHIE DE L'APPLICATION PENELOPE.....	51
FIGURE 1 : « INTERROGATION FORMATEURS :HISTORIQUE DES INTERVENTIONS »	56
FIGURE 2 : INTERROGATION STAGE « INTRA ».....	56
FIGURE 3 : INTERROGATION « LISTE EMPLOYEURS »	56
FIGURE 4 : INTERFACE DES REQUETES.....	57
FIGURE 5 : ETAT DU RESULTAT DE LA RECHERCHE SUR LES EXPERIENCES DES FORMATEURS.....	57
FIGURE 6 : INDEXATION DE LA TABLE DES STAGES	65
FIGURE 7 : INDEXATION FORMULAIRE DE CREATION DE FICHE DE STAGE.....	66
FIGURE 8 : ECRANS ACTUELS ACCUEIL ET STAGE « INTRA ».....	70
FIGURE 9 : PRECONISATION D'ECRAN D'ACCUEIL -.....	71
FIGURE 10 : PRECONISATION D'INTERFACE D'INTERROGATION « STAGE INTRA »	72

Introduction

Définition de la problématique

« Apportez-moi l'information dont j'ai besoin, au moment où j'en ai besoin. »

Nous ne résistons pas à la tentation d'introduire notre problématique par cette citation de l'ouvrage de Jean Yves Prax. [4, Prax]

En effet, cela pourrait être l'injonction que les utilisateurs que nous avons côtoyés, pourraient donner à l'outil informatique récalcitrant sur lequel sont capitalisées les connaissances issues de leur ingénierie de la formation, connaissances qu'ils ré exploitent dans leur activité quotidienne.

Elle illustre la finalité de la demande d'expertise qu'ils expriment.

Nous reviendrons sur la notion de connaissance pour la définir, en reprenant les réflexions d'auteur tel que Jean François Ballay qui fait du contexte environnemental et de l'action une condition de transformation de l'information en connaissance. [1, Ballay]

Mais, dès à présent nous donnerons ici quelques éléments du contexte de notre mission, pour faciliter la compréhension de notre problématique.

Le service de la Formation Continue, terrain de notre mission, est un des quatre services du Centre Saint Honoré, centre de formation en travail social. Les missions de ces services sont distinctes.

Le centre dispose également d'un centre de documentation et d'information, animé par deux documentalistes.

Ce service de la formation Continue, composé d'une équipe de cinq personnes, conçoit, vend et organise des stages de formation professionnelle à destination d'établissements publics et d'associations du secteur sanitaire et social, dans toute la France. Le service travaille de manière autonome par rapport aux autres services du centre.

Toutefois, c'est vers la documentaliste, responsable du CDI qu'il s'est tourné pour rechercher une solution aux difficultés rencontrées avec sa base de données.

Notre problématique concerne cette base de données.

Les programmes de ces stages, qui sont proposés soit sur un catalogue annuel ou sur dossier d'appel d'offre des établissements font l'objet d'une capitalisation sur

une base de données nommée Pénélope, construite sous le logiciel Microsoft Access.

Le contexte social actuel, engendrant une forte inflation des demandes de formation des structures sanitaires et sociales, a causé une augmentation quasi exponentielle des programmes personnalisés et des fiches descriptives correspondantes stockées dans la base de données.

Le volume des fiches stockées dans la base, environ 2400 fiches, conservées sur 3 à 5 ans, témoigne de cette hausse croissante et représente une des causes des difficultés de recherche d'information dans la base de données.

Les spécialistes de l'information, s'accordent à reconnaître que ce phénomène d'inflation informationnelle est à l'origine des besoins de capitalisation des connaissances de plus en plus exprimés par les entreprises, depuis longtemps dans les pays anglo-saxons et plus récemment en France. Ces expériences analysées par nombre d'auteurs, nous ont permis de retrouver des caractéristiques communes à notre projet, bien que de moindre dimension.

La mobilisation constante de cette base de connaissance nécessite une action de recherche d'information et de données dans cette base par les utilisateurs.

Qui dit recherche sur un outil informatique, dit interface de recherche.

L'outil analysé ici n'en offrant pas, rechercher une information passe par des requêtes complexes et est vite devenu une activité pesante au résultat aléatoire.

L'inadaptation de cet outil créant des dysfonctionnements dans le groupe de travail, a conduit deux tiers des utilisateurs à ne plus y recourir.

Cette difficulté de la recherche est liée au fait que les données stockées dans la base ne sont structurées d'aucune manière, même pas par un code de nommage des fiches qui aurait permis de restreindre les termes de recherche et retrouver plus rapidement une information.

Ce constat a fait émerger le besoin d'un langage commun et partagé pour la dénomination des fiches de programmes de formation. Jean-Yves Prax reconnaît ce besoin et qualifie le langage de « *médiateur universel* ».

Au-delà de ce besoin d'un langage commun, c'est un besoin de structuration de la base de données toute entière qui transparaît.

Le problème de structuration nous introduit au concept de capitalisation des connaissances, évoqué plus haut, et dont Jean-Yves Prax définit la logique comme

devant « être centrée sur l'utilisateur final et sur deux concepts clés qui régissent son rapport à l'information : le repérage et la pertinence ».

Jean-François Ballay parle de la capitalisation comme de l'exploitation de « réservoirs de connaissances acquises... exploitées dans l'action quotidiennes ».

Ici, ces deux auteurs se rejoignent à propos de repérage et de pertinence, quand en se positionnant en utilisateur noyé dans la masse des informations, Jean-Yves Prax s'interroge en écrivant « Plus fondamentalement encore, malgré l'évolution rapide des contextes d'action, comment retrouver, dans ces cavernes d'Alibaba des temps modernes, la fameuse information utile et éviter ainsi de réinventer la roue ? » [4, Prax]

C'est pourquoi, l'expression du besoin d'un langage commun a été reformulé en besoin de ré appropriation de l'outil, instrument de recherche d'information.

Cette démarche de ré appropriation nous conduit à nous interroger sur chacun des concepts qui entrent en jeu ici : le travail collaboratif, la capitalisation des connaissances et la recherche documentaire et son corollaire l'accessibilité à l'information pertinente.

Il s'agit ici de rendre aux utilisateurs en difficulté face à la base de données, une autonomie de travail qu'ils ont perdu vis à vis d'autres membres du groupe.

Cette dépendance peut nuire au processus de travail collaboratif en ce qu'elle modifie les circuits d'information, rallonge les temps de réponse... La démarche consistera à leur donner les clés pour se réapproprier l'outil informatique, identifié comme moyen commun de réaliser un objectif commun.

Pour ce faire notre propos s'articulera en trois temps :

Le premier temps est celui du questionnement sur les concepts en jeu.

Poser le problème de l'outil, en s'interrogeant sur sa place dans le travail collaboratif, oblige à s'interroger sur la notion de travail collaboratif : qu'est-ce qui le caractérise ? Cela signifie-t-il que sans outil, il n'y a pas de travail collaboratif ? Nous verrons ce qu'en disent la littérature et les expériences dans ce domaine.

Des connaissances sont capitalisées sur cet outil : quelles sont les modalités et les principes généraux de capitalisation de connaissances, observés dans les pratiques documentaires par les chercheurs ? Quels sont les fonctionnalités qu'il faut attendre de l'outil informatique ?

Accéder à l'information via l'outil : questionner efficacement un moteur de recherche, implique qu'un travail préalable de traitement documentaire des données ait été réalisé : normalisation des données par l'indexation, procédure d'alimentation de la base de données et restructuration passant par l'utilisation d'un langage documentaire, le thesaurus. Une capitalisation sans traitement documentaire est-elle performante ?

Le deuxième temps nous permet d'entrer dans une démarche analytique de l'ingénierie de la formation, basée sur l'analyse du besoin et l'exposé de la méthodologie utilisée en lien avec les concepts évoqués plus haut :

Observation des acteurs, de leur mission et des processus de travail mis en œuvre pour atteindre des objectifs communs, et les ressources utilisées.

Analyse de l'outil informatique, utilisé par le groupe pour stocker, gérer et partager les données utiles à l'élaboration de documents communs.

Ici nous expliciterons le rapport de chaque acteur avec cet outil (alimentation et utilisation), pour identifier les difficultés particulières que chacun rencontre en l'intégrant dans son processus de travail.

Dans le troisième temps, nous présenterons les solutions qui ont été initiées, et les préconisations proposées pour conformer la base de données aux besoins des utilisateurs.

Le but de cette démarche est de montrer comment les techniques documentaires peuvent permettre l'appropriation d'un outil par tout utilisateur, à travers ses fonctions de normalisation et de structuration.

Cette démarche de réingéniering, créatrice de valeur ajoutée tend à montrer que l'appropriation de l'outil n'est pas « chose naturelle », pour reprendre l'expression de Marie Pierre Bès, et que le rôle des sciences et techniques documentaires reste fondamental dans la structuration de données.[2, Bès]

Première partie :

**Travailler ensemble,
capitaliser les connaissances et
accéder à l'information**

1 Travailler ensemble

1.1 Le travail collaboratif

En formulant le besoin d'un langage commun pour travailler ensemble avec un outil commun, les utilisateurs que nous avons observés, exprimaient ainsi une volonté de communication, indispensable dans un groupe.

Un outil commun, un objectif commun, un langage commun : peut-on pour autant parler de travail collaboratif dans le cas présent ? Notre groupe, bien que réduit, semblant présenter certains aspects de ce concept très actuel, nous avons souhaité interroger la littérature pour en préciser les caractéristiques, afin de mieux cerner cette similarité.

1.1.1 Définition

Sur les traces de Serge K. Levan, s'exprimant dans le dossier d'Archimag sur les portails collaboratifs, coordonné par Bruno Texier, nous devons faire le constat de la popularité actuelle de l'adjectif « collaboratif ». [20, Texier]

Ce terme est aujourd'hui tellement utilisé, qu'il convient d'en éclaircir l'acception avant d'aller plus loin. L'anglicisme ambiant a également imposé un autre terme, très usité, qui est « le groupware ».

C'est volontairement que dans notre intitulé, nous avons parlé de « travailler ensemble » et non de « groupware », afin de bien indiquer le sens que nous donnons au travail collaboratif dans notre situation. Ce choix est en adéquation avec la définition que nous retenons du travail collaboratif, et qu'utilise Jean-Yves Prax à propos de groupware :

« Le groupware est un concept qui désigne à la fois le processus humain et organisationnel du travail en groupe et les outils technologiques nécessaires à l'accomplissement de ce travail. » [4, Prax]

C'est donc un terme qui a une double acception, à la fois méthode de travail en groupe et outil facilitant ce travail.

Tout au long de notre propos, nous utiliserons donc l'expression de travail collaboratif comme équivalente de celle de « travailler ensemble », entendue comme processus et méthode de travail en groupe et non comme outil de travail asynchrone ou en temps réel.

Toutefois la littérature abondante sur cette dernière acception du terme, nous permet de relever des éléments que nous retrouverons dans le processus, tels que le partage de données et de ressources, la coordination des agendas... Ce sont des caractéristiques que nous avons repéré dans notre observation sur le terrain.

L'émergence du travail collaboratif est conditionnée par la mise en oeuvre de trois éléments constitutifs : l'interaction entre les membres du groupe, la mutualisation des ressources nécessaires, la définition d'un objectif commun et la coordination (management) de tous ces éléments. [20, Texier]

Le groupe est une entité constituée des personnes, appelés collaborateurs, fédérées autour d'un même objectif de travail. Cette entité peut avoir diverses dimensions, compositions, statuts.

Le groupe, en fonction de ces critères, peut prendre différentes dénominations dans la pratique : l'entreprise, les salariés, les personnes extérieures. Les membres du groupe en coordonnant leurs activités créent la dynamique collaborative, pour atteindre l'objectif commun.

Les outils traditionnels de ce groupe pour travailler ensemble sont la réunion physique, la coordination des agendas, le téléphone, le fax, et l'ordinateur aujourd'hui.

1.1.2 Partage et mutualisation des ressources

Nous avons vu que le travail collaboratif est un processus organisationnel pour le groupe.

Pour travailler le groupe utilise des ressources de tous ordres, matérielles, et immatérielles dont les ressources documentaires et informationnelles.

Ces ressources ont besoin d'être coordonnées afin que chaque membre dispose des mêmes ressources que les autres.

Pour éviter que l'accessibilité à ces ressources ne soit un problème, elles peuvent être mutualisées.

Cette démarche permet de rendre les moyens de chacun accessible à tous et les moyens communs accessibles à chacun.

La mutualisation s'entend ici à la fois comme regroupement et partage de moyens. Ce regroupement peut être physique dans un seul lieu ou consister à la mise à disposition de moyens même physiquement distants.

Les ressources informationnelles et documentaires, ressources immatérielles (l'information) et matérielles (les documents), peuvent être capitalisées (stockées et

gérées) sur une base de données accessible en réseau local ou à partir d'un portail collaboratif, concept de plus en plus d'actualité dans les entreprises.

Le portail collaboratif est un outil logiciel permettant de rassembler des informations de diverses origines, interne et externe, et de les mettre à disposition des utilisateurs grâce à une interface web unique.

Des droits d'accès, répondant à des exigences de sécurité, permettent à chaque utilisateur de consulter, créer ou modifier les documents sur cet espace. [20, Texier]

Ces portails regroupent également des outils de groupware, outils de communication dont les principaux sont : la visiophonie, la messagerie électronique, les forums électroniques de discussion et le workflow processus automatisé des tâches. [4, Prax]

Une formation permettant d'appréhender l'ensemble de l'architecture de la base et une interface d'interrogation ergonomique, sont nécessaires pour permettre la familiarisation de l'outil par les utilisateurs. Toutefois, seul l'usage régulier permet véritablement son appropriation.

Le groupe que nous avons observé, travaillait en réseau local au niveau du service sans connexion avec le reste de la structure, alors qu'un réseau existait au niveau de l'organisme.

Il ne faut pas perdre de vue que ces portails et ces accessoires restent des outils de soutien au travail en groupe. Ils ne sont pas à eux-seul constitutifs du travail collaboratif.

Et c'est pourquoi, nous pouvons, en résumé, reprendre l'expression de Jacques Longchamp, qui qualifie ces dispositifs par le terme générique de « système coopératif » et les définit comme « tout système informatisé visant à assister un groupe d'utilisateurs qui travaillent ensemble et interagissent dans le but de réaliser une tâche commune ». [18, Longchamp]

Si le dispositif n'a qu'un rôle de soutien, qu'est-ce qui rend donc le travail collaboratif ?

Nous avons vu plus haut que ce sont les acteurs en coordonnant leurs activités qui créent une dynamique collaborative.

Cette coordination relève d'une action volontaire de partage . Volontaire mais non naturelle, elle a pour objectif l'émergence d'une culture « collaborative ».

1.2 Culture collaborative

La culture collaborative n'est pas naturelle, mais elle est le fruit d'interactions humaines et d'une volonté de partage et d'un savoir-être.

Les membres doivent adopter un comportement de partage en annihilant leurs éventuelles tendances à la rétention d'information.

Une nouvelle attitude correspondant à la notion de « savoir-collaborer », expression reprise par Marie Pierre Bès, doit émerger. Cette attitude suppose de s'imprégner des règles et pratiques du groupe dans lequel on doit évoluer et s'inscrit donc dans le contexte de l'activité.[2, Bès]

La dimension métier, mais aussi la communication entrent dans le développement de cette attitude.

En effet, l'organisation néotaylorienne du travail a forgé des habitudes sectorielles de fonctionnement dans la plupart des entreprises, où chacun effectue ses tâches indépendamment des autres, l'interaction se limitant au niveau des instances de coordination.

La modification de ces habitudes passe par la mise en place de structures en réseaux et de processus transversaux aboutissant à la création d'une compétence collective interdisciplinaire orientée vers un seul objectif.

Ces nouvelles habitudes basées sur la communication obligent à aller vers les autres pour exposer ses compétences à la critique et prendre en compte les compétences des autres dans le déroulement de ses propres activités.

C'est cette capacité de communication qui permet aux membres du groupe de notre mission de s'entraider dans l'utilisation de leur base de données, les uns l'ayant maîtrisé, les autres renonçant à s'approprier un outil manquant de clarté.

Cette communication ne prend sens que si elle s'appuie sur un langage partagé par tous, qui permet de se comprendre de façon certaine.

Jean Yves Prax met à jour la nécessité « d'un travail sur les grilles d'interprétation, et par là sur le langage qui en est le médiateur universel, pour ouvrir la voie à l'intelligibilité résultant de la formalisation du projet commun ». [4, Prax]

Le traitement de l'information (collecte, analyse, normalisation, et diffusion structurée) de l'entreprise, en utilisant un langage codifié et partagé peut aussi remplir une part de cette fonction de langage « médiateur », car il en facilite l'accès à tous.

Les outils de travail collaboratif, participent donc à l'émergence de cette nouvelle culture collaborative.

La condition ultime reste l'appropriation de ces outils collaboratifs par les utilisateurs faute de quoi ceux-ci n'auront rien de collaboratif, comme le rappelle Serge K. Levan. [20, Texier]

En conclusion, l'observation de notre groupe, bien que restreint, fait apparaître des points de convergence avec les caractéristiques du travail collaboratif et surtout de la culture collaborative, car le fait de travailler ensemble leur a fait formuler les difficultés rencontrées par quelques-unes pour en faire un projet commun : l'élaboration d'un langage partagé, le thesaurus.

2 Capitalisation des connaissances

La question de la capitalisation des connaissances se pose dans les entreprises de façon assez récente en France.

Marie Pierre Bès fait une synthèse de ces expériences menées dans de grandes entreprises publiques (CEA, EDF, CNES...) depuis le début des années 1980. [2, Bès]

De l'analyse de ces expériences par les chercheurs, des principes et méthodes ont émergé auxquels il nous est possible de nous référer pour tout projet dans ce domaine quelle qu'en soit la dimension.

Ces analyses font surtout ressortir une caractéristique commune à ces expériences : c'est la dimension dynamique de tels projets, en ce qu'ils ne gèrent pas des connaissances statiques, mais des savoir-faire mis en œuvre par des acteurs, soumis à l'évolution des contextes de travail.

Nous ne sommes donc pas dans le simple stockage de dossiers, mais dans la gestion de connaissance avec un objectif d'amélioration de la productivité ou d'innovation.

C'est ce qui fait dire à Jean François Ballay « que les systèmes d'information accumulant de plus, en plus de données, n'accumulent pas la connaissance ». [1, Ballay]

2.1 L'information et la connaissance

Il nous paraît utile en premier lieu de cerner ce qui est entendu par le terme de connaissance.

Tous les chercheurs, dont nous avons rencontré les écrits, s'accordent à différencier information et connaissance. Bien que les deux concepts soient liés, de l'un et de l'autre, nous retiendrons une définition qui nous permettra d'éclairer notre propos.

L'information est un terme qui n'appartient pas qu'au domaine des sciences de l'information et de la documentation mais concerne de nombreux autres secteurs d'activité tels la recherche, l'informatique, le journalisme...

La définition que nous retiendrons est celle de l'information documentaire : données et notions extraites de leurs supports. Elle représente le contenu abstrait, la teneur d'un document qu'il soit écrit, sonore ou visuel. Elle passe par la chaîne

documentaire incluant collecte et traitement. L'information peut transmettre un savoir et aider à la décision. [14, Mascolo]

Le passage de la notion d'information à la notion de connaissance s'opère lorsque cette information devient le support véhiculant des savoirs, c'est à dire des données d'origine multiple et variée qui permettent l'actualisation du savoir-faire des personnels des entreprises.

Ce qui va caractériser les connaissances, c'est à la fois leur indissociabilité de l'action et du contexte d'action et leur perpétuel renouvellement, dû à leur mobilisation permanente par les hommes pour leur travail.

Elles deviennent des éléments du patrimoine de l'entreprise puisqu'elles lui permettent de produire. C'est en cela que Marie Pierre Bès les qualifie de « ressources particulières de l'entreprise ». [2, Bès]

Jean François Ballay décrit amplement le processus de production de connaissance et met également en évidence ce lien caractéristique entre connaissance, contexte et action.

Pour lui c'est dans l'action que le renouvellement des connaissances se fait. Et s'il garde à l'information son statut de véhicule de la connaissance, il met en avant le rôle prépondérant de l'homme dans la maîtrise de sa production, utilisation et renouvellement. [1, Ballay]

2.2 La capitalisation des connaissances

Capitalisation des connaissances, retour d'expérience, knowledge management, gestion des connaissances, mémoire d'entreprise, mémoire organisationnelle... la multiplicité des vocables pour désigner cette gestion des connaissances témoignent de la diversité des approches en la matière, mais recouvre une seule réalité : préserver, rendre accessible et réutiliser toute la mémoire de travail d'une entreprise.

En fait dès qu'on entre dans cette perspective, il faut distinguer des connaissances de deux natures différentes correspondant à l'usage qui en est fait et qui sont :

Les connaissances tacites, ou implicites, celles qui sont mises en œuvre quotidiennement dans l'action, dans un contexte de travail par chaque individu.

Les connaissances explicites sont celles qui sont rendues transmissibles par leur formalisation dans un langage partagé et systématique et pouvant être réutilisées. Elles le deviennent par l'action volontaire de l'entreprise qui les qualifie de

stratégiques et décide de les préserver comme une ressource en vue de leur réutilisation.

Cette définition que nous retrouvons chez la plupart des auteurs consultés, est issue des travaux de Nonaka et Takeuchi, pionniers de la théorie des connaissances productives. [3, Nonaka]¹

C'est ce que Jean Yves Prax appelle la mémoire organisationnelle, qui surgit par l'accessibilité à une mémoire de travail indépendamment de ses auteurs.

Cette mémoire passe dans le patrimoine de l'entreprise par la capitalisation qui en fait une connaissance collective. [4, Prax]

Dans notre mission, les connaissances dont il est question présentent des caractéristiques relevant des deux types de connaissances : elles sont formalisées et préservées dans une base accessible à tous, mais en même temps constamment mobilisées pour l'action par les membres du groupe.

2.3 Les objectifs de la capitalisation

Les motivations de cette démarche, propre à chaque entreprise s'exprimant en terme d'objectifs, sont de deux types :

- La stimulation du potentiel d'innovation, en ré exploitant ce qui a déjà été fait pour aller plus loin,
- Le gain de productivité par la réduction des délais et des coûts en supprimant la perte de temps due à la répétition d'erreurs.

Malgré ces objectifs induisant des retours sur investissements intéressants, ces connaissances ne font pas encore l'objet d'une gestion logique, utilisant des méthodes, principes et outils de management, dans la plupart des organismes [2, Bès. Or pour atteindre ces objectifs, il faut matérialiser cette mémoire, pour la rendre utilisable.

2.4 Les méthodes de capitalisation

La contextualisation des connaissances évoquée plus haut, impliquant des environnements de travail spécifiques à chaque entreprise entraîne l'absence d'une méthode normative de gestion unique, applicable à tout organisme.

Cet ouvrage non consulté, mais fréquemment cité par les auteurs consultés par nous, figure à ce titre dans notre bibliographie.¹

C'est donc le contexte, allié aux objectifs définis auparavant (innovation ou réduction de coûts ...) qui va déterminer les caractéristiques du système de gestion de chacun.

Marie Pierre Bès repère cependant trois méthodes, correspondant à des utilisations différentes, qui reviennent de façon alternative ou cumulative dans les entreprises :

- Méthodes à caractère fonctionnel : issues de l'informatique : stockage et mémorisation de données.
- Méthodes de gestion de ressources humaines : basées sur le retour d'expérience d'un établissement à un autre : échange de meilleure pratique.
- Méthodes de capitalisation d'expertise : élaboration de fiches techniques par des acteurs intégrés au système. [2, Bès]

Bien qu'il n'y ait pas une méthode uniforme dans ce domaine, l'Afnor publie un recueil de normes permettant de guider une démarche de capitalisation. [8, Afnor]

2.5 La démarche de capitalisation

La démarche de matérialisation de cette mémoire, une fois choisie, implique le repérage de trois ressources immatérielles pour aboutir à la gestion des connaissances :

- Les informations porteuses de connaissances stockées dans ce que Jean François Ballay appelle un « réservoir de connaissances », espace diffus dans l'entreprise et lié au contexte de travail, lieux d'émergence des connaissances. [1, Ballay]
- Les ressources humaines détentrices de l'expérience.
- L'expertise pour la sélection des connaissances à capitaliser, qui nécessite une vigilance pour éviter la perte de connaissances pertinentes. [2, Bès]

2.5.1 L'implication des acteurs

Quelle que soit la méthode, elle ne sera efficace que si elle a l'adhésion des utilisateurs qui auront été associés à la définition de leurs besoins.

En effet, l'implication et la motivation des utilisateurs sont fondamentales dans la gestion des connaissances. Comme nous le disions au début de notre propos, le dynamisme caractérise la gestion des connaissances. Ce sont les utilisateurs, qu'un statut de contributeurs rend actifs, qui en mobilisant cette base de connaissance dans leurs activités, créent ce dynamisme. [1, Ballay]

Leur place dans la démarche sera formalisé par l'appartenance au projet et la définition de leur rôle.

En dehors des experts externes que peuvent être le documentaliste et l'informaticien (sauf pour les structures qui ont une direction informatique), les rôles peuvent se répartir entre :

- Management de l'équipe, gérant les compétences, il identifie les moments propices à la capitalisation, anticipant ainsi les changements et les besoins.
- Animateur, interface entre le management et les contributeurs dont il a une connaissance du métier, il les incite et encadre les procédures d'alimentation, de mise à jour et de modification.
- Contributeur ayant une connaissance à transmettre, il lui faut être dans une optique de partage de l'information et maîtriser la procédure d'alimentation de la base.

Ce schéma est valable dans les grandes entités, car dans les petites structures, les contributeurs alimentent directement leur base de connaissance selon un schéma discuté et validé en équipe.

2.5.2 Collecte, identification et traitement

Quand les ressources ont été localisées, il faut les formaliser. C'est une démarche de normalisation qui imposera d'appliquer à chaque donnée sélectionnée plusieurs critères qui permettront de l'identifier puis de pouvoir la stocker sans en perdre la trace.

Ces critères d'identification sont généralement : auteur, date, lieu, format, contexte d'utilisation....

Une fois les données identifiées, collectées et stockées dans un espace commun, l'outil informatique, il conviendra de les préserver.

Cette phase nécessitera une assistance logistique et une expertise méthodologique, pour laquelle il sera, généralement, fait recours à un professionnel externe, documentaliste ou autre...

Le traitement documentaire des données est indispensable avant leur mise à disposition et se déroule en plusieurs phases.

La première phase est celle du catalogage. Elle consiste en deux opérations techniques.

- La description bibliographique normalisée du support physique du document :

Cela suppose un tri des types de supports sur lesquels les données sont stockées et qui peuvent avoir toutes les formes : écrite, graphique, sonore ou visuelle, fixe ou animé.

En effet, la description des données ne sera pas la même selon le support, une ressource numérique ne se décrivant pas de la même manière qu'une ressource papier. Cette description doit se faire selon une norme documentaire Cette description, reprend les éléments d'identification: auteur, éditeur, date et lieu de publication, volume, nombre de page, format.

D'autres éléments pour les documents publiés ou externes tels que numéro d'édition, ISBN ou ISSN. Cette description est formalisée par la norme AFNOR Z44-005.

C'est en cela que l'étape d'identification précédente était nécessaire car elle a permis d'attribuer les critères qui permettraient ensuite de décrire le document.

- La cotation :

C'est l'indication de la localisation précise du document dans l'espace physique, sous forme de numérotation alpha numérique pour les supports papier et sous forme de chemin d'accès, pour les documents numériques dans la base de données. Si un document figure sur les deux types de support, alors il aura les deux indicateurs de localisation.

En procédant à la cotation du document, le documentaliste le classe dans une catégorie. Ici le contexte métier devrait servir de base aux modèles de classification adoptés afin d'être pertinent pour les utilisateurs.

Les trois phases suivantes constituent le cœur du travail de traitement documentaire :

L'analyse documentaire, préalable indispensable aux étapes suivantes, le résumé et l'Indexation.

Ces trois phases déterminant directement la recherche d'information, nous les verrons plus en détail dans cette partie.

la chaîne du travail documentaire sur les données à capitaliser, comporte deux dernières étapes qui sont :

La valorisation : leur mise à disposition, l'interrogation et leur communication par l'accessibilité, et les modalités de leur gestion : l'alimentation et la mise à jour de la base de connaissances.

Ces deux étapes sont directement dépendantes de l'outil informatique qui sera implémenté. Nous les aborderons donc dans la partie consacrée à l'outil.

2.5.3 L'outil

Vient alors le choix de l'outil informatique dont les fonctionnalités doivent être assez performantes pour satisfaire les besoins en accessibilité, transmission et partage rapides de l'information. [1, Ballay]

Marie Pierre Bès observe que dans la plupart des entreprises, l'outil informatique a été surdimensionné. [2, Bès]

Cette surévaluation de l'outil informatique illustre les erreurs de stratégie pouvant être commises lors de démarches de capitalisation, où le support a été choisi avant de définir les objectifs à atteindre, ni les besoins réels des utilisateurs.

2.5.3.1 Fonctionnalités

Le choix de cet outil doit être guidé par les fonctionnalités qui en sont attendus. Mélissa Saadoun, distingue dans sa typologie des applications groupware, trois types d'outils définis par leur orientation : les outils orientés «mémoire», orientés «routage», ou orientés «échange».[19, Saadoun]

Les applications « mémoire »

Elles permettent de mettre en commun les informations et les connaissances, constituant la mémoire de l'entreprise, à la disposition de tous.

Elles vont se décliner en deux fonctionnalités : la bibliothèque, ce qui correspond à notre base de connaissances et le kiosque, variante dynamique de la bibliothèque, véhiculant des informations de nature plus ponctuelle et d'actualité concernant le groupe, par exemple les lettres d'information, les revues de presse....

Les applications « routage »

Leur but est l'organisation dans le temps et l'espace des flux d'information entre différents acteurs, selon des schémas prédéfinis. Ce sont les outils de workflow, organisant des processus de travail et de messagerie électronique.

Les applications « échange »

Elles sont destinées à gérer les interactions entre plusieurs acteurs intervenant dans des actions communes, quels que soit le lieu et le moment de ces interactions.

Elles vont des applications de suivi (agenda de groupe, suivi de dossiers, suivi de projet) aux applications de conférence (brainstorming électronique, rédaction coopérative, réunion thématique électronique.

La GED

La gestion électronique des documents est aujourd'hui devenue quasi incontournable dans les entreprises qui à la recherche d'économie en terme de temps, de fourniture et de déplacement privilégient toutes les fonctionnalités qui peuvent servir ces objectifs.

La Ged, gestion électronique des documents, est une fonctionnalité comprise dans les applications de type bibliothèque qui permet d'accéder à un document numérique stocké dans la base consultée, sans avoir à faire des recherches supplémentaires, d'en prendre connaissance à l'écran et de ne l'imprimer que si nécessaire ou de n'imprimer qu'une partie de ce document.

Le document numérique, stocké dans la base locale ou sur un autre espace, est lié à l'interface de recherche par un lien Ged. En cliquant sur ce lien on ouvre directement le document, car le lien contient le chemin d'accès exact vers le document.

L'exemple de notre groupe de travail coopératif tel que nous l'avons observé, se satisferait d'une application mémoire, limitée à la bibliothèque et associée à une application échange limitée au suivi de dossier ou de projet.

L'autre élément important ici du point de vue de l'utilisateur est l'ergonomie qui doit faciliter la recherche dans la base. [1, Ballay]

L'ergonomie

L'accès à la base de connaissances se fera par le biais de techniques de réseaux qui peuvent être un intranet ou internet.

Quelle que soit l'option choisie, la présentation des informations devra être particulièrement soignée par une ergonomie des interfaces car leur qualité conditionnera l'utilisation efficace du système.

L'utilisateur, lorsqu'il accède à la base de données, doit trouver sur l'interface ce qui lui permet de procéder directement à l'action qui l'intéresse, sans se sentir perdu dans un environnement chargé.

Cette interface doit donc être : claire, organisée et intuitive avec des options de recherche prenant en compte les besoins de l'utilisateur.

Cette interface doit faire apparaître la structuration de la base, l'informant sur son contenu thématique, afin d'avoir une vue globale.

2.5.3.2 La sécurité et l'actualisation du système

Ce point est très important car les échanges de données de plus en plus accrus fragilisent les entreprises, qui s'exposent à des attaques informatiques qui peuvent utiliser ces canaux.

Nous avons vu que les informations et les données constituaient une ressource immatérielle de l'entreprise. C'est en cela qu'un défaut de sécurité représente un risque, car une perte de données peut causer des préjudices incalculables pour une entreprise qui en a besoin pour produire.

La gestion de droits d'accès permettra d'assurer la sécurisation des données contre les intrusions nuisibles et maîtriser les risques de corruption des fichiers en gardant une traçabilité des accès. Ces droits sont définis en fonction des besoins des utilisateurs : création, gestion, modification, suppression des données.

Un administrateur de la base aura la responsabilité de toute la gestion de ces accès et des interventions qui lui sont réservés pour la maintenance technique de la base de données.

Un administrateur du système d'information, chargé d'en assurer la maintenance pourra superviser la mise à jour des données.

Dans la pratique ce sont les acteurs qui mettent à jour les données qu'ils saisissent eux-même, mais un administrateur permet de conserver la cohérence du système.

Cette fonction est nécessaire, car si les connaissances ne sont pas mises à jour, la durée de vie moyenne du système dépassera rarement deux ans.

En résumé

Nous noterons le fait que dans la démarche de capitalisation, l'outil n'est pas ce qui doit se définir en premier. Son choix intervient en fin de parcours, une fois que l'objectif a été clairement défini, que l'objet de la capitalisation a été identifié, qu'il a été traité et qu'on a pu définir les besoins en fonctionnalités de l'outil qui permettront de stocker, gérer, et diffuser efficacement.

La démarche que propose Mélissa Saadoun est éloquente en ce sens. Elle propose une démarche en trois étapes qu'elle répartit en trois tiers équivalents correspondant aux éléments que nous avons retrouvé : Les ressources humaines (implication des acteurs) qu'elle appelle management, l'organisation (le contexte métier) et finalement l'informatique (l'outil). Ces étapes doivent se dérouler dans cet ordre.

Comme nous l'avons vu, l'outil est le support du travail collaboratif, mais un outil qui doit avoir été pensé pour être approprié.

3 Accéder à l'information

Rechercher de l'information paraît au premier abord une activité ne nécessitant pas de compétence particulière.

En effet, la vulgarisation des équipements informatiques et la pratique d'Internet a rendu l'utilisateur acteur de sa recherche d'information.

Ce constat a conduit les constructeurs de moteurs de recherche à proposer des interfaces de recherche Web pour le grand public, proposant une ergonomie facilitant l'utilisation.

Mais tout cet environnement ne fait pas de la recherche une activité simple et sans qualification.

La compétence de spécialistes du domaine est toujours nécessaire, en témoignent toutes les aides à la recherche et les formations des utilisateurs proposées dans tous les lieux de ressources, tant physiques que sur le web.

L'information est une ressource pour le travail. C'est donc une composante, et à ce titre ne doit pas consommer plus temps que nécessaire puisqu'elle est incluse dans une chaîne d'activités.

Puisque le gain de productivité est une des finalités de la recherche d'information, il nous semble donc utile de mettre en lumière les étapes qui permettent d'éviter que cette recherche ne soit trop chronophage.

Cette mise en lumière nécessite un décryptage du mécanisme et des outils d'une recherche efficace, car la recherche constitue l'essentiel de la problématique des utilisateurs de notre mission.

3.1 Les techniques documentaires

Trois phases du traitement documentaire font suite au catalogage que nous avons vu plus haut.

La première phase est l'analyse documentaire.

Elle consiste à analyser le contenu du document. Elle repère la typologie du document (fiche technique, étude...) et en détermine ses utilisations possibles.

Cette étape est le préalable indispensable aux étapes suivantes.

La deuxième phase est le résumé.

Pour le documentaliste il s'agit ici de produire un résumé indicatif, court décrivant clairement les concepts importants contenus dans le document. Dans ce but, si le

titre est ambigu, il peut l'expliciter et indiquer le type de document. Le résumé doit répondre à la norme, AFNOR Z44-004.

Ce résumé indicatif est à distinguer du résumé informatif qui, plus précis, peut faire état des informations contenues dans le document.

Les auteurs et les éditeurs produisent ce type de résumé, pour faire une meilleure diffusion des ouvrages.

La troisième phase est l'indexation.

Elle consiste, après avoir appréhendé le document dans sa globalité par l'analyse documentaire, à identifier tous les concepts qu'il contient et sélectionner ceux qui paraissent fondamentaux pour le caractériser.

Les concepts sélectionnés doivent ensuite être traduits en mots-clés représentatifs du contenu.

L'indexation peut avoir un second sens. En informatique documentaire, elle désigne la génération automatique de fichiers inversés par le moteur de recherche, lors de la création d'une base de données. C'est une opération qui accélère le processus de la recherche. Le système opère par comparaison entre l'index et le mot de la requête pour le retrouver plus rapidement.

3.1.1 Méthode d'indexation

Le document indexé doit pouvoir être retrouvé de manière pertinente.

L'indexation peut se faire selon deux logiques qui sont déterminées par le type de document à indexer:

- L'indexation fine, pour les documents spécialisés.
- L'indexation centrée, générique pour des documents plus généraliste.

Plus le document est précis et spécialisé plus l'indexation sera détaillée.

Pour un article spécialisé par exemple, on reprendra plusieurs éléments pour en avoir une représentation parlante : le domaine, l'utilisation, l'origine, le public. On peut ainsi aller jusqu'à dix mots, du générique au plus fin.

L'objectif de la recherche ici sera de retrouver une information bien précise et non de se renseigner.

Si l'indexeur utilise un vocabulaire d'indexation très structuré, tel qu'un thesaurus, il pourra directement indexer au plus fin.

Alors que les articles généralistes de la presse par exemple, étant destiné au grand public, souvent très structurés et accompagnés de fiches signalétiques, et de titres

expressifs, peuvent être indexés à un niveau générique avec un maximum de trois termes interrogeant le sujet principal. [15, Ranjard]

Ce type d'indexation centrée, permet des recherches plus larges, sur tous les aspects d'un sujet pour une information générale.

L'indexation étant conçue pour faciliter la recherche sur un document, ces mots-clés doivent être, « pertinents pour tous, en tous lieux et en tous temps » pour que le maximum d'utilisateurs puisse les comprendre, pour reprendre l'expression de Jean François Ballay.

Voilà l'apparition du langage commun « médiateur », ici sous forme de langage documentaire.

La sélection de ces mots-clés doit se faire à l'aide d'outils conçus dans le but d'assurer ce consensus sur le sens des termes employés.

Ces outils linguistiques relevant du langage documentaire peuvent aller des listes d'autorité au thesaurus.

3.1.2 Les langages documentaires

La norme AFNOR définit le langage documentaire comme « *un langage artificiel constitué de représentations de notions et de relations entre ces notions et destiné, dans un système documentaire, à formaliser des données contenues dans les documents et dans les demandes des utilisateurs.* »

Le pluriel est utilisé ici car il n'y a pas un seul langage documentaire qui serait unique et universel.

En effet, il y a des langages documentaires, car chacun doit correspondre à des critères variables tels que :

- Les besoins des utilisateurs: comment s'expriment-ils, les expressions dédiées issus du contexte métier
- L'outil de recherche utilisé : un logiciel documentaire intégrera la gestion d'un thesaurus, un logiciel de bibliothèque, la gestion d'une liste de vedette-matières, une entreprise n'aura aucun logiciel de gestion d'outil linguistique.
- La nature du fonds à indexer : déterminera la sélection des termes que le langage documentaire va formaliser, et évitera l'encombrement inutile de l'outil avec des termes qui jamais ne seront utilisés. [13, Feyler]

3.1.2.1 Liste d'autorité

Initialement, il s'agit d'une liste de mots-clés, validés et organisés alphabétiquement.

La liste d'autorité n'est pas établie a priori mais au fur et à mesure des besoins d'indexation et s'enrichit des propositions de ses utilisateurs. Aucun sujet n'est exclu de cette liste.

Mais on peut constater aujourd'hui que par sa forme et son utilisation, la liste d'autorité se rapproche de plus en plus du thesaurus car elle en utilise le principe de hiérarchisation.

C'est le cas de la liste d'autorité RAMEAU (Répertoire d'Autorité Matière Encyclopédique Alphabétique et Unifié) utilisée par de nombreuses bibliothèques en France, dont la Bibliothèque de France pour l'interrogation de leurs catalogues en ligne. Elle est inspirée des « Library of Congress Subject Headings » (LCSH : Vedette-matières de la Bibliothèque du Congrès), de la bibliothèque du Congrès, à Washington.

3.1.2.2 Le thesaurus

La norme AFNOR définit le thesaurus comme suit : « *Un thesaurus est une liste d'autorité organisée de descripteurs et de non descripteurs obéissant à des règles terminologiques propres et reliés entre eux par des relations sémantiques (hiérarchiques, associatives ou d'équivalence). Cette liste sert à traduire en un langage artificiel dépourvu d'ambiguïté des notions exprimées en langage naturel.* » (Norme NF Z 47-100, 1981)

Un thesaurus peut permettre de décrire et indexer tout document quelque soit son type : Texte, graphique, sonore ou visuel, multimédia (sites web)...

Ce qui va différencier la liste d'autorité du thesaurus est l'utilisation de la sémantique dans son élaboration.

La sémantique est l'étude de la signification des mots, des phrases, et des relations sémantiques entre les phrases ainsi que des contextes d'utilisation des mots dans des situations diverses. Ainsi, chaque terme du thesaurus choisi, dénommé descripteur, ne doit avoir qu'un seul sens.

Champ sémantique

Pour cette raison, chaque descripteur appartient à un champ sémantique et un seul. Le champ sémantique donne l'environnement du descripteur, le domaine auquel il se rapporte. Dans ce champ figurent tous les descripteurs qui sont reliés par une relation hiérarchique ou une relation d'équivalence.

Les relations sémantiques :

- Relations de hiérarchie

Dans cette relation, un descripteur a un statut de terme générique (général) ou de terme spécifique (plus précis).

- Relations d'équivalence

Les synonymes du terme choisi sont des non-descripteurs, car ils ne doivent pas être utilisés pour l'indexation. Ils figurent dans le thesaurus par des relations d'équivalence qui les relient au descripteur de façon à s'assurer de leur non-utilisation.

Ceci est un point important dans le thesaurus car ainsi, l'indexation faite par plusieurs personnes peut avoir plus de chance d'être univoque.

- Relations d'associativité

C'est le seul cas où il y a une relation entre descripteurs figurant dans des champs sémantiques différents. Leur relation d'association est obligatoirement réciproque.

- Relations de définition

En cas de polysémie, ce sens sera précisé dans une note d'application qui donnera son contexte d'utilisation. Ces définitions seront données par les utilisateurs en lien avec leur contexte de travail et c'est en cela que le thesaurus est aussi un outil de gestion de connaissance.

En raison de ces critères de sélection très stricts, le choix des descripteurs doit toujours faire l'objet d'échange entre les utilisateurs pour aboutir à un consensus sur le terme reflétant le mieux la perception du concept par eux. On peut considérer à la suite de Danièle Deguez, que l'élaboration d'un thesaurus est l'illustration idéale d'un travail collaboratif. [16, Remize]

3.2 Les techniques de recherches

3.2.1.1 Les principes de la recherche documentaire

L'objectif premier de la recherche est l'obtention de réponses pertinentes à une demande. Comment s'assurer de la pertinence de ces réponses ?

Il faut que la démarche s'attache à éviter les deux écueils qui nuisent à cette pertinence et qui sont :

Le bruit: de nombreux documents ne répondant pas à la question sont retrouvés par le moteur de recherche. On peut évaluer le niveau de ce bruit en rapportant le

nombre de documents pertinents sur le total des documents trouvés. On parle alors de taux de précision, proportionnel au nombre de documents pertinents.

Le silence : C'est le fait que des documents pertinents présents dans la base ne soient pas obtenus en réponse à la question. Le niveau de silence s'évalue en rapportant le nombre de documents pertinents trouvés au nombre de documents pertinents dans la base. Ce taux de rappel est proportionnel au nombre de documents trouvés.

Ces deux écueils sont généralement contournés par l'utilisation d'un langage documentaire, à condition que l'indexation ait été bien faite. Mais une bonne indexation dépend d'un bon outil, qui ne laisse plus de place à l'ambiguïté. Le thesaurus est supposé remplir ces conditions.

L'autopostage, possibilité d'extension du choix des descripteurs du thesaurus aux termes immédiatement adjacents, génériques ou spécifiques, peut aussi permettre de limiter l'un et l'autre problèmes.

D'une manière générale il est souhaitable que l'outil qui avait servi à indexer, soit le même qui serve à la recherche documentaire.

Mais cela n'est possible que dans une même unité où l'indexation et la recherche se font au même endroit. Ce principe trouve ses limites dès qu'il faut avoir accès à des données à distance qui ont été indexées ailleurs, avec un outil auquel on ne peut avoir accès pour la recherche.

C'est ce qui a conduit certaines bases accessibles à distance à proposer en ligne leur outil d'indexation, afin que l'utilisateur puisse s'en servir pour sa recherche et ainsi augmenter son taux de pertinence. Cela résout le problème d'incompatibilité entre langages documentaires, pour éviter qu'un même concept ne soit représenté par un descripteur et son synonyme.

Mais cela soulève le problème de l'appropriation de l'outil linguistique par l'utilisateur, car cela demande qu'il en comprenne la logique et maîtrise la démarche de recherche documentaire ou d'information.

Trois types d'interrogation des moteurs de recherche cohabitent.

3.2.1.2 Les modes d'interrogation

Interrogation par mots-clés ou descripteurs

La recherche d'information part toujours de l'expression de la demande de l'utilisateur et consiste à sélectionner dans un fonds (ou plusieurs) les documents qui répondront de façon pertinente à cette question.

La question est donc le point de départ et c'est pourquoi, il convient de l'analyser avant toute chose, en commençant par les questions basiques : quoi, qui, quand, où, comment, pourquoi. Ces questions permettront de cerner l'objet de la recherche.

Ensuite, de ces réponses, il faut extraire des concepts, qui seront traduits en descripteurs, choisis dans une liste d'autorité (mots-clés) ou dans un thesaurus (descripteurs). Les descripteurs serviront à l'écriture de la requête.

La requête simple

Il s'agit de formuler sa question sous forme de descripteurs ou mots clés.

La requête peut s'effectuer sur l'ensemble des mots du texte ou dans certaines zones précises du document tels que le titre ou le nom d'auteur...

La requête combinatoire

Les termes peuvent être combinés entre eux par des opérateurs booléens pour affiner la requête. Ces opérateurs booléens¹ sont trois : ET, OU, SAUF

ET : les mots-clés combinés doivent correspondre en même temps à l'objet de la recherche.

OU : au moins un des mots-clés combinés doit se retrouver dans l'objet de la recherche.

SAUF : sert à éliminer un concept non pertinent à l'objet de la recherche.

Le schéma ci-dessous illustre de façon claire la démarche de recherche, mettant en lumière les étapes nécessaires aboutissant au résultat.

¹ Le mathématicien George Boole a donné son nom à la logique booléenne, basée sur la théorie des ensembles

Schéma 1 Les étapes de la recherche par descripteurs

Besoin d'information

Analyse la demande :
Questions, délimitation du sujet

Recherche des **Concepts**

Traduction en langage documentaire :
Choix des descripteurs :
THESAURUS

FORMULATION DE LA **REQUETE**
L'équation de recherche
Utilisation des opérateurs booléens

Interrogation de la base de données
MOTEUR DE RECHERCHE

REPONSE

Interrogation en langage naturel

C'est la formulation par l'utilisateur de sa requête dans le langage qu'il utilise couramment sans contrainte de recours à un langage artificiel.

De plus en plus de bases de données intègrent des moteurs de recherche en langage naturel, capable de reformuler automatiquement dans la forme habituellement reconnue et comprise par lui (requête booléenne...).

Interrogation en texte intégral ou full-text

Ce type d'interrogation est à distinguer de la recherche en langage naturel. Elle fait référence à l'indexation automatique du document effectuée par le moteur de la base de données. Toutefois l'interrogation nécessitera la rédaction d'une requête par mots-clés ou descripteurs : termes choisis avec des opérateurs booléens. Mais la base opérera par reconnaissance d'une chaîne de caractère, dans l'ensemble du texte. Il faut donc connaître le fonds et savoir quels sont les termes qui sont sûrs de figurer dans le texte(en-tête, corps du texte...)

Ce type de recherche peut compléter la précédente, car elle peut parfois fournir des documents pertinents que l'indexation n'a pas permis de trouver. En même temps, elle est potentiellement productrice de bruit et de silence à la fois, et nécessite donc une expertise.

3.2.1.3 Les résultats de la recherche

Il y a trois niveaux de réponses possibles correspondant à l'objet de la recherche :

- La recherche bibliographique : on obtient des références de documents pertinents qu'on va trier.
- La recherche documentaire : on accède aux documents primaires.
- La recherche d'information : on repère et on extrait l'information nécessaire des documents retrouvés.

L'accès au document primaire

La consultation du document primaire est nécessaire pour accéder à l'information sûre et vérifiable

- Cet accès peut être physique dans le cas de documents papiers. Ceux-ci auront fait l'objet d'une classification grâce à un plan de classement.

La localisation aura été indiquée lors du catalogage par la cotation. Si la base de données, a des fonctionnalités de bibliothéconomie, elle peut gérer les disponibilités du document et ses mouvements de circulation : qui l'a emprunté, combien de temps...

- L'accès peut aussi être électronique pour les documents numériques. Elle est possible par l'installation de liens GED (décrits plus haut dans les fonctionnalités), qui permettent d'ouvrir le document numérique en cliquant dessus.

Dans le dispositif que nous avons observé, la fonctionnalité GED n'est pas proposée. Cela crée une rupture dans la chaîne de la recherche que nous venons de décrire, puisque l'utilisateur doit faire un détour afin d'accéder au document source qui est stocké dans un autre espace non accessible à partir de la base de données.

Cela peut poser le problème des doublons, des versions et des erreurs de syntaxe dans les noms de fichiers, puisque l'utilisateur doit en se rendant sur cet espace rechercher à nouveau le document dont il a obtenu les références.

Est-il sûr qu'il s'agisse bien du document référencé dans la base, la bonne version en contenu et en date ?

En effet, les informations sont sans cesse ré exploitées pour adapter les réponses aux demandes particulières. Quelle est la version retenue dans la base ?

En résumé

Enfin, il est indispensable de se rappeler que la recherche d'information n'est pas une fin en soi. Comme nous l'avons dit plus haut elle s'insère dans une chaîne d'activité, en constitue une phase qui permet de passer à une autre.

Elle est la matière, qui ré utilisée, créera une nouvelle connaissance, qui a son tour fournira une information utilisée etc.....

Jean François Ballay décrit bien ce mouvement permanent entre l'information et la connaissance, mais insiste sur le rôle central de l'homme en résumant son propos par cette conclusion : « *Si l'information alimente et véhicule la connaissance, c'est bien-sûr l'homme qui la produit, qui l'utilise, qui la renouvelle, qui lui donne du sens* ». [1, Ballay]

Pour pouvoir maintenir ce mouvement de production, utilisation... entre information et connaissance, nos utilisateurs, dont la démarche est ainsi illustrée par ces propos, auront à faire un détour par l'apprentissage du langage documentaire et des techniques de recherche. La maîtrise de l'interrogation de leur base de données apparaît comme une condition préalable et nécessaire à l'appropriation de leur outil de travail.

Deuxième partie :

Méthodologie, Une ingénierie de la formation, Mon évaluation de la base de données

1 Méthodologie suivie sur le terrain

Nous avons utilisé différentes méthodes durant notre mission qui correspondaient aux divers aspects à appréhender pour traiter l'ensemble de la problématique.

1.1 Dialogue

- Des réunions

Il y a eu deux réunions majeures.

La première lors de notre arrivée sur le lieu de mission avec le service et la documentaliste de l'organisme.

Elle a permis aux membres du groupe de présenter le service, leur activité, la base de données et les problèmes auxquels ils étaient confrontés, ainsi que la solution qu'ils souhaitaient.

De notre côté, nous avons questionné et reformulé cette demande, afin de nous accorder sur l'objet de la mission et le résultat attendu. Elle a permis de cerner les demandes du groupe, de formaliser l'analyse des besoins et de définir notre stratégie.

La seconde réunion a eu pour objet la livraison du thesaurus. Elle a permis de valider le travail fait et de décider de la suite à lui donner. Elle sera détaillée dans la partie présentant le thesaurus.

- Des entretiens

Deux entretiens majeurs ont eu lieu avec deux membres du groupe.

Une interview formalisée et préparée avec un rendez-vous d'une heure qui a duré une heure et demi. L'interviewée était l'une des chargées de mission concevant les programmes de formation sur appels d'offres. Cette interview a permis de comprendre la démarche d'ingénierie de la formation menée par le service.

Cet entretien a permis d'identifier les chargées de missions comme étant les plus concernées par les difficultés de la base.¹

Un entretien informel, d'une demi-heure avec la responsable du service. Cet entretien était improvisé et s'est déroulé lorsqu'elle est venue s'enquérir de nos conditions de travail, de nos impressions sur la base.

¹ On trouvera le guide d'entretien en annexe 1

Nous en avons profité pour la questionner méthodiquement sur la base et sur sa propre utilisation de la base. Cette improvisation est due au fait que les membres du groupe n'ont finalement pas été aussi disponibles que souhaité, alors il a fallu s'adapter et saisir les occasions d'enquête lorsqu'elles se présentaient. Des échanges moins formels et permanents avec les autres membres du groupe maîtrisant l'utilisation de la base, nous ont permis de comprendre le fonctionnement du service, et de la base.

1.2 Observation du groupe

L'observation a été une méthode utilisée en permanence qui nous a permis de collecter des informations supplémentaires, faire surgir de nouvelles questions, vérifier des points énoncés.

En observant les mouvements dans le service nous avons pu intégrer les rendez-vous de recrutement de nouveaux formateurs dans les tâches des chargées de mission, ce qui n'était pas clairement énoncé.

Le fait d'observer le groupe pendant le travail nous a permis de voir le mode de sollicitation des secrétaires par les autres membres pour la production d'informations issus de la base, ou une anticipation de cette demande par les secrétaires.

La position d'observateur permet aussi d'entendre les conversations, directes et téléphoniques.

Cela nous a permis de vérifier les types d'informations de la base demandés par les chargés de mission, de nous rendre compte du rayon d'action national du service, des types de demandes formulées par les établissements demandeurs.

1.3 Outil d'évaluation de la base

Nous avons construit un questionnaire d'évaluation nous a permis de comprendre la structure de la base de données, la nature des données stockées.¹

Des impressions d'écrans nous ont permis de d'avoir une vue d'ensemble et de repérer les incohérences de la base de données.

¹ On trouvera la trame de cet outil en annexe 2.

2 Une ingénierie de la formation

2.1 Le contexte

Selon Jean François Ballay, l'information coupée de son contexte, est inutile à celui qui la reçoit car le contexte est une des clés d'appréhension de l'information. [1, Ballay]

C'est pour fournir ces clés de compréhension qu'il nous semble utile de donner ici des éléments du contexte de notre mission.

Historique

Le Centre Saint Honoré est un centre de formation en travail social issu d'une association confessionnelle catholique formant des jeunes filles aux fonctions de jardinières d'enfants dès 1905.

Après de nombreuses évolutions, le centre deviendra laïque en 1973.

Il a donc une longue expérience de formation et s'adapte en permanence aux évolutions de son contexte de travail. Il s'attache à donner à ses équipes les moyens d'assumer au mieux leur mission.

Mission du Centre saint Honoré

La mission du centre est organisée autour de 4 pôles de formation :

Une filière formant au diplôme d'état d'Educateur Spécialisé

Une filière formant au diplôme d'état d'Educateur de Jeunes Enfants

Une filière encadrant la validation des acquis professionnels, permettant l'obtention de ces diplômes, ainsi que le CAFERIUS, certificat de responsable des établissements sanitaires et sociaux.

Un service de formation continue.

Il comprend également un Centre de Documentation et d'Information à disposition des étudiants et des formateurs, animé par deux documentalistes.

2.2 Le service de la Formation continue

Le service de la formation Continue, créé en 1988 contribue chaque année à la formation de plus de 3000 professionnels du domaine social dans l'hexagone.

Le service comprend cinq membres dont on trouvera les attributions sur l'organigramme de la page suivante.

Il évolue de manière très autonome par rapport aux autres services. Son mode de fonctionnement est lié à la nature de sa mission qui est de vendre ses programmes de formation aux structures sanitaires et sociales, dans un domaine assez concurrenté, du fait de l'actualité sociale.

Il développe une expertise en matière de conception, d'organisation et de réalisation de programmes de formation dans les domaines suivants : Petite Enfance, Gériologie, Travail social, et la fonction de l'encadrement.

Ces formations sont organisées selon deux modalités :

Soit sur place au centre Saint-Honoré : ils sont dénommés « Stages INTER »

Soit dans les établissements eux-mêmes : ils sont dénommés « Stage INTRA »

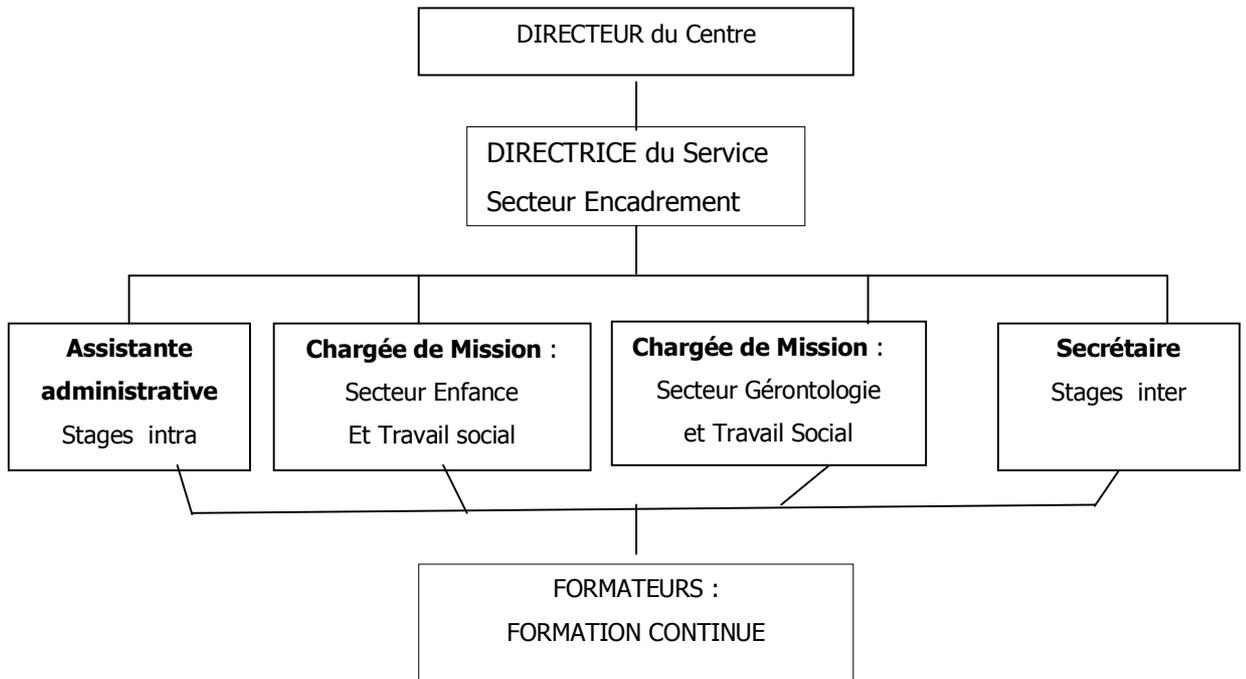
Les produits proposés doivent répondre de manière très pointue aux besoins des demandeurs qui sont parfois très exigeants.

Il travaille avec une base de données, nommée Pénélope, conservant toutes les données nécessaires à leur activité ainsi que les produits issus de cette activité.

Le volume des fiches descriptives de formation stockées dans la base est d'environ 2400 fiches, soit environ 800 fiches par an conservées sur 3 à 5 ans.

2.2.1 Organigramme du service de la formation continue

Schéma 2 : Organigramme du service de la formation continue



Mode de communication interne

- Réunions, téléphone et rencontres (déplacements internes)
- Transmission occasionnelle de documents par mail.
- Pas de travail sur les documents à distance en commun

Tableau 1 : Typologie de la documentation produite

Type de document ¹	Producteur
1 - Fiches de formation Offre «Intra »	Chargées de mission
2 - Catalogue de formation «Inter»	Chargées de mission et Directrice
3 - Cahier des charges d'appel d'offre	Assistance Administrative : coordinatrice
4 - Documents de gestion administrative plannings, attestation, salaires	Secrétaire et Assistance Administrative

2.3 Démarche d'ingénierie de la formation

Ces dernières années, la procédure de demandes de formations organisées en « INTRA » (dans les locaux des commanditaires) a été modifiée et se déroule désormais par appels d'offres.

Afin de répondre à ces appels d'offres de formation, le service de la formation continue doit fournir dans un délai imparti, un dossier complet dans lequel doit figurer un descriptif du programme offert, correspondant au profil du demandeur.

C'est ici que se met en œuvre le processus de travail collaboratif du groupe, chacun dans son domaine devant fournir les informations nécessaires à une partie du dossier, qui n'est accepté que complet.

2.3.1 Les demandeurs de formations

Les établissements demandeurs de formations sont généralement des organismes publics ou privés avec mission de service public, tels que les associations, des centres de loisirs, Conseil Généraux, des crèches, Croix Rouge, DDASS (Direction départementale de l'action sociale), des hôpitaux, des mairies, des maisons de retraite, CNFPT (Centre National de la Fonction Publique Territoriale)...

Ces organismes sont, par leur statut, soumis au Code des Marchés Publics dans le cadre de la passation de leurs marchés.

Celui-ci permet d'en garantir la transparence en leur imposant de faire concourir plusieurs candidats afin de retenir celui qui remplit les conditions de l'offre au meilleur coût et à la meilleure qualité.

2.3.2 Conception des programmes de formation

L'activité de conception de programmes du service est divisée en trois volets.

- Le catalogue des offres de stages « Inter » dans les locaux du centre.

Les offres de formation font l'objet d'une réécriture chaque année, en fonction des demandes et des possibilités de réalisation du centre.

Le nouveau catalogue est adressé aux établissements qui prennent l'initiative de s'inscrire. L'inscription déclenche l'envoi d'un devis, qui une fois accepté, entraîne l'envoi du contenu de la formation. La liste des formateurs pouvant encadrer ce stage est extraite de Pénélope.

Ils reçoivent un courrier leur proposant la formation et demandant leur disponibilité.

- Les demandes directes.

Elles émanent souvent des associations. Une offre antérieure et similaire est adaptée à la demande et envoyée avec le devis. Si celui-ci est accepté, la confirmation écrite de l'inscription permet de reprendre contact avec le demandeur pour analyser ses besoins.

Une proposition réaliste est faite, qui si elle est approuvée par le demandeur permet de commencer la réécriture définitive du programme, à partir des archives de stages similaires, recherchées dans la base Pénélope. Les formateurs en prennent connaissance et communiquent leurs remarques.. A cette étape il y a un échange et partage autour des documents pédagogiques avec les formateurs.

- Les marchés publics avec appel d'offre pour les stages « Intra »

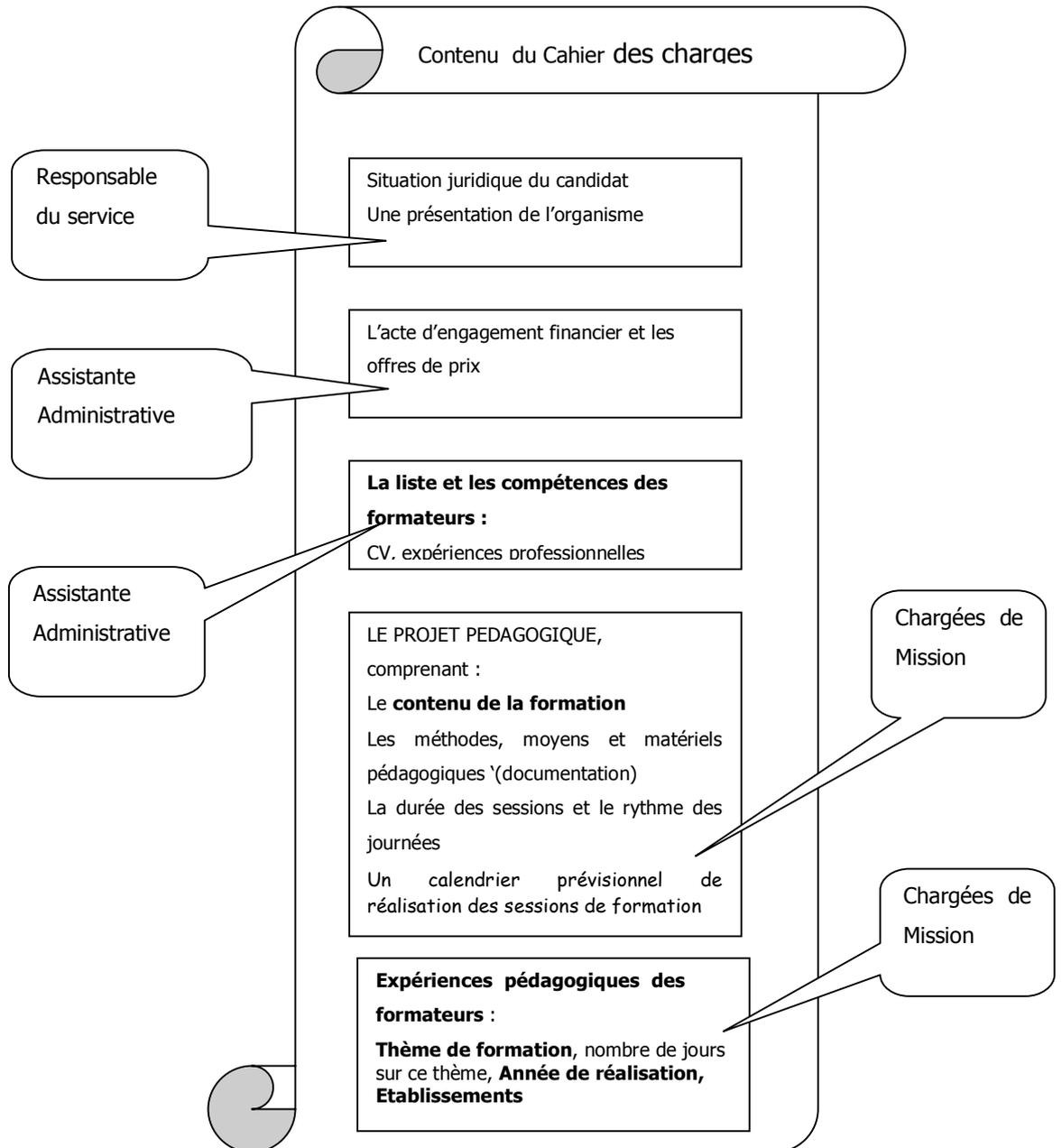
Par un système d'abonnement à des alertes mail sur le site du BOAMP (Bulletin Officiel des Annonces de Marchés Publics) du Journal Officiel la secrétaire reçoit des annonces d'appel d'offres qui paraissent et les transmet aux chargées de mission. Les offres concernant l'activité du service sont retenues et un dossier d'appel d'offre est demandé.

Ici nous n'analysons que les stages « Intra » sur appels d'offres publics.

^{1 1} On trouvera un modèle du document 1 en annexe 4 et du document 3 en annexe 5

2.3.3 Production du Cahier des charges

Dans le dossier de soumissionnement à une offre, doivent figurer les éléments suivants. Les éléments en gras, sont ceux qui figurent dans la base de données Pénélope



3 Mon évaluation de la base de données

3.1 Le système informatique

3.1.1 Historique du système :

Une base de données existait avant Pénélope mais elle était sous-exploitée, car inadaptée.

Les tâches étaient donc effectuées avec les applications bureautiques Word et Excel et la fonction « fusion de documents » permettant de croiser des données

A la hausse du volume de travail et de l'accroissement du temps nécessité par chaque tâche, la création d'une Base de données est apparue comme une solution adaptée.

Elle est utilisée pour stocker au fur et à mesure de leur création toutes les données nécessaires à l'élaboration et à la gestion des stages et pour automatiser les tâches dans un objectif de gain de temps.

Une formation d'une durée de deux jours a été effectuée par l'informaticienne pendant la création de la base, et concernait une remise à niveau succincte du fonctionnement d'une requête sous Microsoft Access aux deux secrétaires.

Les personnes arrivées dans le service après la mise en service de l'application, n'ont reçu aucune formation sur Pénélope. Elles ont appris à l'utiliser de manière empirique.

A la demande des utilisateurs, nouveaux et anciens, de nouvelles fonctions ont été ajoutées au fur et à mesure en fonction des besoins de chacun. Ces nouvelles fonctionnalités ont donné lieu à la création de nouveaux formulaires et de requêtes spécifiques.

3.1.2 Matériel :

Cinq postes en réseau équipés de PC de marque Hewlett Packard connectés à deux imprimantes : une en noir et blanc et une en couleur.

Ces postes sont également connectés aux autres imprimantes du réseau local situées dans les autres services.

3.1.3 Logiciel :

Microsoft ACCESS, est un des premiers Système de Gestion de base de Données relationnelles (SGBR), que Windows a intégré à sa plate-forme d'outils logiciel dès 1992.

C'est la version 2003 qui est utilisée ici pour Pénélope.

Ce n'est pas un logiciel de base de données documentaire, mais il est assez couramment utilisé pour cet usage en raison de son intégration dans les outils bureautiques de Windows.

Système de Gestion de base de Données relationnelles (SGBR)

Ses caractéristiques relationnelles peuvent lui permettre de s'étendre dans de grandes proportions, car jusqu'à deux cent cinquante cinq personnes peuvent s'y connecter en même temps.

Le principe d'utilisation de Access ressemble à un jeu d'assemblage. En effet, Access est composé de différents objets qui s'articulent autour des données à gérer.

Ce sont les tables, les requêtes, les formulaires, les états, les macros et les modules. La création de chacun de ces objets est assistée. Les données sont stockées dans les tables, tandis que les autres objets sont destinés à la présentation et à l'exploitation de ces données.

Les tables

Le nombre des tables peut être illimité, car il est plus facile de stocker les données dans différentes tables par typologie et de les relier, que de les stocker toutes ensemble dans une seule table. Cela rendrait les requêtes trop complexes et ingérables.

L'utilisation d'une clé primaire (ou numéro d'identifiant ou code ou référence) attribuée à chaque table dès sa création, permet de les lier les unes aux autres sans duplication.

Access propose des modèles de tables prédéfinies qu'il suffit d'adapter à ses besoins, en paramétrant les champs pour les types de données à inscrire : chiffre, date, texte..

Les formulaires

L'affichage de la table se fait via les formulaires, qui permettent de créer des interfaces utilisateur plus conviviaux.

Il appartient donc aux utilisateurs de définir ce dont ils ont besoin sur ce formulaire d'accès. Ils sont personnalisables, par exemple par les logos

Il faut au moins un formulaire par table.

La fonction de recherche dans Access : les requêtes

Les requêtes sont l'outil essentiel d'exploitation des tables, car c'est par elles que passe l'interrogation des tables.

Une requête peut s'appliquer à une ou plusieurs tables en croisant leurs données pour répondre à une demande précise. C'est une extraction de données.

Ces requêtes sont enregistrables, modifiables et réutilisables.

L'interrogation directe ne peut se faire que sur des filtres très simples à un critère, comme le nom, le code.

La fonction avancée est le tri par critère commun à plusieurs enregistrements.

Ces fonctionnalités d'interrogation limitées en font un outil non adapté à la recherche pour les utilisateurs non avertis, car l'écriture des équations de recherche nécessite une bonne connaissance du logiciel.

Les macros

Pour suppléer à cette difficulté, les fonctions dont les utilisateurs ont besoin et qui doivent être prédéfinies peuvent être automatisées dans des macros, accessible par une ou plusieurs touches.

Les états

Ce sont les outils de présentation des données. Les résultats de requêtes s'affichent directement dans ces états, au format Word, imprimable.

Des fonctionnalités multimédias permettent aussi à Access de faire des présentations d'image et son sous forme de clips, par exemple. Ce format peut être intéressant pour des présentations dans une réunion.

Les modules

La base sous Access peut être liée à des bases extérieures ou importer des données grâce aux modules.

Ils permettent la mise en ligne, et la publication des données sur le Web. Cette publication peut se faire à deux conditions :

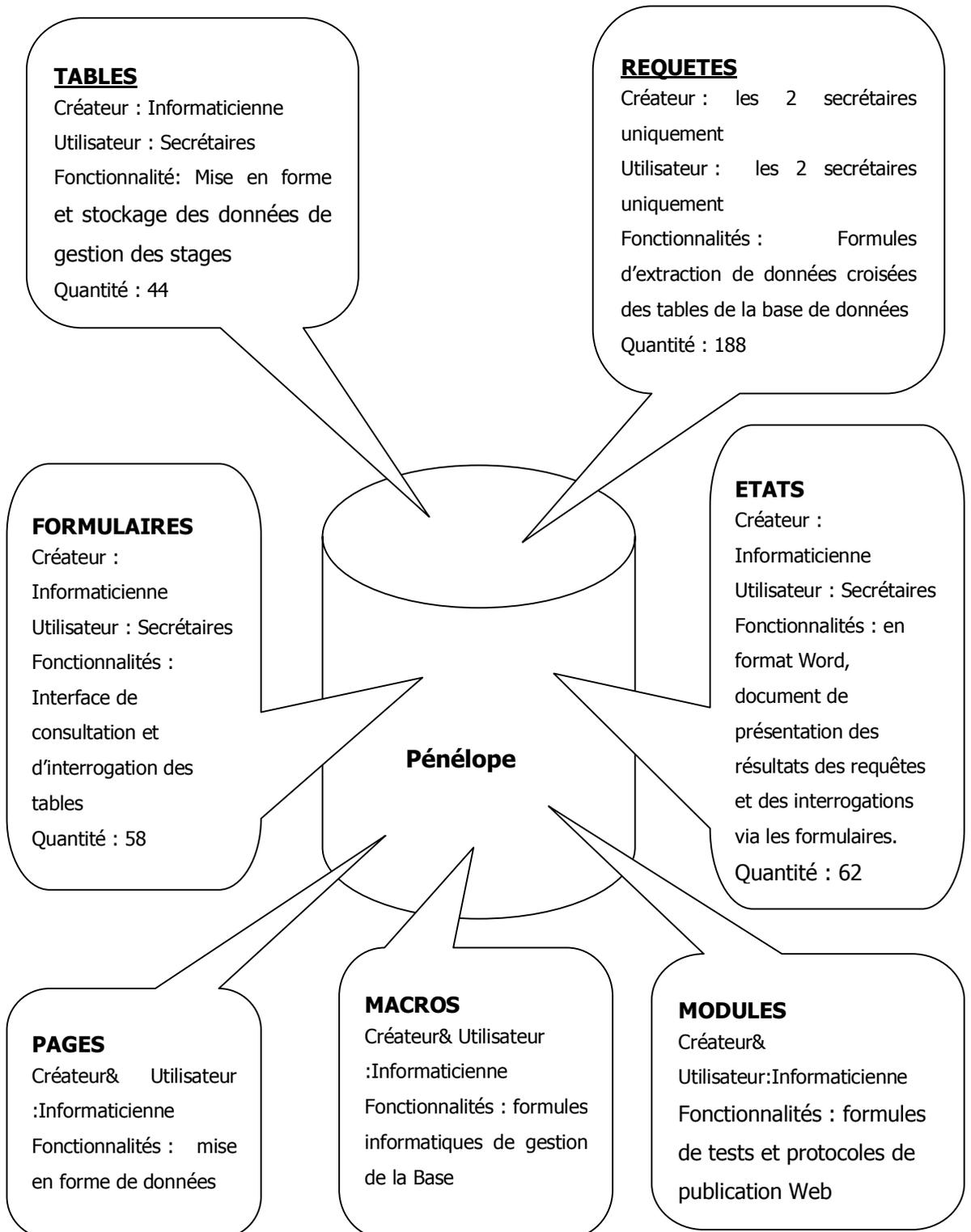
Disposer de Windows NT, ce qui rend Access dépendant de son éditeur.

Créer des pages HTML ou XML, maintenant pris en charge par Access, pour permettre d'accéder aux données.

3.1.4 Cartographie de la base de données observée : Application PENELOPE

Le contenu de la base de données Pénélope est représentée dans le schéma de la page suivante. Le volume de la base est en moyenne de 2400 fiches descriptives de stages par an, soit environ 600 stages par an multiplié par 3 ans, parfois 5 ans.

SCHEMA 4: : CARTOGRAPHIE DE L'APPLICATION PENELOPE



3.1.5 L'alimentation de la base de données

La procédure d'alimentation n'est pas clairement définie et se résume à la structure des tables et des rubriques à remplir.

L'assistante administrative est celle qui crée les stages dans la base en reprenant les données le caractérisant : intitulé, dates, établissement, thème, compétence, formateurs....

Les autres membres du service, contribuent à l'alimentation de la base de données soit, en fournissant la liste des programmes de formation, soit par la saisie ou la modification de données de gestion, notamment concernant les formateurs.

Chacun nomme ses données avec ses propres termes qui ne sont pas forcément partagés par les autres. Aucune convention de nommage n'existe.

Par ailleurs, de nombreux intitulés de programmes sont imposés par les dossiers d'appels d'offres et ne peuvent pas être modifiés.

Ce système de nommage hétérogène a rendu la recherche difficile dans la base de données. L'absence de procédure formalisée fait que le contrôle de doublons n'est pas effectué et constitue un des éléments contribuant à surcharger la base.

3.1.6 L'expression du besoin d'un langage commun

Ces deux difficultés combinées ont conduit les deux tiers des membres de l'équipe à ne plus recourir à la base de données, mais à se reposer sur les autres membres pour leurs besoins d'informations.

Cette démarche handicape les personnes concernées, qui deviennent dépendantes des autres pour les extractions de données utiles à leur propre activité.

En identifiant leurs difficultés d'appropriation de cette base, les utilisateurs ont conclu ensemble de la nécessité d'utiliser un seul langage par tous et pour toutes les interrogations sans avoir à connaître de formules informatiques.

C'est en raison de la pression de la demande (imposant de travailler de plus en plus vite) et du temps perdu dans la recherche d'informations, pourtant indispensables, que ce service a été amené à faire cette remise en question de la base.

3.1.7 Analyse des besoins des utilisateurs

Cette base de connaissances est en permanence mobilisée pour adapter les programmes aux nouvelles demandes des commanditaires de formations, en ré exploitant les données de programmes similaires antérieurs, pour mettre à jour les données de gestion, et extraire des données pour les tableaux de bord....

L'objectif est de rassembler les données nécessaires à l'élaboration du cahier des charges.

- **Besoin de la Direction :**

Objectif : disposer rapidement de données statistiques pour le suivi des stages

Utilisation : consultation via le formulaire « statistiques » automatisé. (obtenu difficilement de l'informaticienne..)

N'alimente pas la base de données. Elle ne fait pas de recherche avec des formules de requêtes.

Difficultés : requêtes Access difficile à écrire, nécessitant de connaître des formules informatiques.

Attentes : Souhaite accéder au reste de la base par une seule interface pour quelques requêtes spécifiques, à écrire en langage naturel si possible ou accessible par des touches fonction programmée. *Besoin :* éditer rapidement des états statistiques ponctuels

- **Besoin du secrétariat :**

Objectifs : recherche rapide et pertinence des résultats pour les données de référencement des dossiers d'appels d'offres

Utilisation : consultation, alimentation

Difficultés : recherche aléatoire et de mémoire en l'absence d'indexation, cause de perte de temps.

Attentes : assurer la continuité du service, en facilitant son remplacement en cas d'absence.

Faire une recherche rapide des intitulés des fiches de formation dans la base.

Eviter le silence, certaines fiches pouvant être multithématiques

Besoin : pouvoir faire une recherche ciblée via un moteur grâce à l'indexation de la table des stages.

- **Besoin des chargées de mission :**

Objectifs : disposer rapidement des fiches de formation similaires archivées dans l'espace commun du réseau local, pour les adapter aux demandes. Cela nécessite l'étape de la recherche des intitulés dans Pénélope. Pouvoir accéder à la disponibilité des intervenants

Utilisation : pas de consultation. Pas d'alimentation directe : fournissent les programmes dont les intitulés sont dans Pénélope. Alimentation de l'espace commun par les programmes en document word.

Difficultés: requêtes Access difficile à écrire, nécessitant de connaître des formules informatiques

Attentes: accéder aux tables les concernant sans passer par les requêtes, via une interface simple

Besoin : accéder à la table des stages et des compétences et des disponibilités des intervenants via une interface simple et rapide.

L'objectif commun est de niveler les pratiques des utilisateurs, afin de leur permettre d'accéder toutes au même niveau de « maîtrise » de la recherche dans la base.

Cet objectif était jusqu'ici entravé par les difficultés de communication entre les utilisateurs et l'informaticienne, qui opposait régulièrement une impossibilité de réalisation aux demandes de fonctions automatisées via les macros par les utilisateurs.

3.1.8 Les interfaces de recherche ¹

Page d'accueil

Le formulaire de la page d'accueil de Pénélope propose des briques de différentes tailles et de différentes couleurs pour accéder directement aux tables de la base les plus utilisées, via des formulaires de présentation ou de saisie.

Elles sont au nombre de quatre :

EMPLOYEURS FORMATEURS STAGES INTRA STAGES INTER.

On trouve aussi sur cette page deux briques qui ne donnent pas accès à des tables mais à des fonctions de macros et de modules :

STATISTIQUES (que nous nommerons plus loin ENCADREMENT) et MAINTENANCE, réservé à l'informaticienne.

Des moteurs de recherche ne sont proposés que pour deux des quatre tables : EMPLOYEURS et FORMATEURS, et ils sont conçus sur deux modèles différents.

Pour les autres, STAGES INTRA et STAGES INTER, c'est le moteur de recherche intégré de Windows qui est utilisé.

¹ Toutes les copies d'écran montrées ci-après figurent en format A4 en annexe 3

Du point de vue structurel

L'inconvénient de l'interface de la page d'accueil est de présenter des redondances dans les tables proposées à la recherche, certaines étant proposées plusieurs fois pour plusieurs fonctions, par exemple la table des « FORMATEURS » qui revient pour trois fonctions :

SAISIR : » FORMATEURS »

GERER : « Formateurs : Historique Interventions »

EDITER : « RECHERCHE DISPO FORMATEUR »

« FICHE MENSUELLE REMUNERATION FORMATEURS »

La logique de la structure de la base n'apparaît pas de façon évidente.

En observant cette répartition en terme de fonction, on constate qu'une fonctionnalité importante n'est pas proposée : RECHERCHER

Du point de vue graphique

Alors que les couleurs devaient permettre de distinguer les diverses tables, la couleur de la page d'accueil, VERTE, se confond avec celle de nombreux formulaires :

STAGES « INTER » : VERT

EMPLOYEURS : VERT

FORMATEURS :

Historique des interventions : interface de recherche : VERT

Alors que dans le même temps

FORMATEURS : Tous les autres formulaires concernant les formateurs sont en JAUNE : Liste, fiche de gestion, recherche « Avant-projet »

Seuls deux formulaires sont distingués par des couleurs différentes

STATISTIQUES : GRIS

STAGES INTRA : ORANGE

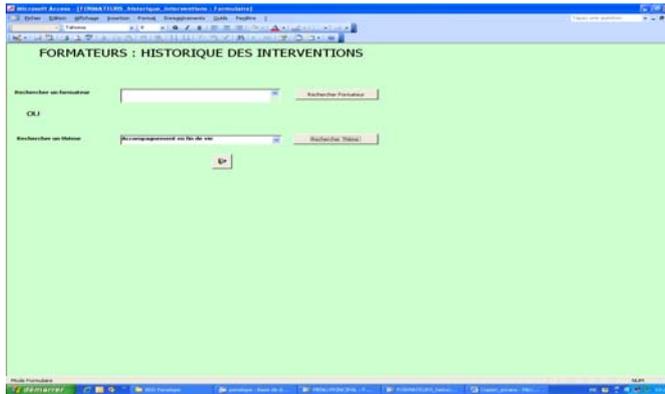
Cette absence de charte graphique nuit au repérage dans la base.

Du point de vue ergonomique

En accédant aux pages internes, on retrouve des interfaces très hétéroclites :

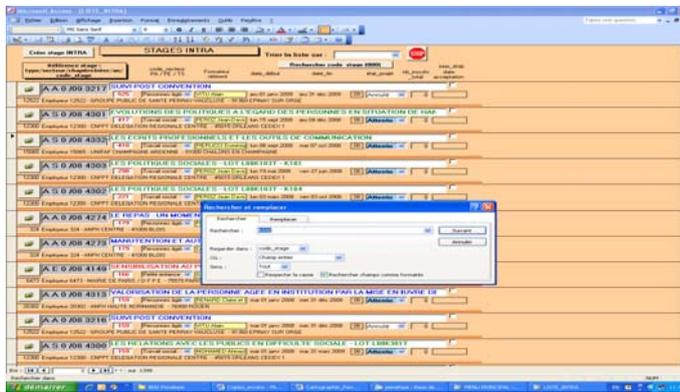
Tantôt, on se retrouve avec une interface de recherche seule, sans la liste de la table avec un moteur de recherche spécifique. **Exemples :**

FIGURE 1 : « INTERROGATION FORMATEURS :HISTORIQUE DES INTERVENTIONS »



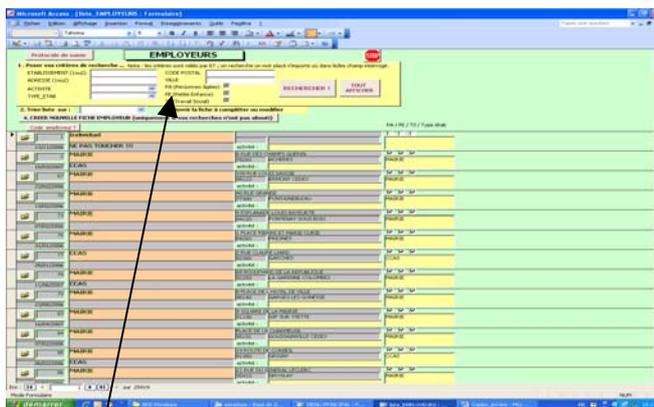
Tantôt on se retrouve dans la liste de présentation de la table seule sans moteur de recherche. C'est celui de Windows qui en fait office **Exemple :**

FIGURE 2 : INTERROGATION STAGE « INTRA »



Tantôt un moteur de recherche est intégré dans l'en-tête de la liste Exemple :

Figure 3 : INTERROGATION « LISTE EMPLOYEURS »

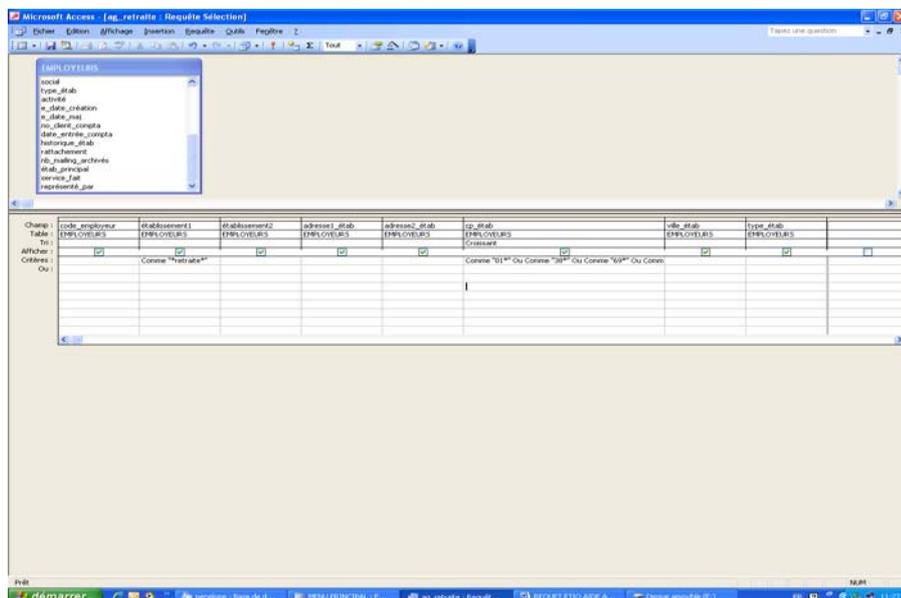


Moteur de recherche

Tous ces éléments donnent un aspect très éclaté à la base. L'absence de repères graphiques visuels, thématiques et ergonomiques rend l'utilisation difficile.

Par ailleurs, nombre de recherches ne passent pas par ces formulaires, mais par les requêtes. Elles sont alors réservées aux seules secrétaires qui savent les formuler. Elles sont formulées dans une interface spécifique, accessible à partir de la commande « Fichier », « modifier » qui ouvre la fenêtre suivante :

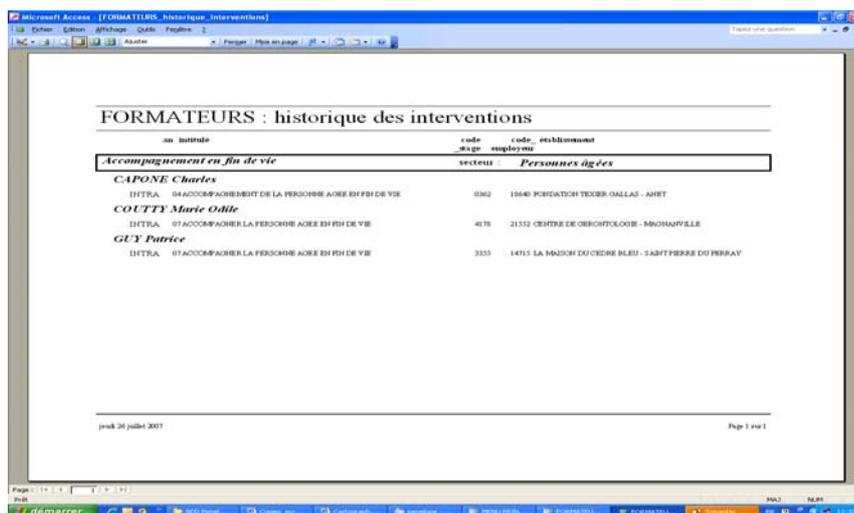
Figure 4 : Interface des requêtes



Affichage des résultats de la recherche

Ils sont produits sous forme d'états directement imprimables au format Word et s'affichent dans un aperçu non modifiable.

Figure 5 : Etat du résultat de la recherche sur les expériences des formateurs



Il n'est donc pas possible de faire de sélection sur le résultat et d'aller plus loin.

L'accès au document primaire

Après la recherche des informations sur la base de données Pénélope, les chargées de mission ont besoin de récupérer des documents primaires dont elles ont pu identifier les intitulés.

L'absence d'outil intégré prenant en compte tous ces besoins, les obligent à sortir de la base Pénélope pour aller dans l'espace commun situé sur le réseau de l'organisme.

Elles ne considèrent pas cela comme un handicap, car c'est une action qu'elles maîtrisent, et surtout, dont elles sont les auteurs.

Dans cet espace chaque utilisateur stocke ses dossiers selon son propre plan de classement.

Il n'y a pas de fil conducteur qui constituerait un plan de classement.

Un nouveau collaborateur n'aura pas de repère et devra intégrer le système de chacun des collaborateurs pour s'y retrouver.

La mise en place de règles de production documentaire devrait apporter une réponse à ce problème. Cela fera partie des préconisations pour la restructuration de la base qui seront développées plus loin.

**Troisième partie :
Réalisation du thesaurus,
Préconisations pour la
restructuration de l'interface
utilisateur**

1 Réalisation du thesaurus

1.1 Le thesaurus de la formation continue

Ce thesaurus, par son double usage, recherche documentaire et indexation des intitulés poursuit deux objectifs :

1. Rendre la recherche dans la base de données accessible à tout utilisateur inhabituel ou occasionnel : direction ; chargée de mission, intérimaire : remplacement d'agent..
2. Gagner du temps en récupérant une information indispensable, rapidement.

Sélection des termes

Pour prendre en compte tous les aspects de l'ingénierie, le thesaurus est construit à partir des dix tables suivantes :

Id_compétence, id_thème, id_régions, id_profession, id_diplome, id_nom_service, id_type_étab, id_financement, STAGES_COMPETENCES, STAGES.

Les termes du thesaurus sont extraits de ces tables. Après sélection, ces termes ont permis de constituer la liste des mots-clés (descripteurs).

Statistiques

Ce thesaurus contient actuellement 503 termes et 172 termes dans les listes annexes.

Structure du thesaurus

La structure du thésaurus est fondée sur les domaines d'activité du service : Gérontologie, Encadrement, Petite enfance, Travail social, et sur les thèmes communs à plusieurs de ces secteurs, comme la santé par exemple.

Elle s'appuie sur la base de données Pénélope qui compte au total à ce jour plus d'une quarantaine de tables.

Les champs sémantiques

- Cercle familial
- Compétence : professionnelle
- Droit

- Enfance
- Environnement social : politique sociale
- Prise en charge de la gérontologie
- Prise en charge du handicap
- Psychologie
- Santé
- Travail social
- Vie quotidienne : alimentation et activités

Liste Annexe

- Liste des mots Outils
- Liste géographique
- Liste des professions
- Liste des sigles et institutions

Présentation

Le thesaurus a été livré sous trois présentations :

- Liste par champs sémantiques
- Liste alphabétique structurée
- Liste permutée

Implication des utilisateurs :

Elle a été caractérisée par leur manque de collaboration. Finalement les personnes qui s'annonçaient comme les plus disponibles et intéressées à participer à l'élaboration du thesaurus, ont été les moins disponibles, lorsque nous avons essayé de les solliciter.

Notamment lors de la définition des champs sémantiques, elles n'avaient pas le temps et reportaient à plus tard, tout en me rassurant sur leur intérêt pour ce travail.

Dans le même temps ce sont les personnes qui se sont le plus montrées surprises de ne pas se reconnaître dans les champs sémantiques que nous avons fini par définir de manière arbitraire en échangeant avec la documentaliste du centre qui connaît l'activité du service.

Livraison du thesaurus

Il a été présenté comme un outil modifiable, appelé à être adapté aux utilisateurs.

A ce stade, il doit être perçu comme une base à l'élaboration de ce langage commun souhaité par tout le groupe.

Notre expertise a consisté à la construction matérielle de l'outil qui exploitera les matériaux qui leur appartiennent.

Ayant fait des choix arbitraires, avec une certaine perception des choses, partagée avec la documentaliste de l'organisme, l'équipe a désormais, dans ce cadre, matériel, à se l'approprier et à faire le travail de confrontation sémantique que je n'ai pas pu faire avec eux.

Réaction des utilisateurs au thesaurus

Les réactions ont été de trois types :

La responsable du service et une chargée de mission ont trouvé que l'outil ne correspondait pas à la demande initiale.

Alors que la chargée de mission reconnaissait son indisponibilité comme une des causes de cet état de fait, la responsable refusait obstinément de considérer le travail comme conforme, tout en n'ayant pas pris connaissance du document remis en mains propres. Ce faisant elle entrait dans l'expression d'une prise en charge totale par l'expertise extérieure.

Le directeur, qui soutenait le projet depuis le début, a considéré le travail comme conforme aux attentes et estimait qu'il était normal qu'il ne soit pas totalement adapté au groupe et qu'il leur appartenait maintenant de se l'approprier

L'autre chargée de mission a accueilli le thesaurus comme un outil à adapter par la suite à ses propres besoins et a reconnu que leur manque de disponibilité a été à l'origine de ce décalage.

Les secrétaires se sont montrées inquiètes. En fait, elles ont fait part de leurs difficultés à appréhender le fonctionnement du thesaurus par rapport à la base. En fait, n'ayant pas totalement exploré le thesaurus, elles s'en sont tenues à la liste par champs sémantiques, qui leur a paru difficile à mettre en œuvre.

En dialoguant et en explorant plus loin le document, nous leur avons fait comprendre l'utilisation qui pouvait être faite de chaque liste. Elles ont alors vu quelle présentation leur conviendrait le mieux, dans un premier temps. Cette approche a apaisé leur craintes et elles ont alors pris conscience de la nécessité du travail d'appropriation.

Les chargées de mission ont alors émis le besoin d'un soutien expert dans leur démarche d'appropriation, ce que le directeur a totalement admis.

Suivi du thesaurus

Il a ainsi formulé la question de la suite à donner à ce travail en la soumettant à la documentaliste.

Ce soutien devrait intervenir au niveau de la mise à jour du thesaurus et de la matérialisation des modifications sur le document lui-même, pour ne pas compromettre sa cohérence.

Ce suivi a été confié à la documentaliste de l'organisme qui a l'expertise pour ce travail.

Un second point dans la suite à donner à l'élaboration du thesaurus concernait les conditions de son utilisation dans Pénélope. Ce point relève de la compétence de l'informaticienne en charge de la base Pénélope.

Un document contenant les préconisations pour les modalités d'utilisation du thesaurus dans la base et la restructuration de la base a été remis au directeur à l'intention de l'informaticienne. Il est présenté ci-après.

2 Préconisations

2.1 Modalités d'utilisation du thesaurus dans la base

2.1.1 Test du thesaurus à la recherche

En l'état actuel de la base, la version papier du thesaurus pourrait être utilisée en test pour la recherche, avec le moteur de recherche intégré de Windows.

Il faudra veiller à déployer la fenêtre de recherche Windows avec le bouton « Plus » qui offre alors la possibilité de choisir des options complémentaires de recherche. L'option à utiliser dans le cadre de l'utilisation des termes du thesaurus est « Rechercher toutes les formes du mot.

Dans Microsoft ACCESS : « Edition » « Rechercher ».

Bien que les termes du thesaurus soient issus des tables de la base la recherche avec le thesaurus ne donnera pas un résultat suffisamment pertinent actuellement, car ces termes ont subi une normalisation par les règles qui ont guidé l'élaboration du thesaurus: forme grammaticale, orthographique, genre...

C'est pourquoi il y aura cohabitation des deux langages, naturel et documentaire, tant que le contenu de la base n'aura pas été indexé avec les termes du thesaurus.

Ce travail d'indexation des intitulés ainsi que le renommage des fiches de la base sur les cinq dernières années, à l'aide du thesaurus, pourrait être conduit par les secrétaires qui auraient là un rôle de chef de projet, valorisant ainsi leur fonction.

L'intérêt de ce test est une familiarisation avec l'outil linguistique et donc une meilleure appropriation.

2.1.2 Modifications de la base pour l'indexation

Il s'agit ici des modifications à apporter à la base pour permettre l'utilisation du thesaurus pour l'indexation de la table des stages « INTRA » (ou autre).

Cette étape n'est pas optionnelle, mais nécessaire pour l'utilisation du thesaurus quelle que soit la modalité choisie, manuelle ou électronique.

Cette étape nécessitera deux opérations :

FIGURE 5 : UNE MODIFICATION DE LA TABLE DES STAGES « INTRA »

Une colonne intitulée « indexation » pourrait être ajoutée dans la table des stages à gauche de la colonne des intitulés de stages afin d'accueillir les mots clés indexant chaque intitulé de stage.

Figure 6 : Indexation de la table des stages

	A	B	C	D	E	F	G	H
	code_stage	de_type_stat	on	de_secteur	chapitre	intitulé	indexation	
1	1	R	04	E	A	RE A /04 0001		L'accueil d'un jeune enfant
2	2	R	04	E	A	RE A /04 0002		Rythmes de vie et vie collective
3	3	R	04	E	A	RE A /04 0003		L'accueil en urgence
4	4	R	04	E	A	RE A /04 0004		L'accueil d'un enfant handicapé en collectivité
5	5	R	04	E	A	RE A /04 0005		L'aménagement de l'espace en collectivité de jeunes enfants
6	6	R	04	E	A	RE A /04 0006		Observons les bébés
7	7	R	04	E	A	RE A /04 0007		Reconnaissance des signes d'alerte médicale chez le jeune enfant
8	8	R	04	E	A	RE A /04 0008		Les langages d'enfant
9	9	R	04	E	A	RE A /04 0009		L'enfant et le rire
10	10	R	04	E	A	RE A /04 0010		L'enfant et le pudeur
11	11	R	04	E	A	RE A /04 0011		L'agressivité chez le jeune enfant
12	12	R	05	E	A	RE A /05 0012		Que nous disent les dessins d'enfants
13	13	R	04	E	B	RE B /04 0013		L'éveil sensoriel et moteur chez le jeune enfant
14	14	R	04	E	B	RE B /04 0014		De l'éveil corporel à la danse
15	15	R	04	E	B	RE B /04 0015		Autour du jeu
16	16	R	04	E	B	RE B /04 0016		La relaxation ludique
17	17	R	04	E	B	RE B /04 0017		L'éveil sonore et musical de l'enfant
18	18	R	04	E	B	RE B /04 0018		Comptines, chansons, histoires sonores
19	19	R	04	E	B	RE B /04 0019		La pratique du chant dans les lieux d'accueil de jeunes enfants
20	20	R	04	E	B	RE B /04 0020		Lire avec les jeunes enfants
21	21	R	04	E	B	RE B /04 0021		L'art du conte
22	22	R	04	E	B	RE B /04 0022		Atelier marionnettes
23	23	R	04	E	B	RE B /04 0023		L'atelier d'expression plastique
24	24	R	04	E	B	RE B /04 0024		L'enfant et l'eau
25	25	R	04	E	C	RE C /04 0025		La création d'une structure d'accueil de la petite enfance : première
26	26	R	04	E	C	RE C /04 0026		Créer et animer un lieu d'accueil enfants parents
27	27	R	04	E	C	RE C /04 0027		Créer et animer un lieu passerelle entre la famille et l'école maternelle
28	28	R	04	E	C	RE C /04 0028		Animer un relais assistantes maternelles
29	29	R	04	E	C	RE C /04 0029		Le projet éducatif
30	30	R	04	E	A	RE A /04 0030		Le projet individualisé pour l'enfant polyhandicapé
31	31	R	04	E	D	RE D /04 0031		L'éducateur de jeunes enfants en crèche
32	32	R	04	E	D	RE D /04 0032		Educateurs de jeunes enfants : analyse de la pratique
33	33	R	04	E	D	RE D /04 0033		Les assistants maternelles

Référence stage

Nouvelle colonne « indexation »

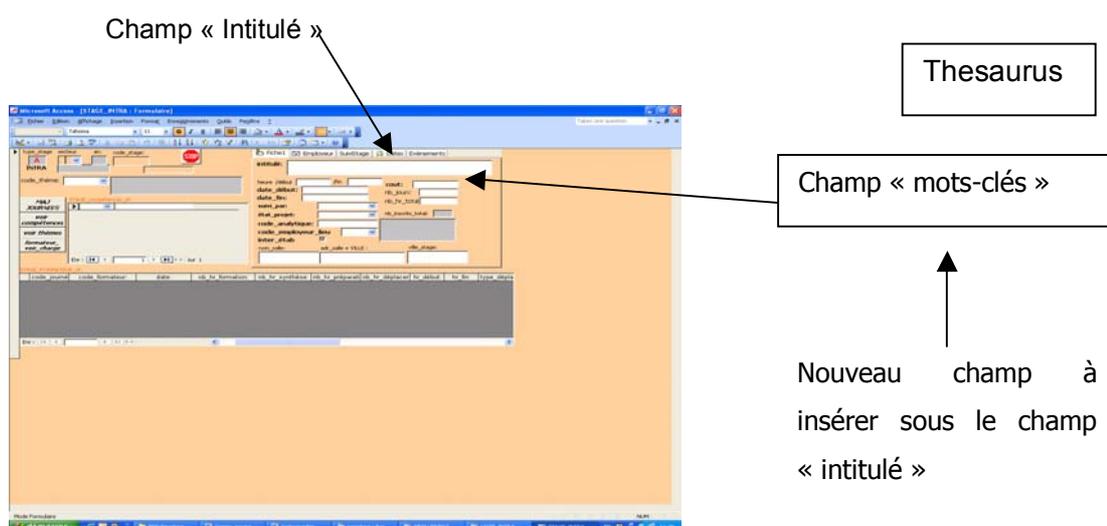
Intitulé du stage

- La modification du formulaire de création de stage « CREER STAGE INTRA »:

Un champ pourrait être intégré dans le formulaire de création de fiche de stage afin de permettre au créateur de la fiche descriptive du programme de formation de l'indexer dès sa création.

Ce champ serait inséré, en dessous du champ « Intitulé » et pourrait se dénommer « Mots-clés ».

Figure 7 : Indexation formulaire de création de fiche de stage



A ce stade, ce champ « mots-clés » n'est destiné qu'à recevoir les termes d'indexation choisis, manuellement, dans le thesaurus papier.

Ces mots-clés sont ceux qui s'inscrivent dans la colonne indexation ajoutée à la table « STAGE_INTRA ».

Tant que de nouvelles interfaces de recherche ne sont pas créées, la recherche continuera de se faire par le moteur de recherche intégré de Windows, mais avec la sélection des mots-clés du thesaurus papier.

2.1.2.1 Intégration du thesaurus dans la base de données

Cette fonctionnalité offrirait plusieurs avantages, comme par exemple :

- Limiter les erreurs de syntaxe
- Eviter la perte de temps que représentent les allers-retours entre le thesaurus papier et l'écran.
- Gérer la hiérarchisation : l'intitulé indexé avec un terme spécifique sera automatiquement classé sous son terme générique et dans son champ sémantique

Les modalités d'intégration peuvent se définir selon plusieurs options.

Scénario A : Création d'une nouvelle table dans Pénélope

La création d'une nouvelle table est la première option à explorer pour l'intégration du thesaurus à la base Pénélope

Cette table pourrait-elle permettre de conserver la hiérarchisation des termes du thesaurus ? Ce point est laissé à l'appréciation experte de l'informaticienne.

Si tel n'est pas le cas, il s'agira d'une liste simple de mots clés.

Il faudra alors se reporter au thesaurus papier pour retrouver la sémantique des mots-clés choisis.

Cette table du thesaurus serait reliée au champ « mots-clés » du formulaire de création de stage (voir ci-dessus) permettant un accès en ligne pour la sélection des mots-clés.

Un bouton d'option à droite de ce champ permettra d'accéder au thesaurus dans une liste déroulante (liste simple) ou une fenêtre de taille réduite (éventuellement liste hiérarchique) si possible qui se superposerait à la page en cours.

On pourra alors sélectionner le (ou les) terme adéquat directement par un clic, et il s'inscrira dans le champ « mots-clés » dès la création de la fiche.

Toutefois un aller-retour entre le papier et l'écran sera inévitable quand on voudra avoir la sémantique d'un mot-clé en raison de la perte de la hiérarchisation dans la liste déroulante.

C'est pourquoi on pourrait envisager une seconde option.

Scénario B : Implémentation d'un logiciel de gestion de thesaurus

Les modifications précédentes du formulaire de création de fiche « STAGE INTRA » pour l'accès au thesaurus sont invariables et restent valables dans ce scénario B.

Cette seconde option concernerait les modalités de gestion du thesaurus à proprement parler et ses fonctionnalités en ligne

L'offre des logiciels de gestion de thesaurus peut être prospectée sur le marché afin de sélectionner le meilleur outil selon deux critères :

La compatibilité avec le logiciel Microsoft ACCESS

Les fonctionnalités offertes, par exemple :

Affichage de l'arborescence totale d'un mot-clé lors de sa sélection

A la recherche : fonction d'auto postage (Recherche sur tous les termes génériques et les termes spécifiques d'un mot clé), recherche sur les synonymes.....

2.2 Création de nouvelles interfaces

Au regard de l'analyse présentée plus haut une restructuration de la base serait utile pour simplifier la recherche dans la base Pénélope.

Il est souhaitable d'envisager certaines modifications des formulaires, sans toutefois tout remettre en cause.

2.2.1 Les interfaces

Les interfaces de recherche actuelles devraient toutes être modifiées afin d'offrir un accès au thesaurus pour la sélection de mots clés lors de la recherche.

- **Modèle d'interface de recherche**

Et pourquoi ne pas concevoir un seul modèle d'interface de recherche qui reprendrait le principe du moteur inséré en haut de la liste « EMPLOYEURS » et le présenter selon le modèle de la page de recherche « FORMATEURS : HISTORIQUE DES INTERVENTIONS », en y ajoutant des rubriques nécessaires à l'interrogation de chaque table ?

Ce modèle serait appliqué à tous les formulaires des tables avec une entrée pour chaque table à partir de la page d'accueil.

A l'occasion de la création de ces interfaces de recherche, une charte graphique cohérente devrait également être adoptée, afin de permettre un repérage visuel et limiter la désorientation dans la base, avec une couleur pour chaque formulaire, en en ajoutant d'autres à celles qui existent ou en en gardant une seule si la structuration thématique seule paraît suffisante.

- **La page d'accueil**

Pour accéder à ces nouvelles interfaces de recherche de chaque table, la page d'accueil a également besoin d'être remaniée, en devenant plus lisible et plus facile d'utilisation.

L'approche ne serait plus une approche par l'action à réaliser : saisir, gérer, éditer... mais une approche par le contenu, soit un accès à chacune des tables.

Les deux autres accès, « STATISTIQUES » et « MAINTENANCE » étant déjà dédiés à la gestion, le resteront. Il conviendrait dans cette optique de renommer la brique « STATISTIQUES », par « ENCADREMENT » ou une autre appellation plus appropriée.

Dans ces deux briques, les boutons commandant les requêtes sont et resteront accessibles et exécutables à partir de leurs interfaces de recherche.

- **Liste des nouvelles entrées sur la page d'accueil**

EMPLOYEURS : accès à :

Interface de recherche Liste Employeurs Liste Stagiaires Inscription
Inter

ENCADREMENT : Accès à :

Interface de recherche reprenant les éléments de la page Pénélope- Statistiques

FORMATEURS : Accès à :

Interface de recherche Historique des interventions Compétence
Thème Recherche Dispos Fiche mensuelle Rémunération Nombre
d'Heures

STAGES INTER : Accès à :

Interface de recherche Accès Agenda Calcul Nombre d'inscrits

Planning mensuel des Stages Liste des stages

STAGES INTRA : Accès à :

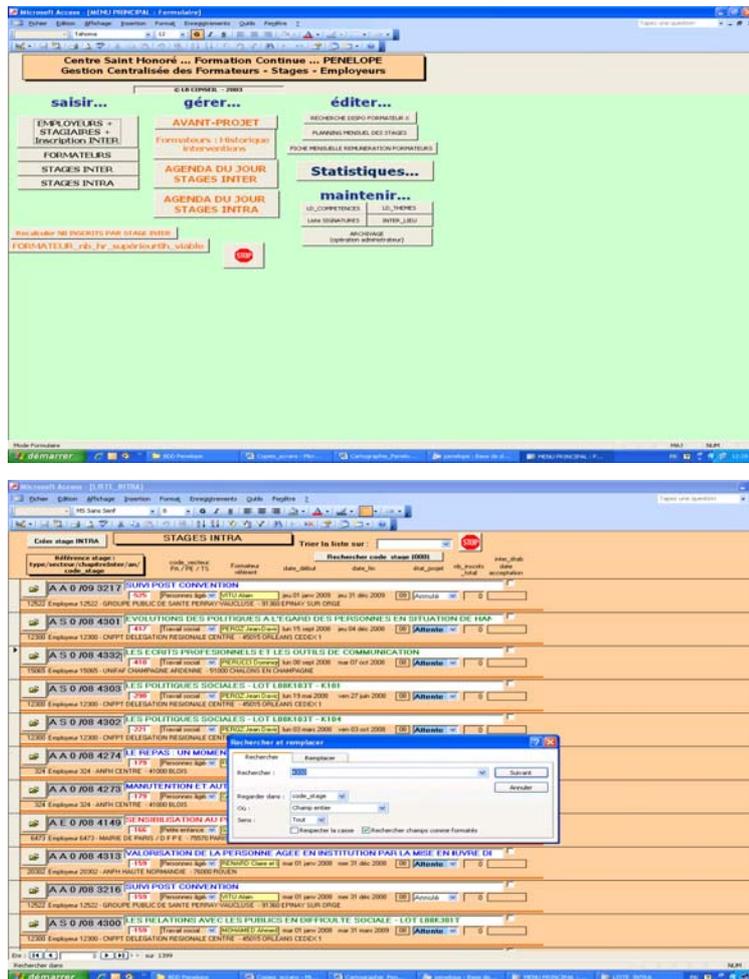
Interface de recherche Accès Agenda Liste des stages Planning mensuel
des Stages

MAINTENANCE réservé à l'informaticienne: Accès à LD Compétences Thèmes

Liste signatures Inter-Lieu Archivage

Les formulaires « AVANT PROJET », et « FORMATEURS : Historique des interventions », qui concernent les formateurs, seraient supprimés, car ils font doublons tous deux pour interroger la même table. Ainsi, une seule interface de recherche adaptée à chaque table avec les champs de recherche utiles à chacune serait accessible à partir de la page d'accueil.

Figure 8 : Ecrans actuels accueil et stage « intra »



Les nouveaux schémas de la page d'accueil et des interfaces de recherche (Exemple « Stages INTRA ») pourraient être les suivants :

Figure 9 : Préconisation d'écran d'accueil -

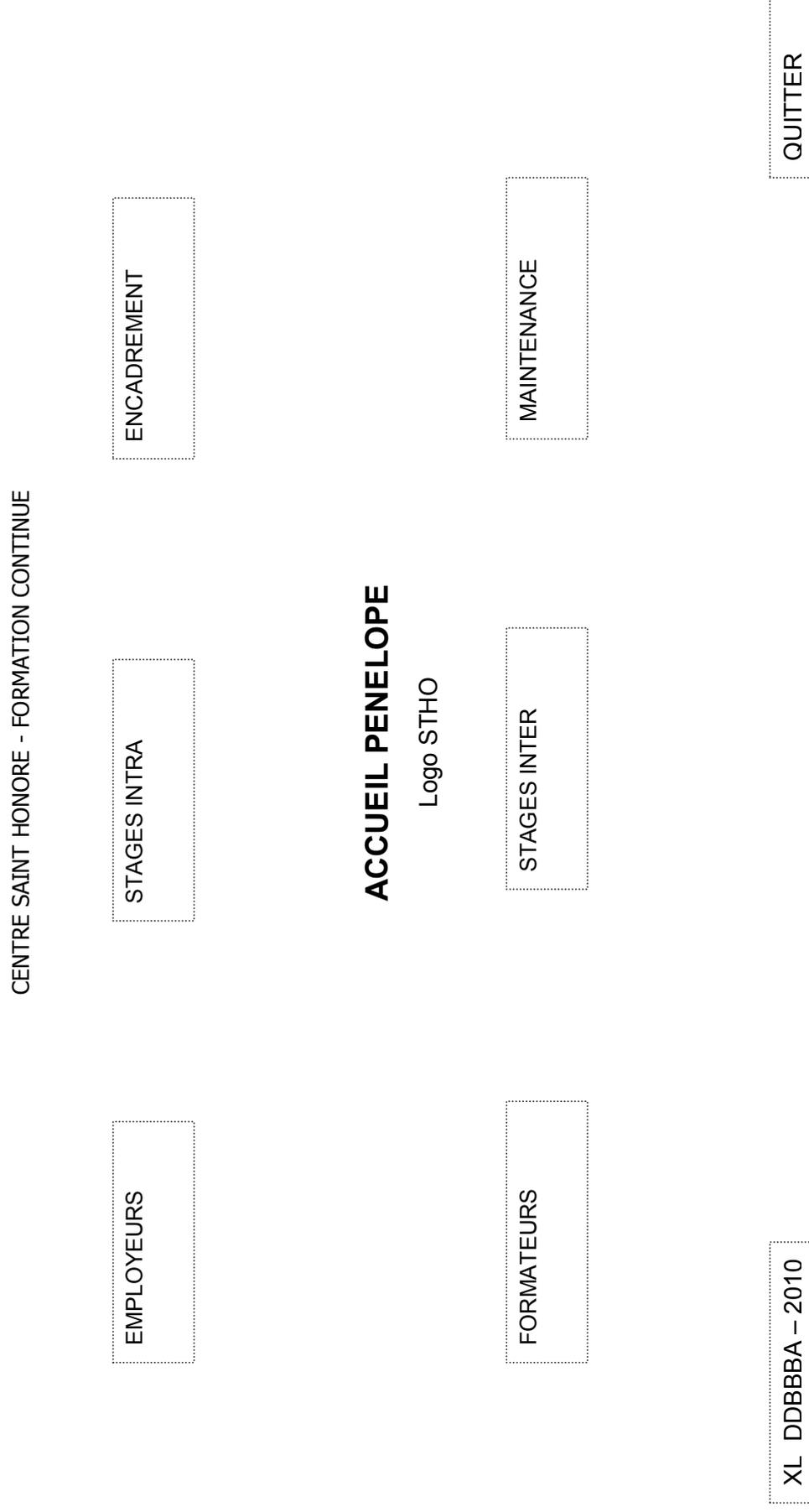


Figure 10 : Préconisation d'interface d'interrogation « STAGE INTRA »

Petite Enfance
 Personnes Agées
 Travail Social
 Encadrement

Intitulé : mots

Mots-clés

Compétence

Thème

Formateur

Ville/Région

Date

Code stage

Accès Agenda du Jour
 Liste des stages
 Fiches individuelles stages
 Planning mensuel des Stages

Accès aux états pour la mise en forme et l'impression des résultats

OK

- **Formulaire d'affichage**

Les « ETATS » sont des formulaires de mise en forme au format Word qui servent actuellement à la présentation des résultats des requêtes.

L'informaticienne dira s'il est possible de créer les liens pour un affichage des résultats des recherches à l'écran via les états actuels ou s'il faut créer une interface d'affichage générale utilisable pour tous les formulaires.

Les états ne serviraient alors qu'à la mise en forme de l'impression des résultats de recherche.

Dans ce nouveau formulaire d'affichage, tous les champs de l'interface de recherche seront repris, mais ils ne s'afficheront que s'ils sont renseignés.

D'autres champs peuvent être demandés à l'affichage, sans avoir figuré à la recherche, par exemple pour les formateurs : Disponibilité des formateurs

Deux options de présentation pourraient être proposées dans cette interface :

Fiche individuelle ou Liste des résultats.

- **Liens GED**

A ce niveau, nous revenons sur la question de l'accessibilité au document source de l'information trouvée, pour envisager l'utilisation de la gestion électronique des documents (GED) des programmes en format Word stockés dans l'espace « Commun » sur le réseau.

Nous avons observé un classement de ces documents dans des dossiers au nom des auteurs, sans identification particulière.

La solution préconisée pour améliorer la gestion documentaire du service serait la normalisation de la procédure de création des documents. Chaque document devrait ainsi répondre à un format normalisé qui permettrait d'y inclure les informations essentielles le caractérisant.

La définition de ces métadonnées, éléments caractérisant le document, peut être établie en fonction de la norme XP X50-435 ¹ donnant les lignes directrices en matière de gestion documentaire.

Le document peut être structuré en deux parties, l'en-tête et le corps du texte.

¹ Cette norme Afnor XP X50-435. **Management des systèmes - Gestion documentaire - Concepts généraux.** Septembre 1995, constitue un ensemble de lignes directrices dans la définition des règles de gestion documentaire dans l'entreprise. Cette norme est encore expérimentale.

L'en-tête sous forme de cartouche, contiendrait l'ensemble des métadonnées du document qui sont généralement les suivants :

Le logo, le service émetteur, le titre du document, la typologie du document, l'indication du cycle de vie du document, le statut de confidentialité, la date de dernière modification, le numéro de référence du document¹, sa date de référence, l'auteur principal, la fonction de l'auteur dans l'établissement ou le service et la localisation dans la base.

Cette cartouche prévoirait également de recevoir les termes d'indexation du document, qui seraient les mêmes que ceux saisis dans Pénélope lors de la création de la fiche. Cette indexation permettrait ainsi une recherche dans l'espace de stockage du document, même avec le moteur de recherche Windows.

Cette normalisation mise en place, l'insertion d'un lien GED sur l'intitulé du document dans la base de données Pénélope, rendrait l'accès au document primaire plus direct, rapide et surtout certain.

En effet, si les fonctionnalités du logiciel Microsoft ACCESS le permettent, c'est une option à étudier qui intégrerait toutes les dimensions du système de gestion des connaissances du service.

Les documents ainsi liés en GED, le seraient pendant la durée habituelle de leur utilisation, entre 3 et 5 ans, et ils seraient ensuite archivés, et remplacés par de plus récents.

Ces liens seraient établis entre les intitulés des documents dans les tables « STAGE INTRA » et « STAGE INTER » et les documents Word des programmes de formation stockés dans l'espace « Commun ».

Ainsi, lorsque le résultat des recherches s'affiche, ces liens seraient disponibles et en cliquant dessus, on accéderait directement à l'intégralité du document du programme de formation.

On aurait alors la possibilité de consulter ou imprimer directement le document.

- **Les aspects informatiques et techniques**

Il n'est pas fait état ici du travail qu'une telle restructuration exigera sur le plan informatique, à savoir :

¹ Ce numéro est généralement composé des éléments suivants : Etablissement émetteur-Nature du document - Année de création – Numéro séquentiel annuel – Numéro de version

Création des requêtes opérant derrière les moteurs de recherche et révision nécessaire du schéma relationnel de Pénélope.

- Intégration du thesaurus :

Création d'une nouvelle table, ou installation d'un logiciel de gestion de thesaurus

- Refonte des formulaires
- Rénovation de la charte graphique

Toutes ces préconisations sont à discuter par les utilisateurs et l'informaticienne pour en déterminer les conditions de réalisation, en fonction de leurs besoins :

- Coût
- Délai
- Faisabilité

On trouvera ci-après une première piste pour la prospection des logiciels de gestion de thesaurus disponibles sur le marché français, en consultant le site référencé ci-après:

DESCRIPTEURS, site dédié aux thesaurus et autres vocabulaires contrôlés pour l'accès à l'information :

http://dossierdoc.typepad.com/descripteurs/2006/01/logiciel_de_cra.html , consulté le 20/09/07

Conclusion

Conclusion et discussion

La mission qui vient de s'achever pour nous, appelle plusieurs remarques.

La première est que nous n'avons réalisé qu'une infime partie du projet global.

La seconde est que nous y avons observé la confrontation de deux logiques qui sont :

La logique informatique : Prompte à n'apporter qu'une réponse ponctuelle aux problèmes des utilisateurs en terme de requêtes, limitant ainsi leurs initiatives.

La logique documentaire : dans une démarche globale priorisant les besoins de l'utilisateur

Dans cette optique le projet qui nous a occupé, pris dans sa globalité, utilisateurs, outil et contexte de travail, par sa nature même ne pouvait pas être achevé dans le temps imparti à la mission.

En effet, ce temps ne nous a permis que d'amorcer le projet en effectuant la première phase : étude des besoins des utilisateurs pour les faire correspondre aux fonctionnalités techniques de l'outil et non le contraire.

Les enseignements issus de cette expérience touchent les divers aspects de cette problématique :

En premier lieu, cette expérience met en évidence la nécessaire démarche d'appropriation de l'outil par les utilisateurs dans un système informatique.

Ce n'est pas à l'utilisateur de faire (ou ne pas) ce qu'il peut avec l'outil, mais c'est à l'outil d'être adapté à la spécificité des utilisations nécessaires pour l'utilisateur.

Lorsque l'on parle d'appropriation il s'agit de rester maître de son système et de savoir formuler ses besoins.

A ce sujet, les réactions des utilisateurs avec le thesaurus témoignent de la nécessité de **cette** indispensable démarche d'appropriation.

Le manque de collaboration avec les utilisateurs lors de l'élaboration du thesaurus, l'indisponibilité des uns et des autres n'a pas toujours permis de progresser ensemble autour de ce projet comme cela aurait dû être le cas.

C'est précisément ce qui rend leur démarche incontournable, ce thesaurus sera l'occasion d'exprimer tout ce qui ne leur convient pas et ce qui leur conviendrait.

L'outil seul est statique et sans traitement documentaire, quelle qu'en soit les fonctionnalités, il ne reste qu'un lieu de stockage.

S'approprier l'outil devrait donc commencer par une question : que veut-on pouvoir en faire ? Le thesaurus est une bonne occasion de questionnement.

En deuxième lieu, la dimension collective s'illustre à travers ce questionnement autour de la base de données, l'outil de travail commun qui, bien qu'utilisé pour des tâches différentes, permet de parvenir à un objectif commun. Le questionnement conduisant à la ré appropriation du thesaurus devra donc aussi être collectif. Le fonctionnement du groupe répond ainsi à la dynamique caractérisant le travail collaboratif.

En troisième lieu, et cet aspect nous semble le plus important à souligner, le rôle de médiation que joue ici le langage documentaire, à travers le thesaurus. Médiation comme langage commun, dans le processus de capitalisation, et au-delà de ce rôle de dénominateur commun, médiation conduisant à la restructuration de la base.

Les utilisateurs en exprimant le besoin de ce langage commun avaient bien identifié l'origine de leurs difficultés dans le défaut de normalisation, mais semblaient persuadés que la seule utilisation du langage commun suffirait à les résoudre. C'était ne prendre en compte que les problèmes d'alimentation et négliger ceux liés à la recherche de l'information.

Or c'est au niveau de la recherche que la structuration documentaire joue un rôle majeur. Toutefois, elle gagne en efficacité en allant de paire avec une procédure d'alimentation intégrant une indexation obligatoire.

C'est en cela que le choix d'un thesaurus au détriment d'autres outils linguistiques se justifie. En effet, par sa hiérarchisation, mais surtout son approche sémantique, permettant de catégoriser les termes et ainsi d'orienter la recherche, le thesaurus est plus pertinent dans une restructuration.

A partir de tous ces enseignements, s'il fallait définir une méthode type dans ce genre de travail, nous proposerions la démarche suivante prenant en compte les divers aspects de cette problématique:

Première étape : Permettre aux utilisateurs d'exprimer leurs besoins, avec leurs propres termes, de formuler leurs attentes en dehors de toute solution à ce stade.

Deuxième étape : Interroger les utilisateurs sur le choix d'un outil linguistique plutôt qu'un autre ? Quels sont les motifs qui guident ce choix ? A quel besoin répond-t-il ? Leur faire prendre conscience de ce qu'implique leur choix.

Troisième étape : Procéder à l'analyse des besoins en se basant sur l'expression des besoins par les utilisateurs tout en les dépassant de façon à faire émerger les attentes non exprimées ou mal exprimées, en procédant simultanément à l'analyse de l'outil.

Quatrième étape : Revenir vers les utilisateurs en vue de la validation de cette analyse

Cinquième étape : Proposer les préconisations aux utilisateurs et les inciter à se projeter dans les solutions envisagées pour commencer leur démarche d'appropriation.

Nous quittons le projet à ce stade, mais toutes les étapes suivantes : suivi du thesaurus, confié à la documentaliste, l'étude de faisabilité, le cahier des charges, la réalisation du produit, sa livraison par l'informaticienne et sa mise en œuvre par les utilisateurs, ainsi que l'évaluation du produit... n'offrent-elles pas matière à une nouvelle mission, afin d'évaluer le niveau d'appropriation que les utilisateurs de Pénélope auraient ainsi acquis ?

Bibliographie

Cette bibliographie a permis de rédiger le mémoire intitulé :

«S'approprier un outil pour travailler ensemble : capitaliser les connaissances et accéder à l'information. »«Apport du traitement documentaire. »

Elle est établie selon la norme Afnor Z44-005 de la documentation, dénommée « Documentation - Références bibliographiques - Contenu, forme et structure. »

Elle a été arrêtée le 06 octobre 2007. Elle est établie le 10 octobre 2007.

Les ouvrages cités ici sont le résultat d'une sélection de réponses aux requêtes formulées avec les mots-clés qui représentent les thèmes abordés par le sujet.

- Elle est donc classée selon ces thèmes, eux-mêmes classés par ordre alphabétique :
- Capitalisation de connaissances
- Journal officiel
- Logiciel de bases de données Microsoft Access
- Mutualisation de ressources
- Normalisation
- Traitement documentaire et outils linguistiques
- Travail collaboratif

A l'intérieur des thèmes les références sont classées par ordre alphabétique des auteurs et numérotées. Les références dans le texte sont indiquées par numéro de référence et nom d'auteur. Exemple : [1, Ballay]

Les principaux centres de ressources consultés sont :

- La BDID, base de données d'information et documentation de l'INTD,
- Le CRD de l'INTD
- La base FRANCIS
- La base Opale de la BNF
- La BPI du Centre Georges Pompidou

Capitalisation de connaissances

1. BALLAY, Jean-François. Gestion des documents et gestion des connaissances. Réflexion : Le rôle de l'information et des hommes dans la gestion des connaissances. DOCUMENT NUMERIQUE (Décembre 1999, vol 3 N° 3-4, p. 310-320). ISBN 2-7462-0094-5/ISSN 1279-5127
Analyse de l'interaction entre l'information et la connaissance et la place du contexte. Comment l'homme au centre de ces processus en garde la maîtrise. La fonction du traitement documentaire dans la capitalisation, et des éléments de méthodologie.
2. BES, Marie-Pierre. **La capitalisation active des connaissances : principes, contextes et obstacles.** GERER ET COMPRENDRE, (Décembre 1998.n° 54, p. 38-51) 30 réf. **ISSN** 0295.4397
Analyse du phénomène de capitalisation, à travers les expériences très récentes et peu nombreuses dans les grands établissements publics : méthodes, panorama, problèmes soulevés. Interroge la notion de connaissance et ses contextes.
3. NONAKA Ikujiro TAKEUCHI Hirotaka. **La connaissance créatrice [Texte imprimé] : la dynamique de l'entreprise apprenante,** traduit de : The knowledge-creating company. Bruxelles, De Boeck, 1997. 303 p. graph, 24 cm. **ISBN-13**, 978-2-7445-0034-3
Ouvrage non consulté mais cité par tous les auteurs rencontrés, sur le thème de la connaissance et sa transformation en compétence , et sur la capitalisation de cette connaissance.
4. PRAX Jean-Yves. **Le guide du knowledge management: concepts et pratiques du management de la connaissance;** préf. de Hervé Sérieyx. Paris, Dunod, 2000. 266 p. graph,24cm.ISBN :2-10-004701-9
Guide de la démarche de capitalisation des connaissances : définition, étapes, méthode de management. Tous les aspects sont abordés et même en préalable les notions de connaissance et d'information.

Journal Officiel

5. Direction des Journaux officiels. **Les journaux officiels, consulter les annonces de marchés publics** [en ligne]. Paris, Direction des Journaux officiels,[consulté le 08 Octobre 2007].<http://www.journal-officiel.gouv.fr/jahia/Jahia/marches-publics>
Procédure d'acquisition des demandes de formation par appel d'offres, par les organismes publics soumis au code des marchés publics. Alerte email par abonnement.

Logiciel de Bases de Données Microsoft Access

6. PERRIN Charlotte. **Microsoft Access : la gestion de données à portée de main.** ARCHIMAG, (avril 2001, n° 143 p. 39-42). ISSN 00769-0975
Description des fonctionnalités du logiciel Microsoft Access.

Mutualisation de ressources

7. CARON Agnès; FERCHAUD Bernadette. **Mutualiser pour répondre à de nouveaux besoins. Journée d'étude ADBS, Paris, 11 mai 2006.** DOCUMENTALISTE SCIENCES DE L'INFORMATION, (Octobre 2006, Vol 43 N° 3-4, p.219-223). ISSN : 0012-4508.
Quelques points de repères sur les normes régissant la mutualisation et les étapes d'un projet.

Normalisation

8. AFNOR. **Knowledge management : mettre en place votre système de gestion des connaissances.** Saint-Denis La Plaine , AFNOR, 2005. 430 p. Collection : Recueil normes. ISBN2-12-234221-8
Contient une douzaine de normes conduisant les projets de gestion de connaissances.
9. ARTUR Odile; SUTTER Éric. **Normalisation en information et documentation : aperçu des travaux récents.** DOCUMENTALISTE SCIENCES DE L'INFORMATION, Février 2003, Vol. 40N°1,p.46-49.ISSN:0012-4508.
Le point sur les travaux des instances de normalisation, française et internationale.

Traitement documentaire et outils linguistiques

10. ACCART Jean-Philippe. **Thésaurus : l'achat possible.** ARCHIMAG,(juillet-août 2002, n°156, p.36-38).ISSN :00769-0975
Possibilités d'outils automatisés de construction du thesaurus.
11. DEGEZ Danièle; MENILLET Dominique. **Thesaurus.** L'œil de l'ADBS [lettre électronique sur liste de diffusion], No 20, Juin 2007. [consulté le 05 juillet 2007], p.5-6 . ISSN en cours
Le thesaurus : définition et actualité
12. Educnet. **Utiliser une syntaxe correcte.** [en ligne]. Paris, Ministère de l'Education Nationale, dernière mise à jour 13 septembre 2007.[consulté le 8 octobre 07].
<http://www.educnet.education.fr/dossier/rechercher/syntaxe1.htm> ,
Exemple de site de vulgarisation des techniques de recherche d'information grand public.
Principes et syntaxe de la requête d'interrogation d'une base.

13. FEYLER François. **Analyse documentaire et catalogage dans la perspective de la recherche documentaire informatisée et d'un catalogage partagé.** [en ligne]. Poitiers, CRDP de Poitou-Charentes, 2000, [consulté le 05 octobre 2007]. <http://savoirscdi.cndp.fr/Fonds/TraitementDoc/analysedoc99.PDF>
Description du traitement documentaire : les différentes étapes, les outils linguistiques, leurs particularités, les modes de recherches...
14. MASCOLO Claire ; RODES J. Michel. **Le documentaliste.** Paris, Anthropos/INA, 1992. 132 p. ISBN INA 2-86938-061-5
Définition des diverses spécialités du métier de documentaliste. Description de la chaîne documentaire.
15. RANJARD Sophie. **Indexer et résumer : pourquoi et comment ?** ARCHIMAG, (décembre 1994 - janvier 1995, n° 80. p.41-43) ISSN 00769-0975
Exposé clair des principes et méthodes de l'indexation intellectuelle et de la finesse de l'indexation.
16. REMIZE Michel. **Danièle Dégez : "le thésaurus est un outil de gestion des connaissances".** ARCHIMAG, (novembre 2004, n°179, p.14-16) ISSN 00769-0975
Interview de Danièle Dégez sur le thésaurus et sa fabrication. Avis spécialisé et autorisé.

Travail collaboratif

17. BALMISSE Gilles. **Travail collaboratif : démocratisation des outils ?** ARCHIMAG, (février 2006, n°191, p.41-43). ISSN 00769-0975
Comparatif des outils de travail collaboratif et leur accessibilité due à la baisse des coûts.
18. LONGCHAMP Jacques. **Le travail coopératif et ses technologies.** Paris, Hermès/Lavoisier, 2003. 319 p..ill.; 24 cm. Bibliogr.. Glossaire. Index. ISBN 2-7462-0668-4.
Approche et Définition du travail coopératif comme système.
19. SAADOUN Mélissa. **Le projet groupware: des techniques de management au choix du logiciel groupware.** Paris, Eyrolles, 1996. 257 p.. ill., 23 cm. ISBN 2-212-08882-5
Méthodologie de conduite de projet groupware en trois temps, répartis entre les trois composantes du projet : management, organisation et informatique dans l'ordre.
20. TEXIER Bruno. **Partager de l'information... et plus si affinités.** ARCHIMAG, (mars 2007, n°202, p.21-30). ISSN 00769-0975 - *Panorama d'expériences de portails collaboratifs dans de grandes entreprises. L'engouement et les limites dues au manque de culture collaborative.*

Annexes

Annexe 1 :
Guide d'entretien

Annexe 2 :
Outil d'évaluation de la base de données Pénélope

Annexe 3 :
Copies d'écrans de la base Pénélope : 7 pages

Annexe 4 :
Modèle de cahier des charges

Annexe 5:
Modèle de Fiche de programme de formation

Annexe 1 : Guide d'entretien

Objectif : faire le lien entre son activité et l'information nécessaire pour l'accomplir

1. L'Activité :

Définition de l'activité

Déroulement d'une mission :

Coordination : avec les autres membres de l'équipe

2. L'information

Quelles informations sont nécessaires :

Où la trouvez-vous ?

Auprès de qui ?

Les ressources sont elles mutualisées (Abonnement, armoire commune...) ou personnelles

3. Communication au sein de l'équipe :

Comment dites vous ce que vous faites :

Comment vous informez-vous de ce que les autres font ?

4. Votre SIP :

Vous et votre documentation : Classement personnel

Déroulement d'une mission :

Découpage en tâches séparées et identifiées, avec les acteurs impliqués et les moyens mobilisés

Annexe 2 : Outil d'évaluation de la base de données Pénélope

EVALUATION DE LA BASE

Objectif :

Rendre l'utilisation de la Base accessible à chaque utilisateur quelque soit son niveau de pratique informatique

Expliciter et clarifier la demande :

Besoin d'un langage commun pour l'indexation et la recherche des documents

Evaluation du système d'information

- Historique du système :

Comment les tâches étaient-elles effectuées avant l'application ?

2.3 Quand l'idée d'une application est-elle née ?

- Evaluation du système applicatif
- Avec quel logiciel a-t-il été conçu ? **Microsoft Access**
- Cartographie des sources : que contient la base de données?
- Qui sont les utilisateurs ? **le service FC : 5 personnes :**
- Leurs niveaux de pratique respectifs : variable Echelle de niveau
- A quel usage sert-elle ?
- Dans quelles conditions ? *quotidien, occasionnel,*
- Une formation a-t-elle été dispensée ? oui, Laquelle ? (date, durée, contenu)

2.4 Quelles évolutions ont-elles été prévues ?

Stratégie de solution

- Utilisation d'outils documentaires :
 - Thesaurus : permettant la recherche par mots clés
 - Indexation : chaque fiche aura été le plus finement indexée et peut répondre à une recherche multicritère
 - Plan de classement : par thème s'appuyant à la fois sur le catalogue papier existant (comment a-t-il été conçu, correspond-il à la base de données?) et la base de données

>>>> Préconisations techniques

- Par rapport à Access : implémentation du thesaurus dans l'application

Critère coûts / résultats

- Evaluation du coût de l'adaptation (temps, personnel, montant...)
- Niveau de décision : qui décide

Implication des acteurs

- Adéquation des résultats aux attentes

Critères de satisfaction :

- Visibilité et clarté de l'information offerte
- Accessibilité de la recherche : moteur, mots clés
- Cartographie des sources : que contient la base de données
- Mesurer la distance entre ce qui était prévu et la réalité du fonctionnement du système

Annexe 3 : 7 Copies d'écran de l'application Pénélope

Ecran 1 : formulaire de la page d'accueil.....	90
Ecran 2 : table des stages dans penelope	91
Ecran 3 : interface des requetes.....	92
Ecran 4 : formulaire de recherche sur la table des formateurs : experiences	93
Ecran 5 : formulaire d'accès direct a la table liste des « stages intra » avec moteur de recherche windows.....	94
Ecran 6 : formulaire d'accès direct a la table liste des employeurs avec moteur de recherche integre.....	95
Ecran 7 : formulaire de creation de fiche dans la table des stages « intra »	96

Écran 1 : Formulaire de la page d'accueil

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Title Bar:** Microsoft Access - [MENU PRINCIPAL : Formulaire]
- Browser Address Bar:** Tapez une question
- Browser Menu:** Fichier, Edition, Affichage, Insertion, Format, Enregistrements, Outils, Fenêtre, Z
- Browser Tools:** Includes a search bar with 'Tahoma' and various navigation icons.
- Page Header:** Centre Saint Honoré ... Formation Continue ... PENELOPE
Gestion Centralisée des Formateurs - Stages - Employeurs
- Page Content:**
 - © LB CONSEIL - 2003
 - saisir...**
 - EMPLOYEURS + STAGIAIRES + Inscription INTER
 - FORMATEURS
 - STAGES INTER
 - STAGES INTRA
 - gérer...**
 - AVANT-PROJET
Formateurs : Historique interventions
 - AGENDA DU JOUR STAGES INTER
 - AGENDA DU JOUR STAGES INTRA
 - Recalculer NB INSCRITS PAR STAGE INTER
 - FORMATEUR_nb_hr_supérieur8h_viable
 - STOP
 - éditer...**
 - RECHERCHE DISPO FORMATEUR X
 - PLANNING MENSUEL DES STAGES
 - FICHE MENSUELLE REMUNERATION FORMATEURS
 - Statistiques...**
 - maintenir...**
 - LD_COMPETENCES
 - Liste SIGNATURES
 - LD_THEMES
 - INTER_LIEU
 - ARCHIVAGE (opération administrateur)
- Page Footer:** Mode Formulaire, démarrage, BDD Penelope, Copies_echans - Micr..., Cartographie_Penelo..., MENU PRINCIPAL : F..., FR, 12:28, NUM, MAJ

Écran 3 : Interface des requêtes

Microsoft Access - [ag_retraite : Requête Sélection]

Éditer Affichage Insertion Requête Outils Feuille 2

Tout

Tapez une question

EMPLOYEURS

- social
- type_étab
- activité
- e_date_création
- e_date_maj
- no_client_compta
- date_entrée_compta
- historique_étab
- rattachement
- nb_mailing_archivés
- étab_principal
- service_fait
- représenté_par

Champ :	code_employeur EMPLOYEURS	établissement1 EMPLOYEURS	établissement2 EMPLOYEURS	adresse1_étab EMPLOYEURS	adresse2_étab EMPLOYEURS	cp_étab EMPLOYEURS	ville_étab EMPLOYEURS	type_étab EMPLOYEURS
Afficher :	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
Critères :								
Ou :						Comme "01**" Ou Comme "38**" Ou Comme "69**" Ou Comm		

Prêt: démarrage

penelope : Base de d... MENU PRINCIPAL : F... ag_retraite : Requête... REQUET ETIQ AIDE A... Disque amovible (E) FR 11:27

Écran 4 : Formulaire de recherche sur la table des formateurs : expériences

Microsoft Access - [FORMATEURS_historique_interventions : Formulaire]

Echier Edition Affichage Insertion Format Enregistrement Outils Fenêtre

Tahoma

8

G I S

Rechercher un formateur

Rechercher Formateur

OU

Rechercher un thème

Accompagnement en fin de vie

[Rechercher.Thème]

Rechercher Thème

Mode Formulaire

démarrer

penelope : Base de d...

MENU PRINCIPAL : F...

FORMATEURS_histori...

Copies_echans - Micr...

FR

NUM

10:29

Écran 5 : Formulaire d'accès direct à la table liste des « stages Intra » avec moteur de recherche Windows

Microsoft Access - [LISTE_INTRA] | Tapez une question

MS Sans Serif | 8 | Enregistrement | Outils | Fenêtre | 2

Créer stage INTRA | **STAGES INTRA** | **STOP**

Trié par la liste sur : [] | Rechercher code stage (0000)

code_ssecteur: PA / PE / TS	Formateur réfèrent	date_début	date_fin	état_projet	nb_inscrits _total	inter_étab date acceptation
A A 0 /08 3217	[Personnes âgées] [MITU Alain]	jeu 01 janv 2009	jeu 31 déc 2009	09	Annulé	0
12522	Employeur 12522 - GROUPE PUBLIC DE SANTE PERRY-YAULOUSE - 91360 EPINAY SUR ORGE					
A S 0 /08 4301	[Travail social] [PEROZ Jean-David]	jeu 15 sept 2008	jeu 04 déc 2008	08	Attente	0
12300	Employeur 12300 - CNFPT DELEGATION REGIONALE CENTRE - 45015 ORLEANS CEDEX 1					
A S 0 /08 4332	[Travail social] [PIERUCCI Dominig]	mar 08 sept 2008	mar 07 oct 2008	08	Attente	0
15065	Employeur 15065 - UNIFAF CHAMPAGNE ARDENNE - 51000 CHALONS EN CHAMPAGNE					
A S 0 /08 4303	[Travail social] [PEROZ Jean-David]	ven 19 mai 2008	ven 27 juin 2008	08	Attente	0
12300	Employeur 12300 - CNFPT DELEGATION REGIONALE CENTRE - 45015 ORLEANS CEDEX 1					
A S 0 /08 4302	[Travail social] [PEROZ Jean-David]	ven 03 mars 2008	ven 03 oct 2008	08	Attente	0
12300	Employeur 12300 - CNFPT DELEGATION REGIONALE CENTRE					
A A 0 /08 4274	[Personnes âgées] []					
324	Employeur 324 - ANFH CENTRE - 41000 BLOIS					
A A 0 /08 4273	[Personnes âgées] []					
324	Employeur 324 - ANFH CENTRE - 41000 BLOIS					
A E 0 /08 4149	[Petite enfance] []					
6473	Employeur 6473 - MAIRIE DE PARIS / D F P E - 75570 PARIS					
A A 0 /08 4313	[Personnes âgées] [RENARD Claire et]	mar 01 janv 2008	mer 31 déc 2008	08	Attente	0
20302	Employeur 20302 - ANFH HAUTE NORMANDIE - 76000 ROUEN					
A A 0 /08 3216	[Personnes âgées] [MITU Alain]	mar 01 janv 2008	mer 31 déc 2008	08	Annulé	0
12522	Employeur 12522 - GROUPE PUBLIC DE SANTE PERRY-YAULOUSE - 91360 EPINAY SUR ORGE					
A S 0 /08 4300	[Travail social] [MOHAMED Ahmed]	mar 01 janv 2008	mar 31 mars 2009	08	Attente	0
12300	Employeur 12300 - CNFPT DELEGATION REGIONALE CENTRE - 45015 ORLEANS CEDEX 1					

Enr : [] sur 1399

Rechercher dans

démarrer | BDD Perlelope | Copies_scrans - Mi... | Cartographie_Pen... | perlelope : Base de... | MENU PRINCIPAL | LISTE_INTRA | FR | 11:36

Écran 6 : Formulaire d'accès direct à la table liste des employeurs avec moteur de recherche intégré

Microsoft Access - [liste_EMPLOYEURS : Formulaire]

Fichier Edition Affichage Insertion Format Enregistrements Outils Fenêtre

Tahoma 8

Protocole de saisie

EMPLOYEURS

1. Poser vos critères de recherche ... **STOP** Nota : les critères sont reliés par ET ; on recherche un mot placé n'importe où dans le/les champ interrogé.

ETABLISSEMENT (1ou2) **RECHERCHER !**

ADRESSE (1ou2) **TOUT AFFICHER**

ACTIVITE

TYPE_ETAB

2. Trier liste sur : 3. Ouvrir la fiche à compléter ou modifier

4. CREER NOUVELLE FICHE EMPLOYEUR (uniquement si vos recherches n'ont pas abouti)

Code employeur ?

NUM	PA / PE / TS / Type étab	activité :
1	Individuel	
13/11/2006		
2	MAIRIE	8 RUE DES CHAMPS GUERIN
16/03/2007	CCAS	78260 ACHERES
67	MAIRIE	100 RUE LOUIS SAVOIE
23/02/2006	MAIRIE	95123 ERMONT CEDEX
70	MAIRIE	40 RUE GRANDE
13/02/2006	MAIRIE	77300 FONTAINEBLEAU
73	MAIRIE	4 ESPLANADE LOUIS RAYEURTE
07/02/2006	MAIRIE	94120 FONTENAY SOUS BOIS
75	MAIRIE	1 PLACE PIERRE ET MARIE CURIE
31/01/2006	MAIRIE	94260 FRESNES
77	CCAS	2 RUE CLAUDE LIARD
25/01/2006	CCAS	92380 GARCHES
78	MAIRIE	68 BOULEVARD DE LA REPUBLIQUE
11/06/2007	CCAS	92250 LA GARENNE COLOMBES
79	MAIRIE	8 PLACE DE L HOTEL DE VILLE
23/08/2006	MAIRIE	95140 GARGES LES GONESSE
83	MAIRIE	9 SQUARE DE LA MAIRIE
16/04/2007	MAIRIE	91190 IGIF SUR YVETTE
84	MAIRIE	PLACE DE LA CHARMEUSE
07/02/2006	MAIRIE	95191 GOUSSAINVILLE CEDEX
85	MAIRIE	19 ROUTE DE CORBETL
06/02/2006	CCAS	91350 BRIGNY
86	MAIRIE	21 RUE DU GENERAL LECLERC
		95410 GROSLAY
		Activité :

Enr : 1 sur 25919

Mode Formulaire

démarrer

penelope : Base de d... BDD Penelope

liste_EMPLOYEURS : ... MENU PRINCIPAL : F...

Copies_écrans - Micr...

FR 10:17

Écran 7 : Formulaire de création de fiche dans la table des stages « Intra »

Microsoft Access - [STAGE_INTRA : Formulaire]

Tapez une question

Fichier Edition Affichage Insertion Format Enregistrements Outils Fenêtre

Tahoma 11 G I S

type_stage secteur an: code_stage: /fin

INTRA

code_thème: MAJ JOURNEES

voir compétences

voir thèmes

formateur_ voir_charge

STAGE_COMPETENCES_SF:

heure /début: /fin

cout:

nb_jours: nb_hr_total

suivi_par: nb_inscrits_total:

état_projet: code_analytique: code_employeur_lieu

inter_étab nom_salle: adr_salle + VILLE : ville_stage:

Enr : 1 sur 1

STAGE_FORMATEUR_SF:

code_journé code_formateur: date: nb_hr_formation: nb_hr_synthèse: nb_hr_préparati|nb_hr_déplacer|hr_début: hr_fin: type_dépla

Mode Formulaire

démarrer

BDD Penelope

Copies_écrans...

Cartographie...

penelope : Bas...

MENU PRINCI...

LISTE_INTRA

STAGE_INTRA...

FR

NUM

11:36

Annexe 4 : Modèle de cahier des charges

Dossier de référencement des prestataires de formation

A renvoyer complété à :

Conseil Général de

Direction des Ressources Humaines

Service Formation

00, rue de la G

07000 XCVXXBBXX Cedex

I - ORGANISME

Nom : **CENTRE DE FORMATION**

N° d'enregistrement de la déclaration d'activité :

Adresse :

Code postal : Ville :

Contact :

Téléphone : Fax :

E-mail :OU

Site Internet :

Nature juridique :

Année de création :

Montant du capital social :

Nom du dirigeant :

II - PERSONNEL

Nombre total de salariés permanents :

Nombre total de formateurs vacataires :

Statut vacataire :

Agents de collectivités territoriales :

Professions libérales :

Salariés d'entreprises :

Universitaires :

Autres :

(indiquez le nombre pour chaque catégorie)

III - ACTIVITES

III.1 – Coût moyen des journées d'intervention au cours des 3 dernières années

Années	Formation		Conseil formation, GPEC, conduite de projet	
	Inter	Intra	Inter	Intra
Coût moyen d'une journée d'intervention	Entre € et € net par stagiaire	Entre € et € net par jour		

Précisez les différents lieux d'intervention pour les formations en inter : Dans nos locaux au :

III.2 - Domaines d'expertises couverts

Cochez les cases correspondantes :

DOMAINES DE FORMATION			
A - Affaires juridiques	SD1	Approche générale du droit	<input type="checkbox"/>
	SD2	Assurances	<input type="checkbox"/>
	SD3	Droit social	<input type="checkbox"/>
	SD4	Marchés publics	<input type="checkbox"/>
	SD5	Prévention juridique et contentieux	<input type="checkbox"/>
B - Aménagement, travaux, environnement	SD6	Bâtiment	<input type="checkbox"/>
	SD7	Environnement	<input type="checkbox"/>
	SD8	Espaces verts	<input type="checkbox"/>
	SD9	Routes	<input type="checkbox"/>
	SD10	Transports	<input type="checkbox"/>
	SD11	Urbanisme	<input type="checkbox"/>
C - Cultures, archives, documentation	SD12	Actions, acteurs, dispositifs culturels	<input type="checkbox"/>
	SD13	Gestion et enrichissement des fonds	<input type="checkbox"/>
D - Finances	SD14	Fiscalité	<input type="checkbox"/>
	SD15	Gestion et stratégie financière	<input type="checkbox"/>
	SD16	Procédure budgétaire et comptable	<input type="checkbox"/>
E - Hygiène et sécurité	SD17	Prévention	<input type="checkbox"/>
	SD18	Sécurité	<input type="checkbox"/>
F - Informatique	SD19	Bureautique	<input type="checkbox"/>
	SD20	Logiciels spécifiques	<input type="checkbox"/>
	SD21	Systèmes (architecture, adm, tech)	<input type="checkbox"/>

G - Préparation	SD22	Concours	<input type="checkbox"/>
	SD23	Examen de la Fonction Publique Territoriale	<input type="checkbox"/>
H - Ressources humaines	SD24	Développement personnel et relationnel	<input type="checkbox"/>
	SD25	Gestion statutaire	<input type="checkbox"/>
	SD26	Organisation technique de l'exercice professionnel	<input type="checkbox"/>
I - Social, santé	SD27	Cohésion sociale (insertion, exclusion)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	SD28	Enfance, jeunesse, famille	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	SD29	Méthodologie d'intervention	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	SD30	Personnes âgées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	SD31	Personnes handicapées	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Autres (précisez) : **Travail social**

.....

.....

.....

IV - PEDAGOGIE

Qualifiez les méthodes les plus couramment utilisées par votre organisme :

Apports théoriques et méthodologiques, travail sur la pratique, étude de cas, jeux de rôles, analyse des pratiques professionnelles, supervision individuelle et d'équipe, vidéo

V - VOS REFERENCES

Au cours des 3 dernières années, êtes-vous intervenus en direction du secteur public ?

oui : non :

Nom de la collectivité	Nature d'intervention	Date
Mairie d'Aunay sous Bois	Formation des Assistantes maternelles Formation des Aides à domicile	Depuis 1994
Conseil Général du Val d'Oise	Formation des Assistantes maternelles	Depuis 1994
Conseil Général d'Eure et Loire	Formation des Assistantes maternelles	Depuis 1996
Mairie de Paris/DFPE	Maltraitance, Enfant et Agressivité, Projet pédagogique, Relation avec les parents	Depuis 1996

Mairie de Suresnes	Aides à domicile	de 1994 à 2002
Circonscription d'Action Sociale de la Ville de Paris	Le service à table, gestion du stress, Interculturalité...	Depuis 1998
Conseil Général de l'Essonne	Maltraitance, Enfant en danger	Depuis 1994

Etes-vous intervenus en direction d'autres entreprises ?

oui : non :

Nom de l'entreprise	Nature d'intervention	Date
CRECHES, HALTE-GARDERIE, JARDINS D'ENFANTS etc	FORMATION PETITE ENFANCE	Depuis 1994
FOYER, IME, IMP, IMPRO, etc	FORMATION TRAVAIL SOCIAL	Depuis 1994
HOPITAUX	FORMATION PETITE ENFANCE ET ENFANCE	Depuis 1994
MAISONS DE RETRAITE	FORMATION GERONTOLOGIQUE	Depuis 1994

VI - DIVERS

Compléments que vous jugez utiles d'apporter à la valorisation de vos activités :

.....

Merci de bien vouloir accompagner ce dossier des formulaires DC5 et DC7 que vous trouverez sur le site : www.minefi.gouv.fr (marchés publics puis formulaires)

**Annexe 5 : Modèle de fiche de programme de formation
en Word stocké dans l'espace commun hors de la base
Pénélope**



**« Place et rôle du jeu et du livre
dans le développement de l'enfant »**

Public

Assistants Familiaux du Conseil Général du

Préambule

« Séparer un enfant de sa famille et le confier à une autre famille, c'est lui proposer quelqu'un d'autre à aimer, en continu, c'est lui assurer une présence maternelle et paternelle permanente en plus de ce qu'il peut continuer à puiser dans son attachement à ses parents. C'est lui proposer de ne pas répéter la même déstructuration qui a fait de sa mère un sujet en pointillé ; c'est aussi ne pas le laisser se perdre par loyauté en sollicitude et en dévouement à l'égard de sa mère (ou de son père), ce qui le détournerait d'un projet d'autonomie. C'est enfin et surtout tenter de promouvoir un signe d'appel au rang d'une parole. »

H. Jaoul : L'enjeu d'une séparation. Le Journal des psychologues, sept. 1997, n°150.

Le placement d'un enfant en famille d'accueil, est posé par le magistrat comme nécessaire et protecteur, au nom de la société qui ne permet pas qu'un enfant soit mis en danger, ou risque de l'être. Elle fait en sorte que sa santé, sa sécurité, son éducation soient garanties.

Une séparation du milieu familial protège l'enfant de l'incapacité éducative de ses parents, ou de leurs comportements dangereux, mais elle ne traite pas les conséquences des expériences angoissantes auxquelles il a été soumis auparavant.

Ces enfants peuvent présenter en effet, des troubles importants de l'activité de symbolisation qui gênent leurs apprentissages, un narcissisme fragile, une difficulté à contrôler leurs pulsions agressives et sexuelles, un besoin exacerbé de maîtriser un monde qui a été trop peu fiable...

Les effets de la séparation varient selon la capacité qu'à l'enfant de profiter des bonnes expériences qu'on lui propose.

Certains vont pouvoir s'étayer sur le nouveau lieu de vie pour progresser, d'autres vont être simplement protégés et reproduire les modalités relationnelles pathologiques qu'ils auront mis précocement en place dans leur existence.

Objectifs de la formation

C'est à travers l'évolution des conduites de jeu que l'on peut repérer le travail psychique qui s'élabore autour de la séparation.

Le jeu est un outil privilégié de connaissance de l'enfant. Car, ce que nous appelons « jeu » est en réalité un véritable travail, l'enfant construit ainsi sa propre identité et élabore son rapport aux autres.

L'observation et la compréhension des différentes phases du développement de l'enfant aident à comprendre ce qu'il vit, à respecter son individualité et à apporter des réponses adaptées.

Réfléchir au sens, aux objectifs et aux enjeux des activités et des jeux proposés à l'enfant placé en famille d'accueil, c'est tenter de l'accompagner à partir de ses besoins et des difficultés qu'il rencontre.

Au cours de la première journée, nous nous attacherons à suivre l'évolution du jeu chez l'enfant, à en préciser ses fonctions et à repérer comment l'accès aux jeux symboliques peut lui permettre de reprendre le cours de son évolution.

La seconde journée sera consacrée au livre et à l'album.

L'album, espace d'échanges, d'ouverture sur le monde et de meilleure connaissance de soi est un outil idéal par son contenu culturel, esthétique et ludique, pour apprendre à parler et se repérer dans sa relation à l'autre et aux autres.

La langue du récit véhiculée par le livre et le conte, ouvre l'espace imaginaire, au symbolique, à la représentation, nourrit, enrichit et permet d'affronter, entre autres, l'épreuve fondamentale de la séparation.

Elle permet la structuration de la pensée en proposant des relations de cause à effet, autorise la projection des angoisses, propose une expérience de continuité et de permanence à travers la fiabilité du texte qui ne change pas.

Elle enrichit le vocabulaire de l'enfant et lui permet de retrouver des sensations, des vécus ou d'en découvrir de nouveau en identification avec le héros.

« Pour qu'une histoire accroche vraiment l'attention de l'enfant, il faut qu'elle le divertisse et qu'elle éveille sa curiosité. Mais, pour enrichir sa vie, il faut en outre qu'elle stimule son imagination, qu'elle l'aide à développer son intelligence, à y voir clair dans ses émotions, qu'elle soit accordée à ses angoisses et à ses aspirations, qu'elle lui fasse prendre conscience de ses

difficultés tout en lui suggérant des solutions aux problèmes qui le troublent.

Bref, elle doit en un seul et même temps, se mettre en accord avec tous les aspects de sa personnalité sans amoindrir, au contraire en la reconnaissant pleinement, la gravité de la situation de l'enfant et en lui donnant par la même occasion confiance en lui et en son avenir. »

Bruno Bettelheim, « Psychanalyse des contes de fées »

Il s'agira donc de mieux comprendre l'intérêt que les enfants portent aux albums et aux histoires qui leur sont racontées et ce que ce support peut leur apporter pour leur permettre de faire face aux angoisses habituelles de tout enfant, mais aussi plus spécifiquement en lien avec leur problématique particulière : (permanence de l'angoisse de séparation, phobie à l'égard de toute situation nouvelle, difficulté à nouer de nouveaux contacts, recherche compulsive d'une relation proche de dépendance, etc...)

Programme

Jour 1.

Présentation des objectifs et du programme de la journée

Tour de table pour recueillir les principales attentes des participants

Le travail de séparation et ses enjeux dans le placement :

- La séparation « normale » et la séparation « traumatique »

Place du jeu dans le développement psychoaffectif et social de l'enfant

- Le jeu de la naissance à 6 ans : du sensori-moteur au symbolique
- L'importance du jeu dans le développement intellectuel, affectif, social de l'enfant
- Les fonctions du jeu chez l'enfant : pourquoi joue t-il ? que permet le jeu ?
- Jeu et séparation
- Le jeu symbolique et le jeu d'imitation
- L'accueil des expressions pulsionnelles de l'enfant dans le jeu : besoin de contact, de défoulement, manifestations d'agressivité, d'opposition...
- Communiquer et se socialiser à travers le jeu

Jeux et activités d'éveil

- Les différents jeux proposés aux enfants
- Réflexion à partir d'observations amenées par le formateur ou les participants :
 - Le jeu de l'enfant seul
 - Le jeu répétitif ou stéréotypé
 - Les interactions entre enfants dans le jeu
 - L'enfant qui ne joue pas
 - L'enfant coléreux
- Les jouets : les choisir et les proposer, l'intérêt de la ludothèque
- Des jeux fonctionnels et sensoriels aux jeux symboliques et de fiction
- L'intervention de l'adulte dans le jeu de l'enfant
- L'aménagement d'un espace de jeux au domicile de l'assistant familial

Apports théoriques, échange d'expériences, débats

Réflexion, analyse à partir de situations amenées par les participants ou par le formateur

Jour 2.

Présentation des objectifs et du programme de la journée

Le livre

L'attrance vers les albums, vers les images et les textes des enfants et même des plus jeunes, n'est plus aujourd'hui à démontrer. Il semble de ce fait, nécessaire de s'interroger sur ce qu'ils trouvent dans les albums mis à leur disposition afin de répondre au mieux à leurs besoins.

- Quels albums proposer aux enfants et pourquoi ?
- Analyse de contenu et d'images d'albums
- La problématique de la séparation dans la littérature enfantine

Les histoires lues, racontées, exercent une fonction fondamentale dans la structuration du langage et de la pensée.

- L'apport du récit dans le développement psychoaffectif de l'enfant.
- Les processus d'identification en jeu dans la lecture d'un album.
- Les différents types d'albums, en fonction de l'âge des enfants

Le bain langagier et les images qui s'y rapportent procurent aux enfants des moments relationnels très privilégiés

- Comment raconter à des enfants ? Réflexion sur les pratiques de lecture en famille
- Rendre accessibles les livres à la maison tout les respectant

Ces différents apports théoriques seront soutenus et illustrés par la présentation de différents albums répondant à des besoins spécifiques de l'enfant, notamment sur le thème de la séparation.

Réflexion, analyse à partir de situations amenées par les participants ou par le formateur

Synthèse et conclusion

Bilan, commentaires des stagiaires

Méthodes Pédagogiques

La formation mettra en œuvre une pédagogie active, au cours de laquelle les participants alterneront travaux individuels et collectifs, étude de cas, analyse de documents et analyse de situations professionnelles concrètes.

***Moyens
pédagogiques***

Les références théoriques et conceptuelles seront fournies par l'intervenant sous la forme de brefs exposés afin de favoriser et enrichir l'avancée de la réflexion et le réinvestissement de la formation sur le terrain professionnel.

- Apport de connaissances théoriques
- Étude de situations rencontrées par les stagiaires, analyse des pratiques professionnelles (à partir de l'expérience et des difficultés rencontrées par les participants dans leur pratique quotidienne)
- Échanges, débats
- Lecture d'album et mise en situation de lecture
- Un document pédagogique d'accompagnement regroupant bibliographie, articles et références théoriques abordées, sera remis à chaque participant

La formation doit apporter au stagiaire un espace de réflexion sur le sens de son travail dans son motif et dans son quotidien. Elle permet aussi une réévaluation personnelle.

Elle s'adaptera à toute demande spécifique exprimée par le groupe quant à l'approfondissement de tel ou tel thème abordé.

***Matériel
pédagogique***

TV et magnétoscope, paper board ou tableau effaçable et feutres

Évaluation

Une évaluation, destinée à faire le point et à vérifier l'adéquation entre les objectifs et le déroulement de la formation, aura lieu avec les stagiaires au terme de la formation.

Formatrices

Jour 1. Le jeu

Madame XXXXXXXXXXXX : Psychologue clinicienne, Psychanalyste, Formatrice

Formation

- DESS de Psychologie Clinique et Pathologique,
- Responsable de projet informatisation et formation.

Expérience Professionnelle

- Psychologue, Psychanalyste en cabinet libéral
- Intervenante auprès des étudiants éducateurs spécialisés
- Intervenante dans un point de rencontre de l'Association « Pour le Couple et l'Enfant », travail de soutien et d'accompagnement du lien parent-enfant
- A travaillé au sein de différentes entreprises et administrations en qualité d'intervenante en informatique
- Formatrice au sein du Département Formation Professionnelle Continue du Centre Saint Honoré

Interventions en formation continue sur les thèmes suivants

- Les troubles psychologiques de la petite enfance
- Les troubles psychologiques de l'enfance
- L'enfant déprimé
- Le soutien à la parentalité
- Le travail avec les parents
- L'entretien d'aide
- Analyse des pratiques
- Supervision d'équipe...

Jour 2. Le livre

Madame XXXXXXXXXXXX : Formatrice -Éducatrice de jeunes enfants

Formation

- Maîtrise en Sciences de l'éducation (en cours)
- Licence en Sciences de l'éducation
- D.E.E.J.E

Expérience professionnelle

- Formatrice en littérature enfantine auprès des auxiliaires de puéricultures du lycée Rabelais - Paris XVIII : cours théorique magistral, lecture et analyse critique des ouvrages, lecture d'albums, confection d'un livre d'images ...
- Formatrice en pédagogie à l'école d'Auxiliaires de Puériculture de Levallois Perret

- Intervient dans la formation des assistantes maternelles agréées à titre non permanent
- Educatrice de Jeunes Enfants en Halte Garderie

Interventions en formation continue sur les thèmes suivants

- Autour du jeu
- Rythmes de vie et vie collective
- Accueillir le jeune enfant
- Lire avec le jeune enfant...

Nombre de groupes prévus	2 ou 3 groupes
Nombre de participants par groupe	15 personnes maximum
Nombre d'heures de formation par jour	6 h
Horaires proposés	9 h -12 h 13 h - 16 h
Durée par groupe	12 h
Calendrier proposé	28 et 29 juin 200 18 et 19 octobre 200 6 et 7 décembre 200

Lieu	Dans vos locaux
-------------	-----------------

Rythme	En continu
---------------	------------

Affaire suivie par :

XXXXXXXXXX – Responsable pédagogique

XXXXXXXXXX – Responsable administrative