



HAL
open science

La nécessité d'investir dans sa documentation pour le bien de son organisation.

Jeanne Larcher

► To cite this version:

Jeanne Larcher. La nécessité d'investir dans sa documentation pour le bien de son organisation.. Sciences de l'information et de la communication. 2006. mem_00485743

HAL Id: mem_00485743

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00485743v1

Submitted on 21 May 2010

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.



M1
2006
LAR



Jeanne LARCHER

Master 1, MENTION ICD

(Option : Sciences de l'Information et du Document)

RAPPORT-MEMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 03 Janvier au 10 Février 2006

à

EFFICOM LILLE

Lille

La nécessité d'investir dans sa documentation pour le bien de son organisation

Sous la direction de

Monsieur Eric DELAMOTTE (responsable universitaire)

Madame Sabine CAMBIER (tuteur professionnel)

Soutenu le 05 Juin 2006 à l'UFR IDIST

Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)

BP 60 149, 59653 Villeneuve d'Ascq Cedex

Année Universitaire 2005/2006

Remerciements

Je tiens à remercier Madame Sabine CAMBIER qui a bien voulu m'accueillir au sein du CDI d'Efficom.

Je remercie également l'ensemble du personnel d'Efficom pour son accueil chaleureux pendant et après le stage. Arnaud, Delphine, Fabienne et Stéphanie, mes collègues pendant ces six semaines au CBC merci de votre aide. Vos explications sur votre travail m'ont beaucoup appris.

Je remercie Monsieur Eric DELAMOTTE mon maître de mémoire qui a suivi régulièrement mes travaux et m'a conseillé tout au long de ce travail de réflexion.

Merci enfin à mes parents et à mes amis qui m'ont apporté leur soutien tout au long de cette année de master.

Jeanne LARCHER

Sommaire

REMERCIEMENTS	2
SOMMAIRE	3
LISTE DES ABRÉVIATIONS	5
INTRODUCTION	6
1 – EFFICOM : UN ORGANISME RÉSOLUMENT TOURNÉ VERS L'ENTREPRISE	8
1. Présentation d'Efficom	8
2. Présentation des formations	9
3. Le Centre de Bilan de Compétences	13
2 – UN STAGE AUX MULTIPLES FACETTES	18
1. Les missions m'ayant été confiées pendant le stage	18
2. Mes observations sur ces missions, où les difficultés rencontrées et les apports de ce stage pour mon apprentissage du métier de documentaliste – gestionnaire de l'information	23
3 – LE CDI, UN OUTIL PEU UTILISÉ QUE L'ON PEUT METTRE EN VALEUR, OU COMMENT FAIRE DU BIEN À SON ORGANISATION	29
1. Qu'est ce qu'un CDI ? Quelles sont ses missions ?	29
a) Définitions	29
b) Missions du CDI	31
2. Une faible fréquentation du CDI : des besoins latents de la part des étudiants, des professeurs et du personnel d'Efficom ?	33

3. Quelques propositions d'amélioration du service fourni aux utilisateurs du CDI : la nécessité d'un investissement -----	36
a) Un investissement humain : mettre quelqu'un à disposition -----	38
CONCLUSION -----	50
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES -----	52
ANNEXES -----	54
TABLE DES ANNEXES -----	55
Présentation de l'ANPE de la prestation Evaluation des Compétences et des Capacités Professionnelles -----	56
Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Emploi -----	57
Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Projet -----	58
Rubriques de classement utilisées pour les fichiers Excel -----	59
Tableaux de gestion des abonnements aux périodiques pour le CDI et le CBC -	60
Tableaux de gestion des abonnements aux périodiques pour la Direction -----	61
Tableaux des propositions d'abonnements aux périodiques pour le CDI, le CBC et la Direction -----	62
Bon de commande Efficom -----	63
Guide d'utilisation de PMB -----	65

Liste des abréviations

ANPE : Agence Nationale Pour l'Emploi.

BCA : Bilan de Compétences Approfondi.

CBC : Centre de Bilan de Compétences.

CDI : Centre de Documentation et d'Information.

DSI : Diffusion Sélective de l'Information.

DUT : Diplôme Universitaire de Technologie.

ECCP : Evaluation des Connaissances et Compétences Professionnelles.

OE : Objectif Emploi.

OP : Objectif Projet.

Introduction

Mon stage de Master 1 s'est déroulé du 03 janvier au 10 février 2006 au sein d'un organisme de formation privé : Efficom, situé rue Nationale à Lille.

Lors de mon cursus universitaire de DUT en Information et Documentation d'Entreprise à Bordeaux, j'ai été amenée à fréquenter des structures très différentes telles un musée consacré à la résistance et la déportation (Centre Jean Moulin, Bordeaux), une association d'anciens déportés et résistants (Fédération Nationale des Déportés, Internés, Résistants et Patriotes (FNDIRP), Paris), une entreprise spécialisée dans l'audit pour les sociétés d'HLM (Tec Habitat, Paris), et une entreprise fabricant des encres d'imprimerie (SICPA, Annemasse). La courte expérience professionnelle qui a suivi en tant que documentaliste (3 mois) m'a également permis d'intégrer l'infothèque de l'Institut d'Administration des Entreprises de Bordeaux et de découvrir un nouveau type de relation : celle avec les étudiants. Cette expérience m'a beaucoup apporté et a contribué à un affinage de mon projet professionnel qui m'a conduite à reprendre des études. J'ai en effet compris que je désirais fortement travailler au contact du public, et plutôt dans des domaines proches de l'économie, du droit, et de la gestion. J'ai alors suivi une Licence en Administration Economique et Sociale à l'Université de Nantes, qui m'a conduite à effectuer un nouveau stage en juin dernier au sein du service communication d'une mutuelle (Mutuelle Atlantique, Nantes). Forte de ces diverses expériences de stage et d'activité professionnelle, j'ai rapidement répondu à l'offre de stage d'Efficom affichée au sein de l'UFR Idist, qui répondait à plusieurs de mes attentes : un contact avec le public (étudiants, professeurs, etc.) et des domaines d'enseignement en partie proches de mes domaines de connaissance, ce qui est à mon sens un plus. Cette nouvelle expérience, très différente de celles précédemment vécues, m'a une nouvelle fois beaucoup apporté et donne aujourd'hui lieu à la rédaction de ce mémoire.

Quelle est l'importance d'investir dans des moyens humains, matériels et financiers pour gérer une documentation ? C'est ce que nous allons tenter d'étudier.

La première partie de ce travail consistera en une présentation d'Efficom : son organisation, ses formations et bien entendu le Centre de Bilan de Compétences dont j'ai directement dépendu. Dans une seconde partie j'exposerai les missions m'ayant été confiées durant ces six semaines, et quelques observations sur celles-ci, sur ce qui a été positif et ce qui a été négatif dans mon travail. Enfin la troisième partie du mémoire

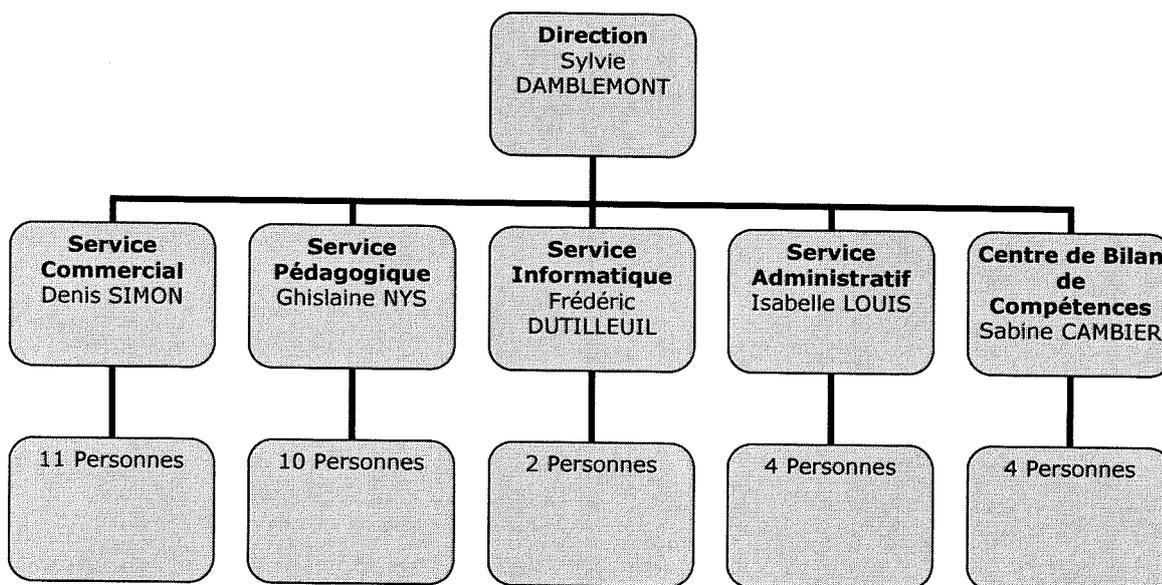
définira ce que sont un CDI et ses missions, s'interrogera sur la fréquentation du CDI actuellement et tentera d'apporter des pistes de réflexion et des propositions d'améliorations du service offert aux utilisateurs du CDI d'Efficom.

1 – Efficom : un organisme résolument tourné vers l'entreprise

1. Présentation d'Efficom

Efficom est une association employant 30 personnes (hors professorat) et faisant parti d'un groupe national dont le siège est à Paris. Ce groupe forme des étudiants à Lille, Lyon et Paris. Je n'ai jamais été en contact avec les autres centres de formation lors de mes échanges avec l'extérieur, mais uniquement avec le service comptabilité du groupe : TIMEG.

Efficom est composé de 5 services, sous l'autorité de la directrice Madame DAMBLEMONT, dont nous pouvons représenter l'organisation comme suit.



Source : LARCHER, Jeanne. *Organigramme d'Efficom*. Lille : Université Lille 3 Charles de Gaulle, 2006.

Pour ma part j'ai directement dépendu du service intitulé « Centre de Bilan de Compétences » (CBC) lors de ces six semaines de stage. Efficom accueille chaque année environ 800 étudiants et stagiaires, et emploie pour ce faire 120 professeurs et intervenants professionnels¹.

¹ Données chiffrées issues de la plaquette de présentation Efficom pour l'année 2006. Efficom. *Efficom 06*. Lille : Efficom, 2006, p.6

2. Présentation des formations

Efficom forme chaque année des étudiants du Bac+1 au Bac+5. La formation peut se faire par alternance (étudiante ou salariée), à temps plein ou en formation continue. Comme nous l'avons précédemment annoncé elle mobilise environ 120 professeurs et intervenants extérieurs, outre les 5 responsables pédagogiques et les 6 conseillers Formation. Le centre de formation intervient dans 6 domaines différents :

- L'Administration et les Ressources Humaines,
- La Gestion et la Finance,
- Le Graphisme, le Design et le Multimédia,
- L'Immobilier,
- L'Informatique et les TIC,
- Le Marketing et la Communication.

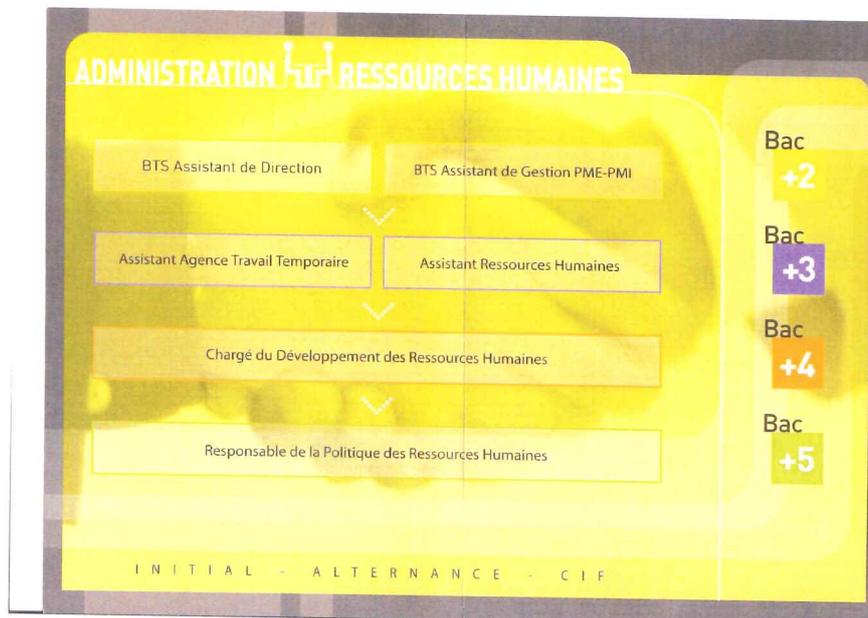


Figure 1 : Plaquette de présentation de la formation « Administration et Ressources Humaines » proposée par Efficom en 2006.

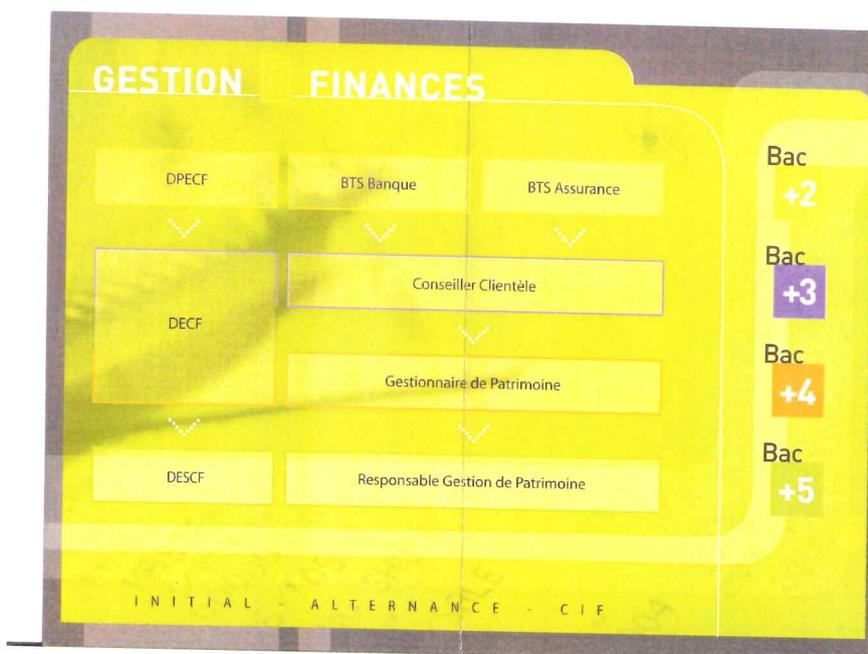


Figure 2 : Plaquette de présentation de la formation « Gestion et Finances » proposée par Efficom en 2006.

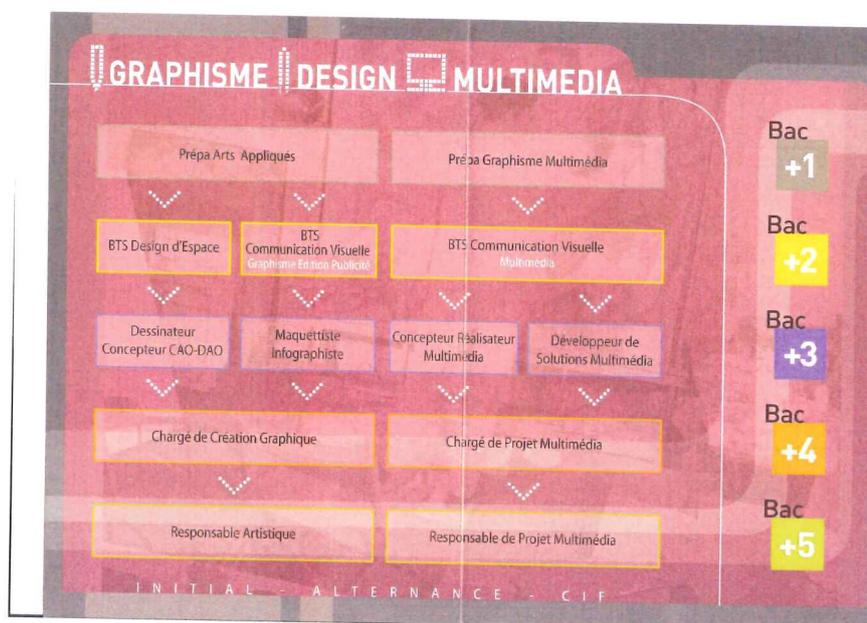


Figure 3 : Plaquette de présentation de la formation « Graphisme, Design et Multimédia » proposée par Efficom en 2006.

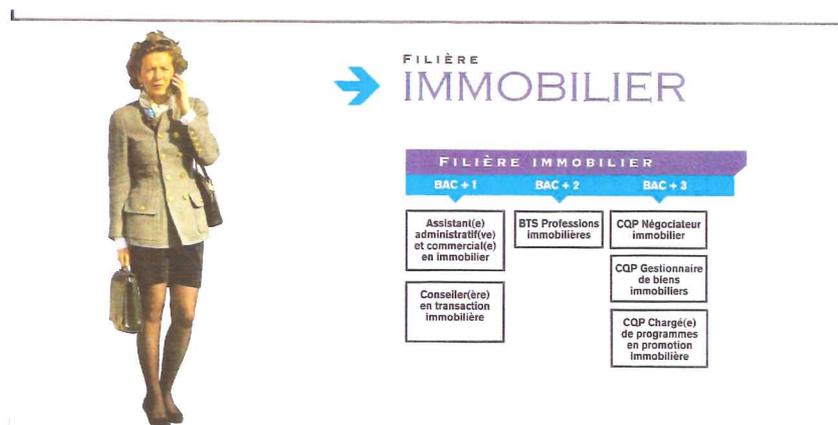


Figure 4 : Plaquette de présentation de la formation « Immobilier » proposée par Efficom en 2006.

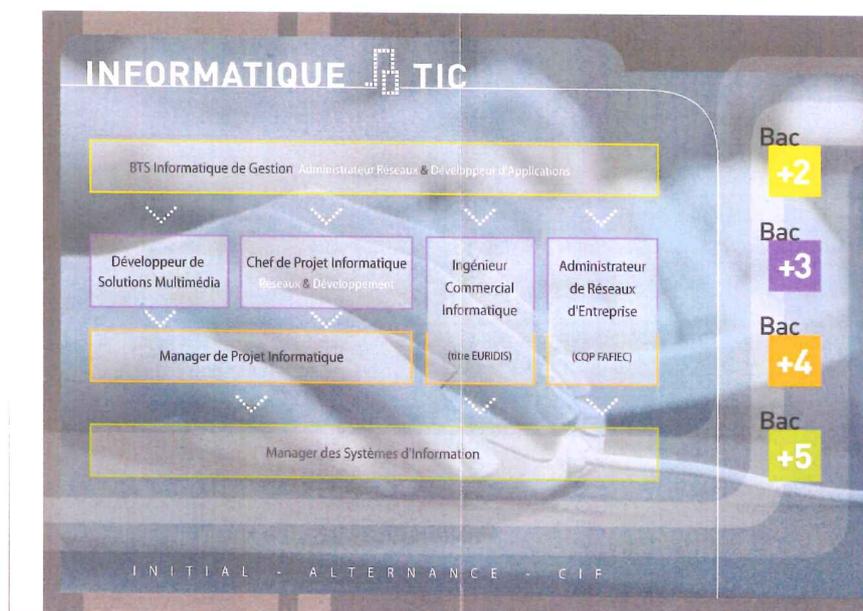


Figure 5 : Plaquette de présentation de la formation « Informatique et TIC » proposée par Efficom en 2006.



Figure 6 : Plaquette de présentation de la formation « Marketing et Communication » proposée par Efficom en 2006.

3. Le Centre de Bilan de Compétences

Le Centre d'Information et de Documentation est situé dans les locaux du Centre de Bilan de Compétences, que je nommerai par la suite CBC, et c'est pourquoi j'ai directement dépendu de Madame CAMBIER. Le CBC a pour but d'aider dans les démarches d'accès ou d'aide au retour à l'emploi, ainsi que dans des démarches de changement d'activité. Chaque conseiller est spécialisé sur certaines prestations. 3 conseillers travaillent en collaboration avec l'ANPE sur des prestations pour des demandeurs d'emploi, une psychologue du travail travaille elle sur des prestations pour des personnes salariées donc dans un cadre totalement différent. Le CBC est dirigé par Madame Sabine CAMBIER et se compose aujourd'hui de 4 personnes. Jusqu'en 2001 le CBC d'Efficom n'employait qu'une personne à mi-temps pour des bilans de compétences financés par le Fongecif. En 2002, avec l'apparition du PARE, il y a une obligation pour les demandeurs d'emploi de se rendre régulièrement à des rendez-vous de suivi de leurs démarches de recherche d'emploi à l'ANPE. Cette dernière n'a alors plus eu le temps de fournir ses prestations d'aide au retour à l'emploi et d'assurer les rendez-vous du PARE. La même année, la Direction de l'ANPE a lancé un appel d'offre au niveau national portant sur des prestations et des zones de travail, afin d'habiliter des centres de bilan de compétences à en effectuer. L'ANPE a établi un cahier des charges pour chaque prestation mais les a toutes présentées sur le même appel d'offre, auquel Efficom a répondu pour le bassin lillois. Pour pouvoir effectuer des prestations pour l'ANPE, il faut obtenir une habilitation et une convention. L'habilitation est délivrée par les Directions Régionales de l'ANPE et indique que l'établissement répondant à l'appel d'offre est susceptible de faire la prestation. La convention est elle établie par les agences de l'ANPE au niveau local et elle permet de recevoir du public. Entre 2002 et 2005 a eu lieu une phase de test de ce système. Efficom avait alors reçu une habilitation (mais pas de convention pour les ECCP) pour 4 prestations que je détaillerai par la suite. En 2005 il y a eu un grand appel d'offre national qui a permis à Efficom d'obtenir une nouvelle habilitation allant de 2006 à 2008. L'établissement a ensuite été conventionné par l'ANPE de Lille et celle de Roubaix. La convention est délivrée pour une année seulement et peut ne couvrir qu'une partie des prestations habilitées. En fin d'année une commission se réunit et statue sur la qualité des prestations et le renouvellement ou non des conventions. Pour 2006 Efficom a obtenu les conventions pour toutes les prestations sur lesquelles elle est habilitée.

Un conseiller emploi travaille sur deux types de prestations : l'Objectif Emploi (OE)² et l'Objectif Projet (OP)³. Le but de l'Objectif Emploi est de se donner tous les

² Voir annexe 2 : Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Emploi.

moyens de retourner à l'emploi. Cette prestation s'adresse aux personnes ayant un objectif d'insertion professionnelle ou aux personnes ayant des difficultés à conduire efficacement leur recherche d'emploi. Le but de l'Objectif Projet est de définir un projet dans le cadre d'une réorientation professionnelle. Cette prestation s'adresse aux personnes qui veulent ou doivent changer de métier et qui ne savent pas ou plus vers quel(s) emploi(s) se diriger, ou aux personnes qui ont besoin d'un appui pour identifier les actions à mener dans leur recherche d'emploi. Pour mener à bien un Objectif Emploi ou un Objectif Projet, deux qualités sont requises : la volonté de s'engager dans l'activité et la disponibilité à temps plein. Ces deux prestations se déclinent en travail de groupe et/ou en entretiens individuels. Les personnes étant peu ou pas adaptées au travail de groupe bénéficient d'entretiens individuels uniquement, d'une durée d'une heure par semaine. Les autres personnes participent à un atelier de trois heures chaque semaine, ainsi qu'à un entretien individuel d'une heure. Ces prestations durent treize semaines et les bénéficiaires sont uniquement des demandeurs d'emploi envoyés par l'ANPE.

Une conseillère réalise aussi des ateliers Objectif Emploi et Objectif Projet, mais elle est également chargée d'effectuer des Bilan de Compétences Approfondi (BCA). Le BCA sert à redéfinir son projet professionnel ou à élaborer un parcours de retour à l'emploi. Tout comme les Objectif Emploi et Objectif Projet il se déroule en partenariat avec l'ANPE et ne peut être suivi que par des demandeurs d'emploi. Il dure six semaines entre le premier entretien et le bilan final, et se découpe en quatre étapes :

- Une phase de contractualisation,
- Une phase d'investigation,
- Une phase de confrontation,
- Une phase de formalisation.

La phase de contractualisation se déroule sur une séance d'une heure avec une conseillère, il s'agit d'une explication au candidat de ce qu'est la prestation et de définir ce qu'il souhaite obtenir en suivant ce bilan. La phase d'investigation consiste en des tests, de la recherche et de la lecture de documentation. Cette phase dure onze à douze heures. La phase de confrontation se déroule ensuite en entretiens où la conseillère présente les résultats des tests et effectue des recherches avec le demandeur d'emploi par rapport à ses compétences. Il s'agit ici aussi de monter des plans de formation ou de chercher des financements pour certains projets. Cette troisième phase dure environ sept heures. Enfin la phase de formalisation d'une durée de deux heures consiste à rédiger un document récapitulant les compétences du demandeur d'emploi et ses objectifs. De plus, une des conseillères s'occupe de certaines relations avec l'ANPE : pour la facturation elle sert d'intermédiaire entre l'ANPE et le service administratif d'Efficom, et c'est elle qui

³ Voir annexe 3 : Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Projet.

désigne à l'ANPE les personnes intégrant ou n'intégrant pas les prestations. En effet, certaines personnes ne se présentent pas à la séance d'accueil des prestations « Objectif » ou ne désirent pas intégrer ce type de prestation et il faut alors en référer à l'ANPE. Enfin elle gère la documentation du CDI et du CBC (suivi des abonnements, passation des commandes de fournitures, etc.).

La responsable du service s'occupe du budget, du planning des rendez-vous, du planning des congés, des appels d'offre, du reporting pour la directrice d'Efficom. Elle gère également la planification des entrées avec l'ANPE, celle-ci se faisant à l'année. En tant que conseillère elle effectue des BCA, mais s'occupe également de la présentation des actions. Il s'agit de recevoir chaque personne envoyée par l'ANPE en entretien individuel pour lui présenter le dispositif d'aide qui lui est proposé, voir si cette personne adhère à cette action, et si c'est le cas d'établir un planning des rendez-vous. Ceci concerne uniquement les entrées individuelles de l'ANPE de Roubaix et les BCA. En effet pour les Objectif Emploi et Objectif Projet, les entrées se font lors de la première séance de groupe avec le conseiller référent de l'action. Par ailleurs, elle s'occupe du développement de deux projets : des prestations d'orientation pour les scolaires et les universitaires (en financement privé), et des Evaluation des Connaissances et Compétences Professionnelles (ECCP). Les ECCP ont été lancées en 2006 en partenariat avec l'ANPE. Il s'agit d'évaluer si une personne est employable ou non pour un métier déterminé. Une procédure particulière s'applique aux ECCP, en effet cette prestation requiert l'intervention d'un professionnel. Le professionnel « évaluateur » prépare une évaluation sous forme de questionnaire tests. C'est un conseiller du CBC qui fait passer les tests de cette évaluation par groupe. Ensuite, ce même professionnel corrige l'épreuve et reçoit les personnes en entretiens individuels, à la suite de quoi il établit un compte-rendu qui est ensuite transmis à l'ANPE. Le CBC réalise ces évaluations pour plusieurs métiers :

- Agent de sécurité,
- Assistante de direction, secrétaire,
- Comptable,
- Infographiste et webmaster,
- Négociateur immobilier, gestionnaire de biens et assistante d'agence,
- Technicien de maintenance informatique,
- Vendeur.

Les métiers évalués étant en grande partie dans les compétences de formation d'Efficom, les professionnels intervenant sont majoritairement des professeurs d'Efficom.

Sur la forme, la psychologue réalise un tout autre type de prestation que ses trois collègues, puisqu'elle travaille uniquement avec des salariés, même si sur le fonds il s'agit également d'effectuer des bilans de compétences. Son travail se décline en deux parties: le montage d'agrément auprès des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA), et la réalisation de bilans avec des salariés. En effet, il faut que le CBC d'Efficom obtienne l'agrément des OPCA pour recevoir les salariés des domaines concernés (Efficom est ainsi agréé par exemple par le Fongecif, l'Unifformation, l'UNIFAF, l'AGECIF IEG, l'ANFH, l'AFDAS, cette liste étant non exhaustive). Les agréments ont une durée de « validité » et il existe différentes modalités de renouvellement : il peut être tacite, annuel, bisannuel, ou même intervenir en cours de période de validité du fait de l'ouverture à de nouveaux centres, etc. Efficom travaille également avec des OPCA qui ne demandent pas d'agrément et qui traitent au cas par cas (la FAFSEA par exemple) voir avec des organismes qui autofinancent (l'ANPE y envoie ses salariés). En effet, le bilan peut être financé par l'entreprise du salarié dans le cadre du plan de formation, il s'agit alors d'étudier au cas par cas avec l'entreprise la prestation qui va être réalisée. Les entreprises achètent également des évaluations de leurs salariés. Les OPCA ayant des conditions de financement, il faut valider que les personnes remplissent bien ces conditions, et dans le cas contraire il leur faut trouver un autre financement ou se financer individuellement. De même que pour les BCA, le bilan de compétence des salariés se déroule sur une durée précise et en plusieurs étapes. En général il a lieu sur 8 séances de 3 heures sur 8 semaines, mais des aménagements peuvent être apportés du fait de la particularité du public qui ne peut pas toujours être disponible. Dans un premier temps a lieu un rendez-vous de présentation où la psychologue demande à la personne ses attentes et ses objectifs, puis présente le CBC, sa méthode de travail, les outils et la documentation à sa disposition, etc. A partir de cela la personne choisit d'intégrer ou non la prestation avec Efficom. Les salariés se voient en effet proposé des listes de Centres de Bilan de Compétences agréés par l'OPCA, et sont invités à passer des rendez-vous de présentation dans plusieurs organismes avant de faire leur choix. Si le salarié accepte la prestation, le deuxième rendez-vous consiste à monter le dossier du bilan. Il s'agit d'établir le devis de la prestation, le prévisionnel des rendez-vous, de remplir le dossier de l'OPCA ou de l'entreprise, d'établir les conventions s'il n'y a pas eu de dossier fourni par l'organisme paritaire, etc. Tant que l'organisme payeur (OPCA ou entreprise) n'a pas donné son accord le bilan ne peut démarrer. Quand l'accord est obtenu plusieurs phases se succèdent. Tout d'abord a lieu une phase d'exploration professionnelle où on analyse le parcours professionnel et les connaissances du salarié. Vient ensuite la phase d'investigation avec un travail sur la personnalité du salarié, ses motivations, ses centres d'intérêts et ses valeurs, ses axes de changement et ses aptitudes, son potentiel. La troisième phase consiste en une formalisation, une construction ou une validation de

projet avec la confrontation entre des pistes de réflexion et le concret. Il s'agit ici de se confronter à la réalité du métier, aux formations requises pour le pratiquer, aux moyens d'y accéder, à la cohérence du projet par rapport à la situation du marché du travail et à la personnalité du salarié. Cette phase amène à sélectionner le projet réunissant le plus d'atouts et auquel le salarié adhère, ainsi qu'à monter un plan d'action. La dernière phase est celle de conclusion qui donne lieu à la rédaction d'un rapport. Suite au bilan, la psychologue fait un suivi à 6 mois, mais elle ne réalise pas de suivi de la réalisation. Les salariés viennent pour de multiples raisons dont se conforter dans son métier, parce qu'on veut changer (la majorité), parce qu'on doit changer, parce qu'on ne sait pas quoi faire ou encore parce qu'on a un projet.

2 – Un stage aux multiples facettes

1. Les missions m'ayant été confiées pendant le stage

Ce stage avait pour but d'inventorier la documentation existante du CDI et du CBC et de réaliser une base de données répertoriant le tout afin de connaître l'étendue du fonds et de faciliter les recherches dans la documentation. Ceci devait concerner uniquement les ouvrages, et non les périodiques et CD-Rom éventuels. En effet, comme il n'y a pas de documentaliste ou de bibliothécaire à Efficom, c'est le personnel du CBC qui renseigne les étudiants quant à la documentation. Une conseillère est également chargée des achats éventuels de livres, de la gestion des abonnements ou de toute autre tâche concernant le CDI. Elle effectue ce travail en plus de ses missions de conseillère du CBC.

Comme dans tout stage ou tout emploi, j'ai été amenée à participer à des tâches que l'on pourrait qualifier de principales, et à d'autres de plus secondaires. Trois tâches principales ont requis la majorité de mon temps, il s'agit de la réalisation d'un fichier de suivi des abonnements sous Excel, de la mise à jour des classeurs de documentation sur la formation et la documentation « professionnelle », et de la réalisation d'une base de données sous PMB, même si cette dernière tâche n'a pu être terminée dans les temps et a nécessité quelques journées de travail par la suite pour être finalisée. Les tâches secondaires ont consisté pour la plupart en des tâches quotidiennes telles que la réception et la mise à disposition des revues, la réception des personnes venant en rendez-vous au CBC, l'accueil et le renseignement des lecteurs (étudiants et professeurs), ou des recherches sur Internet pour le CBC. J'ai également été amenée à effectuer un tableau de présence des étudiants le midi pour évaluer le besoin d'ouvrir ou non à l'heure du déjeuner, à réaliser un suivi quotidien de l'actualité sociale et de la formation pour le responsable du service commercial et à passer des commandes pour des livres ou du matériel.

Le logiciel que je comptais utiliser pour réaliser la base de données du CBC est PMB. Celui-ci devant être téléchargé sur Internet et installé grâce à EasyPHP il m'a fallu l'aide du service informatique. En attendant de pouvoir travailler sur ce projet (le service informatique n'était pas immédiatement libre pour m'aider), j'ai engagé d'autres actions essentielles pour le CDI.

Malgré le manque de logiciel de gestion de la documentation, la partie d'état des lieux de l'existant pour les ouvrages du CDI a pu être réalisée rapidement, et a donné lieu à la création de deux fichiers sous Excel. Ces fichiers ont été réalisés à partir des informations contenues sur la couverture et la quatrième de couverture des ouvrages. Chaque fichier est réparti en 10 rubriques afin de faciliter les recherches⁴. L'un des deux fichiers permet un classement par nom de l'auteur, et l'autre par titre de l'ouvrage. Ces deux documents ont été imprimés et brochés pour être mis à disposition des étudiants, ceux-ci n'ayant pas d'accès direct à la base de données pour des raisons de sécurité⁵ (il leur faut demander à un membre du CBC d'effectuer pour eux une recherche dans la base). Par la suite, c'est-à-dire au moment de la saisie des notices dans la base de données, quelques modifications ont été apportées à ces fichiers. Il a en effet fallu que je change de catégorie certains ouvrages dont le titre pouvait être équivoque, mais ceci ne m'a été possible qu'en lisant les sommaires pour la saisie des notices sous PMB.

Après avoir réalisé l'existant au niveau des ouvrages du CDI, j'ai également réalisé un inventaire des ouvrages du CBC concernant les métiers. Certains ouvrages étant très anciens et/ou avec des indications encore en francs (pour les salaires, les coûts de formations, etc.), la responsable du CBC m'a demandé de chercher s'il y en avait de nouvelles éditions. Suite à cette recherche via Internet, j'ai réalisé plusieurs listes : les ouvrages récents en euros déjà en possession du CBC, les ouvrages non réédités, les ouvrages en francs ayant fait l'objet d'une réédition récente et en euros, puis j'ai été amenée à faire des propositions d'achats à partir de cette dernière liste, et à passer des commandes auprès de deux éditeurs : Studyrama et L'Etudiant. A la date de mon départ d'Efficom, une des deux commandes était parvenue au CDI, la seconde étant arrivée la semaine suivante selon les informations que j'ai pu recueillir auprès d'une conseillère. Etant retournée par la suite au CBC finir la saisie des notices d'ouvrages dans PMB, j'ai également vérifié que les livres étaient effectivement tous arrivés puis j'ai supprimé les anciens exemplaires en francs et mis à jour la liste des ouvrages disponibles au niveau métier. Il ne subsiste donc plus à ce jour que deux listes : les ouvrages récents en euros et les ouvrages non réédités.

Suite à l'inventaire des ouvrages du CBC et en attendant la base de données, je me suis attelée à un gros chantier : la gestion des abonnements. Le CBC gère les abonnements du CDI, du CBC et ceux pour la directrice. Néanmoins, aucune liste

⁴ Voir annexe 4 : Rubriques de classement utilisées pour les fichiers Excel.

⁵ Efficom possède deux réseaux informatiques, l'un destiné aux étudiants et l'autre à l'administratif. Pour des raisons de sécurité, il a été jugé préférable par le responsable du service informatique de ne pas mettre à disposition la base de données sur les 2 réseaux. En effet, Efficom forme des étudiants en Informatique et certains auraient pu être tentés de pénétrer sur le réseau administratif via la base de données ce qui aurait causés de nombreux problèmes. Actuellement la base est uniquement sur un poste informatique du CBC du fait de problèmes à la faire passer sur le réseau administratif.

complète et à jour de ces abonnements n'était disponible au début de mon stage et il y avait un gros retard dans les renouvellements d'abonnements. Dans un premier temps j'ai donc entrepris de faire l'inventaire des revues qui étaient présentes dans le CDI, puis j'ai utilisé le classeur que s'est constituée une conseillère à partir des courriers des éditeurs de périodiques, pour rajouter certains titres manquants et vérifier mes données. J'ai également interrogé certaines personnes pour savoir s'il y avait d'autres abonnements dont je n'aurais pas eu jusqu'alors connaissance. Suite à ce premier état des lieux, j'ai commencé un tableau sous Excel pour répertorier les références d'abonnement en les classant par titre de la revue. Au départ je n'y avais indiqué que le titre de la revue, le prix de l'abonnement et la date de fin d'abonnement, et surtout il n'y avait qu'un seul tableau. Au fur et à mesure de mes investigations, et de mes déconvenues en appelant les éditeurs, j'ai affiné ce tableau en distinguant les abonnements du CBC et du CDI, ceux de la direction, des propositions d'abonnements, les revues dont l'abonnement a été arrêté et les newsletters auxquelles Efficom est abonné. Chaque tableau⁶ (sauf celui sur les newsletters) contient ainsi le nom de la revue, sa périodicité, la date de fin de l'abonnement en cours, les tarifs pour 2006, le nombre de numéros à l'année, le code client, le numéro de téléphone de l'éditeur, la date de renouvellement de l'abonnement et le taux de TVA applicable à ces abonnements (tous ne sont pas à 2,10%⁷). Téléphoner au service « abonnement » des éditeurs de périodiques a été une épreuve sur laquelle je reviendrais par la suite. Cette partie du travail s'est déroulée sur environ une semaine en sachant que je n'y consacrais pas toute la journée. Il m'a fallu à de nombreuses reprises réitérer mes appels, car il manquait des données ou parce que les personnes compétentes pour me répondre n'étaient pas présentes. Le manque de données a le plus souvent concerné mon ignorance du numéro d'abonné ou du nom de la personne au nom de laquelle l'abonnement avait été passé. C'est dans le cadre de ce travail que j'ai été amenée à échanger avec le service comptable du groupe Efficom basé à Paris (TIMEG). Ce service possède normalement toutes les factures et de nombreux renseignements concernant les abonnements. Janvier étant la période des comptes annuels, ce service avait énormément de travail mais une personne m'a tout de même transmis un document de suivi des derniers paiements pour les abonnements ainsi que certaines données dont j'avais besoin. J'ai en retour transmis à cette personne le tableau final que j'ai réalisé sur les abonnements, tout en sachant qu'il faut maintenant le faire « vivre », le mieux étant que cela se fasse en partenariat entre TIMEG et le CBC. Lorsque l'inventaire des périodiques a été finalisé j'ai transmis le

⁶ Voir les tableaux en annexes 5, 6 et 7.

⁷ Voir le bon de commande en annexe 8. La connaissance du taux de TVA est importante pour le service comptable. De ce fait la direction a créé un document type pour la passation des commandes d'Efficom et c'est pourquoi j'ai inclus cette catégorie au tableau. Je précise par ailleurs que j'avais déjà commencé le tableau quand cette procédure a été mise en place et qu'il m'a donc fallu repasser quelques appels aux éditeurs. Le taux normal de TVA est de 2,10% pour les abonnements aux périodiques, mais certains organismes ont des taux plus élevés (soit 5,5% soit 19,6%).

document à la responsable du CBC. Elle m'a ensuite demandé de faire des propositions d'abonnement dans la limite du budget correspondant à ceux que nous ne désirions pas poursuivre. La majorité de mes propositions ont été approuvées par la direction et cela a donné lieu à une commande. C'est également à ce moment que j'ai passé la commande pour tous les abonnements en retard et pour ceux dont la date de fin était au plus tard mars. Pour des raisons de place il a également été décidé de ne garder les revues que de l'année en cours et de l'année précédente (sauf pour Le Monde dossiers et documents qui sera conservé 5 ans).

Une fois le tableau de suivi des abonnements finalisé et n'ayant toujours pas la possibilité d'utiliser PMB, la responsable du CBC m'a demandé de mettre à jour la documentation du CBC sur la formation et la documentation « professionnelle » (portage salarial, franchise, création d'entreprise, etc.). Pour cela j'ai repris chaque classeur en y supprimant toutes les copies d'articles qui dataient de 2001-2002 et en mettant à jour les documents issus d'Internet jugés pertinents, ceux ne l'étant pas ayant également été supprimés. Pour définir les documents pertinents, je me suis concertée avec la responsable et j'ai conservé en priorité les sources institutionnelles, ne faisant appel à d'autres sources que si celles-ci fournissaient un complément d'information conséquent. Cette tâche a été assez longue car il m'a fallu vérifier de nombreux documents dont l'adresse électronique avait le plus souvent changé. Dans le cadre de la mise à jour de cette documentation j'ai également été amenée à contacter certains centres de formation du Nord-Pas-De-Calais pour leur demander de nous envoyer une documentation récente sur leurs enseignements, et à me rendre à l'APEC pour obtenir une mise à jour des fiches métiers qu'ils éditent tous les ans.

C'est au début de la cinquième semaine que le service informatique est venu installé PMB sur mon poste de travail. Le logiciel devait à l'origine être disponible sur le réseau administratif mais les informaticiens ne parvenaient pas à l'y installer. Il ne me restait que deux semaines pour connaître le fonctionnement de PBM, faire un cahier des charges (en fait il s'agit plutôt d'un guide d'utilisation puisque le logiciel est quasiment pré-paramétré) et saisir les notices. La première semaine a été consacrée à la découverte de PMB et à la rédaction du guide d'utilisation. Néanmoins avec du recul et après un bon avancement de la saisie des notices, je me suis aperçue que j'ai mal appréhendé le logiciel sur certains points et que le travail que j'ai réalisé est imparfait. La seconde semaine m'a permis de saisir les premières notices et d'effectuer des modifications sur le guide d'utilisation en fonction des observations que je pouvais faire. Cette semaine a également été l'occasion d'expliquer aux membres du CBC comment saisir des notices dans le cas où de nouveaux ouvrages arriveraient. A la fin de mon

stage, 20% environ des ouvrages avaient été saisis, alors que le but du stage était à l'origine de réaliser une base et de saisir l'ensemble du fonds. J'ai donc pris l'engagement auprès de la responsable du CBC de revenir pour achever cette mission, ce que j'ai fait par la suite en mi rendant plusieurs fois en journée ou en demi-journée.

2. Mes observations sur ces missions, où les difficultés rencontrées et les apports de ce stage pour mon apprentissage du métier de documentaliste – gestionnaire de l'information

A mon arrivée chez Efficom, l'organisme ne possédait qu'Access comme système de gestion documentaire et n'avait pas les moyens d'investir dans un nouveau logiciel. Ne sachant pas m'en servir, j'ai donc demandé à l'équipe pédagogique de l'Idist le nom d'un logiciel gratuit, et c'est ainsi que Madame BEGUIN m'a proposé PMB qui est un logiciel libre. Dès le début de mon stage, j'ai pris contact avec le service informatique pour que celui-ci télécharge PMB à partir d'Internet, puisqu'il est accessible en ligne. Malheureusement ce service n'a pas pu répondre favorablement à ma demande pour une installation immédiate du logiciel. En effet, il y avait beaucoup de travail en janvier, avec notamment de nombreuses préparations de salles pour des examens ou l'installation de nouveaux logiciels pour des enseignements de 2^{ème} semestre. De plus le service informatique est composé en partie d'étudiants d'Efficom en formation par alternance, qui ne sont donc présents que la moitié de la semaine, chacun ayant une spécialité. Or, c'est un de ces étudiants qui était le plus à même d'installer PMB et il n'a pu le faire tout de suite. En effet, outre le fait qu'il avait des projets en cours à mon arrivée chez Efficom, il a cherché à installer le logiciel sur le réseau administratif pour que les professeurs et le personnel puissent avoir accès à la base de données, mais un élément de sécurité empêchait cette manœuvre, et c'est pourquoi nous avons finalement tous les deux pris la décision de ne faire qu'une installation en monoposte au sein du CBC. Cette installation a eu lieu sur le poste d'accueil du CBC, afin que chaque conseiller devant répondre à une demande puisse accéder facilement à la base de donnée sous PMB sans avoir à déranger un/une collègue. Malheureusement beaucoup de temps avait été perdu pour réaliser un bon travail avec ce logiciel puisqu'il ne me restait que peu de temps de stage, mais j'ai néanmoins essayé de faire au mieux pour l'organisme ayant accepté de me recevoir.

Concernant PMB et la création de la base de données, une deuxième difficulté a surgi au moment où j'ai enfin pu y avoir accès : apprendre à m'en servir. Comme je ne connaissais pas ce logiciel, il m'a fallu l'appréhender, et je peux dire que je n'y suis pas complètement parvenue et ce pour plusieurs raisons. Tout d'abord du fait de la contrainte de temps : il ne me restait que deux semaines pour découvrir ses fonctionnalités, réaliser le « cahier des charges – guide d'utilisation » de la base et enregistrer les notices, ce qui est relativement court comme délai. Ensuite parce que le CDI n'effectuant pas de prêt et n'ayant pas de documentaliste ou de bibliothécaire, une grande partie des modules de travail sont actuellement inutiles. J'ai donc essayer de faire

au mieux en laissant de côté les modules dont on le CDI ne se servira pas dans l'immédiat (DSI, Edition, Circulation) et en me focalisant sur les modules essentiels au fonctionnement d'une base de données « minimale » (Autorités, Catalogue, Paramétrage). Ce choix de laisser de côté certains modules ne s'est pas fait au hasard, mais après avoir regardé les fonctionnalités et les apports de chacun d'entre-eux. Néanmoins en retournant au CDI finir la saisie des notices d'ouvrages après le stage, je me suis aperçue que je n'avais pas exploité au mieux les possibilités que PMB m'offrait pour les modules sélectionnés. En effet, la grande difficulté que j'ai pu rencontrer dans la saisie des notices touche à l'indexation. Lors de l'installation de PMB il faut choisir un thésaurus ou une classification dans une liste réduite de propositions, dont je n'en connaissais pas la moitié. Dans le cas présent j'ai choisi la classification de Dewey pour enregistrer les documents. PMB permet une indexation avec cette classification mais également une indexation libre, et c'est là que se situent mes erreurs. Ayant une certaine connaissance de la classification de Dewey j'ai cherché à mettre en correspondance les codes avec les catégories que j'ai créé pour ranger les livres du CDI et pour réaliser les fichiers sous Excel. Pour ce faire, j'ai utilisé le site du Service Commun de Documentation de l'Université de Lille 3 en entrant en mot-clé les noms des catégories. Ainsi chaque catégorie d'ouvrages correspond à un code numérique de la Dewey. Néanmoins, l'approfondissement de ce code ne se fait qu'à la dizaine et non à l'unité sous PMB ce qui m'a conduit à placer plusieurs des catégories que j'ai créé sous une même dénomination numérique⁸. Par ailleurs, j'ai choisi de réaliser l'indexation libre à partir des sommaires ou des tables des matières des ouvrages. Je me suis cependant aperçue en effectuant une démonstration d'enregistrement de notice à une des conseillères du CBC que cette indexation est relativement subjective. En effet, chacun peut choisir des mots-clés différents de ceux que j'ai entré pour caractériser un livre, or la recherche est possible sur ces mots-clés d'indexation libre dans la fonction recherche alors qu'elle ne l'est pas sur l'indexation prédéfinie de la classification de Dewey. Cela peut poser une difficulté au moment de la recherche d'ouvrages sur un thème précis ou l'on risque de retrouver certains livres et pas d'autres si l'indexation n'a pas été semblable ou du moins proche.

Si l'installation et l'apprentissage de PMB ont été des « épreuves », puisque j'ai couru après le temps, ce projet m'a également beaucoup apporté puisque cela m'a en effet permis de travailler avec d'autres services que le CBC et donc de mieux connaître le personnel de l'organisation me recevant en stage. Par ailleurs, si l'apprentissage d'un nouveau logiciel peut être stressant, c'est une démarche très formatrice que de devoir découvrir seul(e), puisque dans mon cas personne à Efficom ne connaissait PMB. En

⁸ La liste de ces codes est disponible en annexe 9 correspondant au guide d'utilisation de PMB, dans la rubrique « champ d'indexation ».

effet, l'apprentissage d'un outil ou d'un logiciel grâce à un formateur, utilisateur régulier de celui-ci n'est pas une démarche comparable à un apprentissage personnel de ce même outil ou logiciel. Dans le 1^{er} cas, il s'agit de retranscrire des pratiques, de répéter des gestes, alors que dans le 2^{ème} cas il s'agit au contraire de tester et quelquefois de se tromper sans le savoir pour intégrer le fonctionnement de ce que l'on découvre. Il y a donc eu du tâtonnement pour découvrir les différentes fonctionnalités de ce programme mais cela m'a apporté une nouvelle expérience et m'a démontré que je peux y arriver seule, ce qui est important, car un(e) étudiant(e) de master sait qu'à terme il/elle peut être amené à diriger une équipe de documentalistes ou à travailler dans une structure où il/elle n'aura pas de partenaires. Cela a également été une expérience formatrice au point de vue du contexte « logiciel documentaire », car PMB est purement un logiciel de bibliothèque alors que lors de mes études j'avais jusqu'à présent travaillé et appris à me servir de logiciels pouvant traiter des fonds d'ouvrages mais pouvant aussi gérer de nombreux aspects de la vie de l'entreprise, comme par exemple Lotus Notes. Par ailleurs, lors de mes précédents stages, j'ai la plupart du temps eu à utiliser un logiciel, mais à chaque fois il était déjà en place dans l'organisation. De plus, lors de ces stages, il s'agissait pour moi soit de travailler à saisir des notices et des données sur des bases de données déjà existantes et paramétrées (Taurus, BasisTechlib), soit de créer un cahier des charges pour construire une base de données mais en sachant que c'est un service informatique qui a effectué le paramétrage du logiciel (base de données sous Microsoft). Dans la démarche de création d'une base de données répertoriant les ouvrages du CDI d'Efficom, j'ai ici eu à accomplir toutes les étapes de construction, de la proposition du logiciel à la saisie des notices.

Pour le suivi des abonnements, après avoir répertorié les revues en les classant par titre, il me restait encore beaucoup de travail et surtout beaucoup plus que je ne le pensais. En effet, après un ou deux appels à des sociétés d'abonnement dont j'avais les numéros de téléphone je me suis aperçue qu'il me fallait le numéro d'abonné pour être vite renseignée sur la durée des abonnements ou sur leur date de fin. J'ai donc repris le classeur de courriers pour chercher ces numéros, et j'ai fait la même chose sur les emballages de revues pour celles que je recevais par voie postale et pour lesquelles je n'avais pas de courrier de relance d'abonnement. Pour les autres j'ai connu un équivalent du parcours du combattant. Face à la difficulté d'obtenir les renseignements auprès des éditeurs d'abonnement, j'ai fait une demande comme je l'ai indiqué précédemment auprès du service comptable à Paris (TIMEG), mais celui-ci n'a pu me fournir que peu de données et j'ai donc dû me débrouiller. Lorsqu'on appelle un grand éditeur tel Le Monde, le problème est qu'il gère des milliers d'abonnements, et que sans numéro d'abonné ou nom de la personne représentant l'organisme, obtenir un renseignement se relève très

difficile. Dans la moitié des cas, je ne connaissais pas le numéro d'abonné, mais le plus difficile a consisté à savoir dans l'autre moitié des cas au nom de qui l'abonnement avait été souscrit. En effet, Efficom a deux adresses à Lille, et les abonnements sont à plusieurs noms : celui de l'ancien directeur, celui de la nouvelle directrice et quelquefois directement au nom du CBC avec le nom d'une des conseillères comme référent.

Cette partie de gestion des abonnements, si elle a été difficile sur certains aspects m'a aussi beaucoup apporté en terme de relationnel. En effet, je suis peu à l'aise au téléphone, en particulier lorsque c'est moi qui suis demanderesse de renseignements. Or dans le cas présent j'ai dû réaliser énormément d'appels auprès d'organismes ou le personnel ne s'interroge pas sur l'état d'esprit des personnes appelant, car son but est uniquement de gérer un maximum d'appels en un minimum de temps. J'ai pu constater que les 2 ou 3 premiers jours je ne pouvais pas faire plus d'une heure d'appels pour ce dossier parce que cela m'oppressait et m'enlevait toute mon énergie. Après ces quelques jours, j'ai réussi à passer outre cette angoisse en préparant mes appels tant au niveau du contenu que psychologiquement. J'avais ainsi noté les renseignements en ma possession pour chaque abonnement et ceux qui me manquaient et si j'appelais un éditeur de presse où il manquait un de ces renseignements, je le précisais aussitôt. J'ai pu constater combien cela m'a aidée quand j'ai fait quelques demandes d'envoi de plaquettes de présentation auprès d'organismes de formation de la région Nord-Pas-de-Calais, dans le cadre de la mise à jour de la documentation du CBC. J'étais beaucoup plus sereine et claire dans mes demandes.

Si les remarques touchent majoritairement les deux principaux dossiers que j'ai eu à traiter, à savoir la création de la base de données et le fichier de gestion des abonnements aux périodiques, quelques constatations s'imposent sur le reste de mon travail. Tout d'abord, même si cela n'est pas très bien ressorti dans la présentation de mes missions où j'ai détaillé mes activités en les dissociant bien, mon travail n'a pas du tout été linéaire. Durant toute la durée du stage, j'ai effectué l'accueil des demandeurs d'emploi venant en entretien au CBC. Dans un premier temps j'ai consacré mon temps à un inventaire des ouvrages tout en appréhendant mon nouvel environnement. Par la suite j'ai souvent mené 2 projets de front, la plupart du temps en travaillant par demi-journée sur des dossiers de différente importance. Ainsi j'ai commencé à m'occuper de la gestion des ouvrages du CBC pendant la rédaction des listes d'ouvrages pour les étudiants présentées sous Excel. J'ai passé les commandes pour ces ouvrages pendant le traitement des abonnements aux périodiques, et j'ai terminé cette tâche de gestion des abonnements tout en mettant à jour la documentation du CBC. Même lorsque j'ai obtenu l'installation de PMB j'ai continué à travailler sur d'autres projets que la création de la

base de données, car il me fallait finir ceux en cours et préparer des documents pour l'équipe du CBC en vue de mon départ : « cahier des charges – guide d'utilisation » de PMB, tableau des abonnements pour les différents services, liste des ouvrages du CBC remise à jour avec l'arrivée de la première commande, etc. J'ai eu une déception par rapport à la réceptivité des professeurs et de certains membres du personnel à mes demandes. En effet dans le cadre de l'inventaire des ouvrages et des revues du CBC, j'ai rédigé un mail à l'attention du personnel et un courrier à l'adresse des professeurs leur demandant de bien vouloir rapporter tout document emprunté au CDI et qu'ils auraient encore en leur possession, or très peu de personnes sont venues à moi pour me transmettre ces dits documents.

De plus si je me suis fait connaître des professeurs c'est pour qu'ils puissent profiter d'un interlocuteur pour faire des propositions d'abonnement ou d'achat d'ouvrages et je n'en n'ai vu que quelques uns sur les 120 que compte Efficom. Néanmoins, travailler au sein du CBC m'a permis de rencontrer un public que je ne connaissait pas : celui des demandeurs d'emploi, et même si je ne suis pas conseillère⁹, j'ai été régulièrement amenée à gérer ces personnes, mon bureau étant situé à l'accueil du CBC. C'est un public particulier car certains sont un peu déconnectés du marché du travail, voir des relations avec autrui, et il faut quelquefois de la pédagogie pour leur faire comprendre qu'un conseiller va avoir du retard, ou même qu'ils se sont trompés de jour de rendez-vous. Ce point aussi a été enrichissant pour moi car il m'a ouverte à un type de public plus difficile que ceux que j'avais pu rencontrer jusqu'alors.

En conclusion de cette partie concernant mes missions de stage et ce que j'ai pu en retirer, ce que l'on peut dire c'est que ce stage a été intéressant et formateur. J'ai en effet eu la possibilité de travailler sur plusieurs projets, ce que j'apprécie car quand on rencontre un blocage sur l'un on peut avancer sur les autres. Comme dans toute mission j'ai rencontré des difficultés qui ont été surmontées avec plus ou moins de facilité. Mon travail n'est très certainement pas parfait et d'autres calendriers de réalisation ou d'autres priorités auraient pu être choisis, mais j'ai été à peu près dans les temps sur ce qui était prévu, et pour la saisie de notices n'ayant pu être terminée pendant le stage, je suis revenue plusieurs journées au CDI pour l'effectuer. Par ailleurs, c'est assez valorisant de mettre en place un projet seul, même si le fait d'avoir un maître de stage non documentaliste peut être quelquefois pénalisant, en particulier du fait de la non maîtrise des techniques documentaires. Néanmoins, j'ai eu un très bon suivi de la part de la responsable du CBC et nous avons beaucoup travaillé en partenariat, c'est-à-dire que j'ai

⁹ J'ai eu la possibilité de réaliser deux rendez-vous individuels d'atelier objectif, ce qui m'a permis de mieux comprendre comment travaillent les conseillers et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer dans l'exercice de leur métier.

régulièrement fait valider mes démarches (le contenu) afin de répondre au mieux à ses attentes, gardant la maîtrise de la partie technique.

3 – Le CDI, un outil peu utilisé que l'on peut mettre en valeur, ou comment faire du bien à son organisation

1. Qu'est ce qu'un CDI ? Quelles sont ses missions ?

a) Définitions

Depuis le début de ce document, de la présentation d'Efficom au descriptif de mes missions, j'ai parlé du CDI. Avant de réfléchir à l'utilisation qui est faite du CDI et aux améliorations que l'on pourrait y apporter, j'aimerais revenir sur la définition de ce qu'est un CDI. En effet, ainsi que le précise Marthe Jasse¹⁰, « *un outil n'est utilisable que s'il est déterminé par l'objectif à atteindre* ». Il convient donc de définir ce qu'est ce service avant de se pencher sur ses missions et son fonctionnement.

Ce qu'il ressort des multiples documents traitant des CDI, c'est que celui-ci est directement lié au domaine de l'éducation. On emploie le plus souvent cette dénomination pour les centres d'information des collèges et lycées, et non pour les universités ou les centres de formation, où l'on préfère utiliser les titres de bibliothèque, centre de documentation, service de documentation, infothèque, etc. Ainsi, Florence Muet et Jean-Michel Salaün¹¹ distinguent « *les CDI dans les collèges et lycées* » des « *centres de documentation et bibliothèques spécialisées dans les établissements d'enseignement supérieur* ». De même, Bernard Chevalier¹² dans son ouvrage « *Le documentaliste manager de son équipe* » indique que « *la dénomination du service dit le métier du groupe, le service qu'il rend. Elle doit avoir un sens en termes d'activités et indiquer les privilèges et les responsabilités du groupe. Elle est comme l'enseigne du service ; c'est en partie grâce à elle que les clients potentiels s'adresseront à lui* ». Même si cette définition est élaborée pour une entreprise, on peut la considérer comme valable pour le domaine de la formation. Cette définition montre combien l'appellation joue sur l'image du service pour l'utilisateur.

Ainsi donc, le choix de l'appellation « CDI » faite par Efficom fait plus référence au domaine de l'enseignement secondaire, qu'à celui de l'enseignement supérieur, mais il se positionne bien dans le cadre du domaine de l'éducation.

¹⁰ **JASSE, Marthe.** Qu'est ce qu'un CDI ?. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 1982, volume 19, numéro 4-5, p.165-167 (page 165)

¹¹ **MUET, Florence ; SALAÛN, Jean-Michel.** *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et Centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0794-0 (page 40)

¹² **CHEVALIER, Bernard.** *Le documentaliste manager de son équipe*. Paris : ADBS, 2000. 241p. ISBN : 2-84365-034-8 (page 31)

Le CDI étant défini, nous allons maintenant nous interroger sur ses missions. Sont-elles fixées par un cadre particulier, ou dépendent-elles de la structure dans laquelle il est implanté ?

b) Missions du CDI

Concernant les missions du CDI, Marthe Jasse¹³ les définit ainsi : « Le CDI est un centre d'accueil, de documentation et d'information, de production de document, d'animation, de recherches pédagogiques, de relations publiques [...] ».

Pour Jacques Chaumier¹⁴, la finalité du service documentation (il emploie ici une autre terminologie) est de « *diffuser, transmettre, faciliter l'accès, faire découvrir, apporter les documents nécessaires à l'utilisateur* », « *un des rôles du documentaliste étant en effet d'aller au devant de la demande de l'utilisateur* ».

Reprenant les résultats d'une enquête datant de 1975, Eric Sutter¹⁵ met lui en avant « *les attentes des utilisateurs professionnels vis-à-vis des centres de documentation* ». Celles-ci sont de « *pouvoir accéder à : une information précise, un réservoir de connaissances actualisé, facile d'accès et rapide, un cerveau neuf capable de dialoguer sur les sujets épineux ou qui lui sont peu familiers, un « confesseur » à qui l'on peut confier son problème, un allié constituant un levier de puissance* ».

Selon Bernard Chevalier¹⁶, « *le centre de documentation travaille pour satisfaire les besoins d'autres personnes, d'autres unités ou d'autres organisations. Il établit des liens spécifiques avec chacun d'entre-eux* » et « *un service a souvent plusieurs missions qui définissent son activité, doivent être cohérentes avec son environnement, et se traduiront en fonctions* ».

Florence Muet et Jean-Michel Salaün¹⁷ indiquent quant à eux que « *la stratégie d'une bibliothèque ou d'un centre de documentation, qu'ils soient régis par une logique publique ou une logique privée, est orientée d'abord par la mission qui leur est confiée. La mission est une donnée a priori à l'origine de la fondation et du maintien du service d'information [...]. Elle est parfois très claire, parfois plus générale ou plus floue, mais elle trace les limites minimales du raisonnement stratégique.* ». Et d'ajouter juste après que « *quel que soit le service d'information, sa nature ou son mode de régulation, la*

¹³ **JASSE, Marthe.** Qu'est ce qu'un CDI ?. *Documentaliste – Sciences de l'information*, 1982, volume 19, numéro 4-5, p.165-167 (page 167)

¹⁴ **CHAUMIER, Jacques.** *Travail et méthodes du/de la documentaliste : partie connaissance du problème.* Paris : ESF Editeur, 1993 (4^{ème} édition), 103p. ISBN : 2-7101-0996-4 (page 77)

¹⁵ **SUTTER, Eric.** *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire.* Paris : ESF Editeur, 1994. 207p. Collection « Systèmes d'information et nouvelles technologies ». ISBN : 2-7101-1068-7 (page 73)

¹⁶ **CHEVALIER, Bernard.** *Le documentaliste manager de son équipe.* Paris : ADBS, 2000. 241p. ISBN : 2-84365-034-8 (page 19, page 32)

¹⁷ **MUET, Florence ; SALAÛN, Jean-Michel.** *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et Centres de documentation.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0794-0 (pages 89-90)

mission se traduit dans des objectifs concernant principalement trois aspects de l'activité : les ressources documentaires proposées, les modes d'accès ou de traitement de ces ressources, le public touché ». Cette idée avait déjà été abordée et développée par Jean-Michel Salaün¹⁸ dans son ouvrage intitulé « Marketing des bibliothèques et des centres de documentation.

Il ressort une même idée de ces définitions : le CDI ou le service de documentation (peu importe la dénomination) est un lieu d'échange d'informations et de documents, où le/la documentaliste exerce une activité de service en fournissant des produits, issus ou non de son activité propre. De plus, alors que la définition d'Eric Sutter qui traite des utilisateurs professionnels se trouve potentiellement hors cadre de notre analyse, elle peut néanmoins s'adapter à Efficom, le public de ce centre de formation n'étant pas uniquement constitué d'étudiants, mais également de professionnels pour qui le service rendu n'est pas le même.

¹⁸ **SALAÜN, Jean-Michel.** *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. 132p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0507-7

2. Une faible fréquentation du CDI : des besoins latents de la part des étudiants, des professeurs et du personnel d'Efficom ?

Un constat s'impose aujourd'hui : le CDI est très faiblement sollicité, que ce soit par les étudiants, les professeurs, ou le personnel d'Efficom. Ainsi, alors qu'il y a depuis quelques mois une ouverture du centre de documentation à l'heure du déjeuner, il est rare qu'il y ait des visites sur ce créneau horaire, et ce quel que soit le public concerné. Lorsque visite il y a, elle est souvent très brève et consiste majoritairement à regarder les sommaires des derniers numéros parus. Les quelques consultations concernant les livres permettent rarement de satisfaire l'utilisateur du fait de la qualité du fonds qui est peu fourni et assez ancien.

Pourquoi cette défection du CDI ? Elle est à mon sens due à plusieurs facteurs et n'a pas tout à fait les mêmes raisons selon le public concerné.

Parlons tout d'abord du public étudiant. En premier lieu, la majorité des étudiants suivent leur formation en alternance. Ils ne sont ainsi présents sur le site qu'une semaine sur 2 ou sur 3, et ils ont un programme de cours le plus souvent assez chargé, leur laissant peu de temps pour se rendre au centre de documentation. De plus, ce mode de vie alliant école et entreprise les coupe un peu du système scolaire de base, ils sont donc moins enclins à travailler au sein de l'établissement et plus chez eux. Par ailleurs, jusqu'à la décision de la responsable du CBC d'une ouverture à l'heure du déjeuner, le CDI avait des horaires correspondant à celles des cours, les étudiants ne pouvaient donc pas s'y déplacer facilement, n'ayant le temps de s'y rendre que pendant les pauses. L'ouverture du service le midi (fonctionnant de ce fait en continu entre 08h30 et 17h00), devait pallier à ce manque, mais l'on constate que beaucoup préfèrent se divertir, faire des recherches sur Internet à partir des postes informatiques en libre service, ou prendre le temps de déjeuner plutôt que d'y venir pour travailler. En second lieu une des raisons de la non fréquentation du CDI c'est son mode de fonctionnement. En effet, il n'y a pas de documentaliste ou du moins de personne pouvant répondre aux éventuelles questions des utilisateurs. Le CDI étant dans les locaux du CBC, ce sont les conseillers les plus à même d'apporter des réponses, et malheureusement ils sont le plus souvent en entretiens. Les visiteurs sont ainsi livrés à eux-mêmes, ce qui décourage certains de s'y rendre et d'y travailler. Par ailleurs, le fait de ne pas avoir de personnel spécialement détaché à la documentation ne permet pas d'effectuer du prêt de revues ou d'ouvrages. Il n'y a pas non plus de photocopieur ou de poste informatique pour effectuer des recherches. Le manque de photocopieur à l'étage du CDI conduit les étudiants à sortir les revues du centre de documentation pour faire des photocopies, certains en profitant

même pour voler des numéros ou en arracher les pages les intéressantes. La question du ou de plusieurs postes informatiques au sein du CDI n'est pas aussi « sensible », puisque les étudiants peuvent utiliser ceux mis à leur disposition en libre-service dans le hall du 2^{ème} étage près du CBC (il y en a 3 et une imprimante également en libre-service). C'est une des plus sûres raisons de la non fréquentation du CDI : les étudiants trouvent nombre d'informations sur Internet et ne sentent ainsi pas le besoin de venir au CDI peaufiner leurs recherches, sauf quand il s'agit de rechercher des articles dont ils ont eu les références sur les bases de données en ligne des journaux et qu'il leur faut les retrouver en version originale. Malheureusement, faute de place la conservation des revues d'Efficom est restreinte à l'année en cours et à l'année précédente, sauf pour Le Monde Dossiers et Documents qui est conservé 5 ans, et le Courrier International dont on conserve les 2 précédentes années. Par ailleurs, le CDI même s'il regroupe de nombreux abonnements, n'a pas toujours les titres demandés par les étudiants, qui doivent alors se rediriger vers les bibliothèques municipales et les médiathèques. Ceci est particulièrement vrai pour la presse généraliste nationale, dont les coûts d'abonnement sont élevés. La majorité des abonnements concernent des revues spécialisées, en rapport avec les enseignements dispensés par Efficom. De plus, comme certains numéros sont volés, il arrive fréquemment que les étudiants ne trouvent pas ce qu'ils cherchent, même dans les collections que le CDI possède. Enfin, en dernier lieu, le centre de documentation est un lieu de silence et où on ne mange pas, ce qui semble faire fuir certains. De plus, les locaux ne permettent d'installer que 2 tables rondes de 4 places chacune, et le CDI correspond physiquement à l'accueil du CBC. Se retrouvent donc dans cet espace des étudiants et des demandeurs d'emploi. Or cette promiscuité est parfois source de conflits et cela peut freiner certains à venir travailler au centre de documentation.

Du point de vue des professeurs, la défection du CDI par une majorité d'entre eux peut en partie s'expliquer par le problème de place dont j'ai précédemment parlé. En effet, dans nombre d'établissements, les professeurs font visiter le CDI en début d'année et ils viennent ensuite y travailler avec leurs étudiants sur certains projets. Ici ce n'est pas possible. Ceux qui utilisent les ressources du CDI (dont majoritairement un professeur de culture générale, un professeur d'immobilier et un professeur d'anglais) se déplacent donc uniquement pour emprunter des documents et les emporter en cours pour les présenter aux élèves, et ensuite pour les rapporter. Par ailleurs, dans le cas des professeurs, le non renouvellement du fonds documentaire pose un problème, car de ce fait il ne correspond pas toujours à leurs attentes. Néanmoins, ils sont en partie responsables de ce non renouvellement puisque personne ou presque ne fait de propositions d'achats. De plus, beaucoup des intervenants ne sont pas uniquement

professeurs pour Efficom, et leurs cours sont souvent préparés pour plusieurs formations en plus de celle(s) de cet établissement. Il ont donc la possibilité d'accéder à des ressources très complètes comme les bibliothèques universitaires dont le fonds et le budget sont sans commune mesure avec ce que peut prétendre proposer Efficom.

Enfin, les quelques visites de demande de documentation du personnel d'Efficom ne sont majoritairement pas en rapport avec les cours que certains peuvent donner au sein de l'organisme même, mais concernent le plus souvent la documentation professionnelle comme par exemple des articles de Liaisons Sociales (domaine du droit).

Pourquoi peut-on parler de besoins latents ? Face à cette défection du centre de documentation, je pense qu'il y a pourtant des besoins non exprimés de la part des étudiants et intervenants. Pour preuve, même si le CDI reçoit peu de visiteurs, ceux qui viennent formulent toujours une demande quand ils ont un interlocuteur, et rares sont les fois où l'on peut y répondre favorablement, où l'on peut fournir le service demandé, parce que l'on n'a pas la ressource. En développant ses services dans le sens des demandes les plus fréquentes, le centre de documentation pourrait augmenter son taux d'utilisation. Par ailleurs, développer les activités du CDI pourrait permettre de créer des services non seulement auprès des étudiants et des professeurs, mais également auprès du personnel d'Efficom en les délestant de certaines recherches documentaires, en leur réalisant des revues de presse, etc. En effet, Efficom travaillant dans un domaine où les étudiants côtoient l'entreprise, il est important pour le personnel et en particulier pour l'équipe des conseillers en formation, de connaître les changements affectant le droit social, le droit à la formation, etc. De même, ce type de « prestation » pourrait être développé pour le CBC sur l'actualité de l'emploi.

3. Quelques propositions d'amélioration du service fourni aux utilisateurs du CDI : la nécessité d'un investissement

J. Forget¹⁹ débute son initiation à la documentation par une « note aux administrateurs » demandant des conseils pour créer un service de documentation, en leur proposant diverses réponses. J'en ai sélectionné quelques unes qui, me semble-t-il, répondent assez aux questions que l'on peut se poser quand on possède déjà un centre de documentation mais que l'on souhaite améliorer ses services. Les voici :

« [...] »

-Définissez le champ à couvrir et les dimensions du service de documentation nécessaire pour que celui-ci puisse répondre aux besoins de votre organisme ;

-Une fois la décision prise, donnez au service de documentation une place centrale dans l'organigramme, pour lui permettre de dialoguer avec tous les départements ; [...]

-Considérez les documentalistes comme des membres à part entière de l'équipe professionnelle et traitez-les comme tels : adressez leur les nouveaux documents à temps, invitez-les aux réunions de programmes et de politique générale. Ils s'y tiendront au courant des activités envisagées et pourront ainsi prévoir les demandes d'information ; [...]

-Sachez que le partage de l'information, implicite dans tout travail documentaire, contrecarre la tendance de chacun à thésauriser l'information ; [...]

-Contrôlez périodiquement le fonctionnement du centre ; [...] »

Deux types de démarches peuvent être envisagées pour l'offre de services du CDI d'Efficom. Soit on attend qu'il y ait une forte demande de service(s) et on agit en fonction, en estimant l'intérêt que ça a pour l'organisme, les coûts que cela entraîne, etc. Soit on anticipe. Ce que je propose aujourd'hui c'est d'anticiper, de créer l'envie de venir au CDI étudier et d'en faire un élément essentiel pour le personnel comme dans la formation des étudiants, mais cela nécessite quelques investissements.

Pour investir la direction aura besoin de connaître le public que l'on cible, les produits et les services actuels, et les produits et les services que l'on souhaite mettre en place. Le public cible d'Efficom se constitue des étudiants et des professeurs du centre de formation, ainsi que du personnel et dans une moindre mesure des demandeurs d'emploi venant en rendez-vous au CBC. Les services actuels du CDI sont une offre de consultation de revues et d'ouvrages pour étudiants, professeurs et personnel, de consultation de documentation spécialisée pour les demandeurs d'emploi et pour le

¹⁹ **FORGET, J.** *Initiation à la documentation : information et développement niveau initiation.* Paris : Presses Universitaires de France/Agence de Coopération Culturelle et Technique, 1988. 118p. ISBN : 92-9028-124-3. (pages 7-8)

personnel. Les services que l'on pourrait mettre en place seront partiellement développés par la suite.

a) Un investissement humain : mettre quelqu'un à disposition

Un CDI ne met pas seulement des documents à disposition, il fournit également un service d'information. Pour ce faire, il faut du personnel. En effet, un centre de documentation ne peut correctement fonctionner que si une ou plusieurs personnes veillent au renouvellement des abonnements, à l'achat d'ouvrages, à la mise à jour de fichiers, etc. Florence Muet et Jean-Michel Salaün²⁰ traitent de cette question du personnel dans leur ouvrage sur la stratégie marketing des services d'information. Ainsi qu'ils le précisent, les moyens humains mis en œuvre sont peu importants dans nombre de centres de documentation. Ils insistent également sur le fait qu'il faut « s'intéresser aux savoirs et savoir-faire développés dans le service d'information ».

Actuellement, c'est une conseillère qui gère une partie des tâches documentaires, mais elle le fait quand elle le peut, quand elle a un peu de temps. Il me semble donc important pour Efficom de créer un vrai poste de documentaliste ou de bibliothécaire pour gérer le CDI. L'inconvénient de cette création réside dans son coût, point sur lequel je reviendrai dans la sous-section consacrée à l'impact financier d'un investissement. L'avantage de cet investissement en personnel, c'est d'avoir une personne présente en permanence pour gérer la documentation, répondre aux utilisateurs, suivre les activités de l'organisme, proposer de nouveaux services, soulager le personnel du CBC de l'accueil des étudiants et soulager les autres services de certaines tâches de recherche d'information. De plus, en embauchant un(e) bibliothécaire ou documentaliste, on pourra répondre aux questions d'adaptation développées par nos deux auteurs.

Critères	Questions possibles
Quantité	- Le nombre de personnes est-il suffisant ? - Est-il trop important ?
Adaptation	- Le personnel a-t-il été formé pour les tâches qu'il a à accomplir ? - Est-il suffisamment compétent ? - Est-il suffisamment motivé ?
Évolutivité	- Dispose-t-on d'un plan de formation continue ? - Prend-on en compte l'évolution des supports numériques ? - Y a-t-il des départs et arrivées prévisibles ? Peut-on embaucher ou débaucher ?

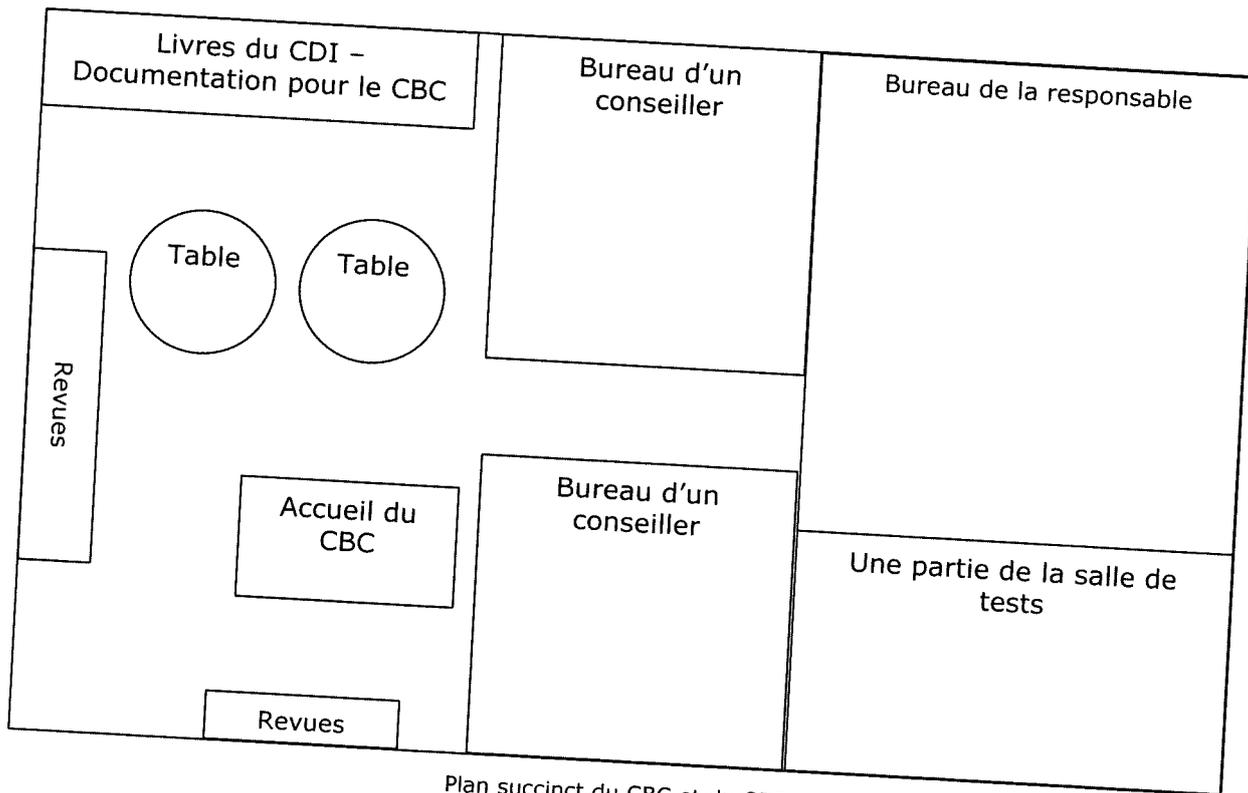
Les moyens humains : quelques critères d'évaluation de ses besoins

²⁰ MUET, Florence ; SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et Centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0794-0 (page 21)

b) Un investissement physique : donner plus d'espace au CDI

Si la valorisation d'un CDI passe pour beaucoup dans le relationnel et le fonds documentaire, il ne faut pas négliger l'aspect spatial. En effet, un centre de documentation est un lieu de travail et d'échanges, et doit pour cela répondre à quelques critères. Ainsi ce doit être un espace lumineux ou bien éclairé car il est fatigant de travailler dans la pénombre, assez spacieux pour accueillir un certain nombre d'étudiants et des rayonnages contenant revues et ouvrages, ainsi qu'un à deux postes de consultation du catalogue des ressources du centre de documentation. Si l'on se réfère aux critères précédemment cités, il n'y a aucun problème de luminosité puisque que l'éclairage est bon et qu'il y a deux grandes fenêtres dans le CDI. Il y a par contre un problème d'espace, tant pour recevoir les étudiants que pour stocker les documents, puisque comme je l'ai précisé précédemment dans ce document, le CDI est aujourd'hui placé dans les locaux du CBC.

On peut représenter l'organisation actuelle du CDI comme suit :



Plan succinct du CBC et du CDI

Pour Jacques Chaumier²¹, qui présente une section consacrée à l'organisation des locaux dans « Travail et méthodes du/de la documentaliste », « l'aménagement des locaux se fait autour de trois pôles :

- Le ou les bureaux des documentalistes,
- La salle de lecture ou de consultation,
- Les locaux de stockage. »

Il propose ensuite quelques règles concernant la salle de lecture et le stockage de documents, en particulier pour ce qui est des rayonnages, à propos de quoi J. Forget²² précise : « prévoyez l'avenir en calculant largement le métrage de vos rayonnages ».

Bernard Chevalier, Dominique Doré et Eric Sutter²³ distinguent deux types de données clés pour les locaux :

- La surface occupée au sol, soit la salle de lecture, le(s) magasin(s), le(s) bureau(x) des agents, le(s) locaux technique(s), etc.
- Le métrage linéaire, soit la surface de rayonnage pour conserver le fonds documentaire.

Concernant la salle de lecture, Jacques Chaumier indique qu'il faut 3m² par place assise pour un lecteur, y compris pour les espaces de circulation. Or actuellement le CDI qui propose 8 places assises ne dispose pas des 24m² requis. Il en est de même pour les dégagements. Une évaluation plus précise peut être envisagée à partir du tableau ci-dessous, extrait de l'ouvrage de Florence Muet et Jean-Michel Salaün²⁴, et qui traite précisément des locaux.

Critères	Questions possibles
Quantité	- La surface est-elle suffisante ? - Est-elle trop importante ?
Adaptation	- Les pièces sont-elles correctement agencées pour le service rendu ? - Est-il agréable d'y travailler ou d'y passer ? - Sont-elles accessibles ?
Équipement	- Les locaux sont-ils bien entretenus ? - Des aménagements sont-ils envisageables ? - Un agencement, un désagencement est-il prévu ?

Les locaux : quelques critères d'évaluation des besoins en espace

²¹ **CHAUMIER, Jacques.** *Travail et méthodes du/de la documentaliste : partie connaissance du problème.* Paris : ESF Editeur, 1993 (4^{ème} édition), 103p. ISBN : 2-7101-0996-4 (pages 23-24)

²² **FORGET, J.** *Initiation à la documentation : information et développement niveau initiation.* Paris : Presses Universitaires de France/Agence de Coopération Culturelle et Technique, 1988. 118p. ISBN : 92-9028-124-3. (page 53)

²³ **CHEVALIER, Bernard ; DORE, Dominique ; SUTTER, Eric.** *Guide pour la gestion d'un centre d'information : la maîtrise des chiffres clés.* Paris : ADBS, 1995, 270p. ISBN : 2-901046-82-7 (pages 25-26)

²⁴ **MUET, Florence ; SALAÛN, Jean-Michel.** *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et Centres de documentation.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0794-0 (page 19)

Dans le cas d'Efficom, essayons de répondre à ces questions.

-La surface est-elle suffisante ? Si l'on s'en tient à mon précédent calcul, actuellement non.

-Est-elle trop importante ? Non.

-Les pièces sont-elles correctement agencées pour le service rendu ? Il n'y a qu'une pièce qui est organisée de la meilleure façon qu'il soit. Il n'est cependant pas possible de passer entre 2 tables si quelqu'un est assis dos à l'autre table, et de même il n'est pas possible de passer entre la table et le présentoir de revues à gauche du CDI si quelqu'un y est assis.

-Est-il agréable d'y travailler et d'y passer ? Oui car la pièce est lumineuse mais non car dès qu'il y a plus de 2 personnes installées on a une sensation de manque d'espace de circulation.

-Sont-elles accessibles ? La pièce unique composant le CDI est accessible et proche d'un hall de salles de cours ce qui évite aux étudiants voulant y passer de perdre du temps de trajet, cela incite normalement à s'y déplacer.

-Les locaux sont-ils bien entretenus ? Oui une femme de ménage passe régulièrement et le personnel du CBC veille à ce qu'il n'y ait pas de livres à traîner sur les tables.

-Des aménagements sont-ils envisageables ? Il n'y a pas de place pour faire des aménagements.

-Un agrandissement, un déménagement est-il prévu ? Non, rien n'est prévu actuellement.

En conclusion de cette analyse de l'espace disponible pour le CDI, plusieurs points ressortent. Les avantages du CDI actuel sont sa luminosité et son accessibilité aux étudiants, le CDI étant près de salles de cours et des postes informatiques en libre accès. Mais les inconvénients, plus nombreux, sont :

-Un manque d'espace au sol pour recevoir un public, même en quantité raisonnable, puisqu'on se sent à l'étroit à 3 ou 4 personnes dans la pièce.

-Un manque de rayonnages si l'on souhaite augmenter la capacité du fonds documentaire. En effet les quelques rayonnages sont actuellement pleins.

-Un manque d'espace de travail pour permettre les tâches de traitement des documents par le/la documentaliste (stocker les ouvrages en attente de catalogage ou de couverture, etc.).

L'idéal serait donc de garder la pièce consacrée au CDI actuellement pour l'accueil du CBC, et d'allouer une salle plus grande au CDI. Le CBC conserverait comme matériel les 2 tables qui y sont déjà et la documentation touchant aux métiers et à la formation

professionnelle (si besoin une copie de ces documents pourrait être également conservée au CDI). Un présentoir pourrait enfin rester dans le CBC pour présenter les journaux proposant des offres d'emploi. La difficulté de cette suggestion réside dans le local à mettre à disposition pour le CDI, les pièces du bâtiment n'étant pas immenses. Le mieux serait de « réquisitionner » une salle de cours près du CBC et du CDI actuel, leur emplacement étant pratique. Par ailleurs, ces salles de cours ont un vitrage semi - opaque pour la partie donnant sur le couloir ce qu'augmente l'impression d'espace de la pièce.

c) Un investissement en matériel : faire des achats pour se donner les moyens d'avoir un vrai fonds documentaire

Si l'on décide d'octroyer un nouvel espace pour implanter le CDI et que l'on crée un poste de documentaliste, la troisième étape des investissements va consister à acquérir du matériel.

Pour Florence Muet et Jean-Michel Salaün²⁵ on peut distinguer le mobilier, l'informatique, et le fonds documentaire (les collections). Ils proposent pour chaque type de matériel un tableau des critères à prendre en compte pour évaluer ses lacunes et ses points forts dans la mise en œuvre des moyens matériels de traitement et de mise à disposition de l'information.

Critères	Questions possibles
Quantité	- Dispose-t-on de mobilier en nombre suffisant pour les besoins des usagers, du personnel et des collections ?
Adaptation	- Ce mobilier correspond-il à l'activité du service (ergonomie/usine) ? - À sa représentation (apparence/vitrine) ?
Évolutivité	- Est-il vraiment mobile ? - Peut-on facilement en modifier l'agencement ou la destination ? - Est-il en bon état ? Est-il durable ?

Evaluation des besoins en mobilier

Critères	Questions possibles
Quantité	- Le serveur et les logiciels correspondent-ils à l'activité ? - Dispose-t-on d'un nombre de terminaux suffisant ?
Adaptation	- Le système est-il en phase avec les compétences du personnel ? - Une maintenance efficace est-elle en place ? - Le système (logiciel, interface, place des terminaux) est-il adapté à la demande des usagers ?
Évolutivité	- Dispose-t-on des (ou peut-on avoir accès aux) compétences informatiques indispensables à toute évolution ? - Est-on enfermé dans un système ?

Evaluation des besoins en matériel informatique

²⁵ MUET, Florence ; SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et Centres de documentation*. Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0794-0 (pages 19-20)

Critères	Questions possibles
Quantité	<ul style="list-style-type: none"> - Le nombre de documents, ou de ressources, est-il suffisant ? - Est-il trop important ?
Adaptation	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents sont-ils en bon état ? Les ressources sont-elles accessibles ? Sont-ils ou sont-elles obsolescentes ? - A-t-on une vocation patrimoniale ? Est-elle clairement assurée par la conservation raisonnée de documents ? - Le fonds documentaire correspond-il aux besoins de public ?
Évolutivité	<ul style="list-style-type: none"> - Dispose-t-on d'un plan de développement des collections ou des ressources ? À défaut, la relation entre achats (ou repérage) et élimination est-elle satisfaisante ? - Maîtrise-t-on la diversité des supports ? - Prend-on en compte l'évolution des supports (numérique) ?

Evaluation des besoins pour le fonds documentaire ou les collections

Bernard Chevalier, Dominique Doré et Eric Sutter²⁶ quant à eux séparent le matériel correspondant aux biens d'équipement (chaises, tables, et microinformatique), des acquisitions documentaires (ouvrages et revues) et des consommables ((petites fournitures).

Au contraire de l'investissement physique coûteux en espace mais non financièrement, l'investissement en matériel demande un effort financier conséquent, en particulier lors de la création ou de la réorganisation complète du centre de documentation, pour les achats d'équipement. En effet, qui dit augmentation de l'espace de travail et volonté d'accueillir plus d'étudiants implique l'acquisition de tables et de chaises supplémentaires. Les salles d'Efficom n'étant pas très grandes, il ne serait de toute façon pas possible d'accueillir plus de 20 étudiants en même temps si on veut des rayonnages en nombres suffisants pour faire face à une augmentation du fonds documentaire. Dans une moindre mesure, je pense qu'il faut prévoir de recevoir 12 à 16 étudiants au maximum, soit 3 à 4 tables de 4 places chacune. Il faut par ailleurs investir dans un bureau pour le/la documentaliste avec un plan de travail conséquent pour le stockage de divers documents.

Ainsi que nous venons d'y faire allusion, la volonté d'augmenter le fonds documentaire implique également le besoin d'investir dans des ouvrages, des étagères et dans des fournitures telles que des bloqueurs de livres pour ne pas les abîmer. Pour effectuer du prêt, il faudrait par ailleurs acquérir une borne magnétique et une douchette, et bien entendu un poste informatique. Enfin, il faudrait consacrer une partie du budget aux fournitures, tels les antivols, le matériel de couverture des livres, une

²⁶ CHEVALIER, Bernard ; DORE, Dominique ; SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre d'information : la maîtrise des chiffres clés*. Paris : ADBS, 1995, 270p. ISBN : 2-901046-82-7 (pages 32-39)

dymo, etc. Sur ce point J. Forget²⁷ recommande d'avoir une provision de fournitures de 6 mois à un an.

Comme nous le constatons, ce troisième point implique beaucoup d'achats et demandera, si Efficom décide de réorganiser sa documentation, un travail important concernant le choix du matériel et des appels d'offres auprès des fournisseurs en amont des acquisitions. Nous allons maintenant faire une synthèse des coûts entraînés par ces divers investissements dans une quatrième sous-section consacrée à l'impact financier des investissements.

²⁷ **FORGET, J.** *Initiation à la documentation : information et développement niveau initiation*. Paris : Presses Universitaires de France/Agence de Coopération Culturelle et Technique, 1988. 118p. ISBN : 92-9028-124-3. (page 54)

d) Un investissement financier : il faut des fonds pour investir dans le matériel et l'humain

Dans leur ouvrage « Organiser sa documentation et rechercher l'information », Christian Batifoulier et Olivia Le Sidaner²⁸ donnent quelques règles pour établir son budget. Ils considèrent qu'il se divise en deux parties : les investissements (matériel informatique, logiciels, commandes d'ouvrages, etc.) et les frais de fonctionnement (consommables, fournitures classiques, etc.). Selon eux les investissements représentent la majorité du budget.

Efficom ne fonctionne pas selon le système de la comptabilité analytique, où chaque service facture à un autre ses prestations. Toutes les dépenses sont validées par la direction via un bon de commande²⁹ dont nous avons déjà fait état plus en avant. Je pense néanmoins qu'il serait bon d'allouer un budget au CDI pour les acquisitions, que ce soit pour des revues ou des ouvrages (il y a déjà plus ou moins un budget pour les revues). Ce budget pourrait être défini réciproquement entre la direction et le CDI en début d'année.

Mon sujet de stage n'ayant pas pour but d'étudier une restructuration du CDI, je ne pourrais pas avancer ici de chiffres concernant les achats en matériel (bureau, tables et chaises, étagères, informatique, matériel de prêt, etc.) dont le CDI aura besoin s'il décide de mettre en œuvre mes propositions. Je peux néanmoins avancer un budget pour le fonds documentaire et pour les fournitures. Le budget actuel des abonnements, que ce soit pour le CBC et le CDI ou la Direction s'élève à environ 4000 euros pour 2006. C'est un budget déjà assez conséquent qui permet de mettre à disposition 40 titres tout au long de l'année. Tous les ouvrages ne sont pas réédités chaque année, il ne sera donc pas nécessaire d'investir un budget équivalent pour leur acquisition mais je pense qu'une évaluation à 2000 euros serait déjà très bien et permettrait un nombre intéressant d'acquisitions. S'il y a création de poste, il me semble nécessaire pour le/la documentaliste de faire une communication vers les professeurs pour connaître leurs programmes et leurs demandes d'achats de livres. Vu la qualité du fonds actuel ce budget sera largement dépensé en remise à niveau les premières années, il pourra ensuite être revu à la baisse, mais ne devrait pas descendre sous les 750 euros vu le prix des ouvrages spécialisés. Pour les fournitures telles le papier, les pochettes cartonnées, les transparents et spirales, etc. elles sont acquises via des commandes collectives passées une fois par mois. Il ne sera donc pas nécessaire de demander un budget propre

²⁸ **BATIFOULIER, Christian ; LE SIDANER, Olivia.** *Organiser sa documentation et rechercher l'information.* Paris : Victoires Editions, 2004 (4^{ème} édition), 102p. Collection « Métier journaliste ». ISBN : 2-908056-78-6

²⁹ Voir l'annexe 8.

au CDI pour ce matériel, sauf peut être pour les antivol des livres et revues. En effet, Efficom comme nombre d'établissements et d'entreprises passe par un fournisseur unique pour son matériel, et je ne suis pas certaine qu'il fournisse ce genre de produits, ou qu'il le fasse au meilleur prix.

En conclusion de cette partie consacrée à la finance, ce que l'on peut dire c'est que restructurer le CDI d'Efficom va demander un investissement assez important puisqu'il faudra réaliser des investissements de départ en matériel et compter ensuite sur des frais de fonctionnements non négligeables. Il faudra en effet payer une personne (c'est le poste de dépense le plus important) pour gérer la documentation, et mettre à disposition le budget pour les acquisitions.

e) Quels résultats peut-on en attendre ?

Investir coûte aussi bien de l'argent que du temps, et les résultats de cette action ne sont pas toujours immédiatement visibles. Il faut même assez longtemps dans certains cas pour savoir si cela a porté ses fruits. Mais pour quels apports ? Nous pouvons en distinguer trois principaux.

Tout d'abord, si les investissements ont lieu, ils pourront permettre la mise en place de nombreuses prestations, élargissant ainsi la gamme des services offerts (on parle aussi de « largeur de l'offre » en marketing). Aujourd'hui le CDI permet uniquement la consultation sur place de revues et d'ouvrages. Aucun prêt n'est réalisé, et il n'y a pas de diffusion des sommaires auprès des professeurs et du personnel. Ces prestations dont je parle peuvent être aussi bien du prêt, que de la recherche, de la diffusion, ou encore de la consultation de documents. A ce propos on peut se référer à la définition de ces 4 fonctions dans l'ouvrage de Jacques Chaumier³⁰ : « Travail et méthodes du/de la documentaliste ». En effet, si l'on augmente la capacité du fonds documentaire, et si l'on crée un poste de documentaliste, il est possible de gérer un fonds d'ouvrages et de revues, et de permettre le prêt de ceux-ci. Si cela implique d'acquérir du matériel de prêt, il ne serait pas nécessaire d'investir dans un logiciel de gestion de prêt, PMB ayant cette fonctionnalité. Ce logiciel permet également de bulletiner les revues, ce qui n'est pas fait actuellement par le CBC, que ce soit par informatique ou sous format papier. Il serait également possible de diffuser l'information grâce à un module de DSI. Avec un local propre au CDI, la consultation de documents qui est aujourd'hui déjà possible pourrait continuer de s'exercer, mais en permettant à plus d'étudiants de venir en même temps travailler grâce à des tables et des chaises supplémentaires. De plus, si une personne est affectée à la documentation, elle pourra délester certains personnels d'Efficom en effectuant des recherches pour eux, que ce soit sur des formations ou des prestations d'aide pour le CBC, que sur du droit ou une des matières enseignées à Efficom pour le personnel et les enseignants. La mise en œuvre de toutes les catégories d'investissement est donc nécessaire pour déboucher sur la mise en pratique de l'ensemble de ces prestations. La création seule d'un poste si elle ne s'accompagne pas d'un budget ne permettra qu'une amélioration réduite des services rendus, et il en est de même si l'on octroie un budget conséquent au CBC pour augmenter la taille du fonds documentaire mais que personne ne peut satisfaire les besoins des utilisateurs faute de temps ou de compétences.

³⁰ **CHAUMIER, Jacques.** *Travail et méthodes du/de la documentaliste : partie connaissance du problème.* Paris : ESF Editeur, 1993 (4^{ème} édition). 103p. ISBN : 2-7101-0996-4 (pages 78-80)

Le deuxième apport d'un investissement pour le CDI c'est le gain de temps que pourront réaliser les utilisateurs en venant profiter des services proposés par le centre de documentation. En effet, rechercher l'information, lire les sommaires de revues quotidiennes (je pense en particulier à Liaisons Sociales qui concerne beaucoup le personnel) ou hebdomadaires, prend du temps, qui plus est quand ce n'est pas son métier que d'effectuer ces démarches. En mettant en place une aide à la recherche, et une diffusion des sommaires par voie électronique ou papier, on peut permettre un gain de temps pour certaines personnes. De plus, ainsi que je l'ai déjà exposé, PMB permet une diffusion sélective de l'information.

Le troisième point touche à l'image du CDI : la mise en place de nouvelles prestations et un accueil permanent des utilisateurs ne peuvent qu'améliorer l'image d'Efficom auprès des étudiants, des formateurs et des chefs d'entreprises. Et ce dernier interlocuteur n'est pas des moindres puisque la scolarité des étudiants en formation par alternance est payée par les entreprises les recevant.

Conclusion

Après avoir présenté le centre de formation Efficom, je me suis attachée à décrire mes missions au sein de leur CDI pendant mes 6 semaines de stage. Lors de la réalisation de ces missions j'ai pu constater des dysfonctionnements dans l'exploitation du CDI. C'est pourquoi la troisième partie de ce mémoire traite des améliorations possibles à apporter à ce service, à savoir une restructuration complète du centre de documentation, et la création d'un poste de documentaliste. Néanmoins, ceci n'étant pas le sujet de mon stage ce travail a pu souffrir de manquement, en particulier dans les données chiffrées : je ne donne pas de budget complet, ni d'estimation des coûts pour les investissements en matériel. Il ne m'a pas non plus été possible de mesurer la surface au sol actuellement disponible ou celle d'une salle de cours. Ce sera donc une des missions de la personne effectuant la restructuration du CDI, si elle a lieu.

Restructurer n'est en effet pas chose facile, il faut convaincre du bien fondé de ce changement, tant auprès de la Direction que des personnes gérant le service. De plus, cela s'accompagne souvent de dépenses et il faut obtenir les fonds nécessaires à la mise en place des propositions de changements. A quoi servirait de créer un poste de documentaliste à Efficom si aucun budget n'est octroyé au CDI ? Simplement à rien. Il ne serait toujours pas possible de faire des acquisitions ou du prêt, et la mise en place de nouveaux services en serait pénalisée. Toute communication vers les étudiants ou les professeurs risquerait également de ne pas apporter les résultats escomptés.

L'important pour Efficom sera donc de faire des choix, conserver ou non le CDI en l'état ? Se donner ou non les moyens d'agir différemment ? Une restructuration passera par d'importantes dépenses, en particulier la première année, et de résultats non immédiatement visibles. Il faudra au documentaliste un certain temps pour mettre en place différentes prestations possibles, à savoir le prêt, des dossiers thématiques, etc. En effet, les quelques premiers mois devront être consacrés aux appels d'offres pour le matériel, à une communication vers les intervenants et le personnel, et même vers les étudiants pour les convaincre de l'intérêt de la mise en place de ces nouvelles offres de service, ainsi qu'au traitement des documents pour rendre le prêt possible. Ce n'est qu'après une ou deux années que les résultats seront visibles et que la Direction saura si ces investissements auront portés leurs fruits.

Pour conclure, ce que l'on peut dire c'est que pour certains la documentation, la présence d'une bibliothèque dans un centre de formation sont fondamentales pour la

réussite des études des étudiants accueillis. Pour d'autres ce n'est qu'un outil qu'ils peuvent obtenir dans d'autres endroits comme les médiathèques et bibliothèques municipales. Efficom se trouve entre les deux, dans une position où l'on propose un minimum de documents pouvant intéresser étudiants et professeurs (en particulier avec les abonnements : chaque filière a plusieurs revues traitant de son sujet), mais pas assez pour qu'ils n'aient pas régulièrement besoin de chercher l'information ailleurs. Y aura t il cette volonté de changement ? L'avenir nous le dira.

Références bibliographiques

Ouvrages

BATIFOULIER, Christian ; LE SIDANER, Olivia. *Organiser sa documentation et rechercher l'information.* Paris : Victoires Editions, 2004 (4^{ème} édition), 102p. Collection « Métier journaliste ». ISBN : 2-908056-78-6

CHAUMIER, Jacques. *Travail et méthodes du/de la documentaliste : partie connaissance du problème.* Paris : ESF Editeur, 1993 (4^{ème} édition). 103p. ISBN : 2-7101-0996-4

CHEVALIER, Bernard. *Le documentaliste manager de son équipe.* Paris : ADBS, 2000. 241p. ISBN : 2-84365-034-8

CHEVALIER, Bernard ; DORE, Dominique ; SUTTER, Eric. *Guide pour la gestion d'un centre d'information : la maîtrise des chiffres clés.* Paris : ADBS, 1995, 270p. ISBN : 2-901046-82-7

FORGET, J. *Initiation à la documentation : information et développement niveau initiation.* Paris : Presses Universitaires de France/Agence de Coopération Culturelle et Technique, 1988. 118p. ISBN : 92-9028-124-3

MUET, Florence ; SALAÜN, Jean-Michel. *Stratégie marketing des services d'information : bibliothèques et Centres de documentation.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 2001. 221p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0794-0

SALAÜN, Jean-Michel. *Marketing des bibliothèques et des centres de documentation.* Paris : Editions du Cercle de la Librairie, 1992. 132p. Collection « Bibliothèques ». ISBN : 2-7654-0507-7

SUTTER, Eric. *Le marketing des services d'information : pour un usage de l'information documentaire.* Paris : ESF Editeur, 1994. 207p. Collection « Systèmes d'information et nouvelles technologies ». ISBN : 2-7101-1068-7

Article de périodique

JASSE, Marthe. Qu'est ce qu'un CDI ?. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 1982, volume 19, numéro 4-5, p. 165-167

Articles sur Internet

ANPE. *Aides à l'embauche : l'évaluation des compétences (évaluation des compétences et des capacités professionnelles)*, 2005, (page consultée le 1^{er} mai 2006)
<http://www.anpe.fr/espace_candidat/conseils/conseils_emploi/aides_embauche/demandeurs_emploi/evaluation_compétences_205.html>

ANPE. *Ateliers et prestations : objectif emploi*, 2005, (page consultée le 25 mars 2006)
<http://www.anpe.fr/espace_candidat/conseils/conseils_emploi/ateliers_prestations/prestations_service/objectif_emploi_412.html>

ANPE. *Ateliers et prestations : objectif projet*, 2005, (page consultée le 25 mars 2006)
<http://www.anpe.fr/espace_candidat/conseils/conseils_emploi/ateliers_prestations/prestations_service/objectif_projet_415.html>

ANNEXES

Table des annexes

Annexe 1 : Présentation de l'ANPE de la prestation Evaluation des Compétences et des Capacités Professionnelles.

Annexe 2 : Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Emploi.

Annexe 3 : Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Projet.

Annexe 4 : Rubriques de classement utilisées pour les fichiers Excel.

Annexe 5 : Tableaux de gestion des abonnements aux périodiques pour le CDI et le CBC.

Annexe 6 : Tableaux de gestion des abonnements aux périodiques pour la Direction.

Annexe 7 : Tableaux des propositions d'abonnements aux périodiques pour le CDI, le CBC et la Direction.

Annexe 8 : Bon de commande Efficom.

Annexe 9 : Guide d'utilisation de PBM.

Présentation de l'ANPE de la prestation Evaluation des Compétences et des Capacités Professionnelles

L'évaluation de compétences

« Faites le point sur vos compétences professionnelles » est un document à votre disposition dans les agences ANPE.

Il vous propose d'identifier vos compétences en fonction de l'emploi que vous recherchez, à partir des fiches métiers du ROME (Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois). Cette démarche vous permet de savoir si vous pouvez répondre immédiatement à des offres d'emploi ou si vous avez besoin de compléter vos compétences.

L'évaluation des compétences et des capacités professionnelles (ECCP)

Dans un organisme conventionné par l'ANPE, pendant une journée en moyenne, vous êtes en situation professionnelle et vous utilisez le matériel, les machines et l'outillage spécifiques à votre métier. Un professionnel ou un consultant réalise votre évaluation.

L'ECCP peut vous intéresser si vous n'avez pas d'expérience récente dans le métier que vous recherchez, ou si vous souhaitez préciser vos compétences.

Attention, certaines mesures ou prestations n'ont pas de caractère automatique. Leur attribution varie en fonction de certains critères en fonction des situations locales. Rapprochez-vous d'un conseiller de l'ANPE pour de plus amples informations.

http://www.anpe.fr/espace_candidat/conseils/conseils_emploi/aides_embauche/demandeurs_emploi/evaluation_compетенences_205.html

Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Emploi

Objectif emploi

L'ANPE s'engage à apporter une aide régulière aux demandeurs d'emploi dont l'objectif est de rechercher un emploi. Deux modalités de suivi sont proposées : individuel ou collectif.

Vous voulez :

- Réussir votre recherche d'emploi.
- Rédiger une lettre de motivation.
- Appeler une entreprise pour prendre rendez-vous.

L'ANPE vous propose :

- D'identifier vos atouts et vos handicaps.
- D'apprendre les méthodes de recherche d'emploi.
- D'intervenir auprès d'employeurs et leur proposer votre candidature.
- Des offres d'emploi, des mises en situation de travail, des contacts avec des professionnels et des employeurs.
- Des moyens logistiques nécessaires : documentation sur les entreprises, espace de travail équipé (fax, téléphone...).

A qui s'adresse cette prestation ?

Aux demandeurs d'emploi n'ayant pas un degré d'autonomie suffisant pour assurer seuls leur réinsertion professionnelle.

Comment se déroule cette prestation ?

En individuel, le temps est consacré à l'apprentissage des entretiens en face à face ou téléphoniques, la consultation des offres d'emploi, la préparation et le suivi des mises en relation avec un employeur, des contacts avec des entreprises.

Les prestations de service collectives permettent des apprentissages en groupe des méthodes de recherche d'emploi, de bilan personnel, d'analyse du marché du travail.

http://www.anpe.fr/espace_candidat/conseils/conseils_emploi/ateliers_prestations/prestations_service/objectif_emploi_412.html

Présentation de l'ANPE de la prestation Objectif Projet

Objectif projet

L'ANPE s'engage à apporter une aide régulière aux demandeurs d'emploi dont l'objectif est de bâtir ou faire évoluer un projet d'accès à l'emploi. Deux modalités de suivi sont proposées : individuel ou collectif.

Vous voulez :

Vous situer sur le marché du travail, changer de métier.

L'ANPE vous propose :

- De vous aider à définir votre projet d'accès à l'emploi et à la mise en oeuvre d'un entretien d'embauche pour un emploi correspondant au projet ;
- De vous inscrire dans une action de formation ou dans un dispositif d'appui à la création d'entreprise ;
- De découvrir et d'analyser le marché du travail.

A qui s'adresse cette prestation ?

A ceux qui souhaitent changer de métier, doivent changer de métier ou ne savent plus quel métier rechercher.

Comment se déroule cette prestation ?

En individuel, le temps est consacré au suivi en entretien et une prescription d'actions complémentaires pour valider le projet.

Les prestations de service collectives vous permettent de participer à un groupe de personnes engagées dans l'action.

http://www.anpe.fr/espace_candidat/conseils/conseils_emploi/ateliers_prestations/prestations_service/objectif_projet_415.html

Rubriques de classement utilisées pour les fichiers Excel

- Comptabilité – Gestion,
- Droit,
- Economie,
- Français,
- Histoire – Géographie,
- Immobilier,
- Langues Vivantes,
- Marketing et Communication,
- Ressources Humaines,
- Tourisme.

Tableaux de gestion des abonnements aux périodiques pour le CDI et le CBC

Titre de la revue	Type	Fin	Tarifs 2006	Nbre de N°	Code client	Téléphone
Actuel CIDJ IDF	Mensuel	déc-06	426 €	12	AB014091	01-44-49-12-35
Alternatives économiques	Mensuel	nov-05	48 €	11+4 HS	AL367747	03-80-48-10-25
Assistante plus	Mensuel	janv-06	31,50 €	10	298474	01-41-27-22-58
Beaux arts	Mensuel	permanent	52 €	12	1168095	01-44-84-85-27
Capital	Mensuel		48,00 €	12		0-825-07-54-45
Management				11		
Commerce magazine	Mensuel	sept-06	27 €	9+1 HS	2176778	01-49-60-10-39
Courrier cadre hebdo	Hebdomadaire	août-06	77 €	46	F4994161	03-44-62-52-16
Courrier international	Hebdomadaire		89,50 €	52	TO659918	0-825-000-778
Economie politique (alternatives économiques)	Trimestriel	oct-06	34 €	4	AL367747	03-80-48-10-25
Enjeux - Les Echos	Mensuel		59,90 €	11+1 HS		01-49-53-65-65
Entreprise et carrières	Hebdomadaire	avr-06	170,51 €	52	1899427	0-825-800-929
Entreprise et formation	Trimestriel	nov-05	Gratuit	4	U0944058	01-48-70-54-00
Etapes	Mensuel	mars-06	147 €	20	E13953081	01-40-26-02-65
Face	Mensuel	permanent	Gratuit	10	/	03-20-63-78-68
Intérêts privés	Mensuel	août-06	47 €	11+9 HS	1161202/1068364	0-826-805-252
La semaine juridique notariale et immobilière	Hebdomadaire	déc-06	318 €	43	F87877	0-800-808-809
La voix du nord	Quotidien	févr-06	44 €	52	272239	03-20-78-40-40
Le Figaro économie (édition du lundi)	Hebdomadaire	févr-07	49 €	52	100533260	01-70-37-31-70
Le Monde dossiers et documents	Mensuel	sept-06	20 €	12	Z1693993	0-825-000-778
L'entreprise	Mensuel	avr-06	29 €	12	D9740577	0-825-055-524
L'étudiant	Mensuel	juil-06	61,90 €	12+3 HS	G2933188	03-44-03-42-75
L'express	Hebdomadaire	janv-06	140,00 €	52	C6807154	0-825-366-442
L'histoire	Mensuel	mars-06	45 €	11	Z0294130	0-825-003-690
LSA	Hebdomadaire	sept-06	199 €	46	Y0923795	01-56-79-43-00
Marketing direct	Mensuel	juin-06	145,00 €	9+1 HS	63653	01-40-94-22-22
Marketing magazine				9+1 HS		
Parcours (ONISEP)	Mensuel	janv-06	114 €	10	48572	01-64-80-35-00
Profils INSEE	/	janv-06	44 €	13+1 CD	/	03-20-62-86-24
Rebondir	Mensuel	janv-06	45 €	12	169412143	01-40-11-44-44
Sciences humaines	Mensuel	oct-06	82 €	11+4 HS	124792	03-86-72-07-00
Stratégies	Hebdomadaire	févr-06	175 €	44+2 HS	112918	02-37-29-69-30
Travail et changement	Bimensuel	permanent	Gratuit	6	1257	04-72-56-13-13
Vocabulaire	Hebdomadaire	juin-05	42 €	23	60976784	01-44-37-97-97

2 811 €

Abonnement à l'Ex

Tableaux de gestion des abonnements aux périodiques pour la Direction

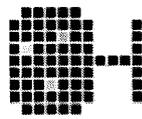
Titre de la revue	Type	Fin	Tarifs 2006	Nbre de N°	Code client	Téléphon
Enjeux	Mensuel	mars-06	137 €	10+1 HS	ENJ-6/7329	01-55-56-70
Fiches pratiques de la formation continue	/	déc-05	236,80 €	/	94599	01-55-93-91
Fiches pratiques du droit du travail pour les...	/	sept-06	156,63 €	1+4 maj	34104800	0-825-077-1
Guide pratique de la formation	/	déc-06	129 €	4 maj	107765	02-37-29-69
Inffo flash	Bimensuel	mars-06	121,50 €	24	47400	01-55-93-91
La volonté des PME	Mensuel	mai-06	62,50 €	1	30533	01-49-01-13
Liaisons sociales magazine	Mensuel	nov-06	dans quotid,	12	1899427	0-825-800-9
Liaisons sociales quotidien	Quotidien	nov-06	687,13 €	260	1899427	0-825-800-9

1 531 €

Tableaux des propositions d'abonnements aux périodiques pour le CDI, le CBC et la Direction

Titre de la revue	Type	Tarifs 2006	Nbre de N°	Téléphone	TV,
Le Figaro économie (édition du lundi)	Hebdomadaire	49 €	52	01-70-37-31-70	2,10
Enjeux - Les Echos	Mensuel	59,90 €	11+1 HS	01-49-53-65-65	2,10
Capital	Mensuel	48,00 €	12	0-825-07-54-45	2,10
Management	Mensuel		11		
Premières informations et Premières synthèses	Hebdomadaire	120 €	52	01-40-15-70-00	2,10
		277 €			

Bon de commande Efficom



EFFICOM
GROUPE SCIENCES U

BON DE COMMANDE

Validation S. Damblement

Date Demande

Emetteur

Validation de la hiérarchie directe

NOM + PRENOM + SIGNATURE

N°	Désignation	Référence	Quantité	Prix HT unitaire	Total HT	Total TTC	Fournisseur
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

Guide d'utilisation de PMB

**INFORMATISATION DU FONDS
«OUVRAGES» DU CDI
D'EFFICOM LILLE:
CAHIER DES CHARGES DE LA
BASE DE DONNÉES SOUS PMB**

**Réalisation : Jeanne LARCHER
Stagiaire en documentation**

INTRODUCTION

Dans le cadre d'une mise à jour de la documentation du CDI et du CBC d'Efficom, il a été choisi de créer une base de données informatique. Du fait d'une contrainte de coûts, il a été choisi le logiciel PMB qui est gratuitement téléchargeable sur Internet.

Les pages suivantes auront pour but de présenter le cahier des charges de cette base de données, c'est-à-dire les caractéristiques des fiches qui seront contenues dans la base.

Le CDI n'effectuant pas d'achat d'ouvrages et pas de prêt, les onglets concernant la «DSI», la «Circulation», et l'«Édition» ne seront pas utilisés. Ainsi les gestionnaires de la base n'auront accès qu'aux onglets «Catalogue» et «Autorités», et les utilisateurs à «Catalogue».

A qui doit servir la base ? A tous les utilisateurs du CDI.

Que doit contenir la base ? N'ayant pas de documentaliste pour gérer la base de données, les périodiques ne seront pas inclus dans cette base. Ainsi seules les références d'ouvrages pourront être consultées.

Les membres du CBC peuvent avoir accès à la base grâce à un identifiant et à un mot de passe. Ceux-ci sont :

- Identifiant : bibli,
- Mot de passe : cbc.

Un deuxième code est prévu pour le cas où le poste informatique contenant la base serait laissé libre pour une personne autre qu'un membre du CBC, il s'agit de :

- Identifiant : efficom
- Mot de passe : cbc

MASQUE DE LA NOTICE « OUVRAGE »

TYPE DE TEXTE

Champ « Choix du type de texte » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphabétique,
- Liste déroulante ou il faut choisir entre les 3 possibilités suivantes,
 - Texte imprimé,
 - Document multimédia (pour les CD-ROM),
 - Document vidéo.

TITRE

Champ « Titre propre » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphanumérique,
- Langue française.

Champ « Titre propre d'un auteur différent » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Langue d'origine si le titre d'origine n'est pas français.

Champ « Titre parallèle » :

- Ne pas s'occuper de ce champ, il ne nous est pas utile.

Champ « Complément de titre » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- A utiliser pour les sous-titres.

Champ « Partie de » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- A utiliser pour des séries comme par exemple pour les annuaires des métiers de l'ANPE.
- Liste de choix générée automatiquement par le logiciel des titres entrés ici.

Champ « Numéro de partie » :

- Champ facultatif,
- Champ numérique,
- Mettre le numéro correspondant.

RESPONSABILITÉ

Champ « Auteur principal » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphanumérique,
- Si auteur unique pas de problème,
- Si auteurs multiples, mettre ici le 1^{er} nom puis les autres dans « Autre(s) auteur(s) »,
- Si auteurs multiples dans un collectif de publication, mettre ici le nom du directeur de publication,
- Lien avec une liste d'autorité.

Champ « Autre(s) auteur(s) » :

- Champ facultatif,
- Champ alphabétique,
- Mettre ici le nom des autres auteurs s'il y en a plusieurs et que tous sont sur le même plan,
- Lien avec une liste d'autorité.

Champ « Auteur(s) secondaire(s) » :

- Champ facultatif,
- Champ alphabétique,
- Mettre ici le(s) nom(s) du/des participants à la publication,
- Lien avec une liste d'autorité.

Champ « Fonction » :

- Champ obligatoire pour « Auteur principal » et facultatif pour les 2 autres types d'« Auteur » (à remplir si on remplit ces 2 champs sinon à laisser vacant),
- Champ alphabétique,
- Liste déroulante.

ÉDITEURS/COLLECTION

Champ « Éditeur » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphanumérique,
- Lien avec une liste d'autorité.

Champ « Collection » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Lien avec une liste d'autorité.

Champ « Numéro dans la collection » :

- Champ facultatif,
- Champ numérique.

Champ « Sous collection » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Lien avec une liste d'autorité.

Champ « Année » :

- Champ obligatoire,
- Champ numérique,
- Présentation sous la forme « AAAA ».

Champ « Mention d'édition » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Sert à préciser le rang d'édition quand ce n'est pas la première,

- Afficher : 2^e édition, etc.

Champ « Autre éditeur » :

- Ne pas s'occuper de ce champ, il ne nous est pas utile.

ISBN

Champ « ISBN, EAN ou numéro commercial » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Bien noter le numéro de la même manière que c'est indiqué dans l'ouvrage (différentes présentations) = il y a un ajustement automatique.

COLLATION

Champ « Importance matérielle » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphanumérique,
- Y indiquer le nombre de pages du document,
- Afficher : .. p.

Champ « Autres caractéristiques matérielles » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Y noter s'il y a ou non des illustrations, des graphiques.

Champ « Format » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphanumérique,
- Présenter sous la forme : .. cm x .. cm (arrondir au cm le plus proche).

Champ « Prix » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Présenter sous la forme : ..,.. euros.

Champ « Matériel d'accompagnement » :

- Ne pas s'occuper de ce champ, il ne nous est pas utile.

NOTES

Champ « Note générale » :

- Champ facultatif,
- Champ alphabétique,
- Champ à remplir s'il y a plusieurs exemplaires du même ouvrage.

Champ « Note de contenu » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Y noter les titres des parties, des chapitres ou des grandes idées développées.

Champ « Résumé/extrait » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique.

INDEXATION

Champ « Catégories » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphabétique,
- Liste de choix prédéfinie :
 - Comptabilité – Gestion,
 - Droit,
 - Économie,
 - Français,
 - Histoire – Géographie,
 - Immobilier,
 - Langues vivantes,
 - Marketing et communication,
 - Ressources humaines,
 - Tourisme.

Champ « Indexation » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphanumérique,
- Liste de choix prédéfini :
 - 330 :
 - Économie,
 - Tourisme,
 - Immobilier.
 - 340 :
 - Droit.
 - 410 :
 - Langues vivantes - généralités.
 - 420 :
 - Langues vivantes – anglais.
 - 440 :
 - Français.
 - 650 :
 - Ressources humaines,
 - Marketing et communication,
 - Comptabilité – Gestion.
 - 900 :
 - Histoire – Géographie.

Champ « Indexation libre » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphanumérique,
- Noter les mots-clés pour chaque livre en mettant un « / » entre chaque terme d'indexation principal. Exemple : droit commercial / droit du travail.

LANGUE DE PUBLICATION

Champ « Langue de publication » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphabétique,
- « Français » par défaut.

Champ « Langue originale » :

- Champ facultatif,
- Champ alphabétique,
- Mettre la langue d'origine s'il y a une traduction, sinon ne pas remplir.

LIENS

Champ « URL associée » :

- Champ facultatif,
- Champ alphanumérique,
- Ne remplir que si on a les données,
- Sert pour des liens vers site de l'auteur ou de l'éditeur.

Champ « Format électronique de la ressource » :

- Ne pas s'occuper de ce champ, il ne nous est pas utile.

INFORMATIONS DE GESTION

Champ « Statut de la notice » :

- Champ obligatoire,
- Champ alphabétique,
- Choisir « Sans statut particulier ».

Champ « Commentaire » :

- Champ facultatif,
- Champ alphabétique,
- Noter « exclu du prêt ».

